



Settore professionale 16

Vendita Acquisto

Consulenza alla clientela
Valorizzazione dei prodotti
Conoscenza delle tendenze
di mercato



Quaderni per la scelta della professione

Vendita, acquisto

Buone scarpe da ginnastica per correre, uno yogurt vegano o un abbonamento per l'ultimo modello di smartphone: tutti questi prodotti sono disponibili in negozio, allo sportello o online. Sono stati accuratamente selezionati o acquistati da fornitori e distributori. I professionisti e le professioniste della vendita conoscono la provenienza e le caratteristiche dell'assortimento proposto e possono consigliare al meglio la clientela.



I 22 rami del commercio al dettaglio offrono una grande varietà di prodotti e servizi (si vedano pagine 6-7). L'ambito della **vendita** si estende a tutti i settori che offrono articoli commerciali, che si tratti di una libreria, una drogheria, un negozio di fotografia o di fiori, o anche un negozio online.

I professionisti e le professioniste del commercio al dettaglio si occupano di ordinare i prodotti mancanti o le novità, controllano le consegne, gestiscono le scorte e presentano gli articoli in modo attraente. Nei negozi online, gestiscono anche i dati dei clienti, monitorano le vendite e migliorano i processi di ordinazione e pagamento online.

Nei negozi, i professionisti e le professioniste della vendita sono costantemente a contatto con la clientela e offrono consulenze personalizzate, a volte anche in lingua straniera. Sono in grado di fornire tutte le indicazioni utili per un acquisto consapevole e rispettoso del budget previsto.

Abbreviazioni (livelli di formazione)

CFP: Certificato federale di formazione pratica

AFC: Attestato federale di capacità

APF: Attestato professionale federale (esame di professione)

EPS: Esame professionale superiore (diploma federale)

SSS: Scuola specializzata superiore

SUP: Scuola universitaria professionale

ASP: Alta scuola pedagogica

UNI: Università

POLI: Politecnico federale



Sommario

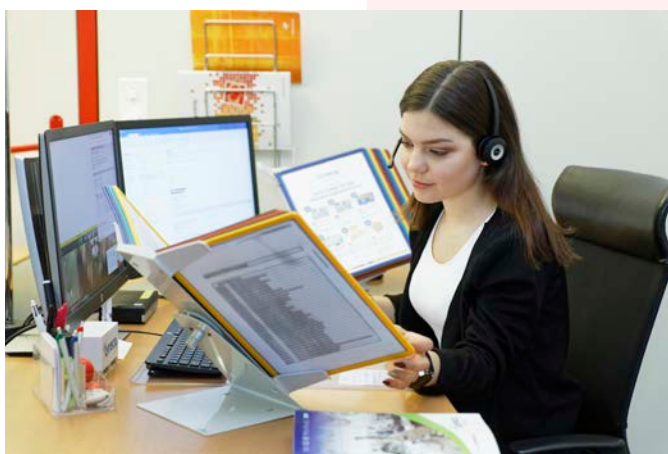
Attitudini, compiti e ambiente di lavoro	4
Settori di attività	6
Catalogo delle professioni	8
Per ogni obiettivo la giusta formazione	14
Maggiori informazioni	16



Di indole estroversa e dall'aspetto curato, devono inoltre dare prova di pazienza e saper mantenere la calma, soprattutto nei momenti di grande affluenza. Sanno come affrontare i clienti più esigenti e disinnescare gli atteggiamenti aggressivi.

In un mercato altamente competitivo, questi professionisti e queste professioniste sono in grado di spiegare le funzionalità di un nuovo dispositivo, di valorizzare le caratteristiche di un tessuto di un capo di abbigliamento, di conoscere le tendenze della stagione successiva o di consigliare il servizio che meglio risponde alle esigenze della clientela.

Alcuni sono specializzati nell'**acquisto** delle merci: conoscono i fornitori, trovano le migliori offerte del momento, importano prodotti dall'estero e molto altro. Altri invece si occupano di marketing e definiscono strategie commerciali per far conoscere i prodotti a un pubblico più ampio.



Qui puoi cercare online tutte le professioni esistenti in questi settori.



Attitudini, compiti e ambiente di lavoro

Mi interessa a

- contatto con la clientela
- lavoro nel settore del commercio al dettaglio
- valorizzazione dei prodotti
- consulenza alla clientela
- lavoro in squadra

Sono in grado di

- ascoltare la clientela
- comunicare bene oralmente
- dimostrare pazienza
- stabilire le priorità e avere una buona organizzazione
- essere disponibile e flessibile, anche in situazioni di stress

Quali mansioni si svolgono in questo ambito professionale?

I professionisti e le professioniste della vendita e dell'acquisto perseguono i seguenti obiettivi comuni:

- offrire prodotti e servizi di qualità
- accompagnare la clientela in modo personalizzato
- conoscere nel dettaglio la merce in vendita
- garantire la disponibilità dell'assortimento

Muhamet Kurti, assistente del commercio al dettaglio CFP (ramo Alimentari)

«Mi piace quando i clienti se ne vanno con il sorriso.»



Nei negozi, il personale di vendita offre alla clientela un'esperienza personalizzata: prove, consigli, spiegazioni sui prodotti, ecc. I clienti devono uscire soddisfatti dei loro acquisti.

Con l'esperienza o la formazione continua, questi professionisti e queste professioniste possono diventare capi e cape reparto,

gerenti di un negozio, responsabili di una filiale, ecc.

Nei negozi online, si occupano di presentare gli articoli in modo chiaro e accattivante, gestiscono le scorte e i dati dei clienti. Analizzano le vendite e il comportamento della clientela e migliorano i processi di ordinazione e di pagamento.

Fiorista AFC





Droghiere/a AFC

Che tipo di ambiente di lavoro ci si può attendere?

Da un piccolo negozio specializzato in un tipo di prodotto a un grande magazzino con un vasto assortimento di articoli, il pubblico e gli ambienti cambiano: l'atmosfera calma di una piccola gioielleria si distingue, ad esempio, dal ritmo vivace di un negozio per il fai da te o di elettronica. In ogni caso, è necessario essere pronti ad affrontare un forte afflusso di clienti. I momenti di calma consentono di gestire gli ordini e rifornire gli scaffali.

Gli orari di lavoro corrispondono agli orari di apertura dei negozi: spesso si lavora sia la sera sia nei fine settimana. Tra il disimballaggio dei pacchi, il riordino degli scaffali o lo stoccaggio in magazzino, lo spostamento della merce richiede un certo sforzo fisico.

All'ufficio postale o in un'agenzia di trasporti pubblici, l'accoglienza si svolge generalmente allo sportello, mentre in un call center il personale lavora in ufficio, in contatto telefonico o tramite chat con i clienti. La gestione di un negozio online avviene da un ufficio. Lo stesso vale per gli specialisti e le specialiste che negoziano gli acquisti di merci al computer o per telefono o che si occupano delle campagne di marketing.

Elias Ulrich, impiegato del commercio al dettaglio AFC (ramo Articoli sportivi), orientamento Creazione di esperienze di acquisto

«Quando disimballo la merce la osservo nel dettaglio e controllo al tatto che tutto sia in ordine.»



Diana Mulaj, impiegata del commercio al dettaglio AFC (ramo Consumer-Electronics), orientamento Gestione di negozi online

«Sono ben informata su tutti i prodotti.»



Settori di attività

Cartoleria e giocattoli

Rami: *Cartoleria, Giocattoli*

Gli articoli di cartoleria e i giocattoli sono generalmente disponibili nei grandi magazzini, ma la clientela troverà consigli esperti e un assortimento completo soprattutto nei negozi specializzati, come le librerie.

Costruzione e abitazione, Electronics

Rami: *Articoli elettrici, Casalinghi, Colori, Consumer-Electronics, DO IT YOURSELF, Ferramenta, Mobili*

Questi negozi offrono un assortimento completo per la casa e il tempo libero: apparecchi elettronici, mobili, articoli per il fai da te, ecc. La clientela cerca informazioni e consigli sulla qualità, la composizione e l'utilizzo dei prodotti, ma anche sulle tendenze e le novità.

Derrate alimentari

Rami: *Alimentari, Panetteria-confetteria*

Dalla piccola panetteria di quartiere al negozio biologico di fiducia, fino ai grandi magazzini: i prodotti alimentari si trovano praticamente ovunque. È fondamentale conservare i prodotti deperibili prestando la massima attenzione all'igiene e controllare

Merveille Moukouala, operatore per la comunicazione con la clientela AFC

«Quando un cliente è di malumore e presenta un reclamo, non la prendo sul personale.»



le date di scadenza. Quando si tratta di alimenti è inoltre importante conoscere la composizione e l'origine dei prodotti.

Lifestyle

Rami: *Articoli sportivi, Calzature, Gioielli-pietre preziose-orologi, Profumeria, Tessili*

I vestiti, le scarpe e gli accessori che indossiamo rispecchiano il nostro stile di vita. Sia che li compriamo in una boutique, in un negozio specializzato o di seconda mano, in un grande magazzino o in un outlet, i prodotti che acquistiamo dipendono dai gusti personali e dal budget. I



Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC

Ottico/a AFC



consigli degli specialisti e delle specialiste sono dunque importanti e richiedono tatto e competenza. Anche le drogherie, le farmacie e i negozi di ottica fanno parte di questo settore.

Mobilità

Rami: *After-Sales-Automobile, Sales Automobile*

I venditori e le venditrici di automobili accompagnano la clientela nella ricerca dell'automobile dei loro sogni. Comfort, sicurezza, tecnologia, motori del futuro: ogni dettaglio conta. Nella logistica dei pezzi di ricambio vengono sviluppate costantemente nuove tecnologie. Questo settore è in rapida evoluzione e i professionisti e le professioniste devono tenersi aggiornati sulle tendenze.

Polynatura

Rami: *Commercio specializzato di animali, Landi*

Nei negozi per animali, gran parte del lavoro consiste nel prendersi cura degli animali e pulire le gabbie e gli acquari. È quindi particolarmente importante conoscere le caratteristiche e le esigenze delle diverse specie. Nei negozi Landi si trova un assortimento molto ampio: prodotti per la casa e il giardino, articoli per il tempo libero, abbigliamento da lavoro, mangimi per animali, ecc. Anche i negozi di fiori e i vivai fanno parte di questo settore.

Amanda Blumer,
libraia AFC

*«A fine giornata,
ho la piacevole
sensazione di aver
incontrato molte
persone interessanti.»*



Servizi

Rami: *Posta, Trasporti pubblici*

Gli uffici postali offrono sempre più prodotti e servizi oltre alla spedizione di lettere e pacchi: articoli di cartoleria, libri, abbonamenti telefonici, ecc. Allo sportello delle aziende di trasporto pubblico, i professionisti e le professioniste sono a contatto diretto con una clientela nazionale e internazionale. Vendono biglietti e abbonamenti per i mezzi di trasporto, ma anche biglietti per eventi o escursioni, oppure cambiano valuta estera. Nei call center, gli operatori e le operatrici per la comunicazione con la clientela rispondono alle domande dei clienti per telefono, e-mail o chat.

Qui puoi trovare maggiori informazioni sui rami del commercio al dettaglio.



Catalogo delle professioni

Certificato federale di formazione pratica (CFP)



Assistente del commercio al dettaglio CFP

Il loro compito è quello di presentare e vendere le merci in negozi, boutique o supermercati di ogni sorta: alimentari, abbigliamento, apparecchi domestici, articoli di lusso, arredamento, giocattoli, ecc. Seguendo le istruzioni dei responsabili e delle responsabili, si occupano di diverse attività legate alla vendita: rifornimento degli scaffali, etichettatura ed esposizione della merce, incasso, ecc.



Fiorista CFP

Si prendono cura di fiori recisi e piante, utilizzando le tecniche e i materiali appropriati. Creano bouquet, mazzi, corone, decorazioni da tavola e molto altro. Sono in grado di offrire un servizio di vendita semplice e sono attenti alle esigenze della clientela, fornendo assistenza e consulenza. Decorano le vetrine, puliscono i locali e assistono i fioristi e le fioriste responsabili.

Attestato federale di capacità (AFC)



Assistente di farmacia AFC

Accolgono e consigliano la clientela, gestiscono le scorte dei prodotti (farmaceutici, dietetici, cosmetici, igienici, ecc.), forniscono assistenza medica e svolgono compiti amministrativi. In qualità di intermediari, in parte consulenti e in parte addetti alle vendite, contribuiscono al buon funzionamento della farmacia.



Droghiere/a AFC

Consigliano la clientela e propongono un'ampia gamma di prodotti per la salute (automedicazione, farmaci allopatrici, fitoterapia, ecc.), per la bellezza (igiene del corpo, cure cosmetiche, ecc.) e per la casa (insetticidi, coloranti, prodotti per la pulizia, ecc.). Possono specializzarsi in un settore specifico come ad esempio cosmesi naturale, dietologia o erboristeria.



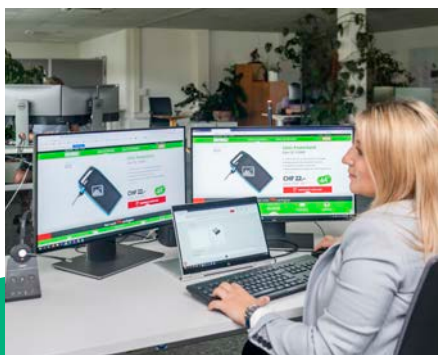
Fiorista AFC

Si occupano della cura, del trattamento e della vendita di fiori recisi e piante. Creano composizioni floreali utilizzando materiali vegetali o artificiali, a volte arricchiti con accessori. Consigliano la clientela, offrono servizi personalizzati e vendono bouquet, ghirlande, decorazioni e piante per abbellire spazi interni ed esterni.



Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC (Creazione di esperienze di acquisto)

Espongono e valorizzano i prodotti del loro negozio e offrono una consulenza personalizzata alla clientela. Informano sull'assortimento (rapporto qualità/prezzo, novità, ecc.) e sui servizi disponibili (garanzia, offerte speciali, ecc.). Si occupano anche di organizzare promozioni speciali e possono proporre servizi aggiuntivi come ad esempio riparazioni e consegna a domicilio.



Impiegato/a del commercio al dettaglio AFC (Gestione di negozi online)

Si occupano della gestione dei negozi online e rendono i siti accattivanti e facili da usare. Inseriscono e gestiscono i dati degli articoli, analizzano il comportamento degli utenti e monitorano le vendite (numero di clic su un prodotto, scorte, ecc.). Si occupano anche del funzionamento tecnico dei siti, risolvendo problemi semplici o migliorando i processi di ordinazione e pagamento.



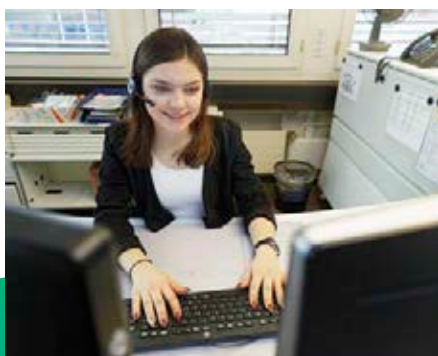
Libraio/a AFC

Consigliano la clientela e propongono libri di tutti i tipi (romanzi, libri d'arte, manuali scolastici, dizionari, fumetti, ecc.). Per consigliare in modo competente la clientela si avvalgono di cataloghi di edizione e banche dati online. Controllano inoltre che le ordinazioni siano consegnate correttamente, classificano i vari titoli secondo diversi criteri e li preparano per la vendita.



Operatore/trice in fotomedia AFC

Lavorano in un negozio o in un'azienda che si occupa di fotografia e media. Pianificano e realizzano riprese fotografiche e audiovisive che in seguito rielaborano, finendo la produzione del materiale con diverse tecniche. Consigliano la clientela su immagini, attrezzature e altri prodotti, oltre a fornire supporto in caso di problemi tecnici.



Operatore/trice per la comunicazione con la clientela AFC

Fungono da tramite tra i fornitori di beni o servizi e la clientela. Utilizzano vari canali di comunicazione (ad esempio telefono, e-mail o posta) per fornire informazioni sui prodotti, gestire le ordinazioni e rispondere a domande o reclami. Si occupano di marketing ed eseguono interviste telefoniche per acquisire o fidelizzare la clientela.



Ottico/a AFC

Forniscono consulenza mirata alla clientela nella scelta della montatura e delle lenti per i propri occhiali o nell'acquisto di lenti a contatto. Si basano sulle prescrizioni mediche o dell'optometrista. Registrano le ordinazioni, fissano gli appuntamenti e adattano gli occhiali alle esigenze di chi li indossa. Eseguono anche riparazioni e sostituiscono singoli componenti.

Attestato professionale federale (APF) – Selezione



Agente tecnico-commerciale APF

Propongono, consigliano e vendono beni di consumo e di produzione. Si occupano della logistica (acquisizione dei mezzi di produzione, approvvigionamento delle materie prime, calcolo della produttività), della negoziazione dei contratti con fornitori o acquirenti e della gestione delle risorse umane. Grazie alla loro formazione possono lavorare in tutti i settori tecnico-commerciali.



Assistente aziendale in farmacia APF

Su incarico dei farmacisti e delle farmacistesse responsabili, assumono vari compiti legati alla gestione dell'azienda: vendita di medicinali, consulenza alla clientela, organizzazione interna, comunicazione e marketing, ecc. Si occupano inoltre di gestione del personale, contabilità e logistica.



Capogruppo servizio clienti APF

Dirigono il personale di un servizio clienti. Si assicurano che tutto funzioni correttamente e aiutano i colleghi e le colleghe quando c'è da affrontare una situazione complicata. Si occupano anche di marketing, comunicazione e protezione dei dati. Elaborano statistiche, pianificano i turni e cercano di migliorare il modo in cui vengono gestite le chiamate.



Consulente di vendita d'automobili APF

Si occupano della vendita di automobili, furgoni o veicoli utilitari, nuovi o d'occasione. Forniscono consulenza, trattano le condizioni di vendita, stipulano i contratti e controllano la consegna dei veicoli. Anche la ricerca di nuovi clienti rappresenta una parte importante della loro attività.



Consulente di vendita in orologeria APF

Accompagnano la clientela nella scelta e nell'acquisto di orologi meccanici, automatici o elettronici. Informano sui materiali utilizzati e sui processi di fabbricazione, nonché sul funzionamento tecnico dell'oggetto. Dispongono inoltre di una profonda conoscenza della storia e dell'evoluzione della produzione orologiera.



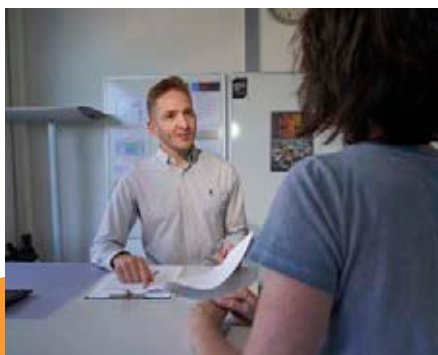
Consulente in rivestimenti di pavimenti APF

Consigliano la clientela sulla scelta di tappeti, rivestimenti di pavimenti o tipo di parquet. Elaborano delle offerte, gestiscono le ordinazioni e determinano le modalità della posa. Svolgono inoltre vari compiti amministrativi in seno all'azienda. Lavorano soprattutto in locali di esposizione, ma possono anche recarsi presso i clienti per analizzare al meglio la situazione.



Libraio/a APF

Nelle librerie vendono libri di diversi generi, dalla narrativa alla saggistica, dai testi specializzati alle pubblicazioni per l'infanzia, e propongono anche riviste, giochi da tavolo e articoli di cartoleria. Organizzano l'assortimento, analizzano le tendenze del mercato, dirigono il personale e promuovono la libreria con attività di marketing ed eventi culturali come presentazioni o letture pubbliche.



Specialista d'approvvigionamento APF

Assicurano l'approvvigionamento di aziende e grandi distributori partecipando all'acquisto di beni di produzione (macchine, strumenti, materie prime, ecc.) o di consumo (cibo, tessuti, prodotti per il tempo libero, ecc.). Confrontano i prodotti per trovare quelli con il miglior rapporto qualità/prezzo, negoziano con i fornitori ed effettuano e gestiscono le ordinazioni.



Specialista del ramo panetteria-pasticceria-confetteria APF

Si occupano di preparare, presentare, valorizzare e vendere prodotti di panetteria, pasticceria e confetteria di qualità. Organizzano il lavoro quotidiano del negozio, coordinano i compiti del personale e aiutano a migliorare i processi di lavoro, assicurando igiene e sicurezza. Mantengono inoltre i contatti con clientela e fornitori.



Specialista dell'e-commerce APF

Sviluppano e gestiscono negozi online e piattaforme digitali per la vendita di beni e servizi, ottimizzando la presentazione dei prodotti e il processo di acquisto. Sviluppano progetti di marketing e interagiscono con vari settori come la logistica, il category management e altri canali di distribuzione. Coordinano inoltre il processo logistico e il servizio di consegna con le persone responsabili.



Specialista farmaceutico/a APF

Agiscono come intermediari tra le industrie farmaceutiche e i professionisti e le professioniste della salute. Informano e consigliano il personale medico e di farmacia riguardo ai medicinali omologati e al loro utilizzo: proprietà, effetti, rischi e benefici, ecc. Promuovono nuovi prodotti e raccolgono i pareri necessari al loro miglioramento.



Specialista in commercio estero APF

Si occupano dei lavori amministrativi legati all'esportazione e/o importazione di merci (beni industriali o di consumo). Preparano i documenti necessari per la transazione commerciale (finanziamento bancario, contratti di assicurazione e di trasporto, formalità doganali, ecc.) e assicurano il rischio finanziario.



Specialista in fotografia APF

Offrono servizi fotografici e video professionali, occupandosi anche dell'elaborazione e della diffusione dei materiali. Creano immagini statiche o animate, che rielaborano in base alle richieste. Realizzano servizi fotografici, assumono compiti organizzativi, dirigono il personale e consigliano la clientela. Lavorano per privati, famiglie, istituzioni e aziende.



Specialista in marketing APF

Realizzano analisi di mercato per aziende che intendono lanciare un prodotto o un servizio, incrementare le proprie vendite o fidelizzare la clientela. Pianificano e coordinano le strategie di marketing individuando gli strumenti più adatti per ottimizzare i risultati e presentano una soluzione mirata ai clienti o alla direzione dell'impresa.



Specialista in vendita APF

Si occupano della pianificazione, dell'organizzazione e del controllo delle vendite. Mettono in pratica le strategie di marketing definite con gli specialisti e le specialiste di marketing (pubblicità, promozioni, distribuzione, statistiche, ecc.) per ottenere i migliori risultati possibili. Trovano inoltre soluzioni soddisfacenti ai problemi e ai reclami.



Specialista nel commercio al dettaglio APF

Sono responsabili della direzione operativa e strategica di un negozio, di un supermercato o di un reparto commerciale. Gestiscono il personale, analizzano gli indicatori chiave, implementano misure di marketing per ottimizzare le vendite e il fatturato e si occupano dell'organizzazione e della supervisione delle scorte, dell'approvvigionamento e della logistica.

Esame professionale superiore (EPS) – Selezione



Capo del marketing EPS

Preparano il terreno per la commercializzazione di un prodotto o di un servizio e definiscono le strategie di marketing. Analizzano il ramo di attività, valutano il potenziale della clientela attuale e futura, sviluppano strategie per orientare le attività di un'azienda in funzione delle tendenze di mercato e delle esigenze dei consumatori.



Capo delle vendite EPS

Si occupano della gestione e del controllo delle attività legate alla vendita all'interno dell'azienda. Stabiliscono le strategie commerciali e sono responsabili della promozione e della distribuzione di prodotti e servizi. Elaborano e mettono in pratica i concetti di pianificazione e di vendita sulla base degli obiettivi aziendali e svolgono analisi statistiche e di mercato per orientare le scelte.



Manager nel commercio al dettaglio EPS

Collaborano con tutte le figure professionali legate al settore del commercio al dettaglio: collaboratori e collaboratrici, clienti, fornitori, autorità pubbliche, ecc. Si occupano della gestione generale di un'attività commerciale, come la direzione aziendale, l'organizzazione dell'offerta, la gestione delle finanze e del personale o la comunicazione.

Scuola specializzata superiore (SSS) – Selezione



Responsabile degli acquisti EPS

Si occupano dell'acquisto e dell'approvvigionamento di materie prime o prodotti semilavorati necessari alla produzione di merci, di pezzi di ricambio o di prestazioni di servizio. Lavorano in aziende industriali, commerciali o di servizio e ricoprono ruoli diversi a seconda delle dimensioni dell'azienda. Stabiliscono la politica degli acquisti, fissano i prezzi e visitano esposizioni e fiere.

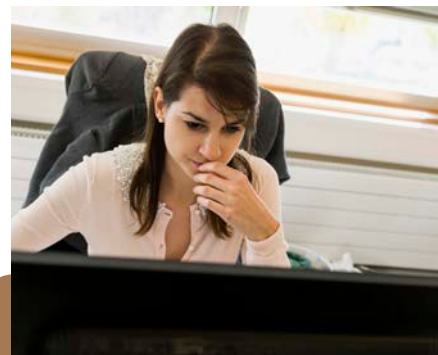
Commerciante agrario/a SSS

Lavorano nella commercializzazione di prodotti del settore primario. Conoscono i mercati e le possibilità di vendita, sanno gestire la commercializzazione di prodotti a livello locale, nazionale e internazionale. La loro attività unisce competenze agricole e commerciali e si svolge presso cooperative o aziende commerciali.

Droghiere/a SSS

Rispondono nel dettaglio alle domande della clientela su temi legati alla salute e al benessere. Vendono un'ampia gamma di prodotti per la fitoterapia, la naturopatia e la dieta, nonché prodotti per la pulizia e il giardinaggio. Gestiscono spesso un'attività propria e devono quindi occuparsi anche del personale, dell'assortimento e del marketing.

Funzioni Selezione



Marketing manager SSS

Sono responsabili della direzione di progetti di marketing. Definiscono strategie e ne pianificano l'attuazione al fine di orientare le attività dell'azienda in base alle tendenze di mercato e ai bisogni dei consumatori. Coordinano team e conducono trattative con partner commerciali e altre figure professionali, come ad esempio i responsabili e le responsabili delle vendite.

Antiquario/a

Acquistano e vendono oggetti d'arte antichi appartenenti a varie epoche, come mobili, libri, sculture, armi, monete, orologi, gioielli, ecc. Vanno alla ricerca di pezzi pregiati e verificano la loro autenticità, propongono un prezzo d'acquisto, restaurano o fanno restaurare determinati oggetti. Si documentano anche sulla storia e la provenienza dei pezzi.

Key Account Manager

Il loro compito è quello di fidelizzare e ampliare la clientela di un'azienda che si occupa di vendite. Ottimizzano i processi operativi e organizzativi legati ai prodotti, al marketing e al servizio vendite. Si occupano inoltre della gestione del personale al fine di aumentare il potenziale commerciale dell'azienda.

Per ogni obiettivo la giusta formazione

Certificato federale di formazione pratica (CFP)

Formazione professionale di base (tirocinio) della durata di 2 anni, con titolo riconosciuto a livello federale e destinata a chi ha bisogno di un po' più di tempo per imparare. Formazione pratica in azienda, formazione teorica in una scuola professionale e approfondimento di competenze pratiche di base durante appositi corsi interaziendali. In rari casi è anche possibile frequentare una scuola a tempo pieno.

www.orientamento.ch/cfp

Attestato federale di capacità (AFC)

Formazione professionale di base (tirocinio) della durata di 3 o 4 anni e con titolo riconosciuto a livello federale. Formazione pratica in azienda, formazione teorica in una scuola professionale e approfondimento di competenze pratiche di base durante appositi corsi interaziendali. Per alcune professioni è anche possibile frequentare una scuola a tempo pieno. Accesso alla formazione professionale superiore.

www.orientamento.ch/afc

Maturità professionale, specializzata o liceale

Durante o dopo la formazione AFC è possibile conseguire anche la maturità professionale, che dà accesso alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame

di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto. La frequenza di una scuola specializzata permette di ottenere dapprima il certificato di scuola specializzata e poi, svolgendo un anno di formazione supplementare, di conseguire anche la maturità specializzata. A seconda dell'indirizzo scelto, quest'ultima dà accesso a determinati curricula di studio presso le scuole specializzate superiori (SSS), le scuole universitarie professionali (SUP) o le alte scuole pedagogiche (ASP).

Chi è in possesso di una maturità liceale può accedere a tutte le scuole universitarie esistenti in Svizzera.

www.orientamento.ch/maturita

Esame di professione con attestato professionale federale (APF)

Prima tappa di specializzazione a livello di formazione professionale superiore. L'ottenimento dell'APF permette di assumere maggiori responsabilità e funzioni di coordinamento. Per accedere all'esame occorrono di regola un AFC e alcuni anni di esperienza professionale.

www.orientamento.ch/esamiprofessionali

Esame professionale superiore (EPS) con diploma federale

Specializzazione avanzata a livello di formazione professionale superiore. L'ottenimento del diploma federale abilita all'assunzione di funzioni dirigenziali e alla conduzione di un'azienda. Per accedere all'esame occorrono di regola un APF e alcuni anni di esperienza professionale.

www.orientamento.ch/esamiprofessionali

Scuole specializzate superiori (SSS)

Formazioni della durata di 2 (tempo pieno) o 3 anni (tempo parziale) che portano all'ottenimento di un diploma SSS e abilitano all'esercizio di funzioni altamente specializzate o dirigenziali. Per accedervi occorrono di regola un AFC e alcuni anni di esperienza professionale.

www.orientamento.ch/sss

Scuole universitarie professionali (SUP)

Formazioni universitarie orientate piuttosto all'applicazione pratica delle conoscenze e che portano al conseguimento di titoli di bachelor e di master. Condizioni di ammissione: maturità professionale, maturità specializzata o maturità liceale. Complementi di formazione o esami di ammissione necessari a seconda dell'indirizzo di studio scelto.

www.orientamento.ch/sup

Università (UNI) e Politecnici federali (POLI)

Formazioni universitarie orientate piuttosto alla teoria e alla ricerca scientifica e che portano al conseguimento di titoli di bachelor e di master. Per accedervi occorre di regola una maturità liceale.

www.orientamento.ch/uni

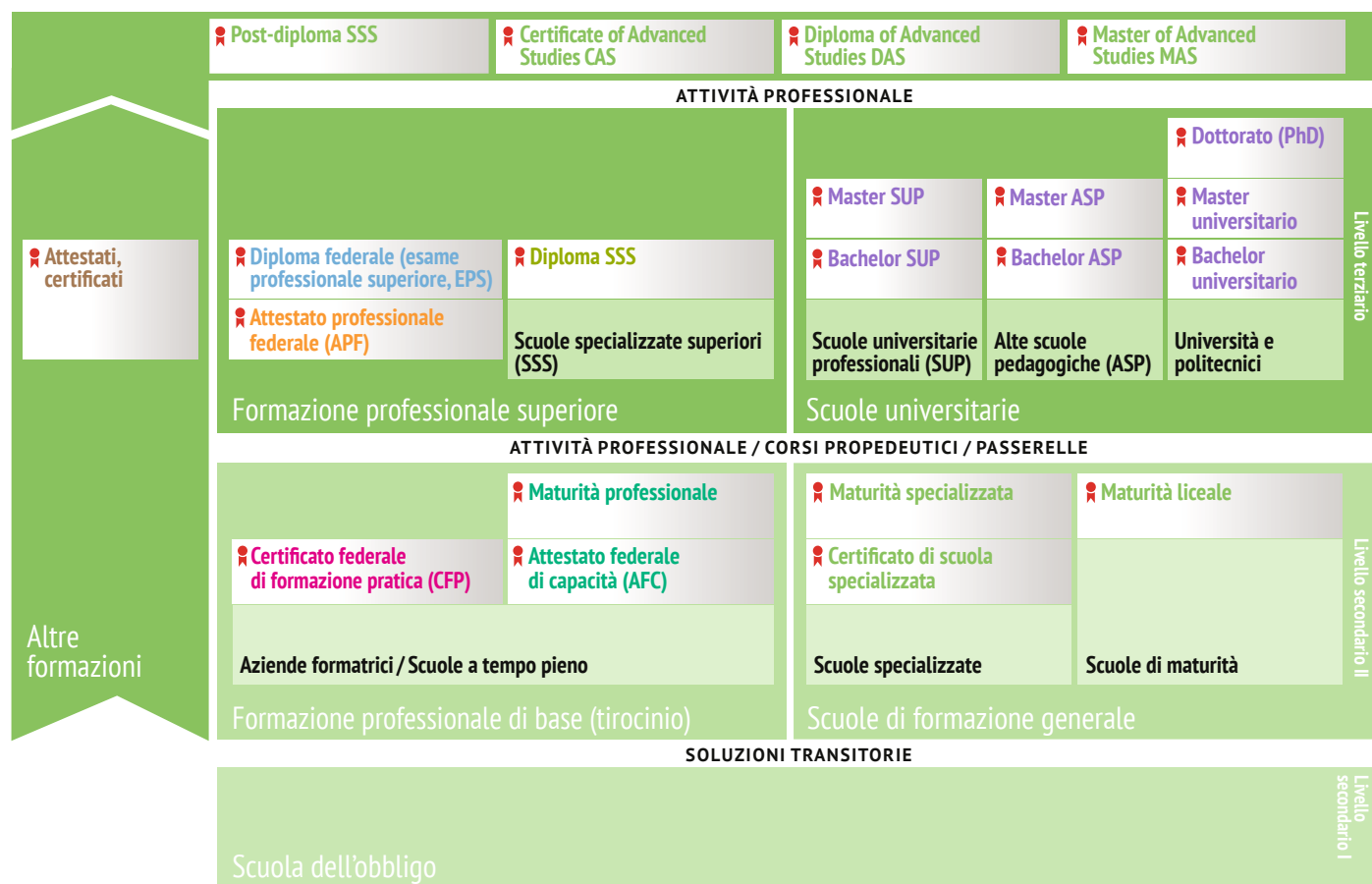
Esame complementare passerella

Anche per chi è in possesso di una maturità professionale o specializzata esiste comunque la possibilità di accedere a un'università o a un politecnico federale. Per farlo, occorre superare il cosiddetto esame complementare passerella.

www.orientamento.ch/passarella



Il sistema formativo svizzero



Diversi percorsi portano al traguardo

Tutti questi livelli di formazione non vanno necessariamente assolti in rigida successione. Esistono infatti diverse possibilità di passare da un livello all'altro. Si veda in proposito lo schema interattivo del sistema formativo svizzero:



Schema interattivo
www.orientamento.ch/schema



Maggiori informazioni

Avete ancora delle domande? Ecco alcune possibilità per trovare delle risposte:

Pieghevoli e opuscoli

Immagini, ritratti e informazioni dettagliate sulle singole professioni o sulle possibilità di carriera nei vari settori: i media stampati del CSFO offrono questo e altro. Sono disponibili presso gli uffici cantionali dell'orientamento scolastico e professionale o possono essere ordinati all'indirizzo www.shop.csfo.ch.

orientamento.ch

Il portale ufficiale svizzero d'informazione dell'orientamento professionale, universitario e di carriera fornisce ulteriori dettagli:



www.orientamento.ch/scelta

Le diverse fasi della scelta professionale

www.orientamento.ch/esplorare

Scoprire le professioni grazie alle immagini



www.orientamento.ch/ricerca-professioni

Cercare singole professioni

www.orientamento.ch/video

Video informativi sulle professioni



Consulenza

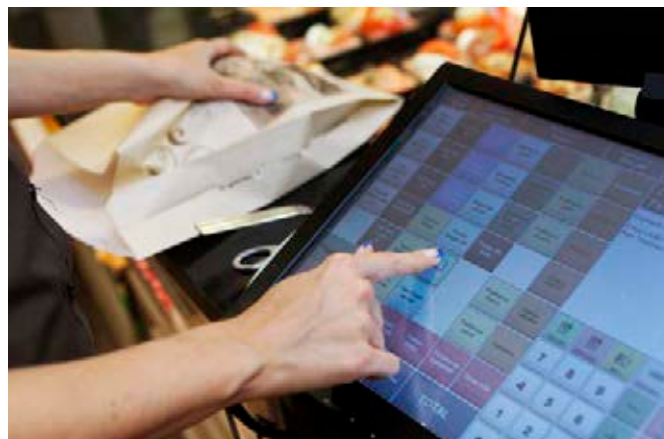
Gli uffici cantionali dell'orientamento scolastico e professionale offrono la possibilità d'informarsi sulle professioni, sulle formazioni e sul mondo del lavoro e di esplorare i propri interessi attraverso consulenze informative con documentaliste e documentalisti o mediante colloqui individuali con orientatrici e orientatori. Per gli indirizzi e i siti internet dei vari uffici si veda: www.orientamento.ch/uffici.

Eventi informativi e stage di orientamento

Oltre ai consigli di orientatori, documentalisti, docenti e genitori, altre esperienze possono risultare molto utili per individuare la professione più adatta. Le seguenti pagine presentano le diverse possibilità che esistono per toccare con mano il mondo del lavoro:

www.orientamento.ch/eventi

www.orientamento.ch/stage



IMPRESSUM

1ª edizione 2025

© 2025 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

ISBN 978-3-03753-473-1

Editore: Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO

CSFO Edizioni, www.csfo.ch, info@csfo.ch

Il CSFO è un'istituzione specializzata dei Cantoni (CDPE) ed è sostenuto dalla Confederazione (SEFRI).

Direzione del progetto: Corinne Vuitel, CSFO

Ricerca e redazione: Nadja Bruno, Corinne Vuitel, Tanja Seufert, Roger Bieri, CSFO

Traduzione: Nadja Bruno, CSFO

Revisione testi: Medea Trisconi, UOSP; Sara Artaria, CSFO

Foto: Dominic Büttner, Maurice Grünig, Iris Krebs, Susi Lindig, Dominique Meienberg, Frederic Meyer, Francesca Palazzi, Thierry Parel, Thierry Porchet, Dieter Seeger, SolSuisse/Rebecca Roth, Fabian Stamm

Concetto grafico: Andrea Lüthi, CSFO

Realizzazione e stampa: Cavelti SA, Gossau

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch,
www.shop.csfo.ch

N° articolo: LB3-5014

Il quaderno è disponibile anche in tedesco e francese.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte.
Prodotto con il sostegno della SEFRI.