

- Swiss Banking

Piano di formazione di filiale

Ramo Banca

Indicazioni generali

1. Gli obiettivi della scuola professionale di base (senza il campo di competenze operative A) e del corso interaziendale (CI) devono essere coperti di volta in volta anche nell'azienda, nell'ottica di una cooperazione tra luoghi di formazione. Per questo motivo, il piano di formazione costituisce per voi un importante strumento per pianificare le fasi di sviluppo e di valutazione in azienda.
2. Il piano di formazione è un iter «ideale», ovvero una raccomandazione a livello settoriale che garantisce una corretta attuazione della cooperazione tra luoghi di formazione.
3. Il presente piano di formazione funge pertanto per voi da raccomandazione e orientamento. Potete ovviamente adeguare l'ambito Azienda alle peculiarità della vostra banca.

Gestione delle versioni

Versione	Rilevante per gli esami dall'inizio dell'apprendistato (anno)	Modifica all'interno della versione (modifiche piccole)	Modifica con rilevanza per l'esame (cambiamento di versione)	Convalida (ente di convalida / data)
1.0	No	-	-	Steering Comite 05.07.22

Leggenda

Modifica della versione con rilevanza per l'esame finale : passi di 1.0
 Modifiche all'interno della versione (nessun cambiamento di versione) : passi di 0.1

Piano di formazione di filiale- 1° anno di tirocinio

	CCO A: Forme lavorative e organizzative agili	CCO B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso	CCO C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	CCO D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	CCO E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	
Scuole professionali	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	
	CO a3		CO c3		CO e3	
	CO a4					
	CO a5					
	Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					
CI	Modulo A: CO b1, CO b2, CO b3, CO e2 (Semestre 1-2)		Modulo B: CO d1, CO d2, CO d3 (Semestre 1-2)			
Azienda	<p>Si raccomanda che, ove possibile, le apprendiste e gli apprendisti del primo anno di tirocinio vengano formati in reparti in cui possono acquisire attraverso diversi canali competenze in relazione all'interrelazione e alla comunicazione con clienti che hanno esigenze di base. Ciò può avvenire ad esempio nell'atrio della clientela, alla ricezione, presso il servizio di assistenza telefonica o nel supporto e-banking. A titolo integrativo, nel processo di formazione deve essere incluso anche l'apprendimento di attività amministrative di base. Viene inoltre tematizzata la base dei processi di contabilità commerciale.</p>					
	<p>Voici des exemples de départements appropriés (les noms des départements peuvent varier d'un institut à l'autre):</p> <table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e servizi di base • Call center / Centro servizio clienti • E-Banking • Area clienti / Ricezione </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Clientela privata • Contabilità • Retail Banking • Traffico pagamenti </td> </tr> </table>					<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e servizi di base • Call center / Centro servizio clienti • E-Banking • Area clienti / Ricezione
<ul style="list-style-type: none"> • Prodotti e servizi di base • Call center / Centro servizio clienti • E-Banking • Area clienti / Ricezione 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientela privata • Contabilità • Retail Banking • Traffico pagamenti 					

Leggenda

CCO: Campi di competenze operative CO: Competenze operative CI: Corsi interaziendali

Piano di formazione di filiale - 2° anno di tirocinio

	CCO A: Forme lavorative e organizzative agili	CCO B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso	CCO C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	CCO D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	CCO E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale
Scuole professionali	CO a1				CO e1
	CO a2	CO b2		CO d2	CO e2
	CO a3	CO b3	CO c3	CO d3	CO e3
	CO a4	CO b4	CO c4	CO d4	CO e4
	CO a5	CO b5	CO c5		
	Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta				
CI	Bloc C: CO d3 (Semestre 3-4)				
Azienda	Si raccomanda che, ove possibile, gli apprendisti del secondo anno di tirocinio siano formati in reparti in cui possono avere un contatto approfondito con la clientela e condurre o comunque affiancare situazioni di colloquio con i clienti. Impieghi parziali risultano opportuni anche in reparti amministrativi in cui si svolgono interazioni ampliate con altre unità.				
	Di seguito è riportata una serie di unità operative idonee (la denominazione effettiva dei reparti può variare a seconda dell'istituto):				
	<ul style="list-style-type: none"> • Unità di consulenza • Call center / unità di digital banking • Marketing / project management 	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti commerciali • Distribuzione / Front support • Gestione titoli / crediti 			

Leggenda

CCO: Campi di competenze operative CO: Competenze operative CI: Corsi interaziendali

Piano di formazione di filiale - 3° anno di tirocinio

	CCO A: Forme lavorative e organizzative agili	CCO B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso	CCO C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	CCO D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	CCO E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	
Scuole professionali	CO a1					
	CO a2					
	CO a3	CO b3				
	CO a4		CO c4	CO d5	CO e5	
	CO a5		CO c6	CO d6	CO e6	
Conoscenze professionali specifiche delle opzioni						
CI	Bloc D: CO b3 (Semestre 5-6)			Bloc E: CO d4 (Semestre 5-6)		
Azienda	<p>Si raccomanda che, ove possibile, gli apprendisti del terzo anno di tirocinio vengano formati in reparti all'interno dei quali possono assumere un ruolo attivo in operazioni complesse di consulenza e assistenza (con clienti, stakeholder, fornitori, collaboratori, superiori gerarchici). In questi reparti dovrebbero essere svolte situazioni di lavoro piuttosto complesse in un ambito specialistico con attinenza bancaria. Inoltre, il contesto professionale dovrebbe offrire la possibilità di condurre attività di ricerca e affrontare in maniera approfondita tematiche specialistiche, intrattenendo un dialogo e un confronto costante con collaboratori, superiori e clienti.</p>					
	<p>Di seguito è riportata una serie di unità operative idonee (la denominazione effettiva dei reparti può variare a seconda dell'istituto):</p> <table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Consulenza finanziaria e previdenziale • Commercio • Human resources • Consulenza ipotecaria • Investment consulting • Analisi del credito • Consulenza alla clientela di carattere generale </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione marketing ed eventi • Gestione di prodotti e progetti • Consulenza fiscale e successoria • Clienti commerciali • Desk aziende • Gestione patrimoniale • Wealth management </td> </tr> </table>					<ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Consulenza finanziaria e previdenziale • Commercio • Human resources • Consulenza ipotecaria • Investment consulting • Analisi del credito • Consulenza alla clientela di carattere generale
<ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Consulenza finanziaria e previdenziale • Commercio • Human resources • Consulenza ipotecaria • Investment consulting • Analisi del credito • Consulenza alla clientela di carattere generale 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione marketing ed eventi • Gestione di prodotti e progetti • Consulenza fiscale e successoria • Clienti commerciali • Desk aziende • Gestione patrimoniale • Wealth management 					

Leggenda

CCO: Campi di competenze operative CO: Competenze operative CI: Corsi interaziendali