



! Questa competenza è molto significativa per la formazione

Requisiti fisici

	rilevanza molto bassa	rilevanza media	alta rilevanza	Giustificazione 
Spiccate capacità motorie grossolane				
Spiccate capacità motorie fini				
buona visione cromatica				
Necessità di uno o più organi sensoriali pronunciati				
Nessuna allergia/intolleranza				
Si richiede un'elevata dose di energia, tenacia e resistenza				
Salute ottimale per poter lavorare a temperature e condizioni climatiche diverse				

Per questa professione non è ancora disponibile alcun profilo. In costruzione. Nuovi profili saranno aggiunti continuamente.

Requisiti personali

	rilevanza molto bassa	rilevanza media	alta rilevanza	Giustificazione 
Elevata resilienza emotiva				
Ritmo di lavoro veloce o non influenzabile				
Elevata concentrazione e resistenza				
Spiccata creatività e capacità di risolvere i problemi				
Flessibilità per quanto riguarda il luogo di lavoro				
Flessibilità in termini di orario di lavoro				
Senso di responsabilità				
Un approccio aperto e adattato agli altri				
Il piacere di un contatto intenso, capacità di immedesimazione				
Forte capacità di lavorare in team grazie alla stretta collaborazione (intra e/o interpersonale)				
Competenze interculturali				
Forte integrità				

Per questa professione non è ancora disponibile alcun profilo. In costruzione. Nuovi profili saranno aggiunti continuamente.

Impiegata di commercio AFC Formazione estesa

Tipica situazione lavorativa

Situazione lavorativa 1, organizzare un evento

Emma lavora in una banca che partecipa spesso a fiere professionali. Prossimamente si terrà una fiera per far conoscere le aziende ai diplomandi delle università e scuole universitarie professionali e Emma deve organizzare l'evento con il suo superiore, che le dà un documento con le informazioni relative allo stand e ai rappresentanti della banca. C'è anche scritto come si svolgerà l'organizzazione dell'evento e Emma si segna i compiti che rientrano nel suo ambito di responsabilità. Per prima cosa, prende contatto con l'organizzatrice della fiera, scrivendole un'e-mail in cui la informa che desidera prenotare uno stand, possibilmente vicino all'entrata principale, poiché è più facile attirare l'attenzione dei visitatori all'inizio. Poco dopo, riceve già la risposta positiva con l'indicazione della posizione dello stand e informazioni sul pacchetto di servizi offerti. Si tratta di prestazioni di cui si occupa l'organizzatrice, ma è necessario presentare richiesta alle varie persone addette mediante un apposito modulo. Emma legge il documento e decide quali di questi servizi sono necessari. Per finire, presenta una richiesta per due cabine per i colloqui, l'allacciamento alla corrente e il cibo. Per quanto riguarda il catering, deve innanzitutto calcolare di quanto cibo ci sarà bisogno in funzione del numero di rappresentanti della banca che lavoreranno allo stand. Prenotati questi servizi, Emma valuta il materiale che bisognerà portare alla fiera e ordina le quantità necessarie di opuscoli, volantini, bloc-notes ecc. Poi, dà incarico al responsabile tecnico interno di occuparsi del trasporto del materiale e del montaggio dello stand. Per finire, invia ai rappresentanti della banca che saranno alla fiera un'email con tutte le informazioni utili per la loro partecipazione all'evento. Non appena ha spedito il messaggio, una rappresentante della Svizzera tedesca la chiama e le dice che è la prima volta che va a una fiera per la banca, per cui ha qualche domanda. Emma le risponde in tedesco e la invita a richiamarla in qualsiasi momento qualora avesse altri dubbi.

Situazione lavorativa 2, ordinazione di materiale

Alla fine di ogni mese, Giulia deve ordinare il materiale per l'ufficio. Dopo aver verificato gli stock ed essersi annotata quello che manca, chiede ai collaboratori del suo team se hanno bisogno di altro materiale. Annotatosi anche questo, redige un elenco per l'ordinazione con tutte le informazioni necessarie (numero e tipo degli articoli, quantità ecc.). La Papyrus, che ha la sua sede in un Cantone bilingue, è il fornitore principale. Ai clienti aziendali concede sconti sulle quantità e propone offerte speciali. Poiché i prezzi del catalogo variano, talvolta possono essere più convenienti delle offerte speciali concordate. Giulia confronta quindi i prezzi e calcola qual è la soluzione più conveniente. Per l'ordinazione online, apre il sito della Papyrus e sulla pagina principale vede che questo mese la carta per la stampante è a metà prezzo, per cui non ha neanche bisogno di chiedere: ne ordina quaranta pacchi. Poi, mette nel carrello anche gli altri articoli, che trova inserendo il numero d'articolo corrispondente. Alla fine, controlla di aver messo nel carrello tutto il materiale necessario e conferma l'ordinazione. Le arriva subito un messaggio di conferma, che Giulia stampa. Non appena il materiale arriva, Giulia controlla il carico confrontandolo con quanto sta scritto sul buono di consegna e sulla conferma di ordinazione che ha stampato. Si accorge così che mancano gli evidenziatori, anche se appaiono sul buono di consegna. Telefona al fornitore e le risponde una signora in svizzero tedesco. Giulia le spiega che la consegna era incompleta. La signora si scusa e la prega di inviarle un'e-mail, così da permetterle di correggere l'errore e di inviare gli articoli mancanti. L'e-mail può scriverla in francese. Poco dopo, le arriva una conferma di ricezione con indicato che gli evidenziatori arriveranno tra due giorni.

Situazione lavorativa 3, consulenza alla clientela

Alice lavora allo sportello di una società di assicurazioni. Arriva una cliente, che Alice saluta cordialmente, prima di proporle di sedersi. La signora si presenta. Si chiama Connor ed è statunitense. Desidera una consulenza perché vorrebbe cambiare cassa malati. Anche se non parla perfettamente l'italiano, dice di capirlo abbastanza bene. Dato che la consulente responsabile è occupata, Alice conduce un breve colloquio preliminare in italiano.

Presenta alla signora Connor i prodotti dell'assicurazione di base e delle varie assicurazioni complementari. La signora Connor sembra interessata a una complementare, ma desidera maggiori dettagli sulla copertura. Alice le spiega in dettaglio i vari prodotti aiutandosi con una panoramica, da cui legge tutte le informazioni rilevanti.

Ha bisogno dei dati personali della signora Connor, che trasmetterà alla sua collega, affinché possa allestire un'offerta. Le chiede quindi il nome completo, la data di nascita, il domicilio ecc., annotandosi tutte queste informazioni. Per valutare se la signora Connor necessita anche di un'assicurazione infortuni, le chiede se ha un impiego e quante ore lavora. La signora lavora all'80% e gli infortuni sono quindi coperti dal datore di lavoro. Alice si annota che la copertura per gli infortuni non è necessaria.

In seguito, le mostra le varie franchigie* disponibili e le spiega i vantaggi e gli inconvenienti di una franchigia alta o rispettivamente bassa. Non avendo capito tutto, la signora Connor le chiede se può rispiegarle brevemente questo punto in inglese. Alice rispiega il funzionamento delle franchigie in inglese e illustra il tutto con un esempio di calcolo. Dopo essersi assicurata che la signora ha capito, le dice che trasmetterà tutte le informazioni alla consulente alla clientela, la quale allestirà alcune offerte entro la settimana prossima, affinché la cliente possa scegliere.

* La franchigia è l'importo che, in un anno, la persona assicurata deve pagare di tasca propria. Solo una volta esaurita la franchigia, la cassa malati versa le sue prestazioni. La franchigia minima è di CHF 300, quella massima di CHF 2500. Più è alta la franchigia, più basso è il premio mensile che bisogna pagare alla cassa malati.

Particolarità

- Esistono due profili per la formazione di Impiegato di commercio AFC (Formazione di base e Formazione estesa). I due profili si distinguono soltanto a livello della formazione scolastica.
- L'Impiegato di commercio può ricevere una formazione in una grande varietà di settori che richiedono requisiti specifici. I requisiti scolastici e generali possono inoltre variare secondo l'azienda (p.es. per le lingue straniere e l'abilità nel calcolo).

Impiegato di commercio AFC Formazione estesa

Tipica situazione lavorativa

Situazione lavorativa 1, organizzare un evento

Federico lavora in una banca che partecipa spesso a fiere professionali. Prossimamente si terrà una fiera per far conoscere le aziende ai diplomandi delle università e scuole universitarie professionali e Federico deve organizzare l'evento con la sua superiore, che gli dà un documento con le informazioni relative allo stand e ai rappresentanti della banca. C'è anche scritto come si

svolgerà l'organizzazione dell'evento e Federico si segna i compiti che rientrano nel suo ambito di responsabilità. Per prima cosa, prende contatto con l'organizzatore della fiera, scrivendogli un'e-mail in cui lo informa che desidera prenotare uno stand, possibilmente vicino all'entrata principale, poiché è più facile attirare l'attenzione dei visitatori all'inizio. Poco dopo, riceve già la risposta positiva con l'indicazione della posizione dello stand e informazioni sul pacchetto di servizi offerti. Si tratta di prestazioni di cui si occupa l'organizzatore, ma è necessario presentare richiesta alle varie persone addette mediante un apposito modulo. Federico legge il documento e decide quali di questi servizi sono necessari. Per finire, presenta una richiesta per due cabine per i colloqui, l'allacciamento alla corrente e il cibo. Per quanto riguarda il catering, deve innanzitutto calcolare di quanto cibo ci sarà bisogno in funzione del numero di rappresentanti della banca che lavoreranno allo stand. Prenotati questi servizi, Federico valuta il materiale che bisognerà portare alla fiera e ordina le quantità necessarie di opuscoli, volantini, bloc-notes ecc. Poi, dà incarico al responsabile tecnico interno di occuparsi del trasporto del materiale e del montaggio dello stand. Per finire, invia ai rappresentanti della banca che saranno alla fiera un'email con tutte le informazioni utili per la loro partecipazione all'evento. Non appena ha spedito il messaggio, una rappresentante della Svizzera tedesca lo chiama e gli dice che è la prima volta che va a una fiera per la banca, per cui ha qualche domanda. Federico le risponde in tedesco e la invita a richiamarlo in qualsiasi momento qualora avesse altri dubbi.

Situazione lavorativa 2, ordinazione di materiale

Alla fine di ogni mese, Gabriel deve ordinare il materiale per l'ufficio. Dopo aver verificato gli stock ed essersi annotato quello che manca, chiede ai collaboratori del suo team se hanno bisogno di altro materiale. Annotatosi anche questo, redige un elenco per l'ordinazione con tutte le informazioni necessarie (numero e tipo degli articoli, quantità ecc.). La Papyrus, che ha la sua sede in un Cantone bilingue, è il fornitore principale. Ai clienti aziendali concede sconti sulle quantità e propone offerte speciali. Poiché i prezzi del catalogo variano, talvolta possono essere più convenienti delle offerte speciali concordate. Gabriel confronta quindi i prezzi e calcola qual è la soluzione più conveniente. Per l'ordinazione online, apre il sito della Papyrus e sulla pagina principale vede che questo mese la carta per la stampante è a metà prezzo, per cui non ha neanche bisogno di chiedere: ne ordina quaranta pacchi. Poi, mette nel carrello anche gli altri articoli, che trova inserendo il numero d'articolo corrispondente. Alla fine, controlla di aver messo nel carrello tutto il materiale necessario e conferma l'ordinazione. Gli arriva subito un messaggio di conferma, che Gabriel stampa. Non appena il materiale arriva, Gabriel controlla il carico confrontandolo con quanto sta scritto sul buono di consegna e sulla conferma di ordinazione che ha stampato. Si accorge così che mancano gli evidenziatori, anche se appaiono sul buono di consegna. Telefona al fornitore e gli risponde una signora in svizzero tedesco. Gabriel le spiega che la consegna era incompleta. La signora si scusa e lo prega di inviarle un'e-mail, così da permetterle di correggere l'errore e di inviare gli articoli mancanti. L'e-mail può scriverla in francese. Poco dopo, gli arriva una conferma di ricezione con indicato che gli evidenziatori arriveranno tra due giorni.

Situazione lavorativa 3, consulenza alla clientela

Alessandro lavora allo sportello di una società di assicurazioni. Arriva una cliente, che Alessandro saluta cordialmente, prima di proporle di sedersi. La signora si presenta. Si chiama Connor ed è statunitense. Desidera una consulenza perché vorrebbe cambiare cassa malati. Anche se non parla perfettamente l'italiano, dice di capirlo abbastanza bene. Dato che la consulente responsabile è occupata, Alessandro conduce un breve colloquio preliminare in italiano.

Presenta alla signora Connor i prodotti dell'assicurazione di base e delle varie assicurazioni complementari. La signora Connor sembra interessata a una complementare, ma desidera

maggiori dettagli sulla copertura. Alessandro le spiega in dettaglio i vari prodotti aiutandosi con una panoramica, da cui legge tutte le informazioni rilevanti.

Ha bisogno dei dati personali della signora Connor, che trasmetterà alla sua collega, affinché possa allestire un'offerta. Le chiede quindi il nome completo, la data di nascita, il domicilio ecc., annotandosi tutte queste informazioni. Per valutare se la signora Connor necessita anche di un'assicurazione infortuni, le chiede se ha un impiego e quante ore lavora. La signora lavora all'80% e gli infortuni sono quindi coperti dal datore di lavoro. Alessandro si annota che la copertura per gli infortuni non è necessaria.

In seguito, le mostra le varie franchigie* disponibili e le spiega i vantaggi e gli inconvenienti di una franchigia alta o rispettivamente bassa. Non avendo capito tutto, la signora Connor gli chiede se può rispiegarle brevemente questo punto in inglese. Alessandro rispiega il funzionamento delle franchigie in inglese e illustra il tutto con un esempio di calcolo. Dopo essersi assicurato che la signora ha capito, le dice che trasmetterà tutte le informazioni alla consulente alla clientela, la quale allestirà alcune offerte entro la settimana prossima, affinché la cliente possa scegliere.

* La franchigia è l'importo che, in un anno, la persona assicurata deve pagare di tasca propria. Solo una volta esaurita la franchigia, la cassa malati versa le sue prestazioni. La franchigia minima è di CHF 300, quella massima di CHF 2500. Più è alta la franchigia, più basso è il premio mensile che bisogna pagare alla cassa malati.

Particolarità

- Esistono due profili per la formazione di Impiegato di commercio AFC (Formazione di base e Formazione estesa). I due profili si distinguono soltanto a livello della formazione scolastica.
- L'Impiegato di commercio può ricevere una formazione in una grande varietà di settori che richiedono requisiti specifici. I requisiti scolastici e generali possono inoltre variare secondo l'azienda (p.es. per le lingue straniere e l'abilità nel calcolo).