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

AO — **Apprendimento autorganizzato:** Lavorare con la documentazione dell'apprendimento online

Scuola professionale

1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	
CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	
CO a3		CO c5		CO e4	
CO a4					
CO a5					
Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					

1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	
CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	
CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	
CO a4	CO b5			CO e4	
CO a5					
Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					

1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5	
CO a2		CO c6	CO d6	CO e6	
CO a3					
CO a4					
CO a5					
Conoscenze professionali specifiche delle opzioni					

CI

1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Giornate 1 e 2	Giornate 3, 4 e 5	Giornate 6	Giornate 7 e 8	Giornate 9 e 10	

Azienda

Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio

1° semestre

- CO a1 Partecipare attivamente a colloqui di qualificazione
- CO a2 Informarsi sulle reti professionali
- CO c1 Pianificare e coordinare scadenze e incarichi
- CO c1 Pianificare la giornata lavorativa
- CO c1 Impostare il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro
- CO c1 Organizzare un evento
- CO c2 Creare documenti di supporto
- CO c2 Tenere un calendario delle scadenze
- CO c2 Tenere un verbale o una nota della riunione
- CO c2 Organizzare l'archivio
- CO c5 Budget e rendiconto
- CO c5 Tenere il libro cassa
- CO c5 Controllare le fatture in arrivo
- CO c5 Creare ordini di pagamento

2° semestre

- CO c5 Controllare i pagamenti in entrata
- CO d1 Accogliere richieste
- CO d1 Creare un contatto digitale
- CO d1 Telefonare in modo professionale
- CO d1 Elaborare o inoltrare richieste
- CO d2 Trasmettere informazioni
- CO d2 Mostrare i vantaggi per il cliente nei colloqui di consulenza
- CO d2 Affrontare le obiezioni
- CO d2 Affrontare lamentele e reclami
- CO e1 Riconoscere rischi nell'ambito delle sicurezza dei dati
- CO e1 Lavorare con software e banche dati
- CO e2 Effettuare una ricerca
- CO e2 Ricercare e utilizzare informazioni commerciali

Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio

3° semestre

- CO a1 Porsi obiettivi SMART e trarre delle misure
- CO a3 Chiarire gli incarichi ed eseguirli
- CO b1 Vivere lo spirito di gruppo
- CO b2 Comportamento orientato ai servizi
- CO b2 Ricevere e inoltrare informazioni
- CO b2 Analizzare le interfacce aziendali
- CO b2 Recuperare ed elaborare informazioni sull'incarico
- CO b4 Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto
- CO b4 Gestire ambienti di lavoro nell'ambito di progetti
- CO b4 Valutare progetti
- CO b5 Contribuire positivamente ai cambiamenti
- CO c3 Ottimizzare il processo
- CO c3 Documentare il processo
- CO c3 Creare e monitorare il calendario

4° semestre

- CO c4 Definire le caratteristiche del gruppo target
- CO c5 Creare una fattura
- CO d3 Preparare e condurre colloqui di vendita
- CO d3 Preparare e condurre colloqui di negoziazione
- CO d4 Sviluppare relazioni
- CO d4 Curare le relazioni
- CO d4 Ottenere e utilizzare feedback sul contatto
- CO e1 Risolvere problemi tecnici
- CO e3 Ricevere un incarico di analisi
- CO e3 Eseguire un'analisi quantitativa
- CO e3 Effettuare una valutazione qualitativa
- CO e3 Interpretare i risultati delle analisi
- CO e4 Eseguire un incarico di preparazione
- CO e4 Creare un modello
- CO e4 Verificare la qualità dei contenuti multimediali

Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio

5° semestre

- CO a1 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli
- CO a2 Utilizzare e curare la rete professionale
- CO a2 Aggiornare il profilo professionale sui social media
- CO a3 Accettare i feedback
- CO b3 Interpretare sviluppi economici e formarsi una propria opinione
- CO b3 Partecipare a discussioni tecniche
- CO c4 Creare contenuti di comunicazione e attuare misure di comunicazione
- CO c4 Considerare lo sviluppo multimediale nelle misure di comunicazione
- CO c6 Collaborare nella compilazione del bilancio d'esercizio (opzione «finanze»)
- CO d5 Condurre efficacemente un colloquio di reclamo (opzione «lingua nazionale»)

6° semestre

- CO d5 Preparare un colloquio di consulenza impegnativo (opzione «lingua nazionale»)
- CO d5 Condurre efficacemente i colloqui di vendita (opzione «lingua nazionale»)
- CO d6 Condurre efficacemente un colloquio di reclamo in lingua straniera (opzione «lingua straniera»)
- CO d6 Preparare un colloquio di consulenza impegnativo in lingua straniera (opzione «lingua straniera»)
- CO d6 Eseguire un colloquio di vendita impegnativo in lingua straniera (opzione «lingua straniera»)
- CO e5 Formulare e gestire sistemi di gestione dei contenuti (opzione «tecnologia»)
- CO e6 Sistemare ed elaborare grandi quantità di dati (opzione «tecnologia»)

1 2 3 4 5 6

Legenda

- Autovalutazione e valutazione esterna: Griglia di competenze
- Nota relativa all'insegnamento professionale
- CI — Corsi interaziendali
- CO — Conoscenze di base e abilità nella competenza operativa in questione

kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale