

Incarico pratico

Implementare le disposizioni di legge nei rapporti con i clienti

b.1 Cooperare e comunicare in diversi team per l'elaborazione di incarichi commerciali
b.1.5 Riesco ad applicare in modo mirato e coerente le linee guida comportamentali e i requisiti legali del mio settore e della mia azienda nei rapporti con i clienti?

Situazione di partenza

In qualità di apprendista, soddisfi diverse esigenze dei clienti nel rispetto di diversi requisiti legali e operativi. Le esigenze dei clienti potrebbero essere:

- Modifica di un cambio di indirizzo
- Modifica di un cambiamento di stato civile
- Apertura di un conto per un privato dalla Svizzera.
- ...

Quindi sicuramente avrai già avuto modo di fare esperienza nel gestire le esigenze dei clienti. Può essere una sfida destreggiarsi tra tutti i requisiti legali e operativi e sapere come si applicano.

Utilizza questo compito pratico per familiarizzare con i requisiti normativi e applicarli in una situazione concreta.

Compito

Compito parziale 1	Osserva una persona esperta in diverse situazioni. Prendi appunti su come si sta comportando. Annota le tue domande al riguardo. Discutine con il tuo responsabile per la formazione pratica e decidete insieme in quali situazioni lavorerai in modo autonomo.
--------------------	---

Compito parziale 2:	Prepara un riepilogo dei requisiti normativi che devi rispettare in quali situazioni e perché.
---------------------	--

Compito parziale 3:	Metti insieme gli strumenti ausiliari che ti sosterranno nelle diverse situazioni.
---------------------	--

Compito parziale 4: Insieme al tuo responsabile per la formazione pratica, scegli una situazione impegnativa in cui lavori sulle esigenze dei clienti e su cui vuoi riflettere, e risolvila.

Compito parziale 5: Documenta il tuo procedimento per iscritto. Procedi come segue:

1. Descrivi innanzitutto la situazione iniziale della tua implementazione.
2. Quindi descrivi la tua procedura passo per passo.
3. Rifletti sul tuo procedimento: Cosa hai fatto bene o male nelle singole fasi? Quali sono le possibili motivazioni?
4. Infine, registra i risultati più importanti ottenuti durante l'esecuzione dell'incarico pratico.

Indicazioni per la soluzione

In caso di dubbi, consulta il materiale di formazione della tua azienda sugli argomenti in questione. Puoi trovare informazioni anche nel materiale didattico del corso interaziendale.

Organizzazione

Svolgi il tuo incarico pratico direttamente nel corso del tuo lavoro quotidiano, utilizzando un caso o una situazione concreta.

Per la documentazione del procedimento sono necessari da 30 a 90 minuti, a seconda della complessità.