

## Catalogo dei criteri per gli esami orali – Pratica professionale Elenco di obiettivi di valutazione 2017

*Il seguente catalogo dei criteri è allegato alle direttive emanate dalla CIFIC Svizzera per i periti d'esame (altre indicazioni alla pagina 6).*

### 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)

- 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)

- 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 C1)

- 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)

- 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:**

- 1.1.7.3 Sono in grado di preparare riunioni ed eventi svolgendo in maniera professionale e in modo efficiente tutto il processo, C5 (Obiettivo obbligatorio)
- il candidato applica le competenze professionali in modo mirato e sistematico
  - svolge il compito in modo strutturato
- 1.1.8.1 Sono in grado, con l'aiuto di documentazione o campioni, di spiegare le caratteristiche, le particolarità e i punti forti di prodotti e servizi della propria azienda, C3 (Obiettivo obbligatorio)
- il candidato applica le conoscenze di prodotti e/o servizi in maniera mirata
  - rinforza le proprie argomentazioni con documentazione o campioni appropriati
- 1.1.8.2 Sono in grado di presentare le differenze, le caratteristiche, le particolarità e i punti forti di prodotti e servizi dei principali concorrenti, C2 (Obiettivo obbligatorio)
- il candidato dimostra conoscenze approfondite su prodotti e/o servizi, portando confronti convincenti fra la concorrenza e la propria azienda
  - si serve della documentazione adatta
- 1.1.8.3 Sono in grado di spiegare ad un esterno gli aspetti più importanti della propria azienda, C2 (Obiettivo obbligatorio)
- il candidato dimostra in modo convincente di conoscere la propria azienda
  - per un esterno le argomentazioni risultano coerenti
- 1.1.8.4 Sono in grado, con l'aiuto di documentazione e di mezzi ausiliari, di descrivere le caratteristiche e gli sviluppi economici del ramo in cui è attiva la propria azienda, C2 (Obiettivo obbligatorio)
- il candidato presenta convincentemente le conoscenze del ramo
  - per un esterno le argomentazioni risultano coerenti
  - si serve della documentazione adatta
- 1.1.8.5 Sono in grado di spiegare com'è articolata la propria formazione e ne descrivono obiettivi ed elementi, nonché le procedure di qualificazione, C2 (Obiettivo CI)
- il candidato presenta convincentemente le conoscenze acquisite
  - per un esterno le argomentazioni risultano comprensibili
- 1.1.8.6 Sono in grado, a grandi linee, di descrivere le caratteristiche della propria azienda e del ramo, C2 (Obiettivo CI)
- il candidato presenta convincentemente le proprie conoscenze
  - per un esterno le argomentazioni risultano comprensibili

1.1.8.7 Sono in grado di presentare prodotti e servizi della propria azienda formatrice e di descrivere i principali prodotti della concorrenza, C2 (Obiettivo CI)

- il candidato mostra/presenta prodotti e/o servizi della propria azienda
- descrive i principali prodotti della concorrenza e le loro caratteristiche, particolarità e punti di forza
- le conoscenze di base sono acquisite ed evidenti

**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)**

**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 opzionali possono essere scelti 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)
- 1.1.1.2 Sono in grado di immagazzinare in maniera professionale materiale e merce secondo le direttive, C5 (Obiettivo opzionale)
- 1.1.1.3 Sono in grado di organizzare la fornitura di materiale/merce ai clienti secondo le direttive aziendali e conformemente all'ordine ricevuto, C5 (Obiettivo opzionale)
- 1.1.4.1 Sono in grado di descrivere il contesto di mercato della propria azienda, C2 (Obiettivo opzionale)
- 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)
- 1.1.4.3 Sono in grado di misurare gli effetti delle singole misure volte ad acquisire e fidelizzare i clienti con l'aiuto strumenti adeguati (ad esempio statistiche, analisi), C4 (Obiettivo opzionale)
- 1.1.4.4 Sono in grado di determinare i costi di produzione o il costo complessivo di un numero determinato di prodotti o di servizi sulla scorta di indicazioni precise, C3 (Obiettivo opzionale)
- 1.1.5.1 Sono in grado di gestire gli arrivi e le partenze del personale, C3 (Obiettivo opzionale)
- 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)
- 1.1.6.1 Sono in grado di contabilizzare le fatture debitori e creditori in modo corretto, C3 (Obiettivo opzionale)
- 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)
- 1.1.6.3 Sono in grado di eseguire chiusure trimestrali e/o annuali seguendo le direttive aziendali e allestire analisi e confronti d'inventario, C3 (Obiettivo opzionale)

**In casi eccezionali un obiettivo opzionale può essere collegato con un adeguato obiettivo obbligatorio. Un caso eccezionale sussiste per esempio se, nel corso dell'intera formazione, non si riescono a raggiungere quattro obiettivi opzionali. La mancanza di una descrizione per gli obiettivi opzionali nel profilo attitudinale e formativo non costituisce in alcun modo un caso eccezionale!**

**I seguenti obiettivi obbligatori e dei CI sono a disposizione, secondo necessità, per il colloquio professionale:**

- 1.1.2.1 Sono in grado di gestire in maniera professionale e secondo le direttive dell'azienda le richieste dei clienti, C5 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.2.2 Sono in grado di condurre colloqui di vendita o di consulenza in modo cortese, convincente ed in funzione degli obiettivi, C5 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.2.3 Sono in grado di gestire le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e verificabile, C4 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.2.4 Sono in grado di preparare un colloquio con il cliente ed identificare i suoi bisogni con domande appropriate, C5 (Obiettivo CI)
- 1.1.3.1 Sono in grado di gestire autonomamente ed in maniera professionale le richieste dei clienti o dei partner commerciali, C3 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.3.2 Sono in grado di svolgere, secondo le direttive aziendali, controlli dei risultati/statistiche relativi ad incarichi, mandati e progetti, C4 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.3.3 Sono in grado di accogliere i reclami dei clienti in maniera cordiale e professionale. Individuano soluzioni e le elaborano con i clienti, C4 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.3.4 Sono in grado di assumersi le comuni reclamazioni dei clienti e di elaborarle, come pure trasmettere i reclami ai diversi partner commerciali, C2 (Obiettivo CI)
- 1.1.3.5 Sono in grado di svolgere compiti ed incarichi secondo le fasi di lavoro date dal metodo del 6 livelli, C3 (Obiettivo CI)
- 1.1.3.6 Sono in grado di impostare con successo la comunicazione e la collaborazione in azienda, C5 (Obiettivo CI)
- 1.1.5.3 Sono in grado di documentare e riflettere sui propri punti forti e descrivere possibilità e limiti del proprio sviluppo in ambito professionale, con l'aiuto degli obiettivi di formazione, C5 (Obiettivo CI)
- 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)

- 1.1.7.2 Sono in grado di gestire in modo sicuro e verificabile dati e documenti utilizzando i sistemi aziendali di archiviazione, registrazione e protezione dei dati, C3 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.7.3 Sono in grado di preparare riunioni ed eventi svolgendo in modo professionale ed efficiente tutti i processi, C5 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.7.4 Sono in grado di gestire la posta in entrata e in uscita svolgendo in modo affidabile tutti i compiti inerenti lettere e pacchi, C3 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.7.5 Sono in grado di eseguire secondo le direttive aziendali lavori inerenti la comunicazione interna quali newsletter, albo, intranet, giornale aziendale, riunioni di gruppi di lavoro, C3 (Obiettivo obbligatorio)
- 1.1.7.6 Sono in grado di procurare mobili, materiale ed apparecchiature d'ufficio e di gestirne la manutenzione, C3 (Obiettivo obbligatorio)

**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.

**Indicazioni**

*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 sono da considerare gli obiettivi operativi professionali e i relativi gradi di tassonomia. Sono inoltre da osservare le affermazioni sulla disponibilità a determinati comportamenti, tipi di reazioni, predisposizioni, atteggiamenti oppure caratteristiche più generali contenute negli obiettivi fondamentali, 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 di obiettivi di valutazione:

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

Berna, giugno 2017