

- Swiss Banking

Piano di formazione di filiale

Ramo Banca

Indicazioni generali

1. Gli obiettivi della scuola professionale di base (senza il campo di competenze operative A) e del corso interaziendale (CI) devono essere coperti di volta in volta anche nell'azienda, nell'ottica di una cooperazione tra luoghi di formazione. Per questo motivo, il piano di formazione costituisce per voi un importante strumento per pianificare le fasi di sviluppo e di valutazione in azienda.
2. Il piano di formazione è un iter «ideale», ovvero una raccomandazione a livello settoriale che garantisce una corretta attuazione della cooperazione tra luoghi di formazione.
3. Il presente piano di formazione funge pertanto per voi da raccomandazione e orientamento. Potete ovviamente adeguare l'ambito Azienda alle peculiarità della vostra banca.

Gestione delle versioni

| Versione | Rilevante per gli esami dall'inizio dell'apprendistato (anno) | Modifica all'interno della versione (modifiche piccole) | Modifica con rilevanza per l'esame (cambiamento di versione) | Convalida (ente di convalida / data) |
|----------|---|---|--|--------------------------------------|
| 1.0 | No | - | - | Steering Comite 05.07.22 |

Leggenda

Modifica della versione con rilevanza per l'esame finale : passi di 1.0
 Modifiche all'interno della versione (nessun cambiamento di versione) : passi di 0.1

Piano di formazione di filiale- 1° anno di tirocinio

| | CCO A: Forme lavorative e organizzative agili | CCO B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso | CCO C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali | CCO D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori | CCO E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale | |
|--|---|---|--|---|--|--|
| Scuole professionali | CO a1 | CO b1 | CO c1 | CO d1 | CO e1 | |
| | CO a2 | CO b2 | CO c2 | CO d2 | CO e2 | |
| | CO a3 | | CO c3 | | CO e3 | |
| | CO a4 | | | | | |
| | CO a5 | | | | | |
| | Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta | | | | | |
| CI | Modulo A: CO b1, CO b2, CO b3, CO e2 (Semestre 1-2) | | Modulo B: CO d1, CO d2, CO d3 (Semestre 1-2) | | | |
| Azienda | <p>Si raccomanda che, ove possibile, le apprendiste e gli apprendisti del primo anno di tirocinio vengano formati in reparti in cui possono acquisire attraverso diversi canali competenze in relazione all'interrelazione e alla comunicazione con clienti che hanno esigenze di base. Ciò può avvenire ad esempio nell'atrio della clientela, alla ricezione, presso il servizio di assistenza telefonica o nel supporto e-banking. A titolo integrativo, nel processo di formazione deve essere incluso anche l'apprendimento di attività amministrative di base. Viene inoltre tematizzata la base dei processi di contabilità commerciale.</p> | | | | | |
| | <p>Voici des exemples de départements appropriés (les noms des départements peuvent varier d'un institut à l'autre):</p> <table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e servizi di base • Call center / Centro servizio clienti • E-Banking • Area clienti / Ricezione </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Clientela privata • Contabilità • Retail Banking • Traffico pagamenti </td> </tr> </table> | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e servizi di base • Call center / Centro servizio clienti • E-Banking • Area clienti / Ricezione |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e servizi di base • Call center / Centro servizio clienti • E-Banking • Area clienti / Ricezione | <ul style="list-style-type: none"> • Clientela privata • Contabilità • Retail Banking • Traffico pagamenti | | | | | |

Leggenda

CCO: Campi di competenze operative CO: Competenze operative CI: Corsi interaziendali

Piano di formazione di filiale - 2° anno di tirocinio

| | CCO A: Forme lavorative e organizzative agili | CCO B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso | CCO C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali | CCO D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori | CCO E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale |
|----------------------|--|---|---|---|--|
| Scuole professionali | CO a1 | | | | CO e1 |
| | CO a2 | CO b2 | | CO d2 | CO e2 |
| | CO a3 | CO b3 | CO c3 | CO d3 | CO e3 |
| | CO a4 | CO b4 | CO c4 | CO d4 | CO e4 |
| | CO a5 | CO b5 | CO c5 | | |
| | Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta | | | | |
| CI | Bloc C: CO d3 (Semestre 3-4) | | | | |
| Azienda | Si raccomanda che, ove possibile, gli apprendisti del secondo anno di tirocinio siano formati in reparti in cui possono avere un contatto approfondito con la clientela e condurre o comunque affiancare situazioni di colloquio con i clienti. Impieghi parziali risultano opportuni anche in reparti amministrativi in cui si svolgono interazioni ampliate con altre unità. | | | | |
| | Di seguito è riportata una serie di unità operative idonee (la denominazione effettiva dei reparti può variare a seconda dell'istituto): | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Unità di consulenza • Call center / unità di digital banking • Marketing / project management | | <ul style="list-style-type: none"> • Clienti commerciali • Distribuzione / Front support • Gestione titoli / crediti | | |

Leggenda

CCO: Campi di competenze operative CO: Competenze operative CI: Corsi interaziendali

Piano di formazione di filiale - 3° anno di tirocinio

| | CCO A: Forme lavorative e organizzative agili | CCO B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso | CCO C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali | CCO D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori | CCO E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale | |
|--|--|---|--|---|--|--|
| Scuole professionali | CO a1 | | | | | |
| | CO a2 | | | | | |
| | CO a3 | CO b3 | | | | |
| | CO a4 | | CO c4 | CO d5 | CO e5 | |
| | CO a5 | | CO c6 | CO d6 | CO e6 | |
| Conoscenze professionali specifiche delle opzioni | | | | | | |
| CI | Bloc D: CO b3 (Semestre 5-6) | | | Bloc E: CO d4 (Semestre 5-6) | | |
| Azienda | <p>Si raccomanda che, ove possibile, gli apprendisti del terzo anno di tirocinio vengano formati in reparti all'interno dei quali possono assumere un ruolo attivo in operazioni complesse di consulenza e assistenza (con clienti, stakeholder, fornitori, collaboratori, superiori gerarchici). In questi reparti dovrebbero essere svolte situazioni di lavoro piuttosto complesse in un ambito specialistico con attinenza bancaria. Inoltre, il contesto professionale dovrebbe offrire la possibilità di condurre attività di ricerca e affrontare in maniera approfondita tematiche specialistiche, intrattenendo un dialogo e un confronto costante con collaboratori, superiori e clienti.</p> | | | | | |
| | <p>Di seguito è riportata una serie di unità operative idonee (la denominazione effettiva dei reparti può variare a seconda dell'istituto):</p> <table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Consulenza finanziaria e previdenziale • Commercio • Human resources • Consulenza ipotecaria • Investment consulting • Analisi del credito • Consulenza alla clientela di carattere generale </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione marketing ed eventi • Gestione di prodotti e progetti • Consulenza fiscale e successoria • Clienti commerciali • Desk aziende • Gestione patrimoniale • Wealth management </td> </tr> </table> | | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Consulenza finanziaria e previdenziale • Commercio • Human resources • Consulenza ipotecaria • Investment consulting • Analisi del credito • Consulenza alla clientela di carattere generale |
| <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Consulenza finanziaria e previdenziale • Commercio • Human resources • Consulenza ipotecaria • Investment consulting • Analisi del credito • Consulenza alla clientela di carattere generale | <ul style="list-style-type: none"> • Gestione marketing ed eventi • Gestione di prodotti e progetti • Consulenza fiscale e successoria • Clienti commerciali • Desk aziende • Gestione patrimoniale • Wealth management | | | | | |

Leggenda

CCO: Campi di competenze operative CO: Competenze operative CI: Corsi interaziendali