

Catalogo dei criteri per gli esami orali - Pratica professionale/ Gruppo di aziende avvocatura - Elenco di obiettivi di valutazione 2017

Questo catalogo dei criteri è allegato alle direttive emanate dalla CIFC Svizzera per i periti d'esame (altre indicazioni a pagina 4).

Gioco di ruolo (parte A)

Il primo obiettivo del gioco di ruolo definisce l'orientamento del colloquio. A tal fine sono disponibili quattro obiettivi.

Le competenze professionali e metodologiche vengono valutate congiuntamente.

- 1.1.2.1 Sono in grado di trattare in modo competente le richieste dei clienti secondo le direttive aziendali, C3 (Obiettivo obbligatorio S&A)
- il candidato accoglie le esigenze del cliente
 - si serve di domande aperte per definire i bisogni del cliente
 - la conoscenza di base è acquisita e comprovata
- 1.1.2.2 Sono in grado di condurre colloqui di vendita o di consulenza in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi, C5 (Obiettivo obbligatorio S&A)
- il candidato si serve di domande aperte per definire i bisogni del cliente
 - elabora e propone soluzioni adeguate
 - illustra vantaggi e porta valore aggiunto per il suo interlocutore
 - argomenta in maniera coerente
 - confuta le eventuali obiezioni
 - definisce chiaramente i passi successivi
- 1.1.2.4 Sono in grado di preparare il colloquio con il cliente, identificano i suoi bisogni con domande appropriate. Sono in grado di convincere il cliente attraverso una consulenza efficiente concludendo positivamente il colloquio, C5 (Obiettivo CI S&A)
- il candidato svolge il colloquio in maniera strutturata
 - formula affermazioni aderenti alle esigenze del cliente, evidenzia i vantaggi per il cliente
 - raggiunge l'obiettivo prefissato
- 1.1.3.3 Sono in grado di accogliere i reclami dei clienti in maniera cordiale e professionale. Elaborano soluzioni e le applicano, C5 (Obiettivo obbligatorio S&A)
- il candidato accoglie le osservazioni del cliente in modo professionale
 - mostra le possibili soluzioni
 - trova il consenso con l'interlocutore

Il secondo obiettivo del gioco di ruolo definisce il contenuto del colloquio. A tal fine sono disponibili i seguenti obiettivi:

- 1.1.10.7 Definire obiettivi e priorità per il disbrigo degli incarichi, C5 (Obiettivo obbligatorio specifico del Gruppo di aziende avvocatura)
- 1.1.10.8 Tenere un'agenda, C3 (Obiettivo obbligatorio specifico del Gruppo di aziende avvocatura)
- 1.1.10.9 Illustrare la gestione dei termini, C1 (Obiettivo obbligatorio specifico del Gruppo di aziende avvocatura)
- 1.1.10.10 Descrivere la gestione dei mandati, C2 (Obiettivo obbligatorio specifico del Gruppo di aziende avvocatura)
- 1.1.7.3 Sono in grado di preparare riunioni ed eventi svolgendo in maniera professionale e in modo efficiente tutto il processo, C5 (Obiettivo obbligatorio S&A)
 - il candidato applica le competenze professionali in modo mirato e sistematico
 - svolge il compito in modo strutturato
- 1.1.8.6 Sono in grado, a grandi linee, di descrivere le caratteristiche della propria azienda e del ramo, C2 (Obiettivo CI S&A)
 - il candidato presenta in modo convincente le proprie conoscenze
 - per un esterno le argomentazioni risultano comprensibili

Nel gioco di ruolo valgono i seguenti criteri di valutazione delle competenze sociali e personali:

- il candidato ha un comportamento orientato al cliente, non persevera sul proprio punto di vista;
- dimostra un forte aspetto comunicativo (ad esempio mantiene il contatto visivo, prende appunti, ascolta attentamente, riassume la conversazione alla fine);
- è rispettoso (ad esempio saluta cortesemente, comunica in maniera imparziale);
- fa riferimento alla propria esperienza lavorativa.

Colloquio professionale (parte B)

Per la parte B dell'esame orale sono possibili due alternative:

1. scelta di due obiettivi obbligatori specifici del Gruppo di aziende avvocatura, **oppure**
2. scelta di un obiettivo obbligatorio specifico del Gruppo di aziende avvocatura **e di un** obiettivo S&A (opzionale o - eccezionalmente - obbligatorio).

Nel colloquio professionale vengono valutate congiuntamente le competenze professionali e metodologiche. Per le varie competenze scelte bisogna considerare i seguenti criteri:

- il candidato presenta la situazione o l'attività in maniera comprensibile;
- affronta le domande e non cerca scappatoie;
- argomenta in maniera coerente;
- utilizza correttamente le sue conoscenze professionali;
- stabilisce dei legami, dei nessi con la propria esperienza professionale.

I seguenti obiettivi obbligatori specifici del Gruppo di aziende avvocatura possono essere scelti per il colloquio professionale:

- 1.1.10.1 Descrivere l'attività dell'avvocato, C2
- 1.1.10.2 Spiegare il segreto professionale degli avvocati, C2
- 1.1.10.3 Spiegare i settori giuridici, C2
- 1.1.10.4 Spiegare lo svolgimento di una procedura giudiziaria ordinaria, C3
- 1.1.10.5 Descrivere clienti e partner dello studio, C3
- 1.1.10.6 Osservare le regole di comportamento nei confronti dei clienti interni ed esterni, C5
- 1.1.10.7 Definire obiettivi e priorità per il disbrigo degli incarichi, C5
- 1.1.10.8 Tenere un'agenda, C3
- 1.1.10.9 Illustrare la gestione dei termini, C1
- 1.1.10.10 Descrivere la gestione dei mandati, C2
- 1.1.10.12 Spiegare l'organizzazione di tribunali e autorità, C1

In casi eccezionali un obiettivo obbligatorio specifico del Gruppo di aziende avvocatura può essere collegato con un adeguato obiettivo S&A - opzionale o obbligatorio. La mancanza di una descrizione per gli obiettivi obbligatori specifici del Gruppo di aziende avvocatura nel *Profilo della formazione e delle prestazioni* non costituisce in alcun modo un caso eccezionale!

I seguenti obiettivi S&A sono a disposizione, secondo necessità, per il colloquio professionale:

- 1.1.1.1 Sono in grado di procurarsi materiale, merce e/o servizi secondo le direttive aziendali e giuridiche, C5 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.1.2 Sono in grado di immagazzinare in maniera professionale materiale e merce secondo le direttive, C5 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.4.1 Sono in grado di descrivere il contesto di mercato della propria azienda, C2 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.4.2 Sono in grado di utilizzare in modo mirato gli strumenti di marketing disponibili in azienda (4P) per acquisire o fidelizzare clienti, C3 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.5.1 Sono in grado di gestire gli arrivi e le partenze del personale, C3 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.5.2 Sono in grado di aggiornare orari di lavoro, assenze e dati del personale. Si occupano dell'amministrazione delle prestazioni sociali e salariali accessorie, C3 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.6.1 Sono in grado di contabilizzare le fatture debitori e creditori in modo corretto, C3 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.6.2 Sono in grado di gestire la cassa con rigore; aprire, gestire, controllare e chiudere aggiornando regolarmente il libro cassa, C4 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.6.3 Sono in grado di eseguire chiusure trimestrali e/o annuali seguendo le direttive aziendali e eseguire analisi e confronti d'inventario, C3 (Obiettivo opzionale S&A)
- 1.1.7.1 Sono in grado di redigere correttamente ed autonomamente documenti quali e-mail, appunti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali, C5 (Obiettivo obbligatorio S&A)

Nel colloquio professionale sono da tenere in considerazione i seguenti criteri di valutazione delle competenze sociali e personali:

- si rivolge all'interlocutore in maniera professionale e competente;
- comunica i propri punti di vista e consigli in modo chiaro, motivandoli;
- valuta i propri punti di forza e debolezza, in rapporto ai requisiti necessari per affrontare il caso, in maniera realistica e professionale.

Osservazioni: In questo catalogo dei criteri vengono utilizzate le formulazioni del profilo di qualificazione specifico del ramo (Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni S&A: "Le competenze operative professionali in breve" nel capitolo "Il cubo delle competenze"). Per la preparazione dell'esame orale sono da considerare gli obiettivi operativi professionali e i relativi gradi di tassonomia. Sono inoltre da prendere in considerazione le affermazioni contenute negli obiettivi fondamentali sulla disponibilità a determinati comportamenti, tipi di reazioni, predisposizioni, atteggiamenti oppure caratteristiche più generali, così come la descrizione completa delle competenze interdisciplinari (Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni S&A: capitoli "Competenze interdisciplinari" e "Ramo e azienda").

Download elenco obiettivi di valutazione:

<http://www.igkg.ch/it/impiegata-impiegato-di-commercio-S&A/documentazione-di-base>