

s'k'k'a'b'

c's'b'f'c'

c's'r'f'c'

## **Profilo di qualificazione per impiegata/impiegato di commercio AFC**

**68500 Impiegata/impiegato di commercio AFC – formazione base**

**68600 Impiegata/impiegato di commercio AFC – formazione estesa**

**Ordinanza dell'UFFT sulla formazione professionale di base del 26 settembre 2011**

---

*Il presente profilo di qualificazione generico (1) include tutte le competenze operative di riferimento per la professione di impiegata/impiegato di commercio AFC; (2) funge da base per il piano di formazione e i profili di qualificazione ed elenchi di obiettivi di valutazione specifici dei rami ricavati dal presente profilo di qualificazione; (3) consente il raffronto con le professioni affini nell'ambito di altri livelli di formazione e con professioni simili all'estero.*

*Per la validazione degli apprendimenti valgono i profili di qualificazione specifici dei rami.*

### **Sommario**

- I. Profilo professionale**
- II. Panoramica delle competenze operative professionali**
- III. Livello richiesto per l'esercizio della professione**

### **I. Profilo professionale**

**Profilo professionale di impiegati di commercio della formazione di base (profilo B ) e della formazione estesa (profilo E)**

#### **1. Il campo professionale e lavorativo**

Gli impiegati di commercio svolgono un'attività orientata ai servizi nell'ambito di processi economico-aziendali . Il loro campo professionale si estende dalla consulenza a clienti interni ed esterni fino alla gestione di pratiche specifiche del ramo passando dallo svolgimento di attività amministrative.

Sulla base di competenze comuni, l'attività professionale degli impiegati di commercio può essere molto differenziata in funzione delle priorità date dal ramo, dalla strategia aziendale e dall'attitudine personale.

L'atteggiamento degli impiegati di commercio è contraddistinto da uno spiccato orientamento verso i bisogni della clientela, dall'indipendenza, dall'iniziativa personale e dalla disponibilità all'apprendimento continuo.

## 2. Competenze operative

In sintesi le competenze operative possono essere rappresentate come segue.

Campi di competenze operative (struttura secondo 1. Competenze professionali)				
1.2	1.3	1.1 "Ramo e azienda"	1.4	1.5
Lingua standard o lingua nazionale regionale (LNR)	Lingue straniere (LS) Seconda lingua nazionale e / o inglese	1. Gestire materiale / merce o servizi	Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	Economia e società (E&S)
		2. Fornire consulenza ai clienti		
		3. Eseguire incarichi e mandati		
		4. Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni		
		5. Eseguire compiti di amministrazione del personale		
		6. Eseguire procedure economico-finanziarie		
		7. Svolgere attività amministrative e organizzative		
		8. Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda		

Al centro si trovano otto competenze operative professionali ("Ramo e azienda") che abilitano a operare nella professione in modo competente e specifico del ramo. Esse sono supportate da competenze operative scolastiche nei campi: lingue, Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA) nonché Economia e società (E&S).

Per entrambi i profili "formazione Base" (profilo B) e "formazione Estesa", le competenze operative vengono sviluppate allo stesso modo durante la formazione pratica. Per quanto concerne le competenze operative scolastiche, gli impiegati di commercio del profilo B dispongono di maggiori conoscenze in ICA, meno conoscenze in E&S e di una sola lingua straniera (vedi anche il piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011 per la formazione di base organizzata dall'azienda, parte B, capitolo 3 Esigenze di contenuto per i due profili scolastici).

Le singole competenze operative professionali sono descritte come segue.

### - Gestire materiale/merce o servizi

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. In questa procedura seguono con efficienza tutte le fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo applicando le direttive aziendali e giuridiche.

### - Consigliare clienti

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse dell'azienda. Gestiscono a regola d'arte le richieste dei clienti a loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze dei prodotti e servizi, di elevate competenze in materia di consulenza, di tecniche di vendita in funzione dei clienti, di orientamento verso le prestazioni di servizio e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio.

**- Svolgere incarichi o mandati**

Nel loro campo gli impiegati di commercio sono responsabili dello svolgimento di incarichi o mandati in funzione dei clienti. Consapevoli della qualità e del rispetto delle scadenze, eseguono secondo direttive interne le varie fasi dell'incarico o del mandato. Lavorano in modo indipendente, efficiente e impiegano a regola d'arte gli strumenti adeguati.

**- Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'efficiente attività commerciale. Impiegano gli strumenti adeguati in funzione dei destinatari e della situazione.

**- Svolgere compiti di amministrazione del personale**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di un'efficiente amministrazione del personale. Eseguono secondo direttive con discrezione e correttezza i compiti loro assegnati. Impiegano documenti e strumenti adeguati agli obiettivi.

**- Eseguire procedure economico-finanziarie**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una corretta elaborazione delle informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo direttive e in modo coscienzioso.

**- Svolgere attività amministrative e organizzative**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente compiti amministrativi e organizzativi. Durante questi lavori svolgono coscienziosamente compiti e funzioni utilizzando in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente modelli e strumenti.

### **3. Contributo della professione in campo economico e sociale**

Per l'economia politica svizzera la formazione commerciale riveste un'importanza centrale. Per la maggior parte delle oltre 370'000 imprese private e istituzioni pubbliche essa rappresenta la principale fonte di giovani leve per i settori economico-aziendali. Gli impiegati di commercio vengono formati complessivamente in 21 rami: si tratta dunque di una tipica formazione trasversale, benché tra i diversi rami le differenze possano essere anche importanti. Con circa 30'000 persone in formazione, la formazione commerciale di base è il tirocinio di gran lunga più forte dal punto di vista numerico. La formazione commerciale di base attrae in ugual misura donne e uomini ed è anche una base importante sia per la formazione professionale continua sia per intraprendere gli studi presso una scuola specializzata superiore o una scuola universitaria professionale. Le viene data grande importanza nell'economia politica svizzera caratterizzata da continui cambiamenti strutturali. Gli sviluppi tecnologici, soprattutto nell'informatica, lo sviluppo dei processi aziendali e delle procedure di lavoro nonché le nuove forme di collaborazione con clienti, partner ecc. modificano fortemente i requisiti richiesti agli impiegati di commercio e dai professionisti esigono, in misura notevole, autonomia, creatività, spirito d'iniziativa e disponibilità all'apprendimento permanente e un comportamento sostenibile.

La formazione commerciale di base comprende due professioni distinte, ma coordinate fra loro: la formazione su due anni di assistente d'ufficio CFP e la formazione su tre anni di impiegata di commercio AFC / impiegato di commercio AFC (con e senza maturità professionale).

## **II. Panoramica delle competenze operative professionali**

Pagine 5 e 6.

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

↓ Campi di competenze operative	Competenze operative professionali →							
	1	2	3	4	5	6	7	8

**1.1 Ramo e azienda**

Campi di competenze operative professionali (obiettivi operativi) con competenze operative (obiettivi di valutazione)

1.1.1	Gestire materiale/merce o servizi	1.1.1.1 Sono in grado di procurare materiale e merce secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.1.2 Sono in grado di immagazzinare materiale e merce a regola d'arte secondo necessità e osservando le direttive.	1.1.1.3 Sono in grado di organizzare la fornitura di materiale e merce ai clienti conformemente al mandato.				
1.1.2	Consigliare clienti	1.1.2.1 Sono in grado di rispondere in modo competente alle richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.2.2 Sono in grado di condurre colloqui con i clienti o di consulenza cortesi, convincenti e mirati.	1.1.2.3 Sono in grado di gestire le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e coerente utilizzando i sistemi o gli strumenti aziendali.	1.1.2.4 Sono in grado di applicare in modo convincente le conoscenze dei prodotti e servizi nella consulenza ai clienti.			
1.1.3	Svolgere incarichi o mandati	1.1.3.1 Sono in grado di svolgere a regola d'arte e autonomamente le attività comportate dagli incarichi mandati dai clienti e dalla collaborazione con partner esterni.	1.1.3.2 Sono in grado di eseguire confronti obiettivo-rendimento conformi alle direttive, di documentare lo stato di avanzamento di incarichi e progetti e di allestire statistiche correttamente.	1.1.3.3 Sono in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e appropriato e di elaborare e attuare soluzioni adatte.	1.1.3.4 Sono in grado di applicare con competenza le conoscenze dei prodotti e dei servizi nei processi di lavoro.			
1.1.4	Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni	1.1.4.1 Sono in grado di analizzare il mercato e la situazione di mercato di un'azienda nei principali settori.	1.1.4.2 Sono in grado di osservare il mercato e di condurre ricerche in merito a prodotti o servizi.	1.1.4.3 Sono in grado di impiegare in modo mirato gli strumenti di marketing per acquisire e fidelizzare clienti.	1.1.4.4 Sono in grado di rilevare gli effetti delle misure tese ad acquisire e fidelizzare i clienti sotto forma di statistiche idonee.	1.1.4.5 Sono in grado di calcolare costi di produzione, costi effettivi, prezzo di vendita e margine di determinati prodotti.		
1.1.5	Svolgere compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Sono in grado di svolgere i principali compiti legati all'entrata o all'uscita di personale.	1.1.5.2 Sono in grado di occuparsi della gestione degli orari di lavoro, delle assenze, dei dati personali e delle prestazioni sociali e dei complementi salariali.					
1.1.6	Eseguiere processi economico-finanziari	1.1.6.1 Sono in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita.	1.1.6.2 Sono in grado di aprire, gestire, controllare e chiudere la cassa in maniera responsabile nonché di tenere il registro di cassa.	1.1.6.3 Sono in grado di allestire conti trimestrali o annuali e di preparare i principali indicatori economici per l'analisi e la valutazione.	1.1.6.4 Sono in grado di eseguire confronti obiettivo-rendimento e di gestire la documentazione relativa all'avanzamento degli incarichi e dei progetti.			
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Sono in grado di redigere e-mail, promemoria, lettere, rapporti, testi per il web e verbali in modo autonomo e corretto.	1.1.7.2 Sono in grado di gestire dati e documenti in modo sicuro e coerente impiegando un sistema di protezione e archiviazione dei dati secondo le disposizioni legali.	1.1.7.3 Sono in grado di preparare riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo mirato ed efficiente.	1.1.7.4 Sono in grado di gestire a regola d'arte l'entrata e l'uscita della posta-lettere e della posta-pacchi.	1.1.7.5 Sono in grado di svolgere compiti di comunicazione interna relativi a newsletter, albo, Intranet o giornale interno.	1.1.7.6 Sono in grado di procurare, curare e gestire mobili, materiale e apparecchi d'ufficio.	
1.1.8	Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 Sono in grado di spiegare le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e dei servizi di un'azienda con l'ausilio di documenti o modelli rilevanti.	1.1.8.2 Sono in grado di mettere a confronto le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti con l'aiuto di paragoni rilevanti.	1.1.8.3 Sono in grado di illustrare le principali caratteristiche e specificità di un'azienda a una persona esterna.	1.1.8.4 Con l'ausilio di documenti e strumenti d'aiuto sono in grado di illustrare le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva l'azienda.	1.1.8.5 Con l'ausilio di documenti e strumenti d'aiuto rilevanti sono in grado di illustrare i principali fattori d'impatto sull'ambiente delle attività e del ramo.		

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

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali							
	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1.2</b> 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.	
<b>1.3</b> 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.				
<b>1.4</b> 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 idoneo.	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.
<b>1.5</b> 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.				
<b>1.5</b> 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 profilo B

competenze operative professionali profilo E

### **III. Livello richiesto per l'esercizio della professione**

Il livello richiesto per l'esercizio della professione è fissato nel piano di formazione (Parte A: competenze operative) ed è definito da obiettivi operativi suddivisi in livelli tassonomici dettagliati (K1 – K6).

#### **Approvazione ed entrata in vigore:**

Il presente profilo di qualificazione entra in vigore il 1° gennaio 2012.

Berna, 23 settembre 2011

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Christine Davatz  
Presidentessa

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

Il profilo di qualificazione per impiegata/impiegato di commercio del 26 settembre 2011 è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia.

Berna, 26 settembre 2011

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA  
Campo di prestazioni Formazione professionale

Belinda Walther Weger