



*I vincitori della preselezione ticinese di Swiss Skills a Lugano, da sinistra: Shprese Krasniqi, Igor Dabić e Andressa Lourenço.*

## I giovani impiegati si mettono in gioco

**Sono non pochi i cambiamenti che gli impiegati della vendita devono affrontare. Eppure la professione rimane attraente per la generazione giovane, ci dice Espoprofessionisti.**

Lugano, Centro esposizioni, metà marzo 2018: sciame di scolari hanno seguito le dimostrazioni agli stand di associazioni o scuole professionali, del militare, delle guardie di frontiera o della scuola di moda. E proprio là dove avevano luogo le sfilate di giovanissime modelle si sentivano più spesso le risate e le grida più ilari degli allievi.

Scegliere una professione: era questo lo scopo principale della fiera biennale Espoprofessionisti. Quest'anno la manifestazione più grande della Svizzera italiana ha dato infatti molto all'occhio: dal 5 al 10 marzo sono arrivati più dei soliti 30 mila visitatori. Tra di loro non c'erano soltanto i numerosi ragazzi delle scuole medie, ma anche tanti adulti interessati al perfezionamento e alla formazione continua.

### Una delle professioni più scelte in Ticino

Una grande fiera che ha potuto presentare più di 200 opportunità formative offerte sul territorio del Canton Ticino, tramite un centinaio di associazioni di categoria e istituti di formazione.

SIC Ticino ha naturalmente colto l'occasione di essere presente con il suo stand per presentare le professioni del commercio e della vendita. Due professioni tra le più scelte in Ticino: l'impiegato di commercio e l'impiegato del commercio al dettaglio. Due

**„La vendita non funziona senza il commesso“**

**Andressa Lourenço, 19 anni, apprendista-impiegata del commercio al dettaglio presso Benetton a Locarno, vincitrice della preselezione di Swiss Skills a Espoprofessionisti.**



*Andressa, Lei ha vinto il campionato ticinese per la professione di impiegato del commercio al dettaglio. Quindi può andare a Berna per le finali del campionato svizzero di Swiss Skills. Come si sente?*

**Andressa Lourenço:** Mi sento molto soddisfatta del risultato ottenuto. Penso di aver fatto un grande regalo sia a me stessa che ai miei formatori, rendendoli molto orgogliosi.

*Perché partecipa a questo concorso?*

Per mettermi in gioco. Secondo me uno degli obiettivi che soprattutto noi giovani dobbiamo avere è quello di migliorarsi, sempre, usando tutte le nostre potenzialità. Inoltre spero che questo concorso in un domani mi possa aprire qualche porta sul mercato del lavoro.

*Come vede il futuro del suo mestiere?*

La vendita è un ramo piuttosto complesso. Ci sono tanti fattori che determinano l'andamento delle vendite e se parliamo della digitalizzazione, quello è un concetto molto preoccupante per il nostro ramo. *(continua sulla pagina seguente)*

professioni fra le più toccate dai cambiamenti del contesto sociale e tecnologico.

## Il tedesco fa parte delle competenze

Durante un evento speciale allo stand di SIC Ticino, lo scorso 7 marzo sia i ragazzi sia gli adulti hanno potuto vedere all'opera professionisti del settore. Undici apprendisti dei 27 rami della vendita simulavano una situazione di „confronto“ con la clientela. Nel contesto della vendita di generi alimentari, dei servizi postali, dell'elettronica di consumo o del tessile, i giovani in formazione hanno mostrato al pubblico presente le loro migliori skills di vendita e consulenza. Parlavano anche tedesco, elemento importante delle competenze di un impiegato del commercio ticinese.

Si trattava del quarto anno del Campionato ticinese per la professione di impiegato del commercio al dettaglio per la lingua italiana – una preselezione dei candidati ticinesi per le finali nazionali dell'evento „Swiss Skills“, che avranno luogo a Berna a metà settembre 2018. Un progetto nazionale, organizzato dall'associazione mantello FCS (Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera).



*La consulenza è una competenza chiave dell'impiegato.*

La giuria ha premiato come terza classificata, sugli undici concorrenti, Shprese Krasniqi, apprendista di Manor. Igor Dabić, che lavora come apprendista presso Swisscom, è stato premiato come secondo migliore venditore. La venditrice più dotata si è rivelata in questa occasione Andressa Lourenço, attiva presso Benetton.

## Migliorarsi sempre

„Partecipo a questo concorso per mettermi in gioco“, ha detto Andressa.

„Uno degli obiettivi che soprattutto noi giovani dobbiamo avere è quello di migliorarci sempre, usando tutte le nostre potenzialità“, ha aggiunto la 19-enne vincitrice della preselezione, che andrà a Berna insieme a Igor Dabić (vedi l'intervista accanto).



**Andressa Lourenço, 19 anni.**

*Come inciderà la digitalizzazione nell'ambito della vendita?*

Inciderà sicuramente sui posti di lavoro, probabilmente ce ne saranno meno. Ma non penso che spariranno tutti. Il settore del commercio al dettaglio a parer mio non può funzionare in modo ottimale senza il commesso che ti consiglia. Ci sarà sempre un cliente che avrà bisogno di un aiuto e questo non riguarda soltanto persone anziane, ma anche i più giovani. Per questo è molto importante che ci siano sempre più aziende formatrici nell'ambito del commercio al dettaglio, perché ci sarà sempre più bisogno di personale qualificato.

*Quindi Lei ha vissuto il suo apprendistato in maniera intensa.*

Certamente, sto cercando di dare il meglio, imparando giorno dopo giorno i segreti di questa professione. Quando vendo, cerco sempre di soddisfare i desideri del cliente applicando le mie conoscenze acquisite sia sul posto di lavoro che a scuola. In questo modo sto riuscendo a dare un valore aggiunto alla mia formazione – un atteggiamento che di certo manterrò anche in futuro.

*Andressa, dove si vede tra 20 anni?*

Diciamo che il mio sogno nel cassetto non è una professione in sé. Guardo sempre verso l'alto, vorrei diventare una donna con un lavoro sempre più importante. Magari una donna di affari, chi lo sa!

Il concorso è stato un gioco di realtà simulata. „Questi giovani si mettono in gioco, e il pubblico lo apprezza perché si rende conto che non è evidente“, ha sostenuto Davide Rampoldi, il moderatore dell'evento insieme a Lisa Pantini della Camera di commercio. Secondo Rampoldi, che è docente al Centro Professionale Commerciale di Chiasso e membro del comitato di SIC Ticino, grazie al concorso di Swiss Skills e a Espoprofessioni è stato reso visibile un fatto importante: anche oggi, in un periodo di crescente formazione universitaria, si dà molto valore all'apprendistato.



*Bisogna interagire con la gente, dice Davide Rampoldi, membro del comitato di SIC Ticino.*

Il pubblico di Espoprofessioni ha capito che la professione nell'ambito di una formazione duale è importante, sia per i giovani, sia per tutta la società. „I ragazzi che sono passati allo stand di SIC Ticino e hanno seguito il concorso si sono resi conto che si tratta di professioni dinamiche“, ha aggiunto Rampoldi. Vuol dire che non si lavora in modo statico solo davanti a qualche schermo, ma bisogna interagire tanto con la gente, con i clienti, e questa è la cosa bella.

### Il digitale ed il contatto umano

Espoprofessioni ha fatto capire che la professione dell'impiegato del commercio al dettaglio si è evoluta e modificata secondo i nuovi bisogni della clientela, che usa sempre di più il digitale. Ma se i giovani impiegati si mettono in gioco, lo fanno a 360 gradi anche per il contatto umano e la sfida della consulenza.



### Conoscere tutti i servizi online

I giochi di ruolo svolti allo stand di SIC Ticino durante Espoprofessioni sono stati valutati da una giuria e i primi due candidati rappresenteranno il Ticino, in occasione di Swiss Skills che si terrà dal 12 al 16 settembre a Berna. Malgrado la digitalizzazione, il saper dare una buona consulenza e i giusti suggerimenti, nonché il contatto umano, saranno sempre importanti o persino ancora più potenziati: è questa l'opinione di Jacqueline Nideröst, responsabile della formazione degli apprendisti presso Coop Ostschweiz-Ticino a Castione, e presente alla preselezione dei candidati di Swiss Skills.



Jacqueline Nideröst afferma inoltre che la digitalizzazione tocca e toccherà in futuro sempre di più anche il commercio al dettaglio. Verranno automatizzati sempre più lavori la cui parte umana può essere sostituita dal digitale, p.es. le casse self check out sono già una realtà.

Per un impiegato del commercio al dettaglio ci vogliono delle competenze sociali, ma appunto anche digitali come quella di aiutare il cliente a fare una ordinazione online, sostiene Nideröst. Si tratta quindi di consulenza sui tool digitali per i clienti, ciò che implica la conoscenza di tutti i servizi che l'azienda offre online ai clienti – e poi ci vuole anche la conoscenza approfondita del prodotto stesso. Così da poter dare al cliente la consulenza dell'acquisto che sta facendo.