ASSOCIAZIONE PROMOTRICE SVIZZERA PER L'ESAME PROFESSIONALE SUPERIORE DI CAPO DELLE VENDITE

REGOLAMENTO D'ESAME

per

l'esame professionale federale superiore di capo delle vendite con specializzazione in gestione delle vendite

e

l'esame professionale federale superiore di capo delle vendite con specializzazione in key account management*

del 23 maggio 2019

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, l'organo responsabile di cui al punto 1.3 emana il seguente regolamento d'esame:

1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Scopo dell'esame

Obiettivo dell'esame professionale federale superiore è stabilire se i candidati hanno le competenze necessarie per l'esercizio di un'attività professionale complessa e che comporta un elevato grado di responsabilità.

1.2 Profilo professionale

1.21 Campo d'attività

I responsabili delle vendite hanno la responsabilità generale delle vendite di un'azienda. Nel proprio campo d'attività gestiscono tutti i processi di vendita e sono responsabili della generazione di margini di contribuzione e tassi di crescita in grado di assicurare la sussistenza conformemente agli obiettivi aziendali. Di norma sono membri della direzione aziendale.

Specializzazione in Gestione delle vendite

I responsabili delle vendite con specializzazione in Capo delle vendite (GV) sviluppano strategie di distribuzione, pianificano e sono responsabili delle attività di vendita operative e controllano i risultati. Organizzano e dirigono il reparto Vendite.

Specializzazione in Key account management

I responsabili delle vendite con specializzazione in Key account management (KAM) collaborano a stretto contatto con i clienti chiave. Dall'assistenza e dallo sviluppo di questi ultimi nascono i principi di base per il perfezionamento della propria prestazione di mercato e l'ulteriore sviluppo dell'azienda.

* In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

1.22 Principali competenze operative professionali

I responsabili delle vendite sono in grado di:

Specializzazione in Gestione delle vendite

- sviluppare strategie di vendita e di espansione e costruire partenariati strategici per la distribuzione;
- dirigere il processo di vendita e definire al suo interno i canali di commercializzazione e distribuzione come pure creare un piano delle vendite e del fatturato;
- gestire il processo di offerta dalla redazione fino alle trattative finali.

Specializzazione in Key account management

- definire la relazione con i clienti chiave e occuparsi della fidelizzazione dei clienti e della loro Capo;
- trarre conclusioni a partire dall'assistenza alla clientela per perfezionare la prestazione di mercato e l'organizzazione;
- gestire il processo di offerta dalla redazione fino alle trattative finali.

Inoltre i responsabili delle vendite sono in grado di:

- svolgere tutte le funzioni di management, realizzando sia i compiti manageriali che i processi di cambiamento, e accompagnarli tenendo conto delle possibilità finanziarie;
- analizzare mercati, tendenze e contesto, avendo presenti tutti i metodi di ricerca, interpretare i risultati e attuare le conseguenti misure;
- definire la prestazione di mercato e stabilire e ottimizzare l'assortimento sulla base di considerazioni in materia di imballaggio, prezzo e qualità;
- sviluppare, aggiornare e ottimizzare tutti gli elementi della prospezione del mercato.

1.23 Esercizio della professione

Nella loro professione, i responsabili delle vendite hanno una grande responsabilità nei confronti dei clienti, dei partner e dei collaboratori. Con le loro decisioni, il loro comportamento e il modo di agire influiscono notevolmente sul successo aziendale. I responsabili delle vendite hanno in genere un'importante responsabilità manageriale.

1.24 Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

Con il loro lavoro i responsabili delle vendite contribuiscono in modo essenziale alla garanzia e all'ottimizzazione della competitività aziendale. In questo modo assicurano un apporto importante al mantenimento e alla promozione dello sviluppo economico. Al fine della promozione della sostenibilità, tutte le loro decisioni sono caratterizzate da un comportamento rispettoso dell'ambiente.

1.3 Organo responsabile

1.31 L'organo responsabile è costituito dalla seguente organizzazione del mondo del lavoro:

Associazione promotrice svizzera per l'esame professionale superiore di capo delle vendite

L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

2. ORGANIZZAZIONE

2.1 Composizione della commissione d'esame

2.11 Tutti i compiti relativi al rilascio del diploma sono affidati a una commissione d'esame composta di 5 membri e nominata dall'organo responsabile per un periodo di tre anni.

2.12 La commissione d'esame si autocostituisce. Essa è in grado di deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. A parità di voti è il presidente a decidere.

2.2 Compiti della commissione d'esame

2.21 La commissione d'esame:

a) emana le direttive inerenti al regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
b) stabilisce le tasse d'esame;
c) stabilisce la data e il luogo d'esame;
d) definisce il programma d'esame;
e) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame stesso;
f) nomina i periti, li forma per le loro funzioni e li impiega;
g) decide l'ammissione all'esame e l'eventuale esclusione dallo stesso;
h) decide il conferimento del diploma;
i) tratta le domande e i ricorsi;
j) si occupa della contabilità e della corrispondenza;
k) decide in merito al riconoscimento di altri titoli o altre prestazioni;
l) rende conto della sua attività alle istanze superiori e alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI);
m) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.

2.22 La commissione d'esame può delegare compiti amministrativi a una segreteria.

2.3 Svolgimento non pubblico/vigilanza

2.31 L'esame si svolge sotto la vigilanza della Confederazione. Non è pubblico. In casi particolari, la commissione d'esame può concedere delle deroghe.

2.32 La SEFRI riceve tempestivamente l'invito all'esame e la relativa documentazione.

3. PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE

3.1 Pubblicazione

3.11 L'esame è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali (italiano, francese e tedesco).

3.12 La pubblicazione indica almeno:

- le date d'esame;
- la tassa d'esame;
- l'ufficio d'iscrizione;
- il termine d'iscrizione;
- le modalità di svolgimento dell'esame.

3.2 Iscrizione

3.21 All'iscrizione devono essere allegati (in una delle tre lingue ufficiali):

a) un riepilogo del percorso formativo assolto e della pratica professionale svolta;
b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
c) l'indicazione della lingua d'esame;
d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
e) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)[1];
f) la ricevuta di versamento della tassa d'esame.

3.3 Ammissione

3.31 All'esame è ammesso chi:

a) è in possesso di un attestato professionale federale conseguito con un esame di professione nel settore specifico (ad esempio come specialista in vendite), un diploma relativo a un altro esame professionale superiore, un diploma di una Scuola Specializzata Superiore, di una scuola universitaria professionale o di una scuola universitaria
e
può attestare almeno tre anni di pratica in una funzione dirigenziale e/o di responsabilità nel campo delle vendite

oppure

b) è in possesso di un attestato federale di capacità in una formazione professionale di base di almeno tre anni, un diploma di una scuola media di commercio o specializzata riconosciuta o un certificato di maturità
e
può attestare almeno sei anni di pratica, di cui tre in una funzione dirigenziale e/o di responsabilità nel campo delle vendite.

È fatta riserva del pagamento della tassa d'esame entro i termini fissati al punto 3.41.

3.32 La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

3.4 Spese

3.41 Il candidato versa la tassa d'esame contestualmente all'iscrizione. Le tasse di stampa del diploma e di iscrizione nel registro dei titolari di diploma nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale sono a carico dei candidati e vengono riscossi separatamente.

---

[1] La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS **431.012.1**; n. 70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

3.42 Ai candidati che, conformemente al punto 4.2, si ritirano entro i termini prescritti o devono ritirarsi dall'esame per motivi validi, viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.

3.43 Chi non supera gli esami non ha diritto ad alcun rimborso.

3.44 La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.

3.45 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante gli esami sono a carico dei candidati.

4. SVOLGIMENTO DELL'ESAME

4.1 Convocazione

4.11 L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 70 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni.

4.12 I candidati possono essere esaminati in una delle tre lingue ufficiali: italiano, francese o tedesco.

4.13 I candidati sono convocati almeno 30 giorni prima dell'inizio dell'esame scritto e almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'esame orale. La convocazione contiene:

a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato a usare e a portare con sé;
b) l'elenco dei periti.

4.14 Le richieste di ricusazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla commissione d'esame almeno sette giorni prima dell'esame. La commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie.

4.2 Ritiro

4.21 I candidati possono ritirare la propria iscrizione entro otto settimane prima dell'inizio dell'esame.

4.22 Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da motivi validi. Sono considerati motivi validi:

a) maternità;
b) malattia e infortunio;
c) lutto nella cerchia ristretta;
d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.

4.23 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione d'esame il suo ritiro allegando i documenti giustificativi.

4.3 Mancata ammissione ed esclusione

4.31 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, forniscono deliberatamente indicazioni false o cercano in altri modi di ingannare la commissione d'esame non sono ammessi all'esame.

4.32 È escluso dall'esame chi:

a) utilizza ausili non autorizzati;
b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
c) tenta di ingannare i periti.

4.33 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione d'esame. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame con riserva fino al momento in cui la commissione d'esame non ha deliberato al riguardo.

4.4 Sorveglianza degli esami, periti

4.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti è sorvegliata da almeno una persona competente nella materia d'esame la quale annota le proprie osservazioni.

4.42 La valutazione dei lavori d'esame scritti è effettuata da almeno due periti che determinano la nota congiuntamente.

4.43 Almeno due periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame e dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.

4.44 I periti recedono dall'incarico se sono parenti, superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato, oppure suoi docenti nei corsi di preparazione.

4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note

4.51 La commissione d'esame delibera il superamento dell'esame in una riunione indetta al termine dello stesso. La persona che rappresenta la SEFRI è invitata per tempo alla riunione.

4.52 I parenti e i superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti dei corsi di preparazione da lui frequentati recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento del diploma.

5. ESAME

5.1 Parti d'esame

5.11 L'esame è costituito dalle seguenti parti e dura:

1	Domande situazionali marketing/vendita (scritto)	360 minuti
2.1	Studio integrativo di un caso 1 (scritto)	240 minuti
2.2	Studio integrativo di un caso 2 (scritto)	240 minuti
3	Situazioni critiche per il successo (orale)	30 minuti
4.1	Presentazione (orale)	80 minuti, di cui 60 minuti per la preparazione
4.2	Colloquio tecnico (orale)	30 minuti

La parte d'esame 1 consiste in un esame scritto con il quale viene verificato il possesso di vaste conoscenze nell'ambito delle vendite e del marketing, dell'economia aziendale e dell'attuazione competente delle mansioni professionali.

La parte d'esame 2 consiste nello studio di due casi, nei quali i candidati elaborano analisi, soluzioni, piani ecc., completi e collegati tra loro tratti dal contesto professionale di un responsabile delle vendite. Gli studi dei casi vengono affrontati nella specializzazione.

La parte d'esame 3 consiste in situazioni critiche per il successo, nelle quali i candidati dimostrano di essere in grado di intraprendere misure mirate qualora si verifichino situazioni problematiche e critiche tratte dal contesto professionale di un responsabile delle vendite.

La parte d'esame 4 è costituita da due voci d'esame e comprende una presentazione elaborata e tenuta dai candidati per un pubblico obiettivo. Successivamente la presentazione è oggetto di un colloquio tecnico con i periti.

5.12 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci. La commissione d'esame definisce questa suddivisione e la ponderazione delle voci nelle direttive inerenti al regolamento d'esame.

5.2 Requisiti per l'esame

5.21 La commissione d'esame emana le disposizioni dettagliate in merito all'esame finale nelle direttive inerenti al regolamento d'esame (di cui al punto 2.21 lett. a).

5.22 La commissione d'esame decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già conclusi e l'eventuale esonero dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento. Non è consentito l'esonero dalle parti d'esame che, secondo il profilo professionale, rappresentano le competenze principali dell'esame.

6. VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE NOTE

6.1 Disposizioni generali

La valutazione delle singole parti d'esame e dell'esame viene espressa in note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 del regolamento.

6.2 Valutazione

6.21 Le note delle voci sono espresse con punti interi o mezzi punti, conformemente al punto 6.3.

6.22 La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3.

6.23 La nota complessiva è data dalla media delle note delle singole parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

6.3 Valore delle note

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4,0 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

6.4 Condizioni per il superamento dell'esame e per il rilascio del diploma

6.41 L'esame è superato se:

a) la nota complessiva è pari ad almeno 4,0;
b) non più di due parti d'esame sono state valutate con una nota inferiore a 4,0;
c) nessuna parte d'esame è stata valutata con una nota inferiore a 3,0.

6.42 L'esame non è superato se il candidato

a) non si ritira entro il termine previsto;
b) si ritira dall'esame o da una parte d'esame pur non avendo motivi validi;
c) si ritira dopo l'inizio dell'esame pur non avendo motivi validi;
d) deve essere escluso dall'esame.

6.43 La commissione d'esame si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame per decidere in merito al superamento di quest'ultimo. Chi supera l'esame ottiene il diploma federale.

6.44 La commissione d'esame rilascia a ogni candidato un certificato d'esame, dal quale risultano almeno:

a) le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva dell'esame;
b) il superamento o il mancato superamento dell'esame;
c) l'indicazione dei rimedi giuridici in caso di mancato rilascio del diploma.

6.5 Ripetizione

6.51 Chi non ha superato l'esame può ripeterlo due volte.

6.52 La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

6.53 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

7. DIPLOMA, TITOLO E PROCEDURA

7.1 Titolo e pubblicazione

7.11 Il diploma federale è rilasciato dalla SEFRI su richiesta della commissione d'esame e porta le firme della direzione della SEFRI e del presidente della commissione d'esame.

7.12 I titolari del diploma sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:

- **Capo delle vendite diplomata/capo delle vendite diplomato**
  con specializzazione in gestione delle vendite
- **Diplomierte Verkaufsleiterin/Diplomierter Verkaufsleiter**
  mit Vertiefungsrichtung Verkaufsleitung
- **Cheffe de vente diplômée / Chef de vente diplômé**
  avec orientation direction des ventes

- **Capo delle vendite diplomata/capo delle vendite diplomato**
  con specializzazione in key account management
- **Diplomierte Verkaufsleiterin/Diplomierter Verkaufsleiter**
  mit Vertiefungsrichtung Key-Account-Management
- **Cheffe de vente diplômée / Chef de vente diplômé**
  avec orientation key account management

Per la versione inglese si usa la dicitura:

Sales Director, Advanced Federal Diploma of Higher Education
Option Sales Management

Sales Director, Advanced Federal Diploma of Higher Education
Option Key Account Management

7.13 I nominativi dei titolari del diploma sono iscritti in un registro tenuto dalla SEFRI.

7.2 Revoca del diploma

7.21 La SEFRI può revocare un diploma conseguito illegalmente con riserva di avviare una procedura penale.

7.22 Contro la decisione della SEFRI può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

7.3 Rimedi giuridici

7.31 Contro le decisioni della commissione d'esame relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare il diploma può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni.

7.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

8. COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME

8.1 L'organo responsabile dell'esame fissa su richiesta della commissione d'esame le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione d'esame e i periti.

8.2 L'organo responsabile dell'esame si fa carico delle spese d'esame, nella misura in cui non sono coperte dalle tasse d'esame, dal contributo federale o da altre fonti.

8.3 Al termine dell'esame la commissione d'esame invia alla SEFRI, conformemente alle sue direttive, un rendiconto dettagliato. Su questa base la SEFRI stabilisce il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

9. DISPOSIZIONI FINALI

9.1 Abrogazione del diritto previgente

Il regolamento del 28 gennaio 2009 concernente l'esame professionale federale superiore di responsabile delle vendite è abrogato.

9.2 Disposizioni transitorie

I ripetenti in base al regolamento previgente del 28 gennaio 2009 concernente l'esame professionale federale superiore di responsabile delle vendite possono ripetere l'esame una prima e/o una seconda volta entro il 2020 incluso.

9.3 Entrata in vigore

Il presente regolamento entra in vigore previa approvazione della SEFRI.

10. EMANAZIONE

Zurigo, 28 marzo 2019

Associazione promotrice svizzera per l'esame professionale superiore di capo delle vendite

Markus Hinder
Presidente

Ibi Bertschi
Vicepresidente

Il presente regolamento è approvato.

Berna, 23 maggio 2019

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione SEFRI

Rémy Hübschi
Vice-direttore
Capodivisione Formazione professionale e continua