

### Elenco di obiettivi di valutazione, ramo *Banca*

#### Indicazioni:

- Con il concetto "cliente" s'intendono tutte le persone ed organizzazioni per le quali gli impiegati di commercio erogano delle prestazioni all'esterno e all'interno dell'azienda.
- Le competenze metodologiche, sociali e individuali – **MSP** – sono descritte dettagliatamente nel documento di base del piano di formazione, parte A: competenze operative, cap. 2 "competenze metodologiche", cap. 3 "competenze sociali ed individuali".
- Le spiegazioni sui livelli di tassonomia **C1-C6** per la determinazione del livello d'esigenze degli obiettivi di valutazione sono descritte nel cap.4.
- Il livello C attribuito ad ogni obiettivo di valutazione corrisponde sempre al livello C maggiore delle capacità parziali riassunte sotto.

#### Gestione degli obiettivi di valutazione:

- Tutti i **19 obiettivi di valutazione dell'azienda** devono essere elaborati e raggiunti da tutti gli apprendisti del ramo di formazione e d'esame *Banca*.
- Gli obiettivi di valutazione dell'azienda e gli obiettivi di valutazione CI sono identici per la maggior parte degli obiettivi operativi (eccezione: 1.1.6. Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie e 1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative)
- A livello subordinato all'azienda ed al corso interaziendale sono attribuite delle proprie **capacità parziali**. Unicamente grazie a quest'attribuzione diventa chiaro quali obiettivi di valutazione del piano di formazione sono coperti dalla pratica professionale e/o dalla teoria aziendale.
- Le capacità parziali (contenute in un documento separato) sono strutturate secondo i criteri di tecnica bancaria (ad es. ambiente, operazioni di credito, operazioni finanziarie, ecc.); è sempre indicato l'obiettivo di valutazione superiore del piano di formazione.
- Nella Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP Banca), sussidio per i maestri di tirocinio e gli apprendisti, le capacità parziali sono strutturate secondo gli stessi criteri di tecnica bancaria.

#### 1.1. Obiettivo fondamentale – **Ramo & azienda** (risp. elaborare procedure economico-aziendali e/o procedure di servizi)

L'adozione di procedure economico-aziendali orientate ai clienti e ai servizi ha un'importanza centrale per l'attività degli impiegati di commercio. Essi conoscono a fondo le procedure nel loro ambito professionale e fanno fronte con competenza alle esigenze e alle richieste. A tale scopo mettono in campo conoscenze generali, conoscenze specifiche e metodi di lavoro appropriati.

Grazie alla loro professionalità assicurano l'adozione di procedure di lavoro mirate nei campi della consulenza ai clienti, dell'attività specifica del ramo e dell'amministrazione.

### 1.1.1 Obiettivo operativo – **Gestire materiale/merce o servizi**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. In questa procedura seguono con efficienza tutte le fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo applicando le direttive aziendali e giuridiche.

**Ramo banca: nessun obiettivo di valutazione**

### 1.1.2 Obiettivo operativo – **Fornire consulenza ai clienti**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse per l'azienda. Trattano in maniera professionale le richieste dei clienti preoccupandosi della loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze sui prodotti e servizi, di una buona competenza nella consulenza, di tecniche di vendita indirizzate ai clienti, di un orientamento ai servizi e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio reso.

Obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.2.1 Elaborare le richieste della clientela (C5)</b>                      Elaboro le richieste della clientela secondo le prescrizioni aziendali in modo professionale grazie alle mie conoscenze sui prodotti e servizi bancari della mia banca come pure dei prodotti e servizi rilevanti di due concorrenti (→ 1.1.8.1; 1.1.8.2).                      In particolare svolgo i seguenti lavori in modo orientato ai clienti e al servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accettare richieste della clientela</li> <li>- chiarire le esigenze</li> <li>- elaborare le richieste dei clienti e rispondere ad esse oppure trasmetterle alle persone competenti</li> <li>- documentare i contatti con i clienti in modo comprensibile tramite la rispettiva documentazione</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.2.2 Condurre un colloquio con un cliente (C5)</b>                      Conduco con i clienti dei colloqui di vendita e di consulenza in modo convincente e orientato all'obiettivo. A questo scopo utilizzo in modo mirato le mie conoscenze sui prodotti e servizi della mia banca e di due concorrenti e procedo di principio come segue:                      - preparare il colloquio con il cliente.                      - Condurre il colloquio con il cliente (chiarire le esigenze, analizzare le situazioni di partenza specifiche, mostrare le varianti, evidenziare il valore aggiunto delle proprie soluzioni, confutare eventuali obiezioni, definire i passi seguenti). A questo scopo utilizzo correttamente i sussidi solitamente utilizzati nella pratica (calcolatrice, strumenti di calcolo, grafici, tabelle) e spiego al cliente le formule matematiche ed i grafici necessari per la comprensione dei rispettivi prodotti.                      - Documentare il colloquio con il cliente e verificare il successo.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p><b>1.1.2.3 Elaborare le informazioni sulla clientela (C4)</b>                      Gestisco le informazioni ed i dati dei clienti in modo chiaro e comprensibile. A questo scopo utilizzo i sistemi e strumenti aziendali in modo mirato per i seguenti lavori:                      - analizzare clienti e gruppi di clienti                      - registrare, strutturare, archiviare e coltivare i dati dei clienti                      - analizzare i contatti con i clienti                      Tratto i dati sensibili in modo confidenziale secondo le prescrizioni legali ed aziendali.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

### 1.1.3 Obiettivo operativo – **Eseguire incarichi e mandati**

Nel proprio campo gli impiegati di commercio sono responsabili dell'esecuzione di incarichi e mandati di clienti. Svolgono le varie fasi secondo le direttive interne dell'azienda, rispettando scadenze ed esigenze di qualità. Lavorano in modo autonomo ed efficiente impiegando in maniera professionale gli strumenti necessari.

Obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.3.1 Eseguire ordini (C6)</b>                      Nell'esecuzione degli ordini della clientela e di partner d'affari esterni svolgo i seguenti lavori in modo autonomo e professionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accettare e valutare le richieste della clientela</li> <li>- fare delle offerte</li> <li>- registrare i dati dei clienti e degli ordini</li> <li>- allestire delle conferme degli ordini</li> <li>- elaborare ed azionare degli ordini</li> <li>- garantire una corretta esecuzione degli ordini</li> </ul> <p>In questo modo garantisco che i clienti sono serviti con piena soddisfazione con i nostri prodotti e servizi e quelli procurati da terzi. Tratto i dati sensibili in modo confidenziale secondo le prescrizioni legali ed aziendali (protezione dei dati).</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.3.2 Svolgere verifiche del successo (C4)</b>                      Svolgo dei confronti tra lo standard e il risultato reale secondo le prescrizioni, documento gli stati degli ordini e dei progetti e aggiorno correttamente le statistiche.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.3.3 Evadere i reclami della clientela (C4)</b>                      Accetto i reclami della clientela in modo cortese e conveniente. Evidenzio delle soluzioni e discuto gli ulteriori passi con i clienti e con il mio superiore.                      In caso di necessità realizzo delle soluzioni adeguate e verifico l'effetto delle misure e la soddisfazione dei clienti.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

**1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'efficace attività commerciale. Ne utilizzano gli strumenti in funzione della situazione e dei destinatari.

Obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.4.1 Utilizzare mezzi pubblicitari (C5)</b>                      Fornisco ai clienti i mezzi pubblicitari della banca rilevanti per le loro esigenze.                      Utilizzo in modo professionale i diversi mezzi pubblicitari (prospetti, inserzioni, manifesti, ecc.) e canali di distribuzione (sportello, Internet, vendita telefonica ecc.) dei servizi rilevanti. Collego le affermazioni dei mezzi pubblicitari in modo efficace con i miei colloqui con i clienti.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza                      2.4 Presentazione efficace                      3.2 Capacità di comunicazione                      3.4 Forme comportamentali</p>

**1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di una gestione del personale efficiente. Eseguono con discrezione e correttezza i compiti a loro assegnati secondo le direttive. A tale scopo utilizzano in modo mirato documenti e strumenti adeguati.

**Ramo banca: nessun obiettivo di valutazione**

**1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una corretta elaborazione delle informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo direttive e in modo coscienzioso.

Obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.6.1 Tenere la cassa (C4)</b>                      Tengo la cassa in modo coscienzioso e preciso. Apro, gestisco, controllo e chiudo la cassa e aggiorno il libro di cassa.                      In caso di discrepanze intraprendo le misure previste ed informo il mio superiore.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro                      3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

**1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente compiti amministrativi e organizzativi. Durante lo svolgimento di questi lavori assumono coscientemente compiti e funzioni utilizzando direttive e strumenti in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.1 Elaborare la corrispondenza (C5)</b>                      Redigo in modo autonomo i seguenti documenti correttamente e secondo le prescrizioni e li trasmetto ai destinatari:                      - e-mail                      - annotazioni sui dossier                      - lettere                      - rapporti                      - testi per le website                      - verbali</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p><b>1.1.7.2 Gestire dati e documenti (C3)</b>                      Gestisco dati e documenti in modo sicuro e comprensibile. A questo scopo utilizzo il sistema di protezione dei dati e d'archiviazione dell'azienda secondo le prescrizioni aziendali e legali.</p>	<p><b>1.1.7.2 Gestire dati e documenti (C3)</b>                      Gestisco dati e documenti in modo sicuro e comprensibile. A questo scopo utilizzo il sistema di protezione dei dati e d'archiviazione dell'azienda secondo le prescrizioni aziendali e legali.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.3 Organizzare riunioni e manifestazioni (C5)</b>                      Preparo riunioni e manifestazioni. A questo scopo svolgo in modo professionale ed efficiente i lavori necessari come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- invitare i partecipanti</li> <li>- mettere a disposizione l'infrastruttura</li> <li>- occuparmi dei partecipanti</li> <li>- allestire verbali / valutazioni</li> <li>- preparare la documentazione per i partecipanti</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.7.4 Elaborare le lettere ed i pacchi postali (C3)</b>                      Elaboro la posta in entrata e in uscita, svolgendo in modo affidabile i lavori legati alle lettere ed ai pacchi postali come ad esempio la distribuzione della posta in entrata agli uffici interni e la spedizione di lettere e pacchi postali in uscita.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.7.5 Eseguire i compiti della comunicazione interna (C3)</b>                      Svolgo, rispettando le prescrizioni aziendali, i compiti della comunicazione interna come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- newsletter</li> <li>- bacheca per gli avvisi</li> <li>- Intranet, pubblicazione aziendale</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p><b>1.1.7.6 Procurare ed amministrare il materiale d'ufficio (C3)</b>                      Procuo il materiale d'ufficio secondo le prescrizioni aziendali. Lo gestisco in modo professionale secondo le prescrizioni aziendali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

**1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della propria azienda, della concorrenza e del ramo (settore economico) rappresentano le basi fondamentali per il proprio lavoro. Utilizzano queste conoscenze per far fronte in modo autonomo e competente alle procedure di lavoro, alla consulenza alla clientela nonché ai compiti amministrativi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.1 Descrivere, analizzare e valutare prodotti e servizi (C6)</b>                      Descrivo, analizzo e valuto le caratteristiche, le particolarità ed i punti forti dei prodotti e servizi della mia azienda con l'aiuto di documenti o esempi espressivi. Spiego al cliente le formule matematiche ed i grafici necessari per la comprensione dei rispettivi prodotti.                      Applico queste conoscenze nella consulenza alla clientela, nei processi di lavoro e nei compiti amministrativi in modo mirato e convincente.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.8.2 Spiegare i prodotti e servizi della concorrenza (C4)</b>                      Con l'aiuto di confronti significativi spiego le caratteristiche, le particolarità ed i punti forti dei prodotti e servizi dei principali concorrenti.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali (CI)	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.3 Utilizzare le conoscenze sull'azienda (C2)</b>                      Spiego ad una persona esterna all'azienda i seguenti aspetti della mia azienda di tirocinio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gruppi di interlocutori e le loro richieste</li> <li>- Missione / filosofia / strategia</li> <li>- Retrosceca storico</li> <li>- Forma giuridica / rapporti di proprietà</li> <li>- Organizzazione strutturale</li> <li>- Organizzazione procedurale</li> <li>- Posizione di mercato</li> <li>- Indici aziendali e finanziari</li> <li>- Principali punti forti</li> <li>- Gestione della qualità e standard di qualità</li> </ul> <p>Strutturo e presento questi aspetti in modo adeguato al mio interlocutore con l'aiuto di sussidi significativi.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p><b>1.1.8.4 Utilizzare le conoscenze sul settore (C2)</b>                      Con l'aiuto di documentazione e sussidi descrivo caratteristiche e sviluppi centrali del settore, nel quale opera la mia azienda di tirocinio. Questi li strutturo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensione delle aziende e strutture</li> <li>- Indici aziendali e finanziari significativi</li> <li>- Struttura del personale</li> <li>- Importanza economica / regionale / sociale</li> <li>- Situazione concorrenziale</li> <li>- Condizioni quadro legali</li> <li>- Evoluzioni / tendenze</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.8.5 Comprendere l'ambiente dell'attività commerciale e gli sviluppi (C5)</b>                      Con l'aiuto di documentazione e sussidi significativi descrivo i principali fattori d'influenza dell'ambiente che influenzano attualmente ed in futuro la nostra attività commerciale ed il nostro settore. Questi li strutturo secondo punti di vista e sviluppi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- economici</li> <li>- sociali</li> <li>- tecnologici</li> <li>- ecologici,</li> </ul> <p>dai quali deduco le principali opportunità e pericoli per la nostra azienda.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

**Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Banca* entra in vigore il 1° gennaio 2012.**

---

Berna, 23 settembre 2011

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Christine Davatz  
Presidentessa

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 26 settembre 2011

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA (UFFT)  
La Direttrice

Prof. Dott. Ursula Renold