

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, Banca (pagina 1)

Ambiti di competenza operativa	Competenze operative professionali									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1.1 Ramo e azienda
 Aree di competenze operative professionali (obiettivi operativi) con le competenze operative (obiettivi di valutazione)

1.1.1	Gestire materiale/merce o servizi										
1.1.2	Consigliare clienti	1.1.2.1 Obbligatorio Sono in grado di elaborare le richieste della clientela secondo le prescrizioni aziendali in modo professionale.	1.1.2.2 Obbligatorio Sono in grado di condurre dei colloqui di consulenza e vendita in modo convincente e orientato all'obiettivo.	1.1.2.3 Obbligatorio Sono in grado di gestire le informazioni ed i dati dei clienti in modo chiaro e comprensibile con l'aiuto dei sistemi e strumenti aziendali.							
1.1.3	Svolgere incarichi o mandati	1.1.3.1 Obbligatorio Sono in grado di eseguire dei lavori riguardanti gli ordini della clientela e di partner d'affari esterni in modo autonomo e professionale.	1.1.3.2 Obbligatorio Sono in grado di confrontare lo standard e il risultato reale secondo le prescrizioni, di documentare gli stati degli ordini e dei progetti e di aggiornare correttamente le statistiche.	1.1.3.3 Obbligatorio Sono in grado di accettare i reclami della clientela in modo cortese e conveniente e di elaborare e realizzare delle soluzioni appropriate.							
1.1.4	Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni	1.1.4.1 Obbligatorio Sono in grado di fornire ai clienti i mezzi pubblicitari rilevanti.									
1.1.5	Svolgere compiti di amministrazione del personale										
1.1.6	Eseguire processi economico-finanziari	1.1.6.1 Obbligatorio Sono in grado di tenere la cassa in modo coscienzioso e preciso, di aprire, gestire, controllare e chiudere la cassa e di aggiornare il libro di cassa.									
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di redigere in modo autonomo e corretto e-mail, annotazioni sui dossier, lettere, rapporti, testi per websites e verbali.	1.1.7.2 Obbligatorio Sono in grado di gestire dati e documenti in modo sicuro e comprensibile con un sistema di protezione dei dati e d'archiviazione secondo le prescrizioni legali.	1.1.7.3 Obbligatorio Sono in grado di preparare riunioni e manifestazioni dalla pianificazione alla conclusione in modo efficiente e orientato all'obiettivo.	1.1.7.4 Obbligatorio Sono in grado di elaborare la posta in entrata e in uscita di lettere e pacchi postali in modo professionale.	1.1.7.5 Obbligatorio Sono in grado di svolgere i compiti e le richieste della comunicazione interna nelle aree newsletter, bacheca, Intranet o giornale aziendale.	1.1.7.6 Obbligatorio Sono in grado di procurare e gestire il materiale d'ufficio.				
1.1.8	Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 Obbligatorio Sono in grado di descrivere le caratteristiche, le particolarità ed i punti forti dei prodotti e servizi dell'azienda con l'aiuto di documenti o esempi espressivi come pure con formule matematiche e grafici comprensibili.	1.1.8.2 Obbligatorio Sono in grado di spiegare le caratteristiche, le particolarità ed i punti forti dei prodotti e servizi dei principali concorrenti con l'aiuto di confronti significativi.	1.1.8.3 Obbligatorio Sono in grado di spiegare ad una persona esterna all'azienda i principali aspetti e particolarità di un'azienda.	1.1.8.4 Obbligatorio Sono in grado di descrivere le caratteristiche e sviluppi centrali del settore dell'azienda con l'aiuto di documentazione e sussidi.	1.1.8.5 Obbligatorio Sono in grado di descrivere i principali fattori d'influenza dell'ambiente che influenzano l'attività commerciale ed il settore con l'aiuto di documentazione e sussidi significativi.					

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio (pagina 2, parte scuola professionale)

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali	Competenze operative professionali										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2	Lingua standard (lingua nazionale regionale)	1.2.1 Sono in grado di esprimersi senza fare errori, con chiarezza e in funzione della situazione e degli interlocutori.	1.2.2 Sono in grado di elaborare e riprodurre in modo chiaro i contenuti e i messaggi di testi, rappresentazioni grafiche ed esternazioni orali.	1.2.3 Sono in grado di analizzare e interpretare con competenza testi e contenuti differenziati e relativi a situazioni diverse. Si concentrano sul messaggio e si esprimono in modo sicuro e scorrevole.	1.2.4 Sono in grado di redigere testi corretti e accattivanti in funzione dei destinatari e dell'obiettivo. Li strutturano logicamente, prediligendo una sintassi semplice e applicando le loro conoscenze linguistiche e stilistiche.	1.2.5 Sono in grado di sfruttare in modo ragionevole ed efficiente i metodi di ricerca e i mezzi di informazione adatti e di presentare i risultati in modo eloquente. Considerano il grado di affidabilità delle fonti e rispettano la proprietà altrui.	1.2.6 Sono in grado di difendere le loro opinioni con competenza e con argomenti convincenti. Di fronte a un problema considerano i diversi aspetti e motivano le decisioni prese per iscritto.	1.2.7 Sono in grado di comunicare in modo chiaro, comprensibile, orientato all'interlocutore e nel rispetto delle regole nella vita professionale e di tutti i giorni. Si rivolgono al loro interlocutore in maniera appropriata. Sia dal punto di vista della comunicazione verbale, sia da quello della comunicazione non verbale.				
1.3	Lingua/e straniera/e	1.3.1 Sono in grado di ascoltare attentamente e attivamente, di chiedere delucidazioni se non capiscono qualcosa e di rispondere in funzione della situazione e dell'interlocutore.	1.3.2 Sono in grado di capire un testo adattato al loro livello leggendo con attenzione. Per comprendere il testo impiegano strumenti di aiuto e strategie adeguati.	1.3.3 Sono in grado di redigere testi corretti dal punto di vista formale e stilistico sia sul lavoro che nella vita privata. Applicano con sicurezza le regole grammaticali di base e utilizzano un vocabolario adeguato.	1.3.4 Sono in grado di riconoscere le difficoltà linguistiche e di superarle con mezzi ausiliari adeguati. Riconoscono le specificità linguistico-culturali e reagiscono con consapevolezza e in funzione del destinatario e della situazione.							
1.4	Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	1.4.1 Sono in grado di applicare gli strumenti di informazione e comunicazione in modo mirato ed efficiente. In questo modo garantiscono il flusso informativo e la comunicazione nel loro campo di attività.	1.4.2 Sono in grado di utilizzare correttamente e con sicurezza le loro conoscenze informatiche di base per svolgere lavori amministrativi e per capire i processi aziendali.	1.4.3 Sono in grado di redigere testi per la comunicazione scritta interna ed esterna in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.	1.4.4 Sono in grado di presentare informazioni e interazioni in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.	1.4.5 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità del calcolo tabellare per svolgere incarichi di natura professionale e privata e di presentare i risultati in modo eloquente.	1.4.6 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità degli strumenti per il trattamento di testi per svolgere incarichi di natura privata e professionale e di allestire testi e documenti chiari ed eloquenti.	1.4.7 Sono in grado di utilizzare il sistema operativo per svolgere le attività quotidiane e gestire professionalmente file e cartelle.	1.4.8 Sono in grado di creare ed elaborare immagini eloquenti osservando le principali regole e di utilizzarle all'interno di documenti e presentazioni.	1.4.9 Sono in grado di sfruttare professionalmente gli strumenti di automazione del lavoro dei software moderni che consentono un risparmio in termini di tempo e risorse, e una maggiore efficienza per la creazione, la correzione e lo scambio di documenti.	1.4.10 Sono in grado di apprezzare l'utilità delle nuove tecnologie per le attività quotidiane e la formazione individuale. Sono in grado di utilizzare con sicurezza e competenza un moderno software collaborativo e Internet per ottimizzare la pianificazione e l'organizzazione del lavoro.	
1.5	Economia e società (E&S), profilo E	1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire e analizzare un bilancio e un conto economico. Sfruttano i risultati per comprendere procedure aziendali e interazioni.	1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico e i relativi conflitti.							
1.5	Economia e società (E&S), profilo B	1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire un bilancio e un conto economico.	1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico.							

competenze operative professionali esclusivamente per profilo B

competenze operative professionali esclusivamente per profilo E