



Impiegato/a commerciale AFC

Griglia delle competenze

c2: coordinare e implementare i processi di supporto commerciali

Effettuare un'autovalutazione

1.1 Domanda guida 1

Sono in grado di creare documenti di supporto di alta qualità?

Criteri di competenza

Mi informo sempre con il supervisore sulle persone che lavoreranno con il documento.

Utilizzo sempre i modelli aziendali giusti.

Mi assicuro che i documenti che creo siano autoesplicativi.

Progetto il documento in modo da supportare al meglio le persone destinatarie nelle loro attività.

Applico sapientemente le regole ortografiche e grammaticali.

1.2 Domanda guida 2

Sono in grado di gestire professionalmente le agende per me e per gli altri?

Criteri di competenza

Raccolgo in modo proattivo tutte le informazioni necessarie in modo da poter ricavare i criteri per la finestra temporale dell'appuntamento.

Tra un appuntamento e l'altro lascio il margine di tempo necessario, ad esempio, per la preparazione e il lavoro di follow-up, oltre che per gli spostamenti.



Comunico le richieste di appuntamento, le posticipazioni o la sua cancellazione in modo cortese e amichevole.

Controllo le voci dell'invito all'appuntamento (ad es. data, ora, persone invitate) prima di inviarlo alle persone interessate.

Informo tempestivamente le persone interessate in merito agli appuntamenti e alle relative variazioni.

1.3 Domanda guida 3

Sono in grado di redigere i verbali in modo professionale?

Criteri di competenza

Inserisco nel verbale tutte le informazioni sulla riunione in anticipo (ad esempio, data, ora, partecipanti e punti all'ordine del giorno).

Durante la riunione, riesco a identificare con sicurezza le affermazioni, le decisioni e le conclusioni principali.

Non esito a porre domande se qualcosa non mi è chiaro o si è andati troppo velocemente.

Dopo la riunione formulo le parole chiave in modo tale che anche le persone che non hanno partecipato capiscano il contenuto.

Mi assicuro che tutte le persone interessate siano informate del verbale.

1.4 Domanda guida 4

Sono in grado di creare, gestire e rielaborare consapevolmente gli archivi digitali e analogici?

Criteri di competenza

Mi prendo il tempo necessario per avere una visione d'insieme della struttura degli archivi.



Quando gestisco o rivedo il sistema di archiviazione, seguo sempre le linee guida dell'azienda per la struttura degli archivi.

Apporto modifiche al sistema di archiviazione solo dopo aver consultato un supervisore.

Informo sempre le persone interessate quando cambio la denominazione dei documenti o degli archivi.

Etichetto coerentemente i documenti digitali e fisici in base alle disposizioni aziendali.

1.5 Domanda guida 5

Gestisco le informazioni aziendali in modo responsabile?

Criteri di competenza

Mi attengo sempre alle linee guida aziendali quando fornisco informazioni sui documenti.

Mi informo regolarmente sulle novità nelle disposizioni interne e legali per la divulgazione delle informazioni aziendali.

Mi attengo alle norme sulla riservatezza dei dati senza eccezioni (ad esempio, dati dei clienti o prezzi).

Se non sono sicuro/a di poter dare informazioni, mi rivolgo a un supervisore.

Archivio le informazioni solo nei luoghi previsti.

Effettuare una valutazione esterna

1.6 Domanda guida 1

È in grado di creare documenti di supporto di alta qualità?

Criteri di competenza

Si informa sempre con il supervisore sulle persone che lavoreranno con il documento.

Utilizza sempre i modelli aziendali giusti.



Si assicura che i documenti che produce siano chiari e comprensibili.

Progetta il documento in modo da supportare al meglio le persone destinatarie nelle loro attività.

Applica sapientemente le regole ortografiche e grammaticali.

1.7 Domanda guida 2

È in grado di tenere un'agenda per sé e per gli altri in modo professionale?

Criteri di competenza

Raccoglie in modo proattivo tutte le informazioni necessarie in modo da poter ricavare i criteri per la finestra temporale dell'appuntamento.

Tra un appuntamento e l'altro lascio il margine di tempo necessario, ad esempio, per la preparazione e il lavoro di follow-up, oltre che per gli spostamenti.

Comunica le richieste di appuntamento, le posticipazioni o la sua cancellazione in modo cortese e amichevole.

Controlla le voci dell'invito all'appuntamento (ad es. data, ora, persone invitate) prima di inviarlo alle persone interessate.

Informa tempestivamente le persone interessate in merito agli appuntamenti e alle relative variazioni.

1.8 Domanda guida 3

È in grado di redigere i verbali in modo professionale?

Criteri di competenza

Inserisco nel verbale tutte le informazioni sulla riunione in anticipo (ad esempio, data, ora, partecipanti e punti all'ordine del giorno).

Durante la riunione, riesce a identificare con sicurezza le affermazioni, le decisioni e le conclusioni principali.



Non esita a fare domande se qualcosa non gli/le è chiaro o si è andati troppo velocemente.

Dopo la riunione formula le parole chiave in modo tale che anche le persone che non hanno partecipato capiscano il contenuto.

Si assicura che tutte le persone interessate siano informate del verbale.

1.9 Domanda guida 4

È in grado di creare, gestire e rielaborare consapevolmente gli archivi digitali e analogici?

Criteri di competenza

Si prende il tempo necessario per avere una visione d'insieme della struttura degli archivi.

Quando gestisce o rivede il sistema di archiviazione, segue sempre le linee guida dell'azienda per la struttura degli archivi.

Apporta modifiche al sistema di archiviazione solo dopo aver consultato un supervisore.

Informa sempre le persone interessate quando cambia la denominazione dei documenti o degli archivi.

Etichetta coerentemente i documenti digitali e fisici in base alle disposizioni aziendali.

1.10 Domanda guida 5

Gestisce le informazioni aziendali in modo responsabile?

Criteri di competenza

Si attiene sempre alle disposizioni operative quando fornisce informazioni sui documenti.

Si informa regolarmente sulle novità nelle disposizioni interne e legali per la divulgazione delle informazioni aziendali.



Si attiene alle norme sulla riservatezza dei dati senza eccezioni (ad esempio, dati dei clienti o prezzi).

Se non è sicuro/a di poter fornire informazioni, si rivolge a un supervisore.

Archivia le informazioni solo nei luoghi previsti.