



Impiegato/a commerciale AFC

Griglia delle competenze

a3: ricevere ed elaborare gli ordini commerciali

Effettuare un'autovalutazione

1.1 Domanda guida 1

Sono in grado di procedere a un chiarimento completo dell'ordine?

Criteri di competenza

Raccolgo autonomamente le informazioni necessarie per l'implementazione o le chiedo direttamente al/alla committente.

Comprendo il contesto e le implicazioni di un compito.

Mi informo sugli strumenti ausiliari e sulle risorse disponibili.

Faccio ricerche e domande finché il compito vero e proprio non mi è chiaro e comprensibile.

Registro sistematicamente i risultati del chiarimento dell'ordine.

1.2 Domanda guida 2

Sono in grado di pianificare la realizzazione dei miei incarichi in modo significativo?

Criteri di competenza

Suddivido l'incarico in fasi di lavoro più piccole, basate l'una sull'altra.

Stabilisco le priorità dei miei incarichi in modo tale da non creare conflitti di programmazione delle scadenze.

Prevedo realisticamente le mie risorse necessarie per completare un incarico.



Ho sempre una panoramica di tutti i miei compiti in sospeso.

Posso fornire ad altri informazioni sullo stato di elaborazione dei miei incarichi in qualsiasi momento.

1.3 Domanda guida 3

Procedo in modo strutturato e orientato agli obiettivi quando lavoro ai miei compiti?

Criteri di competenza

Durante l'implementazione mi attengo alle specifiche e alle aspettative del cliente.

Chiedo aiuto o consulenza in una fase iniziale in caso di dubbi o possibili conflitti di programmazione delle scadenze.

Sono in grado di adattarmi e reagisco in modo flessibile ai cambiamenti imprevisti.

Investo abbastanza tempo nell'autocontrollo prima di consegnare il risultato al/alla committente.

Consegno il risultato al/alla committente nella qualità e nel formato desiderati.

1.4 Domanda guida 4

Riesco a gestire in modo costruttivo il feedback altrui?

Criteri di competenza

Sfrutto ogni feedback come un'opportunità per migliorare e imparare.

Accolgo il feedback della mia interlocutrice o del mio interlocutore con gratitudine e lo prendo sul serio.

Se non ho capito qualcosa del feedback, chiedo chiarimenti alla mia interlocutrice o al mio interlocutore.

Identifico i punti di forza e di debolezza del mio approccio sulla base del colloquio di feedback.

Dal feedback traggio adeguate misure di miglioramento per i miei incarichi futuri.



Effettuare una valutazione esterna

1.5 Domanda guida 1

È in grado di fornire un chiarimento completo sull'incarico?

Criteri di competenza

Raccoglie autonomamente le informazioni necessarie per l'implementazione o le chiede direttamente al/alla committente.

Comprende il contesto e le implicazioni di un compito.

Si informa sugli strumenti ausiliari e sulle risorse disponibili.

Fa ricerche e domande finché il compito vero e proprio non gli/le è chiaro e comprensibile.

Registra sistematicamente i risultati del chiarimento dell'incarico.

1.6 Domanda guida 2

È in grado di pianificare lo svolgimento dei suoi incarichi in modo ragionevole?

Criteri di competenza

Suddivide l'incarico in fasi di lavoro più piccole, basate l'una sull'altra.

Definisce l'ordine di priorità dei propri incarichi in modo da non creare conflitti di programmazione delle scadenze.

Prevede realisticamente le proprie risorse per portare a termine un incarico.

Ha sempre una visione d'insieme di tutti i suoi compiti in sospeso.

In qualsiasi momento è in grado di fornire ad altri informazioni sullo stato di elaborazione dei suoi incarichi.

1.7 Domanda guida 3

Procede in modo strutturato e mirato agli obiettivi quando lavora ai suoi compiti?

**Criteri di competenza**

Durante l'implementazione mi attengo alle specifiche e alle aspettative del cliente.

Chiede aiuto o consulenza in una fase iniziale in caso di dubbi o possibili conflitti di programmazione delle scadenze.

È in grado di adattarsi e reagisce in modo flessibile ai cambiamenti imprevisti.

Investe abbastanza tempo nell'autocontrollo prima di consegnare il risultato al/alla committente.

Consegna al/alla committente il risultato nella qualità e nel formato desiderati.

1.8 Domanda guida 4

Gestisce in modo costruttivo il feedback altrui?

Criteri di competenza

Sfrutta ogni feedback come un'opportunità per migliorare e imparare.

Risponde con gratitudine ai feedback del suo interlocutore e li prende sul serio.

Se non ha capito qualcosa del feedback, chiede chiarimenti al suo interlocutore.

Individua i punti di forza e di debolezza del proprio approccio sulla base del colloquio di feedback.

Dal feedback deduce misure di miglioramento adeguate per i suoi incarichi futuri.
