



Impiegato/a commerciale AFC

Griglia delle competenze

b2: coordinare le interfacce nei processi operativi

Effettuare un'autovalutazione

1.1 Domanda guida 1

Mi comporto sempre in modo professionale nelle interfacce operative e mi attengo costantemente alle linee guida legali e interne?

Criteri di competenza

Adotto un atteggiamento orientato al servizio. Ciò significa che mi comporto sempre in modo affidabile, degno di fiducia, accomodante e comprensivo nei confronti di tutte le persone coinvolte.

Sono facilmente reperibile per tutti i gruppi interessati. Ciò significa che rispondo prontamente alle e-mail e al telefono quando squilla.

Comunico in modo aperto e trasparente con tutti i gruppi interessati. Ciò significa che non nascondo informazioni.

Nelle interfacce mi impegno a valutare correttamente le esigenze dei gruppi interessati e individuo le fasi di lavoro più idonee per me.

Mi attengo costantemente alle prescrizioni legali del settore e applico sempre le linee guida dell'azienda

1.2 Domanda guida 2

Trasmetto sapientemente le informazioni nelle interfacce?

Criteri di competenza

Trasmetto tutte le informazioni in tempo utile.



Quando trasmetto informazioni, mi assicuro che siano comprensibili per tutte le persone coinvolte.

Inoltro sempre informazioni veritiere.

Scelgo il canale appropriato (ad es. e-mail, telefonata, promemoria, riunione, Intranet) per ogni informazione che trasmetto.

1.3 Domanda guida 3

Sono in grado di eseguire correttamente i processi aziendali e di analizzare le interfacce in modo mirato?

Criteri di competenza

Elaboro i processi aziendali in modo corretto sul piano tecnico.

Durante il lavoro quotidiano, prendo costantemente appunti su problemi, lacune, questioni irrisolte ed errori nelle interfacce e nei processi operativi.

Penso alle possibili soluzioni ai problemi, alle lacune e alle incomprensioni che si presentano nelle interfacce e utilizzo le mie conoscenze professionali autonomamente.

1.4 Domanda guida 4

Introduco sapientemente suggerimenti per migliorare i processi operativi e le interfacce?

Criteri di competenza

Mi preparo bene per una discussione sulle proposte di miglioramento, pensando a formulare argomentazioni convincenti per le mie proposte.

Inoltro le proposte di miglioramento all'ufficio responsabile della mia azienda.

Nel caso di un colloquio personale, chiedo alla persona responsabile un appuntamento con largo anticipo.

Cito due o tre argomentazioni valide a favore della soluzione proposta.



Per le soluzioni da me proposte, spiego chiaramente come prevedo l'attuazione delle misure di miglioramento.

Se le mie proposte di miglioramento non vengono applicate, non mi scoraggio.

Effettuare una valutazione esterna

1.5 Domanda guida 1

Si comporta sempre con professionalità nelle interfacce operative?

Criteri di competenza

Adotta un atteggiamento orientato al servizio. Ciò significa che si comporta sempre in modo affidabile, degno di fiducia, accomodante e comprensivo nei confronti di tutte le persone coinvolte.

È facilmente reperibile da tutti i gruppi interessati. Ciò significa che risponde prontamente alle e-mail e al telefono quando squilla.

Comunica in modo aperto e trasparente con tutti i gruppi interessati. Ciò significa che non nasconde informazioni.

Si sforza di valutare correttamente le esigenze dei gruppi interessati nelle interfacce.

Dalle esigenze dei gruppi interessati trae le fasi di lavoro più idonee per sé.

1.6 Domanda guida 2

Trasmette sapientemente le informazioni alle interfacce?

Criteri di competenza

Trasmette tutte le informazioni in tempo utile.

Quando trasmette informazioni, si assicura che siano comprensibili per tutte le persone coinvolte.

Inoltre sempre informazioni veritiere.



Sceglie il canale appropriato (ad es. e-mail, telefonata, promemoria, riunione, Intranet) per ogni informazione che trasmette.

1.7 Domanda guida 3

Riesce ad analizzare le interfacce e i processi operativi in modo mirato?

Criteri di competenza

Si pone regolarmente domande specifiche sulle varie interfacce della sua azienda, ad es. su errori, incomprensioni o lacune nei processi.

Risponde alle domande che si pone sulle interfacce in modo veritiero, annotando le risposte per iscritto.

Durante il lavoro quotidiano, prende continuamente appunti su problemi, lacune, questioni aperte ed errori nelle interfacce e nei processi operativi.

Riflette su possibili soluzioni ai problemi, alle lacune e alle incomprensioni che sorgono nelle interfacce.

1.8 Domanda guida 4

Introduce sapientemente suggerimenti per migliorare le interfacce e i processi operativi?

Criteri di competenza

Si prepara bene per un colloquio sulle proposte di miglioramento, pensando ad argomentazioni efficaci per le sue proposte.

Presenta proposte di miglioramento all'ufficio responsabile della sua azienda.

Nel caso di un colloquio personale, chiede alla persona responsabile un appuntamento con largo anticipo.

Cita due o tre argomenti validi a favore della soluzione proposta.



Per le soluzioni proposte, spiega chiaramente come prevede l'attuazione delle misure di miglioramento.

Se i suoi suggerimenti di miglioramento non vengono applicati, non si scoraggia.
