

Elenco di obiettivi di valutazione, ramo *Assicurazione privata*

Avvertenze:

- Per facilitarne la leggibilità il presente documento è stato redatto utilizzando la forma maschile.
- Per "cliente" si intendono tutte le persone e organizzazioni per le quali gli impiegati di commercio forniscono prestazioni fuori e dentro l'azienda.
- Le competenze metodologiche, sociali e personali – **MSP** – sono descritte in dettaglio nel piano di formazione di base, parte A: competenze operative professionali, cap. 2 "Competenze metodologiche", cap. 3 "Competenze sociali e personali".
- I livelli di tassonomia **C1-C6** che definiscono il livello degli obiettivi di valutazione sono descritti nel capitolo 4.

Disposizioni in materia di obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e opzionali

Per le persone in formazione nel ramo di formazione e d'esame Assicurazione privata, l'area disciplinare "Ramo e azienda" è costituita da **21 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori** che devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione e da **11 obiettivi di valutazione aziendali opzionali** di cui **5** devono essere trattati e raggiunti.

Per ogni persona in formazione i responsabili della formazione professionale dell'azienda di tirocinio scelgono individualmente gli obiettivi di valutazione opzionali nel quadro della composizione del programma di formazione. Il responsabile della formazione professionale tiene conto delle prerogative dell'azienda di tirocinio nonché, nella misura del possibile, delle preferenze e delle capacità della persona in formazione.

Il programma di formazione è elaborato all'inizio del tirocinio per ogni persona in formazione. Il programma di formazione può essere modificato all'inizio di ogni semestre in caso di cambiamenti in seno all'azienda o in base alle esperienze nella sua attuazione. Non sono invece ammesse modifiche in corso di semestre.

Gli obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali definiti per ogni semestre costituiscono anche la base delle situazioni di apprendimento e di lavoro e delle unità procedurali nel quadro del campo di qualificazione "Nota relativa all'insegnamento professionale" nonché per il campo di qualificazione "Pratica professionale - orale". Gli obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali appartengono al campo di qualificazione "Pratica professionale - scritto".

1.1. Obiettivo fondamentale – **Ramo & azienda** (risp. elaborare procedure economico-aziendali e/o procedure di servizi)

L'adozione di procedure economico-aziendali orientate ai clienti e ai servizi ha un'importanza centrale per l'attività degli impiegati di commercio. Essi conoscono a fondo le procedure nel loro ambito professionale e fanno fronte con competenza alle esigenze e alle richieste. A tale scopo mettono in campo conoscenze generali, conoscenze specifiche e metodi di lavoro appropriati.

Grazie alla loro professionalità assicurano l'adozione di procedure di lavoro mirate nei campi della consulenza ai clienti, dell'attività specifica del ramo e dell'amministrazione.

1.1.1 Obiettivo operativo – 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.

Ramo di formazione e d'esame **Assicurazione privata: nessun obiettivo operativo**

1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai clienti

Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse per l'azienda. Trattano in maniera professionale le richieste dei clienti preoccupandosi della loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze sui prodotti e servizi, di una buona competenza nella consulenza, di tecniche di vendita indirizzate ai clienti, di un orientamento ai servizi e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio reso.

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione CI	Competenze MSP
<p>1.1.2.1 Elaborare richieste dei clienti (C3) Obbligatorio</p> <p>Elaboro in modo competente le richieste dei clienti conformemente alle prescrizioni aziendali, eseguendo i seguenti lavori a misura di cliente e con cortesia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ricevere domande di clienti inoltrate oralmente e/o per scritto - elaborare ed evadere domande di clienti o trasmetterle a persone competenti - approntare in modo comprensibile la documentazione necessaria per contattare il rispettivo cliente 		<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione CI	Competenze MSP
<p>1.1.2.2 Approntare, condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5) Obbligatorio</p> <p>Conduco in modo cortese, convincente e mirato colloqui con clienti, applicando le mie nozioni su prodotti e servizi in modo finalizzato e procedendo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - approntare il colloquio con il cliente - condurre il colloquio con il cliente (definire le esigenze, mostrare le varianti, spiegare l'utilità delle soluzioni scelte, tener conto di possibili obiezioni, definire l'ulteriore procedura) - documentare il colloquio tenuto con il cliente ed effettuare controlli sui risultati 	<p>1.1.2.2 Approntare, condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5)</p> <p>Conduco in modo cortese, convincente e mirato colloqui con clienti, applicando le mie nozioni su prodotti e servizi in modo finalizzato e procedendo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - approntare il colloquio con il cliente - condurre il colloquio con il cliente (definire le esigenze, mostrare le varianti, spiegare l'utilità delle soluzioni scelte, tener conto di possibili obiezioni, definire l'ulteriore procedura) - documentare il colloquio tenuto con il cliente ed effettuare controlli sui risultati 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p>1.1.2.3 Gestire le informazioni e i dati del cliente (C4) Obbligatorio</p> <p>Sono capace di gestire con chiarezza e in modo comprensibile le informazioni e i dati del cliente, ricorrendo ai sistemi o agli strumenti aziendali finalizzati alle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analizzare clienti e gruppi di clienti - registrare, archiviare, curare dati di clienti e strutturarli nell'ambito delle disposizioni vigenti - trattare le informazioni dei clienti conformemente alle prescrizioni legali e aziendali (protezione dei dati). 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati

Nel proprio campo gli impiegati di commercio sono responsabili dell'esecuzione di incarichi e mandati di clienti. Seguono le varie tappe secondo le direttive interne dell'azienda, rispettando scadenze ed esigenze di qualità. Lavorano in modo autonomo ed efficiente impiegando in maniera professionale gli strumenti necessari.

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.3.1 Eseguire incarichi (C3) Obbligatorio</p> <p>Eseguo diversi modesti e importanti incarichi, procedendo come segue: ricevere incarichi e spiegare dettagli eseguire incarichi - controllare l'esecuzione corretta degli svolgimenti riscontro a committenti</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p>1.1.3.2 Trattare i reclami dei clienti (C4) Obbligatorio</p> <p>Ascolto cortesemente e confacentemente reclami di clienti escogitando soluzioni adeguate, discutendo con il mio formatore e con il cliente anche sull'ulteriore modo di procedere.</p> <p>Se richiesto, applico soluzioni appropriate e verifico l'effetto delle misure adottate e il grado di soddisfazione del cliente.</p>	<p>1.1.3.2 Trattare i reclami dei clienti (C4)</p> <p>Ascolto cortesemente e confacentemente reclami di clienti escogitando soluzioni adeguate, discutendo con il mio formatore e con il cliente anche sull'ulteriore modo di procedere.</p> <p>Se richiesto, applico soluzioni appropriate e verifico l'effetto delle misure adottate e il grado di soddisfazione del cliente.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni
 Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'efficace attività commerciale. Ne utilizzano gli strumenti in funzione della situazione e dei destinatari.

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.4.1 Acquisire e fidelizzare clienti (C3) Opzionale</p> <p>Commento l'importanza dell'acquisizione e della fidelizzazione dei clienti, menzionando anche l'opportunità di adottare misure concrete.</p> <p>Mostro come mi è possibile nella mia impresa di formazione contribuire all'acquisizione e alla fidelizzazione dei clienti con l'elevata qualità dei miei lavori e con un comportamento caratterizzato soprattutto dall'orientamento alla clientela.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p>1.1.4.2 Inserire nell'assistenza o consulenza alla clientela documentazione appropriata e pubblicitaria (C3) Obbligatorio</p> <p>Sono in grado di sottoporre ai clienti documentazione pertinente importante e su misura nell'ambito in cui svolgo il mio tirocinio. Ricorro quindi correttamente a mezzi ausiliari (prospetti o altro) relativi ai servizi e ai prodotti determinanti offerti dalla mia impresa, utilizzandoli in modo efficace per il contatto con i clienti.</p>	<p>1.1.4.2 Inserire nell'assistenza o consulenza alla clientela documentazione appropriata e pubblicitaria (C3)</p> <p>Sono in grado di sottoporre ai clienti documentazione pertinente importante e su misura nell'ambito in cui svolgo il mio tirocinio. Ricorro quindi correttamente a mezzi ausiliari (prospetti o altro) relativi ai servizi e ai prodotti determinanti offerti dalla mia impresa, utilizzandoli in modo efficace per il contatto con i clienti.</p>	<p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di un'amministrazione del personale efficiente. Eseguono con discrezione e correttezza i compiti a loro assegnati. A tale scopo utilizzano in modo mirato documenti e strumenti adeguati.

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.5.1 Reclutare personale, elaborare entrate ed uscite del personale (C3) Opzionale</p> <p>Conformemente alle prescrizioni giuridiche e aziendali svolgo i seguenti compiti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offerte d'impiego sulla base dei mansionari - Contratti di lavoro - Certificati di lavoro - Documenti per le assicurazioni sociali 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p>1.1.5.2 Registrare e modificare dati del personale nel sistema (C3) Opzionale</p> <p>Registro nei termini dovuti, in modo completo e corretto, dati dell'amministrazione del personale dei quali fanno parte dati relativi alla persona, al contratto di lavoro, al salario, alle assicurazioni sociali, alle assenze e ad altro. Tengo conto soprattutto ed in qualsiasi momento delle prescrizioni legali ed interne relative alla protezione dei dati.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>

1.1.6 Obiettivo operativo – Eeguire 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.		
Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.6.1 Elaborare pagamenti in entrata e in uscita (C3) Opzionale</p> <p>Sbrigo i lavori seguenti nel settore della gestione contabile e ricorro ai documenti corrispondenti e ai mezzi ausiliari elettronici come prescritto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborare fatture creditori - allestire ed elaborare fatture debitori - elaborare errori di fatturazione e di contabilizzazione - elaborare solleciti e/o procedure esecutive 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p>1.1.6.2 Spiegare il sistema aziendale del traffico dei pagamenti ed elencare i centri di costo (C2) Opzionale</p> <p>Spiego comprensibilmente ad una persona estranea le fasi operative necessarie per il pagamento di fatture applicate nell'impresa in cui svolgo la formazione.</p> <p>Menziono senza strumenti ausiliari tre centri di costo applicati nell'impresa in cui svolgo la formazione, mostrando i costi principali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

1.1.7 Obiettivo operativo – 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 coscientemente compiti e funzioni utilizzando in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente modelli e strumenti.

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.7.1 Allestire ed elaborare documenti (C3) Obbligatorio</p> <p>Allestisco in modo autonomo e corretto documenti (ad es. e-mail, rapporti interni, lettere, rapporti, testi per schermate web, protocolli o verbali, lucidi, liste) secondo prescrizioni aziendali e li trasmetto agli indirizzi desiderati</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p>1.1.7.2 Gestire e proteggere dati e documenti (C2) Opzionale</p> <p>Gestisco dati e documenti in modo sicuro e comprensibile, ricorrendo a tale scopo al sistema di protezione e archiviazione dei dati dell'azienda, conformemente alla prescrizioni aziendali e giuridiche.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.7.3 Approntare sedute ed effettuare i lavori rilevanti (C3) Opzionale</p> <p>Appronto sedute e manifestazioni, eseguendo in modo competente ed efficiente i seguenti lavori (C3):</p> <ul style="list-style-type: none"> - pianificare sedute (riunioni) e manifestazioni - invitare i partecipanti - approntare l'infrastruttura - redigere verbali o protocolli / allestire valutazioni - documentare confacentemente i partecipanti 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p>1.1.7.4 Introdurre nuovi collaboratori, persone in formazione o persone estranee (C3) Opzionale</p> <p>Informo tutti i servizi coinvolti dall'entrata di nuovi colleghi di lavoro, persone in formazione o estranee.</p> <p>Appronto la documentazione necessaria per il primo giorno di lavoro e allestisco un loro programma appropriato in base alle prescrizioni aziendali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.7.5 Occuparsi della posta in entrata e in uscita (C3) Opzionale</p> <p>Mi occupo della posta in entrata e in uscita, eseguendo diligentemente i seguenti lavori per lettere e pacchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ricezione - selezione/scanning - distribuzione - imballaggio - affrancazione 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p>1.1.7.6 Eseguire compiti della comunicazione interna (C3) Opzionale</p> <p>Eseguo secondo prescrizioni aziendali compiti relativi alla comunicazione interna come:</p> <ul style="list-style-type: none"> - newsletter - bacheca - intranet - rivista interna o aziendale 		<p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.7.7 Procurarsi e amministrare mobilio, materiale o attrezzature d'ufficio (C3) Obbligatorio</p> <p>Mi procuro mobilio, materiale o attrezzature d'ufficio secondo prescrizioni aziendali, che gestisco e amministro in modo competente come desiderato dall'azienda.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p>1.1.7.8 Pianificare e gestire termini (C2) Obbligatorio</p> <p>Padroneggio gli strumenti di pianificazione dei termini e di rispettivi sondaggi (ad es. Outlook, pianificazione didattica, Doodle). La pianificazione dei termini è corretta ed efficiente.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p>1.1.7.9 Usare il telefono e gli apparecchi di trasmissione elettronica dei dati (C2) Obbligatorio</p> <p>Ricorro in modo sicuro alle principali funzioni di telefonia e della stampante (ad inclusione del masterizzatore e della fotocopiatrice) e le spiego in modo comprensibile ad una persona estranea.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.7.10 Allestimento organizzativo ed ergonomico del posto di lavoro (C4) Opzionale Dal punto di vista organizzativo ritengo il mio posto di lavoro composto da scrivania, sedia, terminale, tastiera del PC, telefono, cassette d'archiviazione di corrispondenza, e da altri strumenti di lavoro.</p> <p>Formulo a tal proposito tre aspetti concreti dal punto di vista organizzativo ed ergonomico.</p> <p>Allestisco una panoramica tabellare del posto di lavoro spiegando in modo comprensibile ad una persona estranea i tre aspetti personali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della propria azienda, della concorrenza e del ramo rappresentano le basi fondamentali per il proprio lavoro. Utilizzano queste conoscenze per far fronte in modo autonomo e competente alle procedure di lavoro, alla consulenza alla clientela nonché ai compiti amministrativi.

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.8.1 Spiegare le basi dei prodotti e dei servizi nel settore dell'assicurazione patrimoniale e di cose (C3) Obbligatorio</p> <p>Spiego con documenti significativi o modelli le basi dei prodotti e dei servizi della mia azienda nel settore dell'assicurazione patrimoniale dell'assicurazione di cose:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assicurazioni mobilia domestica - assicurazioni oggetti di valore - assicurazioni RC privata - assicurazioni veicoli a motore, parchi veicoli compresi - assicurazioni costruzione - assicurazioni stabili - assicurazioni commerci - assicurazioni tecniche - assicurazioni trasporti - assicurazioni RC d'impresa - assicurazioni protezione giuridica - assicurazioni viaggi 	<p>1.1.8.1 Spiegare le basi dei prodotti e dei servizi nel settore dell'assicurazione patrimoniale e di cose (C3)</p> <p>Spiego con documenti significativi o modelli le basi dei prodotti e dei servizi della mia azienda nel settore dell'assicurazione patrimoniale dell'assicurazione di cose:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assicurazioni mobilia domestica - assicurazioni oggetti di valore - assicurazioni RC privata - assicurazioni veicoli a motore, parchi veicoli compresi - assicurazioni costruzione - assicurazioni stabili - assicurazioni commerci - assicurazioni tecniche - assicurazioni trasporti - assicurazioni RC d'impresa - assicurazioni protezione giuridica - assicurazioni viaggi 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.8.2 Descrivere le interazioni delle assicurazioni patrimoniale e/o di cose (C2) Obbligatorio</p> <p>Descrivo le interazioni delle assicurazioni patrimoniali e/o di cose. Mostro differenze di prestazioni e attribuisco soluzioni assicurative.</p>	<p>1.1.8.2 Descrivere le interazioni delle assicurazioni patrimoniale e/o di cose (C2)</p> <p>Descrivo le interazioni delle assicurazioni patrimoniali e/o di cose. Mostro differenze di prestazioni e attribuisco soluzioni assicurative.</p>	<p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p>1.1.8.3 Spiegare le basi dei prodotti e dei servizi nel settore dell'assicurazione di persone (C3) Obbligatorio</p> <p>Spiego con documenti significativi o modelli le basi dei prodotti e dei servizi della mia azienda nel settore dell'assicurazione di persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assicurazioni malattie individuali - assicurazioni malattie collettive - assicurazioni infortuni individuali - assicurazioni infortuni collettive - assicurazioni vita individuali - assicurazioni vita collettive 	<p>1.1.8.3 Spiegare le basi dei prodotti e dei servizi nel settore dell'assicurazione di persone (C3)</p> <p>Spiego con documenti significativi o modelli le basi dei prodotti e dei servizi della mia azienda nel settore dell'assicurazione di persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assicurazioni malattie individuali - assicurazioni malattie collettive - assicurazioni infortuni individuali - assicurazioni infortuni collettive - assicurazioni vita individuali - assicurazioni vita collettive 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.8.4 Spiegare le basi delle assicurazioni sociali (C2) Obbligatorio</p> <p>Spiego con documenti significativi o modelli le basi delle seguenti assicurazioni sociali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AVS (assicurazione vecchiaia e superstiti) - AI (assicurazione invalidità) - IPG/IM (indennità perdita di guadagno/indennità per maternità) - LADI (legge assicurazione disoccupazione e insolvenza) - LPP (legge assicurazione previdenza professionale per la vecchiaia, l'invalidità e i superstiti) - LAINF (legge assicurazione infortuni) - LAMal (legge assicurazione malattie) 	<p>1.1.8.4 Spiegare le basi delle assicurazioni sociali (C2)</p> <p>Spiego con documenti significativi o modelli le basi delle seguenti assicurazioni sociali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AVS (assicurazione vecchiaia e superstiti) - AI (assicurazione invalidità) - IPG/IM (indennità perdita di guadagno/indennità per maternità) - LADI (legge assicurazione disoccupazione e insolvenza) - LPP (legge assicurazione previdenza professionale per la vecchiaia, l'invalidità e i superstiti) - LAINF (legge assicurazione infortuni) - LAMal (legge assicurazione malattie) 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p>1.1.8.5 Mostrare le interazioni delle assicurazioni sociali e di persone (C2) Obbligatorio</p> <p>Mostro le interazioni delle assicurazioni sociali e delle assicurazioni complementari di persone, inserendo anche i rischi vecchiaia, decesso e invalidità.</p>	<p>1.1.8.5 Mostrare le interazioni delle assicurazioni sociali e di persone (C2)</p> <p>Mostro le interazioni delle assicurazioni sociali e delle assicurazioni complementari di persone, inserendo anche i rischi vecchiaia, decesso e invalidità.</p>	<p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.8.6 Spiegare i prodotti e i servizi nel settore di apprendimento scelto (C3) Obbligatorio</p> <p>Spiego con documenti significativi o modelli ad un cliente le caratteristiche, le particolarità, ulteriori opportunità, punti forti e interazioni dei prodotti e dei servizi della mia azienda nel settore di approfondimento scelto.</p> <p>Espongo al cliente la sua situazione assicurativa attuale, identifico il fabbisogno assicurativo particolare e attribuisco soluzioni assicurative.</p> <p>Settore di approfondimento scelto per l'esame finale orale:</p> <p>.....</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p>1.1.8.7 Spiegare aspetti dell'azienda di tirocinio (C2) Obbligatorio</p> <p>Spiego con l'ausilio di strumenti significativi e a misura di destinatario esterno i seguenti aspetti della mia azienda di tirocinio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - direttrici/filosofia/strategia - sfondo storico - forma giuridica / rapporti di proprietà - struttura organizzativa - posizione di mercato - dati indicativi aziendali e finanziari 		<p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.8.8 Descrivere caratteristiche e sviluppi del ramo (C2) Obbligatorio</p> <p>Descrivo ricorrendo a documenti e a mezzi ausiliari caratteristiche e sviluppi centrali del ramo assicurativo.</p> <p>Strutturo la descrizione nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dati indicativi e finanziari significativi - valenza economica / regionale / sociale - sviluppo del mercato assicurativo svizzero, attualità, tendenze 	<p>1.1.8.8 Descrivere caratteristiche e sviluppi del ramo (C2)</p> <p>Descrivo ricorrendo a documenti e a mezzi ausiliari caratteristiche e sviluppi centrali del ramo assicurativo.</p> <p>Strutturo la descrizione nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dati indicativi e finanziari significativi - valenza economica / regionale / sociale - sviluppo del mercato assicurativo svizzero, attualità, tendenze 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p>1.1.8.9 Spiegare basi e leggi del ramo (C2) Obbligatorio</p> <p>Spiego con l'ausilio di strumenti significativi e a misura di destinatario esterno i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - basi dell'assicurazione (caratteristiche, limitazione all'aiuto reciproco, possibilità di attribuzione) - rischio/ gestione dei rischi (risk management) - componenti e genere dei premi - sistemi di finanziamento (metodi di copertura) - basi del diritto assicurativo - servizio ombudsman (conciliazione) / giurisdizioni - basi del diritto sulla responsabilità civile 	<p>1.1.8.9 Spiegare basi e leggi del ramo (C2)</p> <p>Spiego con l'ausilio di strumenti significativi e a misura di destinatario esterno i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - basi dell'assicurazione (caratteristiche, limitazione all'aiuto reciproco, possibilità di attribuzione) - rischio/ gestione dei rischi (risk management) - componenti e genere dei premi - sistemi di finanziamento (metodi di copertura) - basi del diritto assicurativo - servizio ombudsman (conciliazione) / giurisdizioni - basi del diritto sulla responsabilità civile 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione Azienda	Obiettivi di valutazione	Competenze MSP
<p>1.1.8.10 Descrivere processi di base (C2) Obbligatorio</p> <p>Descrivo i seguenti processi di base del settore assicurativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consulenza/vendita - sottoscrizione (underwriting)/gestione del portafoglio - servizio sinistri/liquidazioni 	<p>1.1.8.10 Descrivere processi di base (C2)</p> <p>Descrivo i seguenti processi di base del settore assicurativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consulenza/vendita - sottoscrizione (underwriting)/gestione del portafoglio - servizio sinistri/liquidazioni 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p>1.1.8.11 Elaborare ordini scelti nei processi di base (C3) Obbligatorio</p> <p>Elaboro secondo prescrizioni ordini scelti nei seguenti processi di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consulenza/vendita - sottoscrizione (underwriting)/gestione del portafoglio - servizio sinistri/liquidazioni 		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2. Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Assicurazione privata* 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 presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 26 settembre 2011

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA (UFFT)

La Direttrice

Prof. Dott. Ursula Renold