

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, Fiduciario / Fiduciario-immobiliare (pagina 1)

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1.1 Ramo e azienda
Ambiti di competenze operative professionali (obiettivi operativi) con le 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 pubbliche relazioni										
1.1.5	Svolgere compiti della gestione del personale	1.1.5.1 Obbligatorio Sono in grado di elaborare i compiti centrali concernenti l'assunzione e l'uscita dall'azienda del personale.									
1.1.6	Eseguire processi economico-finanziari	Per il ramo fiduciario / fiduciario-immobiliare queste competenze operative sono comprese nei campi 1.1.8 e 1.1.9									
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di redigere in modo autonomo e corretto e-mail, appunti da mettere agli atti, lettere, rapporti, testi per siti Web e protocolli.	1.1.7.2 Obbligatorio Sono in grado di gestire in modo sicuro e verificabile dati e documenti con un sistema di salvataggio di dati e di archiviazione secondo le direttive aziendali e giuridiche.	1.1.7.3 Obbligatorio Sono in grado di preparare riunioni ed eventi, dalla pianificazione alla conclusione, in modo efficiente e mirato agli obiettivi.	1.1.7.4 Obbligatorio Sono in grado di trattare a regola d'arte la posta in arrivo e in uscita relativa a lettere e pacchi.	1.1.7.5 Obbligatorio Sono in grado di svolgere i compiti e le richieste di comunicazione interna nell'ambito di newsletter, bacheche, intranet o giornale interno.	1.1.7.6 Obbligatorio Sono in grado di acquistare, mantenere e gestire mobili, materiale e 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 mostrare, con l'ausilio di documentazioni o campioni significativi, le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e dei servizi di un'azienda.	1.1.8.2 - 1.1.8.5 Obbligatorio Sono in grado di mostrare ad una persona esterna gli aspetti e le particolarità più importanti di un'azienda, sul ramo e sulla professione.	1.1.8.6 - 1.1.8.12 Obbligatorio Sono in grado di svolgere tutti i lavori comuni nei ambiti Fiduciario e Fiduciario-immobiliare in particolare nella contabilità, nelle questioni fiscali e contrattuali secondo le direttive.							
1.1.9	Applicare conoscenze specifiche del proprio ramo (gruppo aziendale): - Fiduciario o - Fiduciario-immobiliare	1.1.9.1 - 1.1.9.3 Obbligatorio Sono in grado di svolgere tutti i lavori specifici nell'ambito fiduciario , in particolare nelle chiusure dei conti, nelle questioni fiscali e contrattuali secondo le direttive.	1.1.9.4 - 1.1.9.6 Obbligatorio Sono in grado di svolgere tutti i lavori specifici nell'ambito dell'amministrazione di immobili , di proprietà per piani, delle vendite e delle stime di immobili, secondo le direttive.								

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

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali	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 per la comunicazione scritta 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 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