



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Campionato svizzero Im- piegata/Impiegato di com- mercio AFC

Quadro di riferimento 2022

31.05.2022, Simon Schranz

s'k'k'ab'
c's'b'f'c'
c's'r'f'c'

igkg schweiz
cifc suisse
svizzera

kaufmännischer
verband
mehr wirtschaft. für mich.

WKS
KV Bildung



Cosa viene richiesto e valutato?

Mansioni quotidiane da impiegata/impiegato commercio, capacità di rapida comprensione e buona auto-organizzazione, lavoro in squadra, atteggiamento sicuro durante telefonate e riunioni davanti a un pubblico. Comunicazione scritta e orale chiara e comprensibile nella madrelingua. Preparazione di dati, fatturazione e creazione di documenti.

Elenco dei concetti

- Reclami al telefono (1^a lingua locale e una lingua straniera)
- Chiarimenti al telefono (1^a lingua locale e una lingua straniera)
- Progettare un poster
- Creare una presentazione
- Invito alla festa aziendale
- Analizzare, preparare e presentare dati
- Organizzare un evento di squadra
- Valutare candidature
- Ordinare materiali per l'ufficio
- Adattare un documento in una lingua straniera
- Modificare un contratto, contabilizzare fatture
- Organizzare la cena di Natale
- Organizzare un viaggio / una gita di lavoro
- Organizzare una riunione
- Preparazione e atteggiamento in caso di riunioni
- Programmare un workshop
- Assegnare un incarico
- Smistare la posta elettronica
- Risposta scritta a una lamentela (1^a lingua locale e una lingua straniera)
- Accettare/rifutare per iscritto un'offerta (1^a lingua locale e una lingua straniera)
- Utilizzo di programmi Microsoft Office
- Utilizzo di software di contabilità

Competenze metodologiche

- Efficienza e sistematicità nel lavoro
- Approccio reticolare a livello teorico e operativo
- Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- Presentazione efficace

Forma

- 5 incarichi
- 2 giochi di ruolo

Competenze sociali e personali

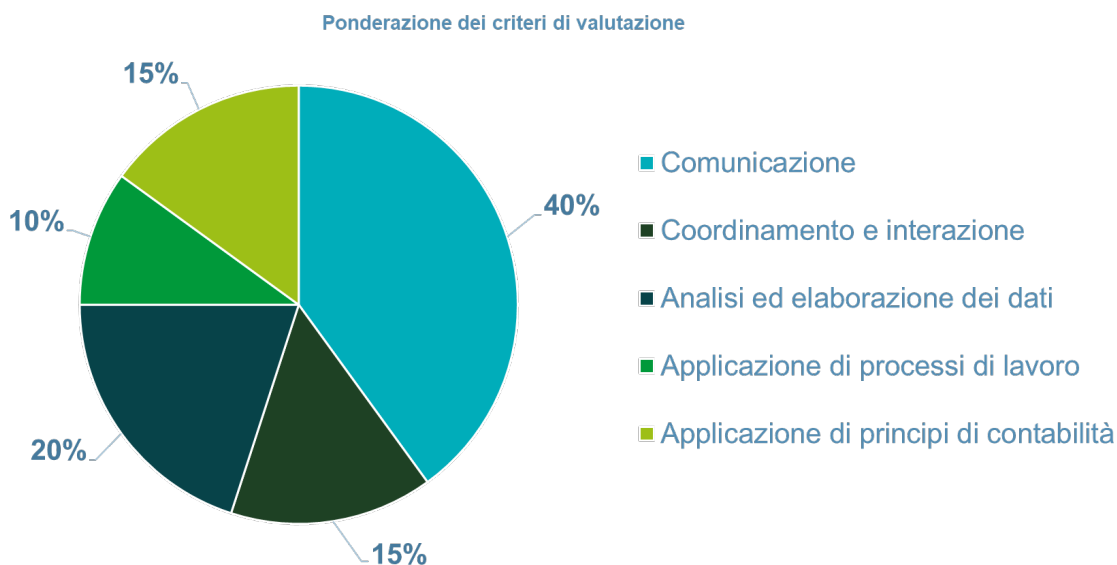
- Dedizione
- Capacità di comunicazione
- Forme comportamentali
- Capacità di apprendimento

Infrastruttura

- Posto di lavoro in ufficio con pubblico
- Sala riunioni su palco davanti a un pubblico



Quadro di riferimento per il concorso Impiegata/Impiegato di commercio CFP Swiss Skills



1 **Comunicazione 40%**

1.1 **Conoscenze**

- Corretta espressione scritta in una lingua nazionale
- Corretta espressione scritta in una seconda lingua nazionale o in una lingua straniera
- Redigere un documento scritto in modo pulito e ordinato
- Redigere una presentazione in modo pulito e ordinato
- Buona strutturazione di una comunicazione scritta via e-mail
- Buona strutturazione di una telefonata
- Buona strutturazione di una presentazione orale
- Buono svolgimento di una trattativa di successo

1.2 **Abilità**

- Atteggiamento personale convincente in pubblico
- Modi piacevoli durante una conversazione telefonica
- Comunicazione scritta adeguata alla situazione
- Utilizzo convincente dei media in una presentazione
- Padronanza nell'utilizzo di MS Word, PowerPoint, Outlook e Teams



2 Coordinamento e interazione 15%

2.1 Conoscenze

- Funzioni per la pianificazione degli appuntamenti in Outlook

2.2 Abilità

- Acquisizione rapida delle informazioni esistenti
- Reperimento delle informazioni mancanti
- Risoluzione dei conflitti
- Trovare soluzioni in tempi stretti

3 Analisi ed elaborazione dei dati 20%

3.1 Conoscenze

- Funzioni per la preparazione dei dati in Excel
- Funzioni per calcoli automatici in Excel
- Funzioni per rappresentazioni chiare e comprensibili in Excel
- Buona strutturazione di un riepilogo di dati

3.2 Abilità

- Preparare i dati in modo chiaro e comprensibile
- Creare calcoli in base a parametri diversi
- Risoluzione di problemi attraverso il pensiero logico

4 Applicazione di processi di lavoro 10%

4.1 Conoscenze

- Struttura dei diagrammi di flusso di processi

4.2 Abilità

- Leggere e comprendere diagrammi di flusso di processi
- Applicare correttamente i diagrammi di flusso specificati

5 Applicazione di principi di contabilità 15%

5.1 Conoscenze

- Principi di base della contabilità
- Struttura dei documenti contabili
- Struttura di una fattura

5.2 Abilità

- Contabilizzare un'operazione
- Utilizzo di un programma di contabilità
- Creazione di una fattura