

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, santésuisse (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	Consigliare clienti	1.1.2.1 Obbligatorio Sono in grado di rispondere in modo cortese, competente e opportuno alle richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.2.2 Obbligatorio Sono in grado di condurre colloqui con i clienti e di consulenza cortesi, convincenti e mirati. Applicano le conoscenze di prodotti e servizi in modo convincente.	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. Osservano le disposizioni in materia di protezione dei dati.							
1.1.3	Svolgere incarichi o mandati	1.1.3.1 Obbligatorio Sono in grado di svolgere a regola d'arte e autonomamente le attività nell'ambito di incarichi per clienti. Osservano le disposizioni in materia di protezione dei dati.	1.1.3.2 Obbligatorio Sono in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e appropriato e di elaborare e attuare soluzioni adatte.								
1.1.4	Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni	1.1.4.1 Obbligatorio Sono in grado di analizzare il mercato della loro azienda in diversi settori.	1.1.4.2 Obbligatorio Sono in grado di fornire ai clienti la documentazione aziendale rilevante in funzione delle esigenze.								
1.1.5	Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Opzionale Sono in grado di svolgere i principali compiti legati all'entrata o all'uscita di personale secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.5.2 Opzionale 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	Eseguire procedure economico-finanziarie	1.1.6.1 Opzionale Sono in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita e di occuparsi di solleciti ed esecuzioni.	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 allestire conti trimestrali o annuali secondo direttive e di preparare i dati economico-aziendali chiave per l'analisi e la valutazione.							
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di redigere e-mail, promemoria, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali in modo autonomo e corretto e di distribuirli ai destinatari.	1.1.7.2 Obbligatorio Sono in grado di gestire dati e documenti in modo sicuro e coerente impiegando il sistema di protezione e archiviazione dei dati aziendale secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.	1.1.7.3 Opzionale Sono in grado di preparare riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo competente ed efficiente.	1.1.7.4 Obbligatorio 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 svolgere compiti di comunicazione interna relativi a newsletter, abo, Intranet o giornale interno.	1.1.7.6 Opzionale Sono in grado di procurare, curare e gestire mobili, materiale e apparecchi d'ufficio secondo le direttive aziendali.				
1.1.8	Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 Obbligatorio Sono in grado di spiegare le prestazioni e le persone assicurate dalle assicurazioni sociali nonché i possibili complementi per l'infortunio e la malattia, e di calcolare le prestazioni in virtù della LAMal e della LCA.	1.1.8.2 Obbligatorio Sono in grado di mettere a confronto le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti sulla base di paragoni rilevanti.	1.1.8.3 Obbligatorio Sono in grado di spiegare a un estraneo i principali aspetti e le specificità della loro azienda avvalendosi di mezzi di ausilio eloquenti.	1.1.8.4 Obbligatorio Sono in grado di illustrare le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva l'azienda con l'ausilio di documenti e strumenti d'aiuto.	1.1.8.5 Obbligatorio Sono in grado di informare un estraneo sui rischi assicurati, sul calcolo dei premi, sul sistema di ripartizione, sulle possibilità di assicurazione in virtù di LAMal e LCA con l'ausilio di mezzi d'aiuto eloquenti.	1.1.8.6 Obbligatorio Sono in grado di spiegare il principio dei 3 pilastri e le interazioni tra assicurazioni private e sociali in considerazione di diversi aspetti.	1.1.8.7 Obbligatorio Sono in grado di descrivere i processi chiave del ramo assicurativo nell'ambito della distribuzione e del supporto, dell'underwriting e della gestione dei prodotti, nonché della gestione dei sinistri e delle prestazioni e di svolgere i relativi compiti secondo direttive.			

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				
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 che consentono un risparmio in termini di tempo e risorse, e una maggiore efficienza per la creazione, la correzione e lo scambio di docum	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 pianificazio	
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