



**IGKG** SCHWEIZ  
**CIFIC** SUISSE  
SVIZZERA

# **Benvenuti al webinar tematico**

## **Utilizzare con profitto gli elementi operazionali nella formazione aziendale**



## Programma

- Che cosa sono gli elementi operazionali e a che cosa servono?
- Come posso utilizzare gli elementi operazionali nella formazione aziendale?
- Esempio di utilizzo pratico
- Anticipazione inizio di apprendistato 2024 e 2025
- Sessione di domande



## Obiettivi

- Conoscere gli elementi operazionali e sapere a che scopo vengono utilizzati.
- Conoscere l'interazione didattica tra i differenti mezzi di apprendimento nella formazione commerciale di base.
- Sapere come poter utilizzare con profitto gli elementi operazionali nella formazione in azienda.
- Conoscere gli ulteriori sviluppi previsti per l'inizio dell'apprendistato 2024 e 2025.



**Relatore**

**Antonije Milanovic**



**Docente / Progettista didattico**  
Istituto della formazione continua



**Che cosa sono gli elementi  
operazionali e a che cosa servono?**



# Nuovo profilo professionale Impiegata/Impiegato di commercio CFP e Impiegata/Impiegato di commercio AFC



Creare prospettive per il futuro dei giovani professionisti con la nuova riforma Impiegati di commercio.

Campi di competenze operative		Competenze operative					
a	Forme lavorative e organizzative agili	a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	a2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	a3: Accettare ed elaborare incarichi	a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile	a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni	
b	Interazione in un campo lavorativo interconnesso	b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti	b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda	
c	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale	c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto	c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali	c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	c5: Seguire e controllare processi finanziari	c6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)
d	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori	d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori	d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)	d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)
e	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale	e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale	e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato	e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda	e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)	e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)



## Che cosa sono gli elementi operazionali?

- Mezzi di apprendimento digitali per l'insegnamento nelle scuole professionali.
- Concretizzano le nuove competenze operative.
- Supportano l'apprendimento delle operazioni professionali fondamentali in classe e in azienda.
- Sono inclusi nel pacchetto dei mezzi di apprendimento per gli impiegati di commercio CFP e gli impiegati di commercio AFC SA (Dashboard → Le mie organizzazioni → formazione commerciale di base).

<p>Panoramica </p> <p><b>Il mio know-how – Elementi operazionali AFC</b></p> <p>Che cosa ti rende un professionista competente? La professionalità non deriva da una sola competenza, ma da un insieme di competenze operative. Per ognuna delle tue competenze operative troverai qui un elemento operativo. Approfondisci i diversi elementi e impara come svolgere un'azione e come metterla in pratica.</p>	<p>Campo di competenze operative] </p> <p><b>A: Forme lavorative e organizzative agili</b></p> <p><a href="#">Continuare</a></p> 	<p>Campo di competenze operative </p> <p><b>B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso</b></p> <p><a href="#">Continuare</a></p> 
<p>Campo di competenze operative </p> <p><b>C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali</b></p> <p><a href="#">Continuare</a></p> 	<p>Campo di competenze operative </p> <p><b>D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori</b></p> <p><a href="#">Continuare</a></p> 	<p>Campo di competenze operative </p> <p><b>E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale</b></p> <p><a href="#">Continuare</a></p> 



## A che cosa servono gli elementi operazionali?

- Utilizzo nell’ambito dell’insegnamento nella scuola professionale per l’acquisizione delle competenze commerciali chiave.
- Costituiscono la base per l’esecuzione degli incarichi pratici aziendali.
- Sono la garanzia che gli apprendisti hanno acquisito le conoscenze preliminari necessarie per i corsi interaziendali.
- Costituiscono la base per i **compiti d’esame** nell’ambito dell’**esame scolastico finale**.

<p><b>Panoramica</b></p> <p><b>D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori</b></p> <p>In questa sezione scoprirai un elemento fondamentale della tua professione: la creazione di relazioni con i clienti o i fornitori. Verranno quindi trattati tutti gli aspetti importanti in questo senso, dall'accoglienza e dalla consulenza al congedo, fino al mantenimento delle relazioni. Scopri qualcosa in più su ciascuna di queste competenze.</p>	<p><b>Elemento operazionale</b></p> <p><b>d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori</b></p> <p>Continuare</p> 	<p><b>Elemento operazionale</b></p> <p><b>d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o i fornitori</b></p> <p>Continuare</p> 
<p><b>Elemento operazionale</b></p> <p><b>d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <p>Continuare</p> 	<p><b>Elemento operazionale</b></p> <p><b>d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori</b></p> <p>Continuare</p> 	<p><b>Elemento operazionale</b></p> <p><b>d5/d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella...</b></p> <p>Continuare</p> 



# Concetto didattico per lo sviluppo delle competenze operative

Informare,  
comprendere,  
applicare

Attuare,  
documentare,  
riflettere

Esercitarsi,  
scambiarsi,  
riflettere

Base

Base



**Luogo di apprendimento:  
scuola professionale**

- Conoscenze di base
- Conoscenze applicative



**Luogo di apprendimento:  
azienda / quotidianità  
lavorativa**

- Abilità
- Procedimenti operativi
- Attitudine / valori



**Luogo di apprendimento:  
CI**

- Abilità
- Riflessione sulla pratica



**Apprendista**

Portfolio personale



**Come posso utilizzare gli elementi operazionali nella formazione aziendale?**



## Come posso utilizzare gli elementi operazionali per lo sviluppo delle mie competenze?

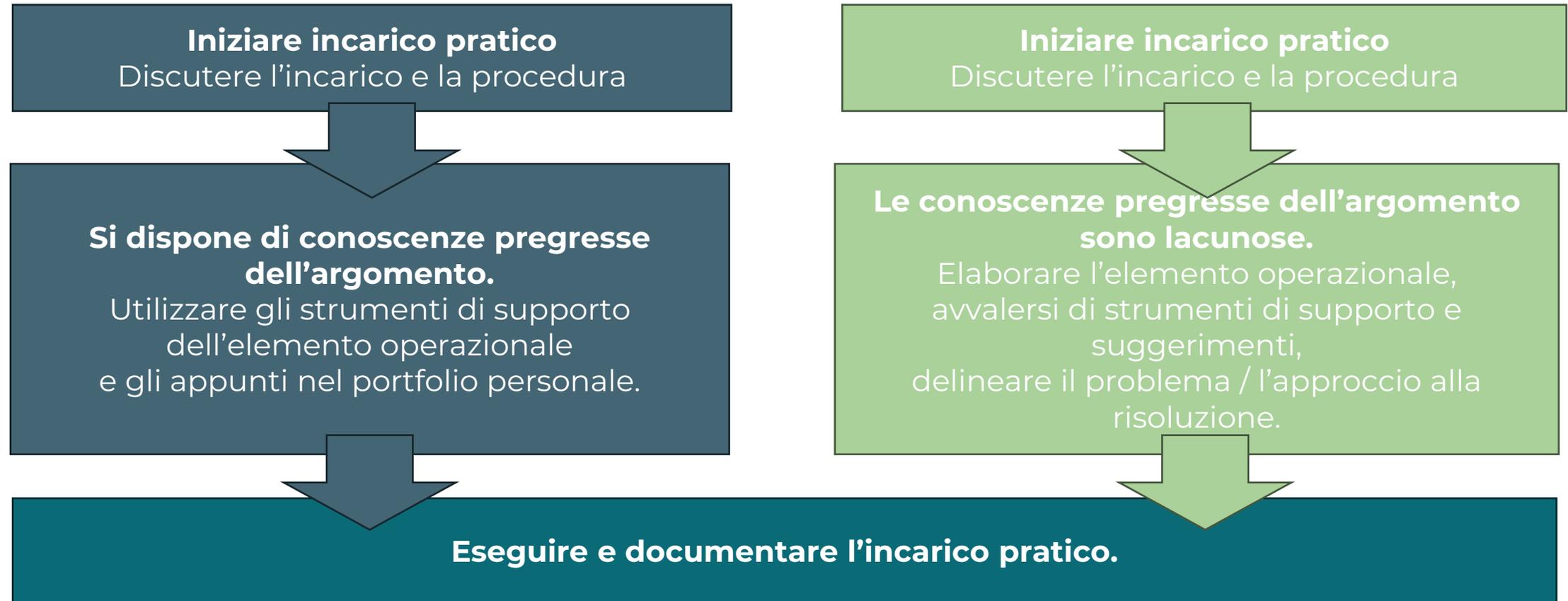
**Obiettivo:** sviluppo delle conoscenze sulle base delle nuove competenze operative.

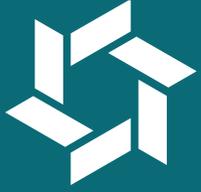




## Come posso utilizzare con profitto gli elementi operazionali nella formazione aziendale?

**Obiettivo:** gli apprendisti eseguono gli incarichi pratici aziendali con sicurezza e competenza.





# Esempio di utilizzo pratico



# Lavoro pratico «Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto»



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/Impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

1

Anno di tirocinio 2

---

## Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto

---

### Lavoro pratico

---

**Competenza operativa b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti**

**Situazione iniziale**  
In qualità di professionista, lavori a diversi progetti. I tuoi incarichi vanno dalla creazione di supporti di informazione, fino alla formulazione di offerte e alla preparazione di riunioni. Per poter essere un prezioso supporto, devi conoscere l'obiettivo del progetto e i tuoi incarichi. Utilizza questo lavoro pratico per informarti su un progetto in sospeso o in corso e per pianificare i tuoi incarichi relativi alla gestione del progetto.

**Descrizione del compito**

**Compito parziale 1** Insieme con il tuo superiore seleziona un progetto al quale collabori, che supporti o di cui puoi prendere la direzione.

**Compito parziale 2** Informati bene sul progetto e sui tuoi incarichi. Chiarisci tutte le domande aperte a cui non puoi rispondere in modo autonomo insieme alla direzione del progetto o al tuo superiore. Riporta per iscritto le risposte.

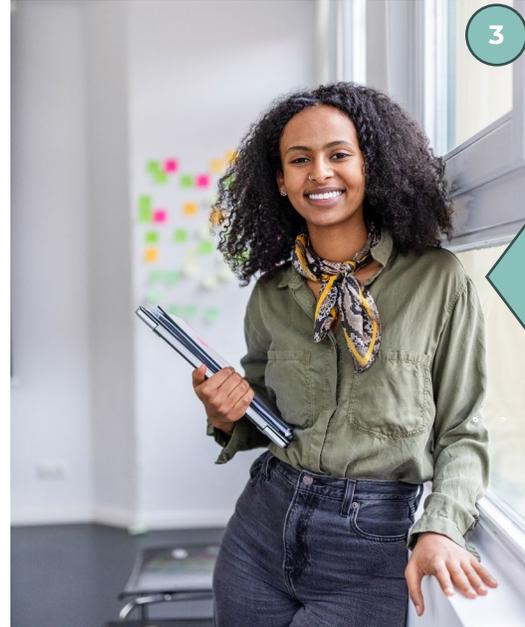
**Compito parziale 3** Pianifica i tuoi incarichi di progetto su un elenco delle cose da fare. Dai priorità a diversi incarichi e poni delle scadenze nel tuo calendario.

**Compito parziale 4** Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento digitale.

**Nota sulla soluzione**  
Come ottenere informazioni in modo completo e sistematico su un progetto lo puoi scoprire nell'elemento operativo «Accettare ed elaborare incarichi».

**Organizzazione**  
Inserisci il tuo lavoro pratico direttamente nel tuo lavoro quotidiano in base a un fatto concreto o a una situazione concreta tratta dalla prassi.  
Per la documentazione della tua procedure ti servono tra 30 a 90 minuti, a seconda dell'impegno.

Versione 2023 Pagina 1 di 1



3

Panoramica

Guida pratica

Scadenze, preventivi, svolgimento di progetti, ambienti di lavoro digitali: un progetto ben gestito richiede una serie di strumenti di pianificazione e organizzazione. Come specialista, avrai il compito di gestirli e sorvegliarli. Diventa un professionista nella gestione dei progetti grazie a questa guida pratica!

Guida pratica

Di cosa parliamo?

Continua



2

Guida pratica

Fase 1: Informarsi sul progetto

Continua



Guida pratica

Fase 2: Pianificare compiti di gestione di progetto

Continua



Guida pratica

Fase 3: Elaborare scadenze e preventivi per i progetti

Continua



Guida pratica

Fase 4: Comunicare nei progetti

Continua



## Nota sulla soluzione

Come ottenere informazioni in modo completo e sistematico su un progetto lo puoi scoprire nell'elemento operativo «Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti»



# **Anticipazione inizio di apprendistato 2024**



# Ottimizzazioni pianificate in vista dell'inizio di apprendistato 2024(1/ 3)

## Bussola delle competenze

- Gli incarichi pratici possono essere visualizzati direttamente nella sezione «Tutte le competenze operative».
- Gli incarichi pratici possono essere scaricati come file ZIP per ogni anno di apprendistato.

### Panoramica di tutte le competenze operative

In questa sezione troverai una panoramica di tutti i lavori pratici e gli strumenti che ti accompagneranno nello sviluppo delle tue competenze. Tali strumenti verranno impiegati in momenti diversi della tua formazione. Nel «Box informativo per i formatori» potrai inoltre predisporre tutti i documenti che vorrai condividere. Se la tua organizzazione prevede una «Panoramica della formazione», potrai visualizzarla in questa stessa pagina.

[i](#) [+](#)

### Visualizzazione della panoramica della formazione

Nella panoramica della formazione sono riportate le principali indicazioni relative ai tre luoghi di formazione. Ad esempio, quali competenze operative vengono implementate nella scuola professionale, nel corso interaziendale o in azienda e in quale periodo. Dai un'occhiata!

[i](#) [+](#)

[Panoramica della formazione «impiegata/impiegato di commercio AFC SA»](#) [Visualizzare](#)

### Tutti i tuoi lavori pratici in sintesi!

In questa sezione trovi un riepilogo di tutti i tuoi lavori pratici, suddivisi per anni di formazione. In questo modo potrai vedere immediatamente quali lavori sono già stati svolti e quelli che invece sono rimasti in sospeso.

[i](#) [+](#)

#### 1° anno di tirocinio

	Da eseguire entro	Competenza operativa	Lavoro pratico	Creazione dell'opera
a1: Partecipare attivamente ai Colloqui di qualificazione	Nessuna pianificazione	<a href="#">Visualizzare</a>	–	–
a2: Informarsi sulle reti professionali	Nessuna pianificazione	<a href="#">Visualizzare</a>	–	–
c1: Pianificare e coordinare scadenze e incarichi	Nessuna pianificazione	<a href="#">Visualizzare</a>	–	–



# Ottimizzazioni pianificate in vista dell'inizio di apprendistato 2024 (2/ 3)

## Il cockpit della formazione

- Il rapporto di formazione può essere scaricato in anteprima in formato PDF prima del completamento.
- Accettazione dell'invito alla connessione per l'apprendista possibile direttamente su Konvink.
- Vengono visualizzate le dispense per il certificato delle competenze aziendali già trasmesse alla BDEFT2.

Il mio cockpit di formazione

Con il cockpit di formazione avete sempre una visione d'insieme come formatori! Qui, infatti, trovate a colpo d'occhio tutte le persone che accompagnate durante la formazione professionale. Potete visualizzare velocemente le loro attività, per esempio l'elaborazione dei lavori pratici e la relativa documentazione (opere) oppure l'auto-valutazione e la valutazione esterna nella griglia di competenze. Allo stesso tempo, il cockpit di formazione vi mostra i compiti che dovete svolgere come formatori. Tra questi rientrano la redazione del rapporto di formazione, l'esecuzione dei bilanci (colloqui di qualificazione) e anche la registrazione della nota relativa all'insegnamento professionale in azienda. E inoltre ricevete un promemoria quando vi sono dei compiti imminenti per voi formatori. Konvink vi augura buon lavoro con il cockpit di formazione e soprattutto nell'accompagnamento delle persone in formazione.

Persone in formazione (PF)	Lavori pratici	Opere	Accesso rapido	Messaggi
<b>Lea Liolo</b> lea.liolo@gmail.com 1° anno di tirocinio	0 / 27	0		
<b>Sand Bnett</b> sand.bnett@gmail.com 1° anno di tirocinio	0 / 27	0		
<b>Lena Huppe</b> lena.huppe@gmail.com 1° anno di tirocinio	0 / 27	0		



# Ottimizzazioni pianificate in vista dell'inizio di apprendistato 2024 (3/ 3)

## Autovalutazione e valutazione esterna:

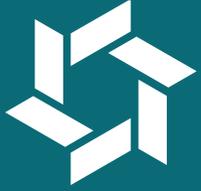
- Le valutazioni vengono rilevate nella bussola delle competenze (non è necessario impostare i cursori).

## Opere:

- Caricamento semplificato degli incarichi pratici tramite selezione a tendina
- Panoramica completa dei commenti per i formatori professionali

## Navigazione:

- Basata sulle strutture già note di Windows Explorer



# **Anticipazione inizio di apprendistato 2025**



# Ottimizzazioni pianificate in vista dell'inizio di apprendistato 2025

## Panoramica della formazione

- Ottimizzazione della pianificazione degli incarichi pratici

## Griglia delle competenze

- Ottimizzazione del numero di domande

Panoramica della formazione «impiegata/impiegato di commercio AFC SA»

Apprendimento autorizzato: Lavorare con la documentazione dell'apprendimento online																																																																							
AO	CO a1 CO a2 CO a3 CO a4 CO a5 CO a6 CO a7 CO a8 CO a9 CO a10 CO a11 CO a12 CO a13 CO a14 CO a15 CO a16 CO a17 CO a18 CO a19 CO a20																																																																						
Scuola professionale	CO a1 CO a2 CO a3 CO a4 CO a5 CO a6 CO a7 CO a8 CO a9 CO a10 CO a11 CO a12 CO a13 CO a14 CO a15 CO a16 CO a17 CO a18 CO a19 CO a20																																																																						
<table border="1"> <tr> <th colspan="5">Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta</th> <th colspan="5">Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta</th> <th colspan="5">Conoscenze professionali specifiche delle opzioni</th> </tr> <tr> <td colspan="5">Giornate 1 a 2</td> <td colspan="5">Giornate 3, 4 e 5</td> <td colspan="5">Giornate 6</td> <td colspan="5">Giornate 7 e 8</td> <td colspan="5">Giornate 9 e 10</td> </tr> </table>		Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					Conoscenze professionali specifiche delle opzioni					Giornate 1 a 2					Giornate 3, 4 e 5					Giornate 6					Giornate 7 e 8					Giornate 9 e 10																																		
Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					Conoscenze professionali specifiche delle opzioni																																																													
Giornate 1 a 2					Giornate 3, 4 e 5					Giornate 6					Giornate 7 e 8					Giornate 9 e 10																																																			
Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio	<table border="1"> <tr> <th colspan="5">Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio</th> <th colspan="5">Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio</th> <th colspan="5">Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio</th> </tr> <tr> <td>CO a1 Partecipare attivamente a colloqui di qualificazione professionali</td> <td>CO a2 Informarsi sulle reti professionali</td> <td>CO a3 Pianificare e coordinare scadenze e incarichi lavorativi</td> <td>CO a4 Pianificare la giornata lavorativa</td> <td>CO a5 Impugnare il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro</td> <td>CO a6 Organizzare un evento</td> <td>CO a7 Creare documenti di supporto</td> <td>CO a8 Tenere un calendario delle scadenze</td> <td>CO a9 Tenere un verbale o una nota della riunione</td> <td>CO a10 Organizzare l'archivio</td> <td>CO a11 Budget e rendiconto</td> <td>CO a12 Tenere il libro cassa</td> <td>CO a13 Controllare le fatture in arrivo</td> <td>CO a14 Controllare i pagamenti in entrata</td> <td>CO a15 Accettare richieste</td> <td>CO a16 Creare un contatto digitale</td> <td>CO a17 Telefonare in modo professionale</td> <td>CO a18 Elaborare o inoltrare richieste</td> <td>CO a19 Trasmettere informazioni</td> <td>CO a20 Mostrare i vantaggi per il cliente nei colloqui di consulenza</td> <td>CO a21 Affrontare le obiezioni</td> <td>CO a22 Affrontare le emendelle e reclami</td> <td>CO a23 Riconoscere rischi nell'ambito della sicurezza dei dati</td> <td>CO a24 Lavorare con software e banche dati</td> <td>CO a25 Effettuare una ricerca</td> <td>CO a26 Porre obiettivi SMART e trarre delle misure</td> <td>CO a27 Chiarire gli incarichi ed eseguirli</td> <td>CO a28 Vivere lo spirito di gruppo</td> <td>CO a29 Comportamento orientato ai servizi</td> <td>CO a30 Ricevere e inoltrare informazioni</td> <td>CO a31 Analizzare le interfacce aziendali</td> <td>CO a32 Ricercare ed elaborare informazioni sull'incarico</td> <td>CO a33 Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto</td> <td>CO a34 Gestire i database di lavoro nell'ambito di progetti</td> <td>CO a35 Valutare progetti</td> <td>CO a36 Contribuire positivamente ai cambiamenti necessari</td> <td>CO a37 Creare un modello</td> <td>CO a38 Verificare la qualità dei contenuti multimediali</td> <td>CO a39 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli</td> <td>CO a40 Diritizzare e curare la rete professionale</td> <td>CO a41 Aggiornare il profilo professionale sui social media</td> <td>CO a42 Accettare i feedback</td> <td>CO a43 Bilateralmente sviluppare economicamente e formalizzare una propria opinione</td> <td>CO a44 Partecipare a discussioni tecniche</td> <td>CO a45 Creare contenuti di comunicazione e attuare misure di comunicazione</td> <td>CO a46 Considerare lo sviluppo multimediale nelle misure di comunicazione</td> <td>CO a47 Collaborare nella compilazione del bilancio d'esercizio logistico</td> <td>CO a48 Condurre efficacemente un colloquio di reclutamento nazionale</td> <td>CO a49 Condurre efficacemente i colloqui di vendita logistica «lingua nazionale»</td> <td>CO a50 Condurre efficacemente un colloquio di reclutamento in lingua straniera logistica «lingua straniera»</td> <td>CO a51 Preparare un colloquio di consulenza impegnativo logistico «lingua nazionale»</td> <td>CO a52 Preparare un colloquio di consulenza impegnativo in lingua straniera logistico «lingua straniera»</td> <td>CO a53 Eseguire un colloquio di vendita impegnativo in lingua straniera logistico «lingua straniera»</td> <td>CO a54 Formulare e gestire sistemi di gestione dei contenuti logistico «tecnologia»</td> <td>CO a55 Sistematizzare ed elaborare grandi quantità di dati logistico «tecnologia»</td> </tr> </table>	Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio					Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio					Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio					CO a1 Partecipare attivamente a colloqui di qualificazione professionali	CO a2 Informarsi sulle reti professionali	CO a3 Pianificare e coordinare scadenze e incarichi lavorativi	CO a4 Pianificare la giornata lavorativa	CO a5 Impugnare il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro	CO a6 Organizzare un evento	CO a7 Creare documenti di supporto	CO a8 Tenere un calendario delle scadenze	CO a9 Tenere un verbale o una nota della riunione	CO a10 Organizzare l'archivio	CO a11 Budget e rendiconto	CO a12 Tenere il libro cassa	CO a13 Controllare le fatture in arrivo	CO a14 Controllare i pagamenti in entrata	CO a15 Accettare richieste	CO a16 Creare un contatto digitale	CO a17 Telefonare in modo professionale	CO a18 Elaborare o inoltrare richieste	CO a19 Trasmettere informazioni	CO a20 Mostrare i vantaggi per il cliente nei colloqui di consulenza	CO a21 Affrontare le obiezioni	CO a22 Affrontare le emendelle e reclami	CO a23 Riconoscere rischi nell'ambito della sicurezza dei dati	CO a24 Lavorare con software e banche dati	CO a25 Effettuare una ricerca	CO a26 Porre obiettivi SMART e trarre delle misure	CO a27 Chiarire gli incarichi ed eseguirli	CO a28 Vivere lo spirito di gruppo	CO a29 Comportamento orientato ai servizi	CO a30 Ricevere e inoltrare informazioni	CO a31 Analizzare le interfacce aziendali	CO a32 Ricercare ed elaborare informazioni sull'incarico	CO a33 Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto	CO a34 Gestire i database di lavoro nell'ambito di progetti	CO a35 Valutare progetti	CO a36 Contribuire positivamente ai cambiamenti necessari	CO a37 Creare un modello	CO a38 Verificare la qualità dei contenuti multimediali	CO a39 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli	CO a40 Diritizzare e curare la rete professionale	CO a41 Aggiornare il profilo professionale sui social media	CO a42 Accettare i feedback	CO a43 Bilateralmente sviluppare economicamente e formalizzare una propria opinione	CO a44 Partecipare a discussioni tecniche	CO a45 Creare contenuti di comunicazione e attuare misure di comunicazione	CO a46 Considerare lo sviluppo multimediale nelle misure di comunicazione	CO a47 Collaborare nella compilazione del bilancio d'esercizio logistico	CO a48 Condurre efficacemente un colloquio di reclutamento nazionale	CO a49 Condurre efficacemente i colloqui di vendita logistica «lingua nazionale»	CO a50 Condurre efficacemente un colloquio di reclutamento in lingua straniera logistica «lingua straniera»	CO a51 Preparare un colloquio di consulenza impegnativo logistico «lingua nazionale»	CO a52 Preparare un colloquio di consulenza impegnativo in lingua straniera logistico «lingua straniera»	CO a53 Eseguire un colloquio di vendita impegnativo in lingua straniera logistico «lingua straniera»	CO a54 Formulare e gestire sistemi di gestione dei contenuti logistico «tecnologia»	CO a55 Sistematizzare ed elaborare grandi quantità di dati logistico «tecnologia»
Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio					Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio					Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio																																																													
CO a1 Partecipare attivamente a colloqui di qualificazione professionali	CO a2 Informarsi sulle reti professionali	CO a3 Pianificare e coordinare scadenze e incarichi lavorativi	CO a4 Pianificare la giornata lavorativa	CO a5 Impugnare il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro	CO a6 Organizzare un evento	CO a7 Creare documenti di supporto	CO a8 Tenere un calendario delle scadenze	CO a9 Tenere un verbale o una nota della riunione	CO a10 Organizzare l'archivio	CO a11 Budget e rendiconto	CO a12 Tenere il libro cassa	CO a13 Controllare le fatture in arrivo	CO a14 Controllare i pagamenti in entrata	CO a15 Accettare richieste	CO a16 Creare un contatto digitale	CO a17 Telefonare in modo professionale	CO a18 Elaborare o inoltrare richieste	CO a19 Trasmettere informazioni	CO a20 Mostrare i vantaggi per il cliente nei colloqui di consulenza	CO a21 Affrontare le obiezioni	CO a22 Affrontare le emendelle e reclami	CO a23 Riconoscere rischi nell'ambito della sicurezza dei dati	CO a24 Lavorare con software e banche dati	CO a25 Effettuare una ricerca	CO a26 Porre obiettivi SMART e trarre delle misure	CO a27 Chiarire gli incarichi ed eseguirli	CO a28 Vivere lo spirito di gruppo	CO a29 Comportamento orientato ai servizi	CO a30 Ricevere e inoltrare informazioni	CO a31 Analizzare le interfacce aziendali	CO a32 Ricercare ed elaborare informazioni sull'incarico	CO a33 Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto	CO a34 Gestire i database di lavoro nell'ambito di progetti	CO a35 Valutare progetti	CO a36 Contribuire positivamente ai cambiamenti necessari	CO a37 Creare un modello	CO a38 Verificare la qualità dei contenuti multimediali	CO a39 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli	CO a40 Diritizzare e curare la rete professionale	CO a41 Aggiornare il profilo professionale sui social media	CO a42 Accettare i feedback	CO a43 Bilateralmente sviluppare economicamente e formalizzare una propria opinione	CO a44 Partecipare a discussioni tecniche	CO a45 Creare contenuti di comunicazione e attuare misure di comunicazione	CO a46 Considerare lo sviluppo multimediale nelle misure di comunicazione	CO a47 Collaborare nella compilazione del bilancio d'esercizio logistico	CO a48 Condurre efficacemente un colloquio di reclutamento nazionale	CO a49 Condurre efficacemente i colloqui di vendita logistica «lingua nazionale»	CO a50 Condurre efficacemente un colloquio di reclutamento in lingua straniera logistica «lingua straniera»	CO a51 Preparare un colloquio di consulenza impegnativo logistico «lingua nazionale»	CO a52 Preparare un colloquio di consulenza impegnativo in lingua straniera logistico «lingua straniera»	CO a53 Eseguire un colloquio di vendita impegnativo in lingua straniera logistico «lingua straniera»	CO a54 Formulare e gestire sistemi di gestione dei contenuti logistico «tecnologia»	CO a55 Sistematizzare ed elaborare grandi quantità di dati logistico «tecnologia»																	

Terminare

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34

● Risposta non fornita ● Risposta fornita ● Evidenziata ● In elaborazione

CIFC Impiegati di commercio 2023: 1° anno di tirocinio AFC  
 Categoria: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali  
 Documento le mie competenze e il mio sviluppo delle competenze in modo mirato?

Non sono ancora riuscito/a e implementare questa competenza operativa nella mia pratica.

**Criteri di competenza**

Documenti il mio lavoro regolarmente nella mia documentazione dell'apprendimento digitale.

Il feedback costruttivo per il mio lavoro che ricevo dai superiori, dai formatori/formatrici professionali e per la pratica, dai colleghi del team e da altre persone nella mia azienda lo annoto nella mia documentazione dell'apprendimento digitale.

Nella mia documentazione descrivo situazioni pratiche concrete della mia giornata lavorativa.

Formulo la documentazione in modo comprensibile, così che anche persone esterne possano seguire i miei interventi.

Registro le mie competenze e lo sviluppo delle competenze nella mia pratica.

**Mi riesce già bene nella pratica**

**Qui vedo che c'è ancora bisogno di miglioramento**

**La mia conclusione:**

★ Non riesco quasi mai a mettere in pratica questa competenza operativa.  
 ★★ In linea di principio so mettere in pratica questa competenza operativa. Ma dovrei migliorare in diversi settori.

Salva e procedi alla domanda successiva



# Offerte di accompagnamento di CIFIC Svizzera



## Offerte di accompagnamento di CIFIC Svizzera

- Webinar «Che cosa c'è di nuovo su Konvink?» (inizio anno scolastico 24\_25)
- Webinar «Ripasso Konvink per i formatori professionali e di pratica» (inizio anno scolastico 24\_25)
- Webinar «Padroneggiare Konvink» per gli apprendisti (inizio anno scolastico 24\_25)

Le offerte di webinar saranno pubblicate nel corso del secondo trimestre 2024 su [www.igkg.ch/it/](http://www.igkg.ch/it/).



Grazie per il vostro Feedback





# Sessione di domande



**Grazie mille per la vostra attenzione!**