

## Formazione commerciale di base Esame orale di fine tirocinio, ramo Banca

### Criteri di valutazione sulla competenza metodologica, sociale e personale / Riassunto

| Competenza metodologica  | Criteri per l'osservazione  |
|--|---|
| <b>Efficienza e sistematicità nel lavoro (1)</b><br>Scelgo le fonti d'informazione adeguate al compito da svolgere e mi procuro le informazioni necessarie in modo mirato. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.  | <ul style="list-style-type: none"><li>• si procura le informazioni rilevanti in modo attivo, orientato all'obiettivo ed efficace</li><li>• annota le informazioni relative al colloquio ed è in grado di riferirsi a queste informazioni durante il colloquio</li><li>• tiene pronte le informazioni rilevanti per il cliente</li></ul> |
| <b>Efficienza e sistematicità nel lavoro (2)</b><br>Pianifico i lavori, i progetti e il mio apprendimento, fisso le priorità, decido in modo adeguato alla situazione ed eseguo i miei lavori e progetti in modo orientato agli obiettivi, tenendo conto dei costi. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati. | <ul style="list-style-type: none"><li>• dà priorità a determinati argomenti e struttura il colloquio in modo sensato/ha un piano sensato</li><li>• procede in modo strutturato/mantiene il suo piano</li><li>• gestisce il tempo in modo sensato ed efficace</li></ul>  |
| <b>Pensiero e azione interdisciplinare</b><br>Utilizzando metodi e sussidi adeguati, rappresento in modo comprensibile processi, forme organizzative e correlazioni economiche e riconosco interdipendenze e punti di contatto in relazione alla situazione del cliente.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• sulla base delle affermazioni del cliente comprende il contesto rilevante e lo affronta nel colloquio</li><li>• si riferisce alle affermazioni/alla situazione del cliente</li><li>• mostra al cliente il legame tra la sua situazione e le proposte/offerte/decisioni</li></ul>                |

| Competenza metodologica   | Criteri per l'osservazione  |
|---|---|
| <p><b>Efficacia nella negoziazione e nella consulenza (1)</b><br/>           Chiarisco le esigenze e i punti di vista dei miei interlocutori e riconosco e comprendo i loro messaggi verbali e non verbali.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• svolge un'analisi delle esigenze adeguata</li> <li>• utilizza tecniche di domanda convenienti – impiega domande aperte e chiuse in modo adeguato alla situazione</li> <li>• chiude le lacune nella catena d'informazione</li> </ul>  |
| <p><b>Efficacia nella negoziazione e nella consulenza (2)</b><br/>           Elaboro proposte di soluzione adeguate e raggiungo risultati positivi ed efficaci per le persone coinvolte.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• allestisce un'offerta basata sui risultati dell'analisi dei bisogni</li> <li>• evidenzia l'utilità per il cliente in modo adeguato alla situazione</li> <li>• nell'argomento principale e nel cross selling conduce ad una conclusione e la evidenzia concretamente</li> </ul>   |
| <p><b>Presentazione efficace (1)</b><br/>           Pianifico e preparo le mie presentazioni in maniera autonoma e le svolgo in modo convincente. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• dà l'impressione di essersi preparato in modo professionale</li> <li>• spiega e motiva lo svolgimento del colloquio al cliente</li> <li>• offre al cliente degli aiuti di orientamento per il colloquio/durante il colloquio</li> </ul>  |
| <p><b>Presentazione efficace (2)</b><br/>           Utilizzo in modo conveniente la retorica e il linguaggio del corpo e impiego i sussidi di presentazione in modo adeguato ai destinatari e alla situazione. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• per la spiegazione di un contenuto tecnico utilizza almeno due volte un opportuno sussidio (ad es. mediante dispositivo digitale e/o grafici, presentazioni o schizzi in forma fisica)</li> <li>• crea un sussidio attraente e adeguato alle esigenze del cliente e lo utilizza adeguatamente</li> <li>• l'utilizzo del linguaggio del corpo, le parole ed i sussidi sono in sintonia</li> </ul> |
| <p><b>Somma competenza metodologica</b></p>   |   |

| Competenza sociale e personale  | Criteri per l'osservazione   |
|---|--|
| <p><b>Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative (2)</b><br/>Mi assumo la responsabilità del mio agire e del mio comportamento, so resistere allo stress e riconosco situazioni difficili.</p>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• appare tranquillo e/o riesce a canalizzare il suo nervosismo in modo adeguato alla situazione</li> <li>• conduce il colloquio</li> <li>• reagisce in modo professionale quando non conosce una risposta</li> </ul>                        |
| <p><b>Capacità di comunicazione (1)</b><br/>Percepisco affermazioni orali del cliente in modo differenziato e sono aperto nei confronti delle idee e opinioni dei miei interlocutori.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• conferma le affermazioni del cliente tramite feedback verbale o non verbale</li> <li>• reagisce in modo adeguato alle affermazioni del cliente</li> <li>• si riferisce alle affermazioni del cliente</li> </ul>                           |
| <p><b>Capacità di comunicazione (2)</b><br/>Mi esprimo oralmente in modo adeguato all'argomento e ai destinatari e comunico i miei punti di vista e le mie proposte in maniera chiara e motivata.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizza un linguaggio adeguato ad un ambiente professionale</li> <li>• adegua il linguaggio alle conoscenze tecniche del cliente e utilizza i termini tecnici in modo adeguato</li> <li>• motiva le sue affermazioni/proposte</li> </ul> |
| <p><b>Capacità di comunicazione (3)</b><br/>Sono in grado di superare situazioni di sfida chiarendo i malintesi e i punti di vista e mirando al raggiungimento di soluzioni. Gestisco le osservazioni ed obiezioni in modo professionale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• nei conflitti distingue tra il livello oggettivo, emotivo e relazionale</li> <li>• accetta la critica e le obiezioni in modo professionale</li> <li>• confuta la critica e le obiezioni in modo sensato e plausibile</li> </ul>           |
| <p><b>Capacità di comunicazione (4)</b><br/>Sono discreto e professionale al fine di tutelare gli interessi del mio interlocutore nei confronti della mia azienda o organizzazione.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• appare serio ed integro</li> <li>• appare credibile ed affidabile</li> <li>• dà al cliente la sensazione di essere assistito in modo competente e professionale</li> </ul>  |

| <b>Competenza sociale e personale</b>   | <b>Criteri per l'osservazione</b>  |
|---|--|
| <b>Forme comportamentali (1)</b><br>Adeguo il mio aspetto allo stile della mia azienda o organizzazione, mi presento in modo adeguato alla situazione, sono puntuale, affidabile e ordinato.            | <ul style="list-style-type: none"><li>• mantiene l'ambiente di colloquio ben strutturato ed ordinato</li><li>• concede al cliente un tempo per il colloquio in modo mirato</li><li>• alla fine del colloquio evidenzia i prossimi passi e garantisce attivamente il prossimo contatto</li></ul>                                  |
| <b>Forme comportamentali (2)</b><br>Tratto i clienti con educazione e rispetto, agisco in modo coscienzioso e rispetto le regole di cortesia nella comunicazione orale come pure nel mio comportamento. | <ul style="list-style-type: none"><li>• accoglie e congeda il cliente con una stretta di mano e rivolgendosi a lui con il nome</li><li>• nei confronti del cliente si comporta nel rispetto delle norme di comportamento professionali e delle regole di cortesia</li><li>• mantiene il contatto visivo con il cliente</li></ul> |
| <b>Somma competenza sociale e personale</b>   |  |

## Riepilogo

| Somma delle competenze  |   | Punteggio massimo possibile | Punti raggiunti |
|---|---|-----------------------------|-----------------|
| Competenza professionale  |   | 42                          |                 |
| Competenza metodologica   |   | 30                          |                 |
| Competenza sociale e personale  |   | 24                          |                 |
| <b>Punteggio per l'impressione generale</b>   |   | <b>4</b>                    |                 |
| 4 punti   | L'impressione generale della sua personalità è stata <b>entusiasmante</b>   |                             |                 |
| 3 punti   | L'impressione generale della sua personalità è stata <b>convincente</b>   |                             |                 |
| 2 punti   | L'impressione generale della sua personalità è stata <b>solo parzialmente convincente</b>                         |                             |                 |
| 1 punto   | L'impressione generale della sua personalità <b>non è stata convincente</b>                                       |                             |                 |
| 0 punti   | L'impressione generale della sua personalità non è stata convincente e ha lasciato <b>un'impressione negativa</b> |                             |                 |
| <b>Total</b>  |   | <b>100</b>                  |                 |
| <b>Nota</b>   | <b>Punti</b>  | <b>Nota</b>                 | <b>Punti</b>    |
| 6   | 95 – 100  | 3,5                         | 45 – 54         |
| 5,5   | 85 – 94   | 3                           | 35 – 44         |
| 5   | 75 – 84   | 2,5                         | 25 – 34         |
| 4,5   | 65 – 74   | 2                           | 15 – 24         |
| 4   | 55 – 64   | 1,5                         | 5 – 14          |
|   |   | 1                           | 0 – 4           |
| <b>Controllo da parte degli esperti / osservazioni / commenti</b>   |   |                             |                 |
| <input type="checkbox"/> Il candidato è stato identificato tramite un documento di legittimazione ufficiale<br><input type="checkbox"/> Il candidato ha confermato di essere in uno stato di salute tale da consentirgli di affrontare l'esame<br><input type="checkbox"/> Il candidato si è avvalso di sussidi elettronici (fornire breve descrizione) |   |                             |                 |