

## Assegnazione delle competenze operative

### Procedura di qualificazione 2026

Compito parziale 1: gioco di ruolo Campo di competenze operative D ed E	
Correttezza tecnica	<p><i>d1.Bank.ci1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Motivano le principali basi normative per la ricezione, l'inoltro e l'assistenza dei clienti bancari in loco. (C2)</p> <p><i>d1.Bank.ci3 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Descrivono l'importanza del banking digitale e spiegano le caratteristiche dei relativi prodotti e servizi. (C2)</p> <p><i>d1.Bank.az4 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Analizzano in loco i problemi riscontrati dai clienti bancari nell'utilizzo degli strumenti e delle offerte bancarie digitali e offrono aiuto. (C4)</p> <p><i>d2.az4 (Piano di formazione)</i> Una volta chiarite le esigenze dei clienti o dei fornitori, offrono loro prodotti e servizi opportuni. (C 3)</p> <p><i>d2.Bank.az1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Ricevono le richieste digitali dei clienti bancari esistenti e potenziali. (C3)</p> <p><i>d3.Bank.ci1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Menzionano le principali basi normative per la consulenza ai clienti bancari. (C1)</p> <p><i>d3.Bank.ci2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Spiegano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti privati nell'ambito dei servizi di base. (C2)</p> <p><i>d3.Bank.ci3 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Classificano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari in ambito previdenziale. (C3)</p> <p><i>d3.Bank.ci4 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito degli investimenti. (C4)</p> <p><i>d3.Bank.ci5 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito dei finanziamenti. (C4)</p> <p><i>d3.Bank.ci6 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Descrivono i prodotti bancari digitali più diffusi. (C2)</p> <p><i>d3.Bank.ci7 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Descrivono i prodotti finanziari sostenibili più diffusi e i relativi vantaggi e svantaggi. (C2)</p> <p><i>d3.Bank.ci8 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> In base agli sviluppi economici e del mercato, deducono gli effetti sulla consulenza per i clienti bancari. (C4)</p> <p><i>d3.Bank.ci9 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Uniscono le proprie competenze di consulenza alle conoscenze specialistiche riguardo al settore bancario, tenendo conto della tematica della sostenibilità. (C5)</p>

	<p><i>d3.Bank.az1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari. (C3)</p> <p><i>d3.Bank.az3 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Spiegano ai clienti bancari le possibilità tecnologiche delle offerte bancarie. (C3)</p> <p><i>d4.Bank.ci1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Menzionano le principali basi normative per l'assistenza ai clienti bancari con esigenze complesse. (C1)</p> <p><i>d4.Bank.ci2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Spiegano le offerte bancarie e le disposizioni per i clienti bancari con esigenze complesse nell'ambito di servizi di base, investimenti, finanziamenti e previdenza. (C3)</p> <p><i>d4.Bank.ci5 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> In base agli sviluppi economici e del mercato, deducono gli effetti sui prodotti previdenziali e di investimento per i clienti bancari con esigenze complesse. (C4)</p> <p><i>d4.Bank.az1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3)</p> <p><i>d4.Bank.az4 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Informano i clienti bancari con esigenze complesse e i relativi consulenti riguardo alle offerte bancarie più diffuse. (C3)</p> <p><i>d4.Bank.az5 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Spiegano ai clienti bancari con esigenze complesse le opportunità tecnologiche offerte dai servizi e prodotti bancari. (C3)</p>
Analisi delle esigenze	<p><i>d1.Bank.ci2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Mostrano come ricevere in maniera rispettosa i clienti bancari e come riconoscere e smistare le loro esigenze. (C3)</p> <p><i>d1.Bank.az2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Rilevano le esigenze dei clienti bancari. (C3)</p> <p><i>d1.az3 (Piano di formazione)</i> Registrano le richieste dei clienti o dei fornitori. (C 3)</p> <p><i>d1.az6 (Piano di formazione)</i> Effettuano i primi chiarimenti delle esigenze dei clienti. (C 3)</p> <p><i>d2.az2 (Piano di formazione)</i> Chiariscono in modo esaustivo le esigenze dei clienti o dei fornitori. (C 3)</p> <p><i>d2.Bank.az2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Rilevano le esigenze dei clienti bancari in ambito digitale. (C3)</p> <p><i>d3.Bank.az4 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Verificano e menzionano attivamente le possibilità di cross-selling nel contatto con i clienti bancari. (C4)</p> <p><i>d3.az2 (Piano di formazione)</i> Chiariscono in modo esaustivo le esigenze dei clienti o dei fornitori anche in relazione alla sostenibilità. (C 3)</p>

Conduzione del colloquio	<p><i>d1.Bank.az1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Accolgono i clienti bancari, creando un'atmosfera piacevole per il colloquio. (C3)</p> <p><i>d2.az3 (Piano di formazione)</i> Creano un'atmosfera all'insegna della responsabilità. (C3)</p> <p><i>d3.az1 (Piano di formazione)</i> Conducono trattative e colloqui di vendita strutturati con i clienti o i fornitori utilizzando diversi canali. (C3)</p> <p><i>d3.Bank.az2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Svolgono un processo di consulenza completo. (C6)</p> <p><i>d3.az4 (Piano di formazione)</i> Elaborano offerte per i clienti dopo aver chiarito le loro esigenze. (C3)</p> <p><i>d3.az8 (Piano di formazione)</i> Concludono i colloqui di vendita e le trattative nei tempi previsti. (C3)</p>
Capacità di comunicazione	<p><i>d1.az2 (Piano di formazione)</i> Accolgono le richieste dei clienti o dei fornitori. (C3)</p> <p><i>d1.az5 (Piano di formazione)</i> Interpretano i segnali verbali e non verbali dei clienti o dei fornitori e ne traggono misure appropriate. (C4)</p> <p><i>d1.az8 (Piano di formazione)</i> Comunicano con i clienti o i fornitori in forma orale e scritta nella lingua nazionale o in una lingua straniera. (C3)3)</p> <p><i>d2.Bank.az8 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Accolgono in maniera strutturata i reclami dei clienti. (C3)</p> <p><i>d2.az5 (Piano di formazione)</i> Presentano in modo convincente proposte di soluzioni. (C3)</p> <p><i>d2.az6 (Piano di formazione)</i> Prendono sul serio le obiezioni dei clienti o dei fornitori e forniscono argomentazioni oggettive orientate alla risoluzione dei conflitti. (C4)</p> <p><i>d2.Bank.ci4 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Mostrano come gestire in maniera efficace i reclami e le obiezioni dei clienti. (C3)</p> <p><i>d3.az3 (Piano di formazione)</i> Applicano gli strumenti di comunicazione adatti alla situazione nei colloqui di vendita o nelle trattative con i clienti o i fornitori. (C3)</p>
Utilizzo di metodi	<p><i>d3.Bank.az8 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Nello svolgimento delle proprie attività tengono conto della protezione delle risorse e del risparmio energetico. (C3)</p> <p><i>d3.az3 (Piano di formazione)</i> Applicano gli strumenti di comunicazione adatti alla situazione nei colloqui di vendita o nelle trattative con i clienti o i fornitori. (C3)</p> <p><i>d2.Bank.ci2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Descrivono le offerte bancarie e sanno spiegarle mediante i canali digitali. (C2)</p>

	<p><i>d4.Bank.ci3 (AS Bank + Piano di formazione)</i> Applicano metodi per preparare in maniera efficace il colloquio con clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3)</p> <p><i>e2.Bank.az1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Illustrano lo scopo e l'offerta di servizi della propria azienda. (C2)</p> <p><i>e2.Bank.az2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Applicano le linee guida e gli obiettivi dell'azienda nel proprio contesto lavorativo. (C3)</p> <p><i>e2.Bank.az3 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Spiegano le proposte commerciali uniche (Unique Selling Proposition, USP) della propria banca in maniera adeguata ai destinatari nelle discussioni e nei colloqui con i vari gruppi d'interesse. (C3)</p> <p><i>e2.Bank.ci2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Confrontano la gamma di prodotti e i tipi di servizio della propria banca con quelli di altri gruppi bancari. (C2)</p> <p><i>e4.az1 (Piano di formazione)</i> Preparano a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda in modo adeguato ai destinatari, utilizzando programmi idonei. (C3)</p> <p><i>e4.az2 (Piano di formazione)</i> Utilizzano i modelli aziendali per preparare mezzi informativi e formati per i media. (C 3)</p> <p><i>e4.az3 (Piano di formazione)</i> Preparano modelli per mezzi informativi e formati per i media in modo adeguato ai destinatari. (C 3)</p>
<b>Compito parziale 2: discussione tecnica</b> <b>Campo di competenze operative A</b>	
Capacità di riflessione	<p><i>a1.az2 (Piano di formazione)</i> Analizzano e documentano le proprie capacità nonché i propri punti forti e punti deboli nell'ambito rilevante per la professione e per l'attività. (C 4)</p> <p><i>a1.az3 (Piano di formazione)</i> Propongono misure volte allo sviluppo delle proprie competenze professionali e le definiscono insieme ai superiori e/o formatori. (C 4)</p> <p><i>a3.az4 (Piano di formazione)</i> Analizzano la qualità e la procedura degli incarichi o dei compiti svolti e dei feedback ricevuti, e propongono misure di miglioramento. (C 4)</p>

**Compito parziale 3: mini caso**

**Campo di competenze operative B ed C**

Analisi	<p><i>b1.az4 (Piano di formazione)</i> Affrontano i conflitti e si impegnano a trovare soluzioni pertinenti. (C 3)</p> <p><i>b1.az5 (Piano di formazione)</i> Riflettono sulla loro comunicazione e sulla loro relazione con i membri del team, traendone misure di ottimizzazione per il futuro. (C 4)</p> <p><i>b2.az2 (Piano di formazione)</i> Valutano le esigenze e le richieste dei diversi gruppi d'interesse nelle interfacce e ne traggono sistematicamente fasi di lavoro appropriate. (C 4)</p> <p><i>b2.az6 (Piano di formazione)</i> Riflettono sul loro coordinamento delle interfacce e presentano proposte di ottimizzazione agli organi competenti. (C 4)</p> <p><i>b3.az3 (Piano di formazione)</i> Valutano in modo critico la qualità e la serietà dei risultati delle loro ricerche. (C 4)</p> <p><i>b4.az4 (Piano di formazione)</i> Verificano lo svolgimento di progetti in base alle prescrizioni specifiche e, in caso di divergenze, informano i responsabili del progetto in questione e le altre persone coinvolte. (C 3)</p> <p><i>b5.az2 (Piano di formazione)</i> Analizzano le ripercussioni dei cambiamenti aziendali sul loro settore lavorativo e propongono misure di attuazione. (C 4)</p> <p><i>c1.az7 (Piano di formazione)</i> Analizzano le loro capacità organizzative, la gestione del tempo e le tecniche di lavoro e introducono misure appropriate d'intesa con gli organi competenti. (C 4)</p> <p><i>c1.az8 (Piano di formazione)</i> Riflettono sull'impiego delle risorse personali e aziendali. (C 4)</p> <p><i>c2.az6 (Piano di formazione)</i> Riflettono sulle loro attività di supporto e propongono misure appropriate. (C 4)</p> <p><i>c3.az2 (Piano di formazione)</i> Svolgono i compiti processuali che rientrano nel loro ambito di competenza avvalendosi degli ausili prestabiliti. (C 3)</p> <p><i>c3.az6 (Piano di formazione)</i> Identificano i problemi riscontrati nei processi e propongono misure di ottimizzazione appropriate. (C 4)</p> <p><i>c4.az3 (Piano di formazione)</i> Mettono in discussione il loro comportamento comunicativo nei confronti di gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda e ne traggono misure di miglioramento. (C 4)</p> <p><i>c5.az5 (Piano di formazione)</i> Identificano eventuali dubbi, errori, situazioni critiche e non plausibili nei processi finanziari nel loro settore lavorativo e li correggono d'intesa con il superiore. (C 4)</p>
---------	---

Correttezza tecnica	<p><i>b1.Bank.ci1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Illustrano le basi legali rilevanti per il settore. (C2)</p> <p><i>b1.Bank.ci2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Presentano i principi e gli standard specifici del settore bancario. (C2)</p> <p><i>b1.Bank.ci3 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Spiegano le direttive e le disposizioni specifiche del settore in materia di protezione, sicurezza e salvataggio dei dati. (C2)</p> <p><i>b1.Bank.ci4 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Menzionano le particolarità della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute nel settore bancario. (C1)</p> <p><i>b1.Bank.ci5 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Illustrano i requisiti e le disposizioni rilevanti per l'apertura di relazioni cliente nell'attività bancaria. (C2)</p> <p><i>b1.Bank.az1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Applicano i codici di condotta del settore bancario. (C3)</p> <p><i>b1.Bank.az3 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Elaborano i processi relativi alle relazioni cliente in conformità alla legge. (C3)</p> <p><i>b1.Bank.az4 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Applicano in maniera mirata le disposizioni aziendali sulla sostenibilità. (C3)</p> <p><i>b2.Bank.ci1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Menzionano le principali basi normative per l'elaborazione delle operazioni bancarie amministrative. (C1)</p> <p><i>b2.Bank.ci2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Menzionano i processi caratteristici del settore per lo svolgimento delle operazioni bancarie. (C2)</p> <p><i>b2.Bank.az1 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali durante l'elaborazione delle operazioni bancarie. (C3)</p> <p><i>b2.Bank.az2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Elaborano i processi in maniera mirata durante lo svolgimento delle operazioni bancarie e in accordo con le sedi competenti. (C3)</p> <p><i>b2.Bank.az3 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Durante lo svolgimento applicano le conoscenze specialistiche necessarie per il processo. (C3)</p> <p><i>b3.Bank.ci3 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Spiegano gli sviluppi nel settore bancario. (C3)</p> <p><i>b3.Bank.ci4 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Spiegano le attuali innovazioni e tendenze nel settore bancario. (C2)</p> <p><i>b3.Bank.ci5 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Individuano i temi concernenti la sostenibilità nel settore bancario. (C4)</p> <p><i>b3.Bank.ci6 (SDL Bank + Piano di formazione)</i>          Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti a livello nazionale. (C4)</p>
---------------------	---

	<p><i>b3.Bank.ci7 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti all'estero. (C1)</p> <p><i>b3.Bank.ci8 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Riconoscono e spiegano le interrelazioni economiche e descrivono l'influsso che hanno sul settore bancario. (C5)</p> <p><i>b3.Bank.ci9 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Motivano gli effetti degli attuali sviluppi (mercati finanziari, economia politica, politica) sulle attività e i compiti che svolgono nel settore bancario. (C5)</p> <p><i>b3.Bank.az2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Studiano attivamente i temi economici e gli sviluppi nel settore bancario tramite diversi canali. (C3)</p> <p><i>b3.Bank.az2 (SDL Bank + Piano di formazione)</i> Utilizzano le proprie conoscenze su economia, mercati e settore in discussioni specialistiche. (C6)</p>
<b>Compito parziale 4: simulazione operativa</b> <b>Campo di competenze operative B</b>	
Pianificazione	<p><i>b2.az2 (Piano di formazione)</i> Valutano le esigenze e le richieste dei diversi gruppi d'interesse nelle interfacce e ne traggono sistematicamente fasi di lavoro appropriate. (C 4)</p> <p><i>b2.az5 (Piano di formazione)</i> Nelle attività commerciali applicano le regole, usanze e prescrizioni aziendali e sociali. (C 3)</p> <p><i>b4.az1 (Piano di formazione)</i> Elaborano piccoli pacchetti di lavoro e sottoprogetti. (C 3)</p> <p><i>b4.az2 (Piano di formazione)</i> Sviluppano e gestiscono ambienti di lavoro per sottoprogetti. (C3)</p> <p><i>b4.az3 (Piano di formazione)</i> Elaborano una bozza di scadenziario per piccoli progetti o sottoprogetti. (C 3)</p> <p><i>b4.az4 (Piano di formazione)</i> Verificano lo svolgimento di progetti in base alle prescrizioni specifiche e, in caso di divergenze, informano i responsabili del progetto in questione e le altre persone coinvolte. (C 3)</p>
Attuazione	<p><i>b1.az6 (Piano di formazione)</i> Nei loro incarichi rispettano le prescrizioni, gli accordi e le scadenze e, in caso di divergenze, introducono per tempo le misure necessarie. (C 4)</p> <p><i>b3.az1 (Piano di formazione)</i> Partecipano a discussioni tecniche di natura economica, scambiandosi opinioni con i colleghi di lavoro sugli aspetti etici, morali, tecnologici, ecologici, sostenibili e giuridici. (C 3)</p> <p><i>b3.az2 (Piano di formazione)</i> Identificano le lacune a livello di conoscenze nelle discussioni tecniche, basandosi su diverse fonti d'informazione. (C 3)</p>

# • Swiss Banking

	<p><i>b3.az5 (Piano di formazione)</i> Nelle discussioni tecniche argomentano in modo oggettivo e convincente gli interessi specifici dell'azienda nei confronti di diversi gruppi d'interesse. (C 4)</p> <p><i>b4.az1 (Piano di formazione)</i> Elaborano piccoli pacchetti di lavoro e sottoprogetti. (C 3)</p> <p><i>b5.az3 (Piano di formazione)</i> Applicano nuove misure aziendali, compiti, procedure o modalità di lavoro secondo le prescrizioni dei superiori. (C 3)</p>
--	---