



## **Impiegato/a commerciale AFC**

---

### **Griglia delle competenze**

---

## **c3: documentare, coordinare e implementare i processi aziendali**

---

### **Effettuare un'autovalutazione**

#### **1.1 Domanda guida 1**

---

Sono in grado di raccogliere ed elaborare informazioni sul processo in modo mirato?

##### **Criteri di competenza**

---

Se non capisco il contenuto dei documenti e degli strumenti interni relativi al processo, mi rivolgo a un supervisore.

---

Identifico correttamente l'inizio e la fine del processo e tutte le fasi procedurali.

---

Riconosco con sicurezza quali sono gli strumenti necessari nel processo.

---

Creo modelli per le interviste e le osservazioni che mi permettono di registrare i contenuti in modo strutturato.

---

In base alla mia conoscenza del processo, elaboro le domande più appropriate per l'intervista.

---

Creo sempre una tabella riassuntiva di tutte le fonti di informazione sul processo.

#### **1.2 Domanda guida 2**

---

Sono in grado di creare diagrammi di flusso completi, comprensibili e chiari?

##### **Criteri di competenza**

---

Sono in grado di utilizzare con sicurezza i simboli di un diagramma di flusso per la documentazione grafica dei processi.



Uso solo parole chiave significative e comprensibili per descrivere le fasi del processo.

---

Presento il processo in modo tale che le persone che non lo conoscono ne possano seguire il flusso.

---

Mi assicuro che i diagrammi di flusso su più pagine possano essere uniti senza problemi una volta stampati.

---

Controllo coscienziosamente che non ci siano loop infiniti nel processo e che nessuna freccia punti «nel vuoto».

---

Verifico di aver identificato tutti gli strumenti necessari al processo utilizzando i simboli corretti.

---

### **1.3 Domanda guida 3**

---

Sono in grado di creare descrizioni dei processi complete, comprensibili e chiare?

#### **Criteri di competenza**

---

Utilizzo sempre il modello di documento corretto per la descrizione del processo.

---

Rispetto tutti i requisiti aziendali per la descrizione del processo.

---

Descrivo le fasi del processo in modo da renderlo comprensibile anche a chi non lo conosce.

---

Controllo che tutte le fasi del processo, le persone coinvolte e gli strumenti siano inclusi nella descrizione del processo.

---

Suddivido la descrizione del processo in capitoli significativi.

---

Uso le stesse denominazioni delle fasi del processo nel diagramma di flusso per i titoli dei capitoli della descrizione del processo.

---

### **1.4 Domanda guida 4**

---

Riesco a istruire le persone in modo che possano agire autonomamente?

#### **Criteri di competenza**



Prima di preparare le istruzioni, chiedo quali conoscenze preliminari abbiano i partecipanti al processo.

---

Quando fornisco le istruzioni, non solo spiego il processo, ma dimostro anche come agire.

---

Preparo le applicazioni adatte, in modo che i partecipanti possano applicare e praticare il processo anche da soli mentre li istruisco.

---

Indico ai partecipanti tutti gli strumenti disponibili per il processo.

---

Chiedo attivamente se ci sono domande o dubbi in sospeso.

### **1.5 Domanda guida 5**

---

Riesco a elaborare e attuare le misure di ottimizzazione?

#### **Criteria di competenza**

---

Ho una visione olistica del processo.

---

Mi metto nei panni delle persone coinvolte nel processo.

---

Chiedo in modo mirato alle persone coinvolte quanto sono soddisfatte del processo.

---

Informo autonomamente le persone coinvolte sui cambiamenti del processo.

---

Verifico tempestivamente il successo dell'ottimizzazione raccogliendo informazioni sulla soddisfazione delle persone coinvolte.

### **1.6 Domanda guida 6**

---

Sono in grado di creare programmi realistici per progetti con più parti interessate e di gestirli?

#### **Criteria di competenza**

---

Ordino in una sequenza sensata i compiti che si presentano nel progetto.

---

Scelgo una forma di rappresentazione adatta al programma.



Programmo i compiti in modo realistico per tutti i soggetti coinvolti, ad esempio includendo periodi «cuscinetto».

---

Verifico regolarmente se le scadenze vengono rispettate da tutti i partecipanti.

---

Se noto deviazioni dal programma, reagisco immediatamente.

---

Alla fine del progetto mi prendo del tempo per riflettere sul programma (ad esempio, era realistico? È stato possibile rispettare le scadenze? Ecc.).

## **Effettuare una valutazione esterna**

### **1.7 Domanda guida 1**

---

È in grado di raccogliere ed elaborare informazioni sul processo in modo mirato?

#### **Criteri di competenza**

---

Se non capisce il contenuto dei documenti e degli strumenti interni relativi al processo, si rivolge a un supervisore.

---

Identifica correttamente l'inizio e la fine del processo e tutte le fasi procedurali.

---

Riconosce con sicurezza quali sono gli strumenti necessari nel processo.

---

Crea modelli per le interviste e le osservazioni che gli/le permettono di registrare i contenuti in modo strutturato.

---

Elabora domande appropriate per l'intervista in base alla sua conoscenza del processo.

---

Crea sempre una tabella riassuntiva di tutte le fonti di informazione sul processo.

### **1.8 Domanda guida 2**

---

È in grado di creare diagrammi di flusso completi, comprensibili e chiari?

#### **Criteri di competenza**

---

È in grado di utilizzare con sicurezza i simboli di un diagramma di flusso per la documentazione grafica dei processi.



Usa solo parole chiave significative e comprensibili per descrivere le fasi del processo.

---

Presenta il processo in modo tale che le persone che non lo conoscono ne possano seguire il flusso.

---

Si assicura che i diagrammi di flusso su più pagine possano essere uniti senza problemi una volta stampati.

---

Controlla coscienziosamente che non ci siano loop infiniti nel processo e che nessuna freccia punti «nel vuoto».

---

Verifica di aver identificato tutti gli strumenti necessari al processo utilizzando i simboli corretti.

---

### **1.9 Domanda guida 3**

---

È in grado di creare descrizioni dei processi complete, comprensibili e chiare?

#### **Criteri di competenza**

---

Utilizza sempre il modello di documento corretto per la descrizione del processo.

---

Rispetta tutti i requisiti operativi per la descrizione del processo.

---

Descrive le fasi del processo in modo da renderlo comprensibile anche a chi non lo conosce.

---

Controlla che tutte le fasi del processo, le persone coinvolte e gli strumenti siano inclusi nella descrizione del processo.

---

Suddivide la descrizione del processo in capitoli significativi.

---

Usa le stesse denominazioni delle fasi del processo nel diagramma di flusso per i titoli dei capitoli della descrizione del processo.

---

### **1.10 Domanda guida 4**

---

Riesce a istruire le persone in modo che possano agire autonomamente?

#### **Criteri di competenza**



Prima di preparare le istruzioni, si informa sulle conoscenze preliminari dei partecipanti al processo.

---

Quando fornisce le istruzioni, non solo spiega il processo, ma dimostra anche come agire.

---

Prepara le applicazioni adatte, in modo che i partecipanti possano applicare e praticare il processo anche da soli mentre li istruisce.

---

Indica ai partecipanti tutti gli strumenti disponibili per il processo.

---

Chiede attivamente se ci sono domande o dubbi in sospeso.

### **1.11 Domanda guida 5**

---

Riesce a elaborare e attuare misure di ottimizzazione?

#### **Criteri di competenza**

---

Ha una visione olistica del processo.

---

Si mette nei panni delle persone coinvolte nel processo.

---

Chiede alle persone coinvolte in modo mirato quanto sono soddisfatte del processo.

---

Informa autonomamente le persone coinvolte sui cambiamenti del processo.

---

Verifica tempestivamente il successo dell'ottimizzazione raccogliendo informazioni sulla soddisfazione delle persone coinvolte.

### **1.12 Domanda guida 6**

---

È in grado di creare programmi realistici per progetti con più parti interessate e di gestirli?

#### **Criteri di competenza**

---

Ordina in una sequenza sensata i compiti che si presentano nel progetto.

---

Sceglie una forma di rappresentazione adatta al programma.

---

Programma i compiti in modo realistico per tutti i soggetti coinvolti, ad esempio includendo periodi «cuscinetto».



Verifica regolarmente se le scadenze vengono rispettate da tutti i partecipanti.

---

Se nota deviazioni dal programma, reagisce immediatamente.

---

Alla fine del progetto si prende del tempo per riflettere sul programma (ad esempio, era realistico? È stato possibile rispettare le scadenze? Ecc.).