



Impiegato/a commerciale AFC

Griglia delle competenze

b1: cooperare e comunicare in diversi team per l'elaborazione di incarichi commerciali

1.1 Domanda guida 1

Collaboro in modo rispettoso con tutti i membri del team?

Criteri di competenza

Mi integro in modo attivo e aperto nei nuovi team, mostrandomi aperto/a e amichevole.

Scelgo consapevolmente un tono sobrio e rispettoso con i membri del mio team.

Ascolto attivamente i membri del mio team concentrandomi, mantenendo il contatto visivo e ponendo domande se qualcosa non mi è chiaro.

Spiego le diverse procedure ai nuovi membri del team, dimostrando comprensione e pazienza.

Sono aperto/a e tollerante nei confronti di persone provenienti da altri contesti culturali, senza giudicare le usanze altrui e tenendone conto nella mia collaborazione e comunicazione.

1.2 Domanda guida 2

Riesco a perseguire attivamente e a rispettare gli obiettivi e le regole del mio team?

Criteri di competenza



Mi impegno a imparare e ad applicare gli obiettivi e le regole del mio team.

Offro attivamente il mio aiuto a colleghe e colleghi nei limiti delle mie possibilità.

Rispetto sempre tutti gli accordi presi con le mie colleghe e i miei colleghi.

Mi sforzo di identificarmi con i simboli, il linguaggio e i rituali del mio team.

In caso di difficoltà o dubbi, chiedo attivamente supporto.

1.3 Domanda guida 3

Riesco a gestire in modo appropriato le situazioni difficili all'interno del team?

Criteri di competenza

Mantengo sempre la calma e non mi faccio prendere dall'emozione in caso di problemi o conflitti con gli altri membri del team.

In caso di disaccordo, cerco di capire il punto di vista del mio interlocutore e di mettermi nei suoi panni.

Nel caso di una critica costruttiva, non mi difendo né adduco giustificazioni.

Applico in modo affidabile le soluzioni e le misure definite congiuntamente.

1.4 Domanda guida 4

Affronto i problemi con i membri del team in modo costruttivo?

Criteri di competenza

Riconosco in modo tempestivo i contrasti nel mio team.

Affronto le sfide e i problemi con tempestività.

Esprimo le critiche personali solo in privato.

Cerco una soluzione sensata insieme ai membri del mio team.



1.5 Leitfrage 5

Riesco ad applicare in modo mirato e coerente le linee guida comportamentali e i requisiti legali del mio settore e della mia azienda nei rapporti con i clienti?

Criteri di competenza

Nei rapporti con i clienti mi attengo coscienziosamente al codice di condotta del settore bancario.

Gestisco coerentemente i processi relazionali con i clienti nel rispetto delle leggi e delle linee guida aziendali.

Nel lavoro quotidiano metto in pratica le linee guida generali e interne sulla protezione dei dati.

Nei rapporti con i clienti applico in modo mirato le linee guida dell'azienda in materia di sostenibilità.

Effettuare una valutazione esterna

1.6 Domanda guida 1

-

Criteri di competenza

Si integra in modo attivo e aperto nei nuovi team, mostrandosi aperto/a e amichevole.

Sceglie consapevolmente un tono concreto e rispettoso con i membri del suo team.

Ascolta attivamente i membri del suo team concentrandosi, mantenendo il contatto visivo e chiedendo se qualcosa non gli/le è chiaro.

Spiega le varie procedure ai nuovi membri del team dimostrando pazienza, interesse e comprensione.



È aperto/a e tollerante nei confronti di persone di altre culture, non giudica le altre consuetudini e ne tiene conto nella sua collaborazione e comunicazione.

1.7 Domanda guida 2

-

Criteri di competenza

Si sforza di apprendere e realizzare gli obiettivi e le regole della propria squadra.

Aderisce costantemente alle linee guida per il rispetto delle norme di sostenibilità.

Offre attivamente il proprio aiuto alle colleghe e ai colleghi nei limiti delle sue possibilità.

Rispetta coscienziosamente tutti gli accordi presi con le colleghe e i colleghi.

In caso di difficoltà o ambiguità, chiede attivamente un supporto.

1.8 Domanda guida 3

-

Criteri di competenza

Rimane sempre calmo/a e non si agita in caso di problemi o conflitti con le altre persone del team.

In caso di disaccordo, cerca di capire il punto di vista del suo interlocutore e di mettersi nei suoi panni.

In caso di critiche costruttive, non cerca di giustificarsi e non accampa scuse.

Applica in modo affidabile le soluzioni e le misure definite congiuntamente.

In caso di difficoltà o ambiguità, chiede attivamente un supporto.



1.9 Domanda guida 4

-

Criteri di competenza

Riconosce tempestivamente le divergenze nel proprio team.

Affronta tempestivamente le sfide e i problemi.

Esprime le critiche solo di persona in privato.

Cerca una soluzione sensata insieme alle altre persone del suo team.

1.10 Domanda guida 5

-

Criteri di competenza

Nei rapporti con i clienti si attiene coscienziosamente al codice di condotta del settore bancario.

Gestisce coerentemente i processi relazionali con i clienti nel rispetto delle leggi e delle linee guida aziendali.

Nel lavoro quotidiano mette in pratica coerentemente le linee guida generali e interne sulla protezione dei dati.

Nei rapporti con i clienti applica in modo mirato le linee guida dell'azienda in materia di sostenibilità.