

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC dal 19.12.2016, Ramo Servizi e amministrazione (S&A), VA. Stato: 01.01.2017

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali					
	1	2	3	4	5	6
1.1.1 Gestire materiale/merce o servizi	1.1.1.1 Opzionale Sono in grado di procurare materiale e merce secondo le direttive aziendali e giuridiche.	1.1.1.2 Opzionale Sono in grado di immagazzinare materiale e merce a regola d'arte secondole necessità e osservando le direttive.	1.1.1.3 Opzionale Sono in grado di organizzare la consegna di materiale/merce ai clienti conformemente all'incarico.			
1.1.2 Fornire consulenza a clienti	1.1.2.1 Obbligatoria Sono in grado di gestire le richieste dei clienti a regola d'arte e secondo le direttive dell'azienda.	1.1.2.2 Obbligatoria Sono in grado di condurre colloqui con i clienti o di consulenza in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi. Applicano in modo convincente le conoscenze dei prodotti e dei servizi.	1.1.2.3 Obbligatoria Sono in grado di gestire le informazioni e i dati dei clienti in modo chiaro e comprensibile utilizzando i sistemi o gli strumenti aziendali.			
1.1.3 Eseguire incarichi e mandati	1.1.3.1 Obbligatoria Sono in grado di svolgere a regola d'arte e in modo autonomo i lavori relativi agli incarichi di clienti e partner commerciali, applicando le proprie conoscenze dei prodotti e dei servizi.	1.1.3.2 Obbligatoria Sono in grado di eseguire confronti tra situazione reale e situazione pianificata secondo le direttive, di documentare lo stato di avanzamento di incarichi e progetti e di aggiornare scadenze e costi.	1.1.3.3 Obbligatoria Sono in grado di accogliere i reclami dei clienti in modo cordiale e appropriato e di individuare e attuare soluzioni appropriate.			
1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni	1.1.4.1 Opzionale Sono in grado di descrivere il mercato e il contesto di mercato di un'azienda nei campi principali.	1.1.4.2 Opzionale Sono in grado di impiegare in modo mirato gli strumenti di marketing disponibili in azienda per acquisire e fidelizzare clienti.	1.1.4.3 Opzionale Sono in grado di rilevare gli effetti delle misure volte ad acquisire e fidelizzare i clienti mediante statistiche appropriate.	1.1.4.4 Opzionale Sono in grado di calcolare i costi di produzione, i costi complessivi, il prezzo di vendita e il margine di utile di determinati prodotti.		
1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Opzionale Sono in grado di svolgere i principali compiti di gestione dell'entrata e dell'uscita di personale.	1.1.5.2 Opzionale Sono in grado di gestire gli orari di lavoro, le assenze, i dati personali. Amministrano le prestazioni sociali e salariali accessorie.				
1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie	1.1.6.1 Opzionale Sono in grado di gestire le fatture in entrata e in uscita secondo le direttive.	1.1.6.2 Opzionale Sono in grado di aprire, tenere, controllare e chiudere la cassa in maniera responsabile e di aggiornare il registro di cassa.	1.1.6.3 Opzionale Sono in grado di collaborare alla chiusura dei conti e di preparare i principali indici economico-aziendali per l'analisi e la valutazione.			
1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatoria Sono in grado di redigere in modo autonomo e corretto e-mail, note da mettere agli atti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali.	1.1.7.2 Obbligatoria Sono in grado di amministrare in modo sicuro e comprensibile dati e documenti secondo le direttive giuridiche, utilizzando un sistema di protezione e archiviazione dei dati.	1.1.7.3 Obbligatoria Sono in grado di pianificare nel dettaglio riunioni ed eventi in modo mirato ed efficiente.	1.1.7.4 Obbligatoria Sono in grado di gestire a regola d'arte le lettere e i pacchi in entrata e in uscita.	1.1.7.5 Obbligatoria Sono in grado di svolgere lavori inerenti la comunicazione interna relativi a newsletter, albo dell'azienda, Intranet o giornale dell'azienda.	1.1.7.6 Obbligatoria Sono in grado di procurare, curare e amministrare mobili, materiale e apparecchiature d'ufficio.
1.2 Lingua standard (lingua nazionale regionale)	1.2.1 Obbligatoria Sono in grado di gestire i documenti scritti, in particolare il dossier, in modo differenziato in funzione delle situazioni e dell'interlocutore. Usano un linguaggio corretto e comprensibile e impiegano in modo convincente diversi mezzi di comunicazione e documenti.	1.2.2 Obbligatoria Sono in grado di argomentare oralmente in modo sicuro, convincente e abile in occasione del colloquio di validazione. Gestiscono la comunicazione verbale e non verbale in modo appropriato. Sono in grado di organizzare e presentare pensieri e argomentazioni in modo orientato all'interlocutore e alle situazioni.				
1.3 Lingua/e straniera/e	1.3.1 Obbligatoria Attestano il possesso del livello B1 in una seconda lingua nazionale (tedesco, francese) o in inglese.	1.3.2 Facoltativa Attestano il possesso del livello B1 in una seconda lingua straniera (tedesco, francese o inglese).				
1.4 Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	1.4 Obbligatoria Il campo ICA viene valutato nel quadro dell'intero dossier, in particolare nel quadro del campo di competenze operative 1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative.					
1.5 Economia e società (E&S)	1.5.1 Obbligatoria Sono in grado di elaborare con competenza le informazioni finanziarie di un'azienda (tenendo conto della liquidità, della redditività e della sicurezza).	1.5.2 Opzionale Sono in grado di capire i concetti di base dell'economia aziendale e di illustrare gli aspetti e le principali particolarità di un'azienda (datore di lavoro attuale o precedente).	1.5.3 Opzionale Sono in grado di riconoscere e classificare i problemi di carattere giuridico in base ai più importanti principi e alle principali regolamentazioni del Codice delle obbligazioni e del Codice civile.	1.5.4 Obbligatoria Sono in grado di comprendere i rapporti aziendali presenti nelle necessità dell' economia globale, della politica e della società.		

Spiegazione dei campi di competenze operative:

> Verde = campi di competenze professionali fondamentali (1.1.1 - 1.1.7). Nel quadro della FOA, le competenze professionali fondamentali corrispondono agli obiettivi di valutazione della parte aziendale (Ramo e azienda).
 > Giallo = campi di competenze professionali di base (1.2-1.5). Le competenze professionali di base, così come la cultura generale integrata nella professione, equivalgono alla capacità di gestire sfide professionali e sociali.
 Nel quadro della FOA, equivalgono agli obiettivi di valutazione della parte scolastica (competenze professionali trasmesse presso il luogo di formazione scuola professionale).

Spiegazione delle competenze operative: > Le competenze operative professionali evidenziate in giallo sono formulate in maniera differente ma sono equivalenti a quelle riportate nel profilo di qualificazione S&A di riferimento del 19.12.2016.