

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

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											
1.1.2 Fornire consulenza ai clienti	1.1.2.1 Obbligatorio Sono in grado di trattare in maniera professionale le richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.2.2 Obbligatorio Sono in grado di condurre colloqui con clienti e di consulenza con cortesia, in modo convincente e mirato agli obiettivi.	1.1.2.3 Obbligatorio Sono in grado di gestire le informazioni e i dati dei clienti con i sistemi o con strumenti aziendali in modo chiaro e verificabile.								
1.1.3 Eseguire incarichi e mandati	1.1.3.1 Obbligatorio Sono in grado di svolgere i lavori in maniera professionale e autonoma nel caso di incarichi e mandati di clienti e con partner commerciali esterni.	1.1.3.2 Obbligatorio Sono in grado di accettare i reclami mantenendo un atteggiamento cordiale e ragionevole e di elaborare e attuare soluzioni corrette.									
1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni	1.1.4.1 Opzionale Sono in grado di ricorrere a strumenti di marketing, come qualità e servizi, per acquisire e fidelizzare clienti all'azienda.	1.1.4.2 Obbligatorio Sono in grado di sottoporre a clienti documenti commisurati e rilevanti dell'azienda.									
1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Opzionale Sono in grado di svolgere i compiti amministrativi nel settore entrate e uscite del personale.	1.1.5.2 Opzionale Sono in grado di gestire assenze e dati del personale nonché di amministrare prestazioni sociali e prestazioni salariali accessorie.									
1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziario	1.1.6.1 Opzionale Sono in grado di sbrigare lavori correttamente nel settore della gestione contabile.	1.1.6.2 Opzionale Sono in grado di gestire la cassa correttamente con senso di responsabilità, vale a dire aprire, controllare, chiudere la cassa e gestire il quaderno contabilità.	1.1.6.3 Opzionale Sono in grado di eseguire lavori nell'allestimento di chiusure d'esercizio trimestrali o annuali.	1.1.6.4 Opzionale Sono in grado di allestire raffronti fra situazioni previste e situazioni effettive di progetti interni al reparto e/o di ordini, documento la situazione relativa ad ordini e progetti.							
1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di allestire o elaborare documenti (ad es. e-mail, rapporti interni, lettere, rapporti, testi per schermate web, protocolli o verbali).	1.1.7.2 Opzionale Sono in grado di gestire in modo sicuro e comprensibile dati e documenti, ricorrendo preliminarmente al sistema di protezione dei dati e di archiviazione aziendali e legali.	1.1.7.3 Opzionale Sono in grado di approntare sedute e manifestazioni, eseguendo in modo competente ed efficiente i lavori dalla pianificazione alla documentazione.	1.1.7.4 Opzionale Sono in grado di elaborare la posta in entrata e in uscita.	1.1.7.5 Opzionale Sono in grado di eseguire compiti relativi alla comunicazione interna.	1.1.7.6 Opzionale Sono in grado di procurarsi, gestire e amministrare mobilio, materiale o attrezzature d'ufficio.					
1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 Obbligatorio Sono in grado di spiegare con documenti significativi o modelli le basi dei prodotti e dei servizi di un'azienda nel settore dell'assicurazione patrimoniale dell'assicurazione di cose.	1.1.8.2 Obbligatorio Sono in grado di descrivere le interazioni delle assicurazioni patrimoniali e/o di cose, di mostrare differenze di prestazioni e attribuire soluzioni assicurative.	1.1.8.3/4 Obbligatorio Sono in grado di spiegare con documenti significativi o modelli le basi dei prodotti e dei servizi di un'azienda nel settore dell'assicurazione di persone e sociali.	1.1.8.5 Obbligatorio Sono in grado di mostrare le interazioni delle assicurazioni sociali e delle assicurazioni complementari di persone, inserendo anche i rischi vecchiaia, decesso e invalidità.	1.1.8.6 Obbligatorio Sono in grado di mostrare 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.	1.1.8.7 Obbligatorio Sono in grado di mostrare con raffronti significativi o modelli le particolarità, i punti forti/deboli di prodotti e servizi scelti di singoli concorrenti.	1.1.8.8 Obbligatorio Sono in grado di spiegare con l'ausilio di strumenti significativi e a misura di destinatario esterno aspetti scelti di un'azienda.	1.1.8.9 Obbligatorio Sono in grado di descrivere ricorrendo a documenti e a mezzi ausiliari caratteristiche e sviluppi centrali del ramo assicurativo.	1.1.8.10 Obbligatorio Sono in grado di spiegare con l'ausilio di strumenti significativi e a misura di destinatario esterno le basi e leggi del ramo assicurativo.	1.1.8.11/12 Obbligatorio Sono in grado di descrivere ed elaborare ordini scelti nei seguenti processi di base: consulenza/ vendita, sottoscrizione (underwriting)/gestione del portafoglio, servizio sinistri/liquidazioni.	

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio (pagina 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 automatizzazione del lavoro dei software moderni che consentono un risparmio in termini di tempo e risorse, e una maggiore efficienza per la creazione, la correzione e lo scambio di documenti.	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