

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, **Ramo Commercio** (stato 1° gennaio 2017) pagina 1/2

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

1.1 Ramo e azienda
Ambiti di competenza operativa professionale (obiettivi operativi) e competenze operative (obiettivi di valutazione)

1.1.1 Gestire materiale/merce o servizi	1.1.1.1 Obbligatorio Sono in grado di procurare materiale, merce o servizi secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.1.2 Opzionale Sono in grado di occuparsi dell'immagazzinamento a regola d'arte di materiale e merce.	1.1.1.3 Opzionale Sono in grado di organizzare la fornitura di materiale e merce ai clienti conformemente al mandato.	1.1.1.4 Opzionale Sono in grado di svolgere ordini di trasporto secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.	1.1.1.5 Opzionale Sono in grado di svolgere ordini di importazione o esportazione secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.		
1.1.2 Consigliare clienti	1.1.2.1 Obbligatorio Sono in grado di rispondere in modo competente alle richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.2.2 Obbligatorio Sono in grado di condurre colloqui di vendita o consulenza cortesi, convincenti e sintetici con i clienti.	1.1.2.3 Obbligatorio 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.				
1.1.3 Svolgere incarichi o mandati	1.1.3.1 Obbligatorio Sono in grado di svolgere incarichi interni ed esterni con competenza e autonomia.	1.1.3.2 Opzionale Sono in grado di adottare le misure qualitative e di tutela dell'ambiente aziendali in maniera coerente.	1.1.3.3 Opzionale Sono in grado di controllare i risultati secondo le direttive aziendali.	1.1.3.4 Obbligatorio Sono in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e appropriato e di gestirli in maniera corretta nel quadro delle direttive aziendali.			
1.1.4 Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni	1.1.4.1 Opzionale Sono in grado di analizzare il mercato e la situazione di mercato di un'azienda nei principali settori.	1.1.4.2 Opzionale Sono in grado di applicare in modo mirato gli strumenti di marketing per acquisire e fidelizzare clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.4.3 Opzionale Sono in grado di calcolare i costi di produzione, i costi effettivi, il prezzo di vendita di determinati prodotti tenendo conto dei margini.				
1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Opzionale Sono in grado di svolgere compiti nell'ambito del reclutamento del personale secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.	1.1.5.2 Opzionale Sono in grado di svolgere con competenza i compiti necessari per integrare nuovi collaboratori (preparare il primo giorno di lavoro e i documenti necessari, registrare le informazioni personali).	1.1.5.3 Opzionale Sono in grado di registrare accuratamente gli orari di lavoro, le assenze e le informazioni personali e di gestire le prestazioni sociali e i complementi salariali.	1.1.5.4 Opzionale Sono in grado di rispondere con competenza alle domande dei collaboratori in merito alle disposizioni legali e alle direttive aziendali.	1.1.5.5 Opzionale Sono in grado di eseguire con competenza i compiti previsti in caso di uscita di un collaboratore.		
1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie	1.1.6.1 Opzionale Sono in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita.	1.1.6.2 Opzionale 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 Opzionale Sono in grado di partecipare alla chiusura dei conti in conformità con le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.6.4 Opzionale Sono in grado di eseguire paragoni tra la situazione attuale e quella auspicata per quanto riguarda il fatturato, i costi e le liquidità secondo le direttive.			
1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di redigere documenti come la corrispondenza con clienti e fornitori, promemoria, rapporti e verbali in modo autonomo e corretto.	1.1.7.2 Obbligatorio 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 e le direttive aziendali.	1.1.7.3 Obbligatorio Sono in grado di organizzare riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo mirato ed efficiente.	1.1.7.4 Opzionale 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 Opzionale Sono in grado di redigere ed elaborare testi per la comunicazione interna e di pubblicarli mediante newsletter, sull'albo, su Intranet o nel giornale aziendale.	1.1.7.6 Opzionale Sono in grado di procurare e gestire mobili, materiale e apparecchi d'ufficio secondo le direttive aziendali.	1.1.7.7 Obbligatorio Sono in grado di osservare le direttive aziendali e le disposizioni legali a favore di un comportamento ergonomico ed efficiente sul posto di lavoro.
1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 Obbligatorio 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 Opzionale Sono in grado di confrontare le differenze, le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti.	1.1.8.3 Obbligatorio Sono in grado di illustrare le principali caratteristiche di un'azienda a una persona esterna.				

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

Campi di competenze operative		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 automizzazione del lavoro dei software moderni in modo razionale, rapido ed economico, per allestire, correggere e scambiare documenti in maniera efficiente.	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