

Criteria di valutazione sulla competenza metodologica, sociale e personale / Riassunto

Competenza metodologica	Criteri per l'osservazione
<p>Efficienza e sistematicità nel lavoro (1) Scelgo le fonti d'informazione adeguate al compito da svolgere e mi procuro le informazioni necessarie in modo mirato. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • si procura le informazioni rilevanti in modo attivo, orientato all'obiettivo ed efficace • annota le informazioni relative al colloquio ed è in grado di riferirsi a queste informazioni durante il colloquio • tiene pronte le informazioni rilevanti per il cliente
<p>Efficienza e sistematicità nel lavoro (2) Pianifico i lavori, i progetti e il mio apprendimento, fisso le priorità, decido in modo adeguato alla situazione ed eseguo i miei lavori e progetti in modo orientato agli obiettivi, tenendo conto dei costi. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dà priorità a determinati argomenti e struttura il colloquio in modo sensato/ha un piano sensato • procede in modo strutturato/mantiene il suo piano • gestisce il tempo in modo sensato ed efficace
<p>Pensiero e azione interdisciplinare Utilizzando metodi e sussidi adeguati, rappresento in modo comprensibile processi, forme organizzative e correlazioni economiche e riconosco interdipendenze e punti di contatto in relazione alla situazione del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sulla base delle affermazioni del cliente comprende il contesto rilevante e lo affronta nel colloquio • si riferisce alle affermazioni/alla situazione del cliente • mostra al cliente il legame tra la sua situazione e le proposte/offerte/decisioni
<p>Efficacia nella negoziazione e nella consulenza (1) Chiarisco le esigenze e i punti di vista dei miei interlocutori e riconosco e comprendo i loro messaggi verbali e non verbali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • svolge un'analisi delle esigenze adeguata • utilizza tecniche di domanda convenienti – impiega domande aperte e chiuse in modo adeguato alla situazione • chiude le lacune nella catena d'informazione
<p>Efficacia nella negoziazione e nella consulenza (2) Elaboro proposte di soluzione adeguate e raggiungo risultati positivi ed efficaci per le persone coinvolte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • allestisce un'offerta basata sui risultati dell'analisi dei bisogni • evidenzia l'utilità per il cliente in modo adeguato alla situazione • nell'argomento principale e nel cross selling conduce ad una conclusione e la evidenzia concretamente
<p>Presentazione efficace (1) Pianifico e preparo le mie presentazioni in maniera autonoma e le svolgo in modo convincente. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dà l'impressione di essersi preparato in modo professionale • spiega e motiva lo svolgimento del colloquio al cliente • offre al cliente degli aiuti di orientamento per il colloquio/durante il colloquio
<p>Presentazione efficace (2) Utilizzo in modo conveniente la retorica e il linguaggio del corpo e impiego i sussidi di presentazione in modo adeguato ai destinatari e alla situazione. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • per la spiegazione di un contenuto tecnico utilizza almeno una volta un sussidio • crea un sussidio attraente e adeguato alle esigenze del cliente • l'utilizzo del linguaggio del corpo, le parole ed i sussidi sono in sintonia
<p>Somma competenza metodologica</p>	

Competenza sociale e personale	Criteri per l'osservazione
<p>Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative (2) Mi assumo la responsabilità del mio agire e del mio comportamento, so resistere allo stress e riconosco situazioni difficili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • appare tranquillo e/o riesce a canalizzare il suo nervosismo in modo adeguato alla situazione • conduce il colloquio • reagisce in modo professionale quando non conosce una risposta
<p>Capacità di comunicazione (1) Percepisco affermazioni orali del cliente in modo differenziato e sono aperto nei confronti delle idee e opinioni dei miei interlocutori.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • conferma le affermazioni del cliente tramite feedback verbale o non verbale • reagisce in modo adeguato alle affermazioni del cliente • si riferisce alle affermazioni del cliente
<p>Capacità di comunicazione (2) Mi esprimo oralmente in modo adeguato all'argomento e ai destinatari e comunico i miei punti di vista e le mie proposte in maniera chiara e motivata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • utilizza un linguaggio adeguato ad un ambiente professionale • adegua il linguaggio alle conoscenze tecniche del cliente e utilizza i termini tecnici in modo adeguato • motiva le sue affermazioni/proposte
<p>Capacità di comunicazione (3) Sono in grado di superare situazioni di sfida chiarendo i malintesi e i punti di vista e mirando al raggiungimento di soluzioni. Gestisco le osservazioni ed obiezioni in modo professionale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • nei conflitti distingue tra il livello oggettivo, emotivo e relazionale • accetta la critica e le obiezioni in modo professionale • confuta la critica e le obiezioni in modo sensato e plausibile
<p>Capacità di comunicazione (4) Sono discreto e professionale al fine di tutelare gli interessi del mio interlocutore nei confronti della mia azienda o organizzazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • appare serio ed integro • appare credibile ed affidabile • dà al cliente la sensazione di essere assistito in modo competente e professionale
<p>Forme comportamentali (1) Adegua il mio aspetto allo stile della mia azienda o organizzazione, mi presento in modo adeguato alla situazione, sono puntuale, affidabile e ordinato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • mantiene l'ambiente di colloquio ben strutturato ed ordinato • concede al cliente un tempo per il colloquio in modo mirato • alla fine del colloquio evidenzia i prossimi passi e garantisce attivamente il prossimo contatto
<p>Forme comportamentali (2) Tratto i clienti con educazione e rispetto, agisco in modo coscienzioso e rispetto le regole di cortesia nella comunicazione orale come pure nel mio comportamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • accoglie e congeda il cliente con una stretta di mano e rivolgendosi a lui con il nome • nei confronti del cliente si comporta nel rispetto delle norme di comportamento professionali e delle regole di cortesia • mantiene il contatto visivo con il cliente
<p>Somma competenza sociale e personale</p>	

Somma competenze				Punteggio massimo raggiungibile	Punteggio raggiunto
Competenza professionale				54	
Competenza sociale e personale				21	
Competenza metodologica				21	
Totale				96	
0 = non raggiunto 1 = parzialmente raggiunto 2 = raggiunto (prestazione attesa) 3 = ineccepibile/perfetto					
Impressione generale				Comportamento osservato	Punteggio raggiunto
4 punti L'impressione generale della sua personalità è stata entusiasmante					
3 punti L'impressione generale della sua personalità è stata convincente					
2 punti L'impressione generale della sua personalità è stata solo parzialmente convincente					
1 punto L'impressione generale della sua personalità non è stata convincente					
0 punti L'impressione generale della sua personalità non è stata convincente e ha dato un'impressione negativa					
Nota	Punti	Nota	Punti	Controllato degli esperti / osservazioni / commenti <input type="checkbox"/> Il candidato è stato identificato tramite un documento di legittimazione ufficiale <input type="checkbox"/> Il candidato ha confermato di essere in uno stato di salute che gli permette di affrontare l'esame <input type="checkbox"/> Sono stati utilizzati sussidi elettronici (si prega di descrivere brevemente)	
6	95 – 100	3	35 – 44		
5,5	85 – 94	2,5	25 – 34		
5	75 – 84	2	15 – 24		
4,5	65 – 74	1,5	5 – 14		
4	55 – 64	1	0 – 4		
3,5	45 – 54				
Nota:					