

s'k'k'a'b'
c's'b'f'c'
c's'r'f'c'

Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del 16 agosto 2021 sulla formazione professionale di base

Impiegata di commercio / Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)

del 24 giugno 2021

Numero professione 68800

Indice

1. Introduzione	4
2. Fondamenti pedagogico-professionali	5
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative	5
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....	6
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)	6
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione	7
3. Profilo di qualificazione	8
3.1 Profilo professionale	8
3.2 Tabella delle competenze operative	10
3.3 Livello richiesto per la professione	11
4. Competenze operative e aspetti specifici dei rami	12
4.1 Derivazione e contenuto degli aspetti specifici dei rami	12
4.2 Procedura di adattamento semplificata	12
5. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione.....	13
Campo di competenze operative a: Forme lavorative e organizzative agili	13
Campo di competenze operative b: Interazione in un campo lavorativo interconnesso	18
Campo di competenze operative c: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	23
Campo di competenze operative d: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	29
Campo di competenze operative e: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	35
6. Ambiti a scelta	40
6.1 Ambito a scelta «seconda lingua straniera»	40
6.2 Ambito a scelta «lavoro di progetto individuale»	40
Elaborazione	42
Glossario	43
Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità	47
Allegato 2: Aspetti specifici dei rami	49
A2.1 Ramo di formazione e d'esame «Automobili»	49
A2.2 Ramo di formazione e d'esame «Banca».....	67
A2.3 Ramo di formazione e d'esame «Costruire e abitare»	75
A2.4 Ramo di formazione e d'esame «Amministrazione federale»	86
A2.5 Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione (SA)»	91
A2.6 Ramo di formazione e d'esame «Salute».....	101
A2.7 Ramo di formazione e d'esame «Commercio»	106
A2.8 Ramo di formazione e d'esame «alberghiero-gastronomico- turistico AGT».....	115
A2.9 Ramo di formazione e d'esame «Logistica e trasporti internazionali (LSI)»	125
A2.10 Ramo di formazione e d'esame «assicurazioni malattie e sociali»	134
A2.11 Ramo di formazione e d'esame «Marketing & Comunicazione».....	139
A2.12 Ramo di formazione e d'esame «Industria metalmeccanica ed elettrica»	148
A2.13 Ramo di formazione e d'esame «Industria alimentare»	155
A2.14 Ramo di formazione e d'esame «Notariati Svizzera».....	165

A2.15	Ramo di formazione e d'esame «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica (ovap)»	175
A2.16	Ramo di formazione e d'esame «Assicurazione privata»	187
A2.17	Ramo di formazione e d'esame «Viaggi»	196
A2.18	Ramo di formazione e d'esame «Trasporto»	205
A2.19	Ramo di formazione e d'esame «Fiduciario/immobiliare»	215

Elenco delle abbreviazioni

AFC	attestato federale di capacità
CFP	certificato federale di formazione pratica
CI, ci	corsi interaziendali
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFP	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
LFP	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
ofor	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
OFPr	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
oml	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione

1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ nella formazione professionale di base il piano di formazione per impiegata di commercio / impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, in combinazione con gli strumenti di attuazione (vedi allegato 1), il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

¹ Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 13 punto 4 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Impiegata di commercio/Impiegato di commercio AFC.

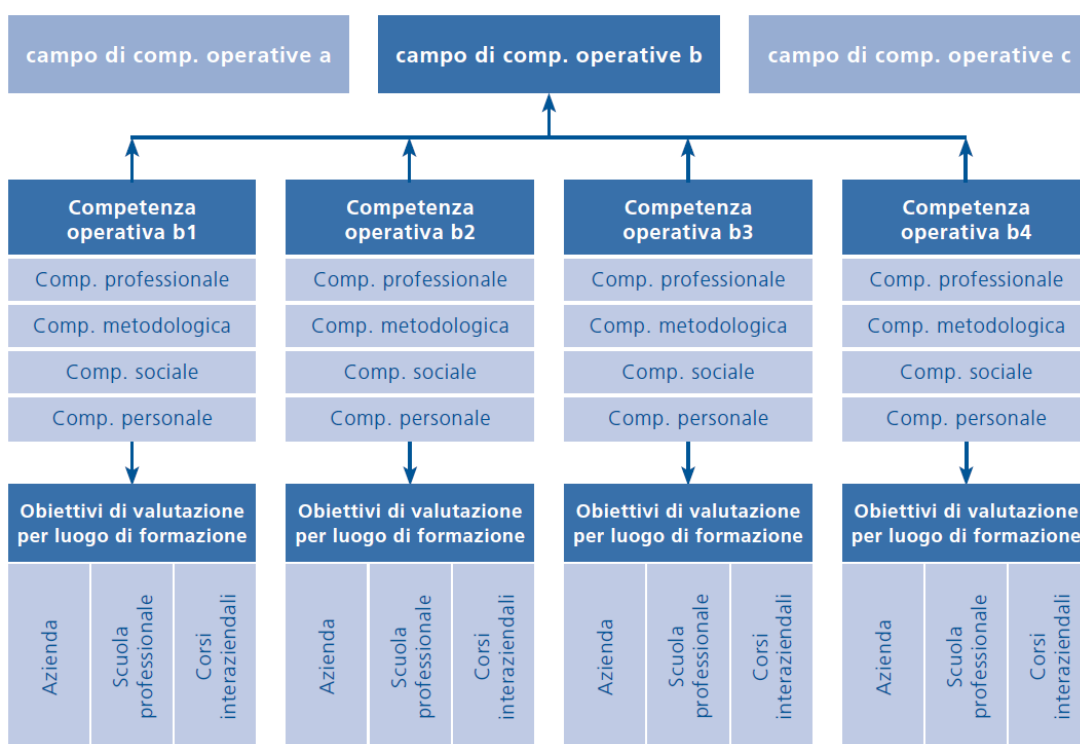
2. Fondamenti pedagogico-professionali

2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base degli impiegati di commercio. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:



Esempio: «Interagire in un campo lavorativo interconnesso»

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative b «Interagire in un campo lavorativo interconnesso» sono dunque raggruppate cinque competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli impiegati di commercio riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

Competenza operativa



2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C 1 a C 6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	Sapere	Gli impiegati di commercio ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Il piano di formazione non comprende obiettivi di valutazione aziendali C 1.</i>
C 2	Comprendere	Gli impiegati di commercio spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: descrivono gli sviluppi e le interazioni principali in ambito economico (interazioni politico-economiche, principi dell'economia di mercato, evoluzione congiunturale, politica economica, monetaria e finanziaria, politica sociale e del mercato del lavoro).</i>
C 3	Applicare	Gli impiegati di commercio applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: applicano sistemi e programmi di documentazione aziendale in processi commerciali di supporto.</i>
C 4	Analizzare	Gli impiegati di commercio analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: valutano in modo critico la qualità e la serietà dei risultati delle loro ricerche.</i>
C 5	Sintetizzare	Gli impiegati di commercio combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>Esempio: traggono conclusioni dagli attuali sviluppi economici globali per la loro azienda e il ramo economico corrispondente.</i>
C 6	Valutare	Gli impiegati di commercio valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>Il piano di formazione non comprende obiettivi di valutazione C 6.</i>

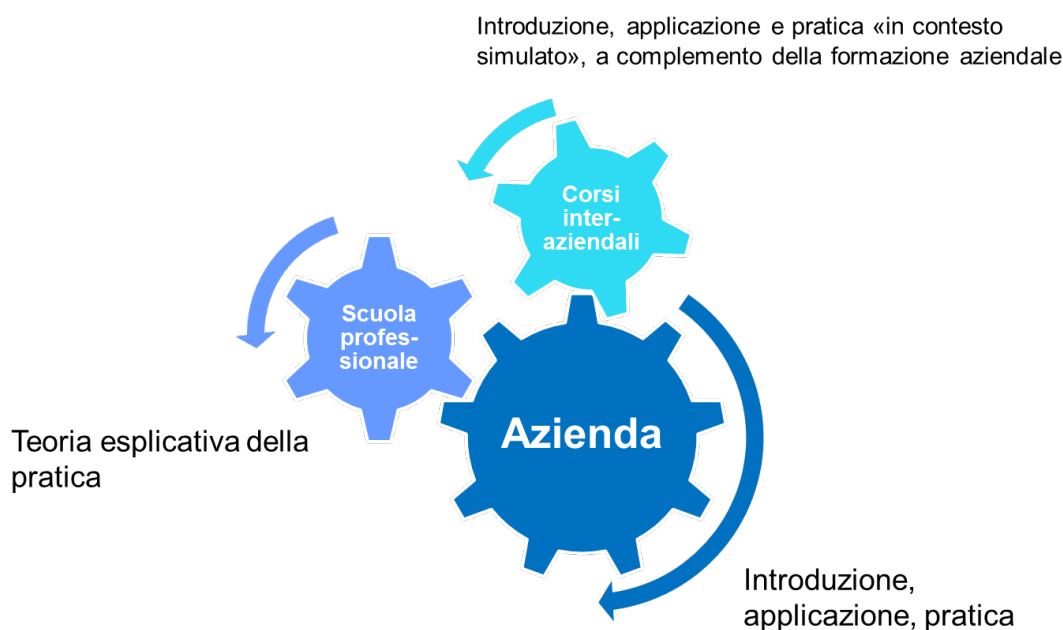
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda (azienda di tirocinio o azienda di stage): nella formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione. Nella formazione di base organizzata dalla scuola (FOS) le scuole (medie) di commercio assumono un ruolo complementare in relazione alla formazione professionale pratica;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e di conoscenze specifiche del settore e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato 1).

3. Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che una impiegata di commercio o un impiegato di commercio deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNQ-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

3.1 Profilo professionale

Gli impiegati di commercio AFC collaborano in svariati modi in processi economico-aziendali. Forniscono consulenza ai clienti, conducono trattative con i fornitori, coordinano le interfacce interne e svolgono compiti amministrativi specifici del ramo.

Campo d'attività

Gli impiegati di commercio lavorano in aziende di dimensioni differenti attive in diversi rami. Il campo d'attività degli impiegati di commercio comprende il contatto con i clienti interni ed esterni e con i fornitori, l'interazione con altri gruppi d'interesse nonché attività in processi e procedure standardizzati e meno standardizzati.

Principali competenze operative

Gli impiegati di commercio si orientano in particolare ai servizi in processi economico-aziendali. Operano in forme lavorative e organizzative agili, interagiscono in un campo lavorativo interconnesso e utilizzano tecnologie del mondo del lavoro digitale. Il loro campo professionale si estende dalla creazione di relazioni con i clienti o i fornitori fino al coordinamento di processi lavorativi imprenditoriali e allo svolgimento di attività amministrative. L'attività professionale si basa su competenze operative comuni ma può essere molto differenziata in funzione del ramo, della strategia aziendale e dell'attitudine personale. L'atteggiamento degli impiegati di commercio è contraddistinto da uno spiccato orientamento verso i bisogni della clientela, da azioni autonome basate su riflessioni e dalla disponibilità all'apprendimento permanente.

Affinché gli impiegati di commercio possano svolgere i loro compiti in modo professionale e autonomo, devono disporre di capacità nel contatto con le persone, una buona comprensione delle interrelazioni e dei processi imprenditoriali ed economici, un'ampia comprensione delle tecnologie e dei canali di comunicazione e d'informazione, capacità di analisi e di riflessione, buone capacità di comunicazione, tra cui la padronanza delle tecniche della comunicazione e della negoziazione, un'elevata consapevolezza nella gestione di atteggiamenti ed esigenze differenti nonché in relazione a forme comportamentali adeguate alle situazioni, buone conoscenze linguistiche della lingua standard parlata nella scuola professionale e di almeno una lingua straniera nonché una notevole flessibilità e apertura in materia di gestione dei cambiamenti. Gli impiegati di commercio si inseriscono nei team in modo proattivo e costruttivo, applicando in maniera responsabile le direttive aziendali e le prescrizioni nell'ambito della protezione del lavoro e della salute.

Con un'opzione gli impiegati di commercio acquisiscono competenze operative supplementari:

- elaborano compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»);
- conducono consulenze, vendite e trattative nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»);
- conducono consulenze, vendite e trattative in una lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»);
- gestiscono tecnologie e analizzano grandi quantità di dati (opzione «tecnologia»).

Con un ambito a scelta gli impiegati di commercio acquisiscono competenze supplementari:

- comunicano in un'ulteriore lingua straniera (ambito a scelta «seconda lingua straniera»);
- acquisiscono la competenza di intendersi in un campo lavorativo multilingue e di agire in funzione della situazione in un contesto interculturale (ambito a scelta «lavoro di progetto individuale»).

Gli ambiti a scelta sono disciplinati nel capitolo 6.

Esercizio della professione

Gli impiegati di commercio esercitano la loro professione in tutti i rami economici e in diverse costellazioni (come dipendenti o indipendenti nonché in piccole, medie o grandi aziende attive su scala locale, regionale, nazionale o internazionale). Lavorano in team poliedrici, in cui rivestono un ruolo importante sia i contatti personali sia l'utilizzo professionale delle diverse tecnologie d'informazione e di comunicazione.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Gli impiegati di commercio coordinano e comunicano con diversi gruppi d'interesse all'interno e all'esterno della loro azienda sfruttando tutti i canali disponibili. Agiscono nella società in qualità di persone responsabili e integrano aspetti sociali, politici, giuridici e culturali in modo adeguato alle situazioni nel loro operato in ambito commerciale. Forniscono servizi commerciali di vario tipo e contribuiscono alla crescita economica, basando il loro operato anche sugli aspetti dell'ecologia e della sostenibilità.

Cultura generale

La cultura generale promuove la competenza nella prima lingua nazionale, come pure le conoscenze di base sugli aspetti sociali, economici, giuridici, tecnologici ed ecologici. La cultura generale in combinazione con le competenze professionali fornisce una base solida per esercitare con successo la professione e svilupparsi costantemente nel mercato del lavoro. La cultura generale è trasmessa in modo integrato ed è contemplata sia nel piano di formazione sia nel programma d'insegnamento nazionale di cultura generale per gli impiegati di commercio AFC.

3.2 Tabella delle competenze operative

↓ 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»)

3.3 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

4. Competenze operative e aspetti specifici dei rami

Come menzionato nel capitolo 3.1, gli impiegati di commercio lavorano in aziende attive in diversi rami. Le esigenze dei singoli rami possono differire anche notevolmente. Pertanto, oltre alle esigenze generalmente valide, sono definite anche le relative peculiarità e direttive specifiche ai rami.

4.1 Derivazione e contenuto degli aspetti specifici dei rami

Per ogni ramo di formazione e d'esame sono state definite situazioni professionali che derivano dalle competenze operative applicabili a tutti i rami. Tali situazioni professionali e gli obiettivi di valutazione corrispondenti per l'azienda e i corsi interaziendali concretizzano determinate competenze operative nei singoli rami. Ciò consente di garantire che, nell'ambito delle competenze operative, gli impiegati di commercio soddisfino anche le esigenze specifiche ai rami. A tal fine, i corsi interaziendali sono stati definiti in base alle situazioni professionali e agli obiettivi di valutazione specifici dei rami.

L'allegato 2 comprende tutte le situazioni professionali e gli obiettivi di valutazione definiti per ogni ramo di formazione e d'esame, come pure informazioni rilevanti sui corsi interaziendali.

4.2 Procedura di adattamento semplificata

In caso di modifiche all'allegato 2, si procede con una consultazione soltanto se nell'ofor sono modificati aspetti regolamentati o altri aspetti fondamentali rilevanti per i partner della formazione professionale. Pertanto, nell'eventualità di una revisione delle situazioni professionali e degli obiettivi di valutazione specifici dei rami, non è necessaria una consultazione nei casi seguenti:

- modifiche puramente contenutistiche che concernono le situazioni professionali, gli obiettivi di valutazione e i corsi interaziendali (senza modifica del numero di giorni né trasferimento dei corsi interaziendali tra gli anni di formazione);
- modifiche che non interessano le competenze operative applicabili a tutti i rami, la procedura di qualificazione o la banca dati per gli esami finali di tirocinio (BDEFT).

5. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato 1 sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

Campo di competenze operative a: Forme lavorative e organizzative agili

Competenza operativa a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali Gli impiegati di commercio si informano sulle possibilità di sviluppo nel loro campo professionale. Svolgono regolarmente un'analisi personale della situazione e definiscono misure per l'ulteriore sviluppo delle loro competenze professionali d'intesa con il superiore.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
a1.az1 Sul mercato del lavoro raccolgono informazioni in merito alle tendenze e alle possibilità di sviluppo esistenti nel loro campo professionale. (C 3)	a1.sp1a Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C 2)
a1.az2 Analizzano e documentano le proprie capacità nonché i propri punti forti e punti deboli nell'ambito rilevante per la professione e per l'attività. (C 4)	a1.sp2a Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C 3) a1.sp2b Analizzano i metodi correnti dello sviluppo delle proprie competenze. (C 4)
a1.az3 Propongono misure volte allo sviluppo delle proprie competenze professionali e le definiscono insieme ai superiori e/o formatori. (C 4)	a1.sp3a Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C 3) a1.sp3b Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C 3) a1.sp3c Scelgono possibilità di formazione continua appropriate. (C 4)

Competenza operativa a2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale

Gli impiegati di commercio sviluppano una rete specifica alla professione e curano i loro contatti con altri professionisti tramite diversi canali. Utilizzano i loro contatti per presentarsi per incarichi, ottenere informazioni rilevanti e scambiarsi esperienze.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
a2.az1 All'interno dei contatti della rete aziendale si presentano in funzione della situazione. (C 3)	a2.sp1a Illustrano l'importanza delle reti di rilievo per la professione. (C 2) a2.sp1b Spiegano le opportunità e i rischi della presenza nelle reti analogiche e digitali. (C 2) a2.sp1c Confrontano la presenza di professionisti nelle reti professionali. (C 3)
a2.az2 Sfruttano diversi canali per curare i loro contatti. (C 3) a2.az3 Sfruttano la rete specifica alla professione in funzione della situazione e dell'incarico. (C 3) a2.az4 Utilizzano la rete specifica alla professione per lo scambio di informazioni ed esperienze. (C 3)	a2.sp2a Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C 3)

Competenza operativa a3: Accettare ed elaborare incarichi

Gli impiegati di commercio promuovono il loro profilo delle competenze per incarichi commerciali in situazioni concorrenziali interne ed esterne all'azienda. Forniscono servizi ai sensi degli incarichi assegnati e verificano l'esecuzione e la soddisfazione dei committenti. Gli impiegati di commercio riflettono sul successo, analizzano le loro azioni e ne traggono misure di miglioramento.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
a3.az1 Si impegnano a favore di incarichi e compiti commerciali adatti al loro profilo delle competenze. (C 3)	a3.sp1a Applicano i fattori rilevanti del marketing di se stessi. (C 3) a3.sp1b Presentano le loro competenze in funzione dell'incarico e dell'obiettivo. (C 3) a3.sp1c Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C 5)
a3.az2 Elaborano incarichi e compiti commerciali orientandosi ai servizi. (C 3)	

a3.az3 Accolgono feedback sullo svolgimento degli incarichi. (C 3)	a3.sp3a Applicano gli strumenti correnti volti a misurare la soddisfazione dei committenti. (C 3)
a3.az4 Analizzano la qualità e la procedura degli incarichi o dei compiti svolti e dei feedback ricevuti, e propongono misure di miglioramento. (C 4)	a3.sp4a Valutano la percezione esterna della loro prestazione e forniscono un feedback adeguato agli input ricevuti. (C 4)

Competenza operativa a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile

Gli impiegati di commercio agiscono in qualità di persone responsabili nell'ambito personale e sociale. Pianificano le loro azioni in modo consapevole e ne traggono conclusioni per sé stessi e per le loro azioni in qualità di impiegati di commercio. Inoltre, sviluppano in modo consapevole la loro identità e riflettono sul loro effetto sulla società e sull'azienda.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
---	a4.sp1 Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C 2) a4.sp2 Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C 4) a4.sp3 Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C 3) a4.sp4 Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C 3) a4.sp5 Riflettono sul loro modo di gestire il denaro e allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C 4) a4.sp6 Valutano misure volte a prevenire e ridurre eventuali debiti privati. (C 4) a4.sp7 Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C 3) a4.sp8 Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera e l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C 2) a4.sp9 Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C 3) a4.sp10 Spiegano gli sviluppi della mobilità regionale, nazionale e globale, le cause principali della

	stessa e l'influenza della mobilità sulla natura, sull'essere umano e sull'economia. (C 2) a4.sp11 Analizzano l'influenza del loro stile di vita sulla natura, sull'economia e sulla società e sviluppano misure volte a operare in modo sostenibile. (C 4) a4.sp12 Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C 5)
--	---

Competenza operativa a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni

Gli impiegati di commercio analizzano le questioni politiche attuali, come pure gli interessi e i valori delle persone coinvolte. Sviluppano la loro posizione e i loro valori, al fine di avere un quadro di riferimento etico personale. Esercitano i loro diritti politici e integrano i temi politici rilevanti nelle loro azioni in qualità di impiegati di commercio.

Gli impiegati di commercio sviluppano e ampliano le loro forme di organizzazione e di espressione. Ne traggono conclusioni per se stessi e per le loro azioni in qualità di impiegati di commercio.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
---	a5.sp1 Spiegano a grandi linee l'organizzazione e la struttura dell'ordinamento giuridico, come pure l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C 2) a5.sp2 Spiegano i principi fondamentali della democrazia svizzera e la divisione dei poteri tra organo legislativo, esecutivo e giudiziario a livello federale. (C 2) a5.sp3 Spiegano le possibilità di partecipazione attiva alla vita politica. (C 2) a5.sp4 Si confrontano con eventi politici attuali, identificandone i principali gruppi d'interesse e gli ambiti conflittuali che ne derivano. (C 4) a5.sp5 Analizzano l'influenza dei responsabili delle decisioni politiche sulla loro opinione. (C 4) a5.sp6 Si formano un'opinione su temi politici e la motivano con argomentazioni. (C 3) a5.sp7 Analizzano il funzionamento dei media e la loro influenza sulla formazione dell'opinione. (C 4) a5.sp8 Si informano sulle questioni attuali della migrazione e della politica in materia di asilo. (C 3)

	a5.sp9 Presentano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C 3)
--	--

Campo di competenze operative b: Interazione in un campo lavorativo interconnesso

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali

Gli impiegati di commercio esercitano le loro attività in seno a team in continua evoluzione. Comunicano nei team nella lingua nazionale regionale, in inglese o in una seconda lingua nazionale. Gli impiegati di commercio si informano sulle usanze di altre culture e ne tengono conto per la collaborazione e la comunicazione. Rispettano sempre le prescrizioni, gli accordi e le scadenze e, in caso di divergenze, introducono per tempo le misure necessarie.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
b1.az1 Collaborano con tutti i membri del team in modo adeguato alla situazione. (C 3)	b1.sp1a Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C 2)
b1.az2 Comunicano con tutti i membri del team nella lingua nazionale regionale, in inglese o in una seconda lingua nazionale. (C 3)	b1.sp2a Comunicano con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C 3)
b1.az3 Comunicano con tutti i membri del team in modo adeguato ai destinatari. (C 3)	b1.sp3a Nelle situazioni del team in ambito commerciale applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C 3) b1.sp3b Nelle situazioni di comunicazione in ambito commerciale in cui sono confrontati con differenze interculturali, interagiscono nel team in modo adeguato ai destinatari. (C 3)
b1.az4 Affrontano i conflitti e si impegnano a trovare soluzioni pertinenti. (C 3)	b1.sp4a Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C 3)
b1.az5 Riflettono sulla loro comunicazione e sulla loro relazione con i membri del team, traendone misure di ottimizzazione per il futuro. (C 4)	b1.sp5a Analizzano i valori sociali, culturali e generazionali che influenzano le loro azioni. (C 4)
b1.az6 Nei loro incarichi rispettano le prescrizioni, gli accordi e le scadenze e, in caso di divergenze, introducono per tempo le misure necessarie. (C 4)	b1.sp6a In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze per le situazioni d'incarico commerciali e adottano misure appropriate. (C 4)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali

Gli impiegati di commercio fungono da collegamento nelle interfacce con diverse funzioni e gruppi d'interesse e integrano nel loro lavoro i differenti interessi delle persone coinvolte. Coordinano le interfacce con gli ausili commerciali, traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai destinatari e documentano in modo corrispondente le loro attività. Presentano proposte di miglioramento agli organi competenti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
b2.az1 Collaborano fungendo da collegamento efficiente nelle interfacce con diversi partner e gruppi d'interesse e sfruttando diversi canali. (C 3)	---
b2.az2 Valutano le esigenze e le richieste dei diversi gruppi d'interesse nelle interfacce e ne traggono sistematicamente fasi di lavoro appropriate. (C 4)	b2.sp2a Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C 2) b2.sp2b Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C 4) b2.sp2c Si basano sulle esigenze dei gruppi d'interesse in ambito commerciale per definire compiti appropriati. (C 4)
b2.az3 Coordinano le interfacce tra tutte le persone coinvolte utilizzando ausili commerciali. (C 3)	---
b2.az4 Fungono da collegamento nella comunicazione e nella documentazione di contenuti tecnici e specialistici impegnativi in modo adeguato alle persone coinvolte nelle interfacce interne ed esterne. (C 3)	b2.sp4a Traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai diversi gruppi d'interesse anche in una lingua straniera (livello B1). (C 3)
b2.az5 Nelle attività commerciali applicano le regole, usanze e prescrizioni aziendali e sociali. (C 3)	b2.sp5a Spiegano il ruolo degli obiettivi normativi e strategici per un'impresa. (C 2)
b2.az6 Riflettono sul loro coordinamento delle interfacce e presentano proposte di ottimizzazione agli organi competenti. (C 4)	---
b2.az7 Collaborano in modo costruttivo con le persone responsabili. (C 3)	---

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Gli impiegati di commercio discutono temi economici con colleghi di lavoro, tenendo conto anche degli aspetti etici, morali, tecnologici, ecologici, sostenibili e giuridici. In caso di dubbi, svolgono ricerche in Internet e mettono in discussione la serietà e la qualità dei risultati riscontrati. Gli impiegati di commercio riflettono sugli attuali sviluppi economici e sulle loro ripercussioni sul ramo economico e sull'azienda in cui lavorano. Inoltre, spiegano gli interessi specifici dell'azienda nei confronti di diversi gruppi d'interesse.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
b3.az1 Partecipano a discussioni tecniche di natura economica, scambiandosi opinioni con i colleghi di lavoro sugli aspetti etici, morali, tecnologici, ecologici, sostenibili e giuridici. (C 3)	b3.sp1a Descrivono gli sviluppi e le interazioni principali in ambito economico (interazioni politico-economiche, principi dell'economia di mercato, evoluzione congiunturale, politica economica, monetaria e finanziaria, politica sociale e del mercato del lavoro). (C 2) b3.sp1b Identificano gli aspetti etici, morali, tecnologici, ecologici, sostenibili e giuridici in temi economici attuali e integrano tali aspetti in discussioni tecniche di natura economica. (C 3)
b3.az2 Identificano le lacune a livello di conoscenze nelle discussioni tecniche, basandosi su diverse fonti d'informazione. (C 3) b3.az3 Valutano in modo critico la qualità e la serietà dei risultati delle loro ricerche. (C 4)	b3.sp2a Ricercono in modo critico informazioni su temi economici attuali e fondamentali. (C 3)
b3.az4 Traggono conclusioni dagli attuali sviluppi economici globali per la loro azienda e il ramo economico corrispondente. (C 5)	b3.sp4a Valutano le ripercussioni degli sviluppi in ambito economico e politico-economico su un'azienda. (C 4)
b3.az5 Nelle discussioni tecniche argomentano in modo oggettivo e convincente gli interessi specifici dell'azienda nei confronti di diversi gruppi d'interesse. (C 4)	---

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

Gli impiegati di commercio elaborano piccoli pacchetti di lavoro e sottoprogetti. Sviluppano e gestiscono ambienti di lavoro, elaborano scadenziari e coordinano la collaborazione tra le persone coinvolte. Gli impiegati di commercio sorvegliano lo svolgimento di progetti e, in caso di divergenze, informano i responsabili di un progetto e altre persone coinvolte.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
b4.az1 Elaborano piccoli pacchetti di lavoro e sottoprogetti. (C 3)	b4.sp1a Spiegano le basi per la pianificazione, l'organizzazione, lo svolgimento e il controllo di progetti. (C 2)
b4.az2 Sviluppano e gestiscono ambienti di lavoro per sottoprogetti. (C 3)	b4.sp2a Definiscono un ambiente di lavoro digitale e una struttura della documentazione appropriati per i progetti. (C 3)
b4.az3 Elaborano una bozza di scadenziario per piccoli progetti o sottoprogetti. (C 3)	b4.sp3a Elaborano scadenziari per semplici progetti o sottoprogetti. (C 3)
b4.az4 Verificano lo svolgimento di progetti in base alle prescrizioni specifiche e, in caso di divergenze, informano i responsabili del progetto in questione e le altre persone coinvolte. (C 3)	b4.sp4a Definiscono gli strumenti volti a sorvegliare lo svolgimento di semplici progetti. (C 3) b4.sp4b Verificano lo svolgimento dei progetti in base alle prescrizioni specifiche. (C 3) b4.sp4c Elaborano verbali e altri documenti inerenti ai progetti. (C 3)

Competenza operativa b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda

Gli impiegati di commercio si informano sui processi di cambiamento all'interno dell'azienda e sulla loro importanza per il loro ambito di attività. Analizzano le ripercussioni sul loro settore lavorativo, diffondono idee per l'attuazione e applicano modifiche in base alle prescrizioni dei superiori.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
b5.az1 Si informano sulle novità e sui cambiamenti nell'azienda e sulla loro importanza per il loro ambito di attività. (C 3)	b5.sp1a Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda. (C 2)
b5.az2 Analizzano le ripercussioni dei cambiamenti aziendali sul loro settore lavorativo e propongono misure di attuazione. (C 4)	b5.sp2a Svolgono ricerche sugli sviluppi attuali in ambito economico e sociale e riflettono sulle ripercussioni di tali sviluppi sull'azienda e sul settore lavorativo. (C 4)

	b5.sp2b Spiegano in modo critico le possibilità di cambiamento nell'organizzazione dell'azienda. (C 2) b5.sp2c Identificano le ripercussioni dei processi di cambiamento imprenditoriali e aziendali sulle attività commerciali. (C 4)
b5.az3 Applicano nuove misure aziendali, compiti, procedure o modalità di lavoro secondo le prescrizioni dei superiori. (C 3)	---
b5.az4 In caso di dubbi si informano presso il superiore in merito ai cambiamenti aziendali. (C 3)	b5.sp4a Riflettono sulle procedure caratteristiche nella gestione personale dei cambiamenti in un'azienda. (C 4)

Campo di competenze operative c: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale

Gli impiegati di commercio pianificano e coordinano compiti e risorse. Ricercano informazioni e provvedono a un impiego efficiente delle risorse. Collaborano all'organizzazione di eventi interni ed esterni, applicando misure a tutela dell'ambiente. Gli impiegati di commercio esaminano le loro capacità organizzative, la gestione del tempo, le tecniche di lavoro e l'impiego delle risorse personali e aziendali, traendone misure di ottimizzazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
c1.az1a Pianificano e coordinano compiti e risorse nel loro settore lavorativo. (C 3) c1.az2 Utilizzano ausili appropriati per lavori di pianificazione. (C 3) c1.az3 Utilizzano in modo efficiente le loro risorse personali e aziendali. (C 3)	c1.sp1a Presentano le basi dell'organizzazione del lavoro. (C 2) c1.sp1b Applicano tecniche di lavoro in uso e ausili digitali per la pianificazione e l'elaborazione di compiti e scadenze, compresa la definizione delle priorità. (C 3) c1.sp1c Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per incarichi in ambito commerciale. (C 3) c1.sp1d Motivano la definizione delle priorità in relazione agli scadenziari e all'impiego delle risorse. (C 3) c1.sp1e Elaborano organizzazioni strutturali in modo adeguato utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C 3)
c1.az4 Ricercano informazioni nell'ambito dei lavori di pianificazione e di coordinamento. (C 3)	---
c1.az5 Collaborano all'organizzazione di eventi interni ed esterni in modo corrispondente al loro ruolo e al loro campo di attività. (C 3)	c1.sp4a Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C 3)
c1.az6 Adottano misure appropriate volte a ridurre l'impronta ecologica nell'organizzazione di manifestazioni. (C 3)	c1.sp5a Analizzano l'impronta ecologica di una manifestazione e adottano misure appropriate volte a ridurla. (C 4)
c1.az7 Analizzano le loro capacità organizzative, la gestione del tempo e le tecniche di lavoro e introducono misure appropriate d'intesa con gli organi competenti. (C 4)	c1.sp7a Individuano e definiscono possibilità per risparmiare tempo e risorse nella loro organizzazione e pianificazione. (C 3) c1.sp7b Esaminano la gestione del tempo nonché le

c1.az8 Riflettono sull'impiego delle risorse personali e aziendali. (C 4)	tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate. (C 4)
--	--

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Gli impiegati di commercio elaborano diversi documenti per il supporto dei processi amministrativi, gestiscono scadenziari e organizzano l'archiviazione. Interpretano i documenti amministrativi e relativi al personale e rispondono a richieste. Gli impiegati di commercio riflettono sulle loro attività di supporto e propongono le misure necessarie.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
c2.az1 D'intesa con i superiori elaborano documenti quali panoramiche, elenchi, tabelle, verbali e appunti. (C 3)	c2.sp1a Descrivono in modo chiaro le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C 2)
c2.az2 Gestiscono scadenziari. (C 3)	---
c2.az3 Organizzano l'archiviazione fisica e digitale. (C 3)	c2.sp3a Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C 3)
c2.az4 Applicano sistemi e programmi di documentazione aziendale in processi commerciali di supporto. (C 3)	c2.sp4a Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C 3)
c2.az5 Rispondono a richieste sui documenti amministrativi e relativi al personale in modo tempestivo e secondo le prescrizioni giuridiche. (C 3)	c2.sp5a Spiegano gli elementi del contratto di tirocinio nonché i diritti e i doveri delle parti contraenti. (C 2) c2.sp5b Spiegano gli elementi centrali di altri tipi di contratto (contratto individuale di lavoro, vendita di cose mobili, contratto semplice, contratto di locazione, mutuo, società semplice, contratto d'appalto e leasing) e altre basi giuridiche. (C 2) c2.sp5c Spiegano la struttura e la lingua di documenti relativi al personale. (C 2) c2.sp5d Definiscono i contenuti fondamentali di tipici documenti amministrativi e relativi al personale. (C 3) c2.sp5e Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (C 3)

c2.az6 Riflettono sulle loro attività di supporto e propongono misure appropriate. (C 4)	---
Competenza operativa c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali Gli impiegati di commercio elaborano documentazioni e scadenziari per processi aziendali. Svolgono i compiti processuali avvalendosi degli ausili prestabiliti, rispettando le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e sostenibilità e istruendo i collaboratori. Gli impiegati di commercio analizzano i problemi riscontrati nei processi ed elaborano proposte di miglioramento.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
c3.az1 Documentano processi lavorativi con ausili appropriati. (C 3)	c3.sp1a Descrivono i tipici processi di elaborazione delle prestazioni di un'azienda. (C 2) c3.sp1b Illustrano gli elementi e le interfacce fondamentali di un processo aziendale. (C 2) c3.sp1c Spiegano le basi della gestione dei processi. (C 2) c3.sp1d Elaborano descrizioni di processi in forma grafica e testuale utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C 3)
c3.az2 Svolgono i compiti processuali che rientrano nel loro ambito di competenza avvalendosi degli ausili prestabiliti. (C 3)	---
c3.az3 Elaborano e sorvegliano gli scadenziari per processi aziendali avvalendosi degli ausili prestabiliti. (C 3)	c3.sp3a Elaborano scadenziari per processi lavorativi. (C 3)
c3.az4 Introducono colleghi di lavoro ai processi aziendali. (C 3)	c3.sp4a Trasmettono informazioni e istruzioni sui processi lavorativi in modo adeguato ai destinatari. (C 3)
c3.az5 Applicano le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e sostenibilità. (C 3)	c3.sp5a Illustrano, in modo conforme al livello, l'importanza della sicurezza sul lavoro, della protezione della salute e della sostenibilità nei processi aziendali. (C 2)
c3.az6 Identificano i problemi riscontrati nei processi e propongono misure di ottimizzazione appropriate. (C 4)	c3.sp6a Analizzano i processi, identificano i problemi riscontrati ed elaborano misure di ottimizzazione. (C 4)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione

Gli impiegati di commercio comunicano con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera in modo conforme al piano d'informazione e di comunicazione aziendale, riflettono sul loro comportamento comunicativo e ne traggono misure di miglioramento. Inoltre, si informano sugli sviluppi nel settore della comunicazione, ne traggono idee per l'introduzione di novità nell'azienda e sperimentano nuovi mezzi e forme di comunicazione. Forniscono supporto anche ad attività di marketing e di comunicazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
c4.az1 Comunicano con tutti i gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda utilizzando tutti i canali conformemente alle prescrizioni aziendali in materia d'informazione e di comunicazione. (C 3)	c4.sp1a Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'informazione e di comunicazione aziendali. (C 2) c4.sp1b Presentano le peculiarità dei canali di comunicazione correnti. (C 2) c4.sp1c Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C 3) c4.sp1d Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C 3)
c4.az2 Comunicano in forma orale e scritta con tutti i gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. (C 3)	c4.sp2a Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C 3) c4.sp2b Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C 3)
c4.az3 Mettono in discussione il loro comportamento comunicativo nei confronti di gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda e ne traggono misure di miglioramento. (C 4)	c4.sp3a Analizzano la loro comunicazione in funzione dei destinatari e ne traggono misure di miglioramento. (C 4)
c4.az4 Si informano sugli sviluppi nel settore della comunicazione ed elaborano proposte adeguate per la loro azienda. (C 4)	c4.sp4a Svolgono ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione. (C 3)
c4.az5 Sperimentano nuovi mezzi e forme di comunicazione. (C 3)	---
c4.az6 Forniscono un supporto alla pianificazione e al coordinamento di attività di marketing e di comunicazione in modo adeguato ai destinatari	c4.sp6a Descrivono le caratteristiche principali delle strategie e delle attività di marketing. (C 2)

utilizzando diversi canali nel loro settore lavorativo. (C 3)	c4.sp6b Elaborano documenti di comunicazione e di marketing analogici e digitali. (C 3)
---	--

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari

Gli impiegati di commercio elaborano preventivi e conteggi dei costi e dei ricavi effettivi per eventi, sottoprogetti e altri incarichi. Esaminano le divergenze e propongono per tempo misure appropriate all'organo competente. Elaborano fatture e agiscono tenendo conto dei costi. Controllano i processi finanziari nel loro settore lavorativo e, qualora necessario, li correggono d'intesa con il superiore.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
C5.az1 Elaborano preventivi e conteggi dei costi e dei ricavi effettivi per eventi, sottoprogetti e altri incarichi. (C 3) c5.az2 Identificano le divergenze tra il preventivo e i costi effettivi e propongono per tempo misure appropriate all'organo competente. (C 4)	c5.sp1a Spiegano le funzioni fondamentali della contabilità finanziaria e aziendale. (C 2) c5.sp1b Presentano la struttura di un conto economico e di un bilancio. (C 2) c5.sp1c Spiegano la funzione e lo svolgimento della chiusura intermedia e annuale. (C 2) c5.sp1d Elaborano preventivi, conteggi, distinte e calcoli di costi e ricavi e ne traggono raccomandazioni operative. (C 4) c5.sp1e Sfruttano gli ausili digitali e i programmi di applicazione correnti per l'elaborazione di cifre e dati. (C 3)
c5.az3 Elaborano fatture e le inoltrano agli organi competenti. (C 3)	c5.sp3a Elaborano documenti di fatturazione e incarichi di pagamento. (C 3)
c5.az4 Agiscono conformemente alle condizioni quadro finanziarie tenendo conto dei costi. (C 3)	
c5.az5 Identificano eventuali dubbi, errori, situazioni critiche e non plausibili nei processi finanziari nel loro settore lavorativo e li correggono d'intesa con il superiore. (C 4)	c5.sp5a Controllano i processi di pagamento e ne traggono misure di ottimizzazione. (C 4)

Competenza operativa c6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)

Gli impiegati di commercio registrano la contabilità e archiviano i giustificativi. Tengono libri ausiliari e la contabilità relativa agli stipendi e forniscono informazioni sulle dichiarazioni dei salari. Gli impiegati di commercio collaborano all'elaborazione della chiusura annuale. Si attengono sempre alle prescrizioni giuridiche, verificano i risultati del loro lavoro e, qualora necessario, apportano le correzioni necessarie.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
c6.az1 Svolgono compiti di contabilità in modo conforme dal punto di vista giuridico. (C 3)	c6.sp1a Spiegano gli elementi e le interazioni principali della contabilità (bilancio, conto economico, liquidità, libri ausiliari, fatture di contributi di copertura e questionari su conteggi aziendali) rispettando le prescrizioni giuridiche rilevanti. (C 2) c6.sp1b Applicano gli elementi principali della contabilità (conto economico, bilancio, libri ausiliari, fatture di contributi di copertura). (C 3) c6.sp1c Registrano la contabilità rispettando le direttive giuridiche rilevanti. (C 3)
c6.az2 Forniscono informazioni sulle dichiarazioni dei salari. (C 3)	c6.sp2a Descrivono le caratteristiche centrali della contabilità relativa agli stipendi, comprese le deduzioni sociali. (C 2) c6.sp2b Spiegano la struttura di un conteggio dello stipendio e di una dichiarazione dei salari. (C 2)
c6.az3 Eseguono compiti e incarichi per l'elaborazione della chiusura annuale. (C 3)	c6.sp3a Spiegano i principi fondamentali della chiusura annuale nella contabilità finanziaria. (C 2)
c6.az4 Verificano la plausibilità dei risultati dei loro compiti di contabilità e apportano le correzioni necessarie. (C 4)	c6.sp4a Individuano e interpretano le divergenze tra preventivi e cifre effettive. (C 4)

Campo di competenze operative d: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

Competenza operativa d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori

Gli impiegati di commercio comunicano con i clienti e i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera. Rispondono alle loro domande, si informano sulle loro esigenze, se necessario informano l'organo competente e garantiscono il flusso di informazioni.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d1.az1 Rispondono tempestivamente alle richieste dei clienti o dei fornitori su prodotti e servizi dell'azienda utilizzando tutti i canali di comunicazione. (C 3)	d1.sp1a Applicano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C 3) d1.sp1b Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C 2)
d1.az2 Accolgono le richieste dei clienti o dei fornitori. (C 3) d1.az3 Registrano le richieste dei clienti o dei fornitori. (C 3) d1.az4 Qualora necessario, inoltrano le richieste dei clienti o dei fornitori all'organo competente. (C 3)	d1.sp2a Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C 3) d1.sp2b Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti. (C 3)
d1.az5 Interpretano i segnali verbali e non verbali dei clienti o dei fornitori e ne traggono misure appropriate. (C 4)	d1.sp5a Interpretano i segnali non verbali. (C 3)
d1.az6 Effettuano i primi chiarimenti delle esigenze dei clienti. (C 3)	d1.sp6a Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze. (C 3)
d1.az7 Garantiscono tempestivamente il flusso di informazioni verso i clienti o i fornitori. (C 3)	---
d1.az8 Comunicano con i clienti o i fornitori in forma orale e scritta nella lingua nazionale o in una lingua straniera. (C 3)	d1.sp8a Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C 3)

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori

Gli impiegati di commercio conducono colloqui di consulenza con i clienti e colloqui informativi con i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera utilizzando diversi canali. Creano un'atmosfera all'insegna della responsabilità, chiariscono le esigenze e presentano offerte e soluzioni adeguate. Gli impiegati di commercio accolgono le obiezioni dei clienti o dei fornitori e forniscono argomentazioni orientate alla risoluzione dei conflitti. Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e dei fornitori e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d2.az1 Conducono colloqui informativi e di consulenza strutturati con i clienti o i fornitori utilizzando diversi canali. (C 3)	d2.sp1a Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C 2) d2.sp1b Applicano tutte le fasi dei colloqui informativi. (C 3) d2.sp1c Applicano tutte le fasi dei colloqui di consulenza. (C 3)
d2.az2 Chiariscono in modo esaustivo le esigenze dei clienti o dei fornitori. (C 3)	d2.sp2a Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti. (C 3) d2.sp2b Ascoltano in modo attivo. (C 3) d2.sp2c Eseguono un'analisi del fabbisogno esaustiva. (C 3)
d2.az3 Creano un'atmosfera all'insegna della responsabilità. (C 3)	d2.sp3a Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C 3) d2.sp3b Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia. (C 3)
d2.az4 Una volta chiarite le esigenze dei clienti o dei fornitori, offrono loro prodotti e servizi opportuni. (C 3)	---
d2.az5 Presentano in modo convincente proposte di soluzioni. (C 3)	d2.sp5a Nei colloqui con i clienti utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C 3)
d2.az6 Prendono sul serio le obiezioni dei clienti o dei fornitori e forniscono argomentazioni oggettive orientate alla risoluzione dei conflitti. (C 4)	d2.sp6a Utilizzano tecniche di argomentazione. (C 3)

d2.az7 Conducono colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera. (C 3)	d2.sp7a Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C 3)
d2.az8 Analizzano i loro colloqui informativi e di consulenza in funzione delle reazioni dei clienti o dei fornitori e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C 4)	

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori

Gli impiegati di commercio conducono colloqui di vendita e trattative con i clienti e trattative con i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera utilizzando diversi canali. Chiariscono le esigenze, elaborano offerte per i clienti e nei colloqui di vendita forniscono argomentazioni orientate ai risultati. Se necessario, richiedono offerte ai possibili fornitori, le esaminano e ne traggono argomentazioni per i colloqui di vendita e le trattative. Concludono per tempo i colloqui di vendita e le trattative. Gli impiegati di commercio analizzano i feedback dei clienti e dei fornitori e ne traggono misure di ottimizzazione per i colloqui futuri.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d3.az1 Conducono trattative e colloqui di vendita strutturati con i clienti o i fornitori utilizzando diversi canali. (C 3)	d3.sp1a Applicano tutte le fasi dei colloqui di vendita. (C 3) d3.sp1b Applicano tutte le fasi delle trattative. (C 3) d3.sp1c Applicano le tecniche di colloquio e di vendita correnti. (C 3) d3.sp1d Per un colloquio di vendita o una trattativa con i clienti o i fornitori scelgono una tecnica di comunicazione mirata e la applicano. (C 3)
d3.az2 Chiariscono in modo esaustivo le esigenze dei clienti o dei fornitori anche in relazione alla sostenibilità. (C 3)	---
d3.az3 Applicano gli strumenti di comunicazione adatti alla situazione nei colloqui di vendita o nelle trattative con i clienti o i fornitori. (C 3)	---
d3.az4 Elaborano offerte per i clienti dopo aver chiarito le loro esigenze. (C 3)	d3.sp4a Elaborano offerte orientate ai clienti. (C 3)
d3.az5 Nei colloqui di vendita o nelle trattative presentano ai clienti i vantaggi e gli aspetti sostenibili dei prodotti e servizi. (C 3)	---

d3.az6 Richiedono offerte ai possibili fornitori. (C 3)	---
d3.az7 Esaminano le offerte e ne traggono argomentazioni per il colloquio di vendita o la trattativa. (C 4)	d3.sp7a Applicano la procedura prevista in caso di obiezione dell'interlocutore. (C 3)
d3.az8 Concludono i colloqui di vendita e le trattative nei tempi previsti. (C 3)	---
d3.az9 Conducono colloqui di vendita con i clienti nella lingua nazionale o in una lingua straniera. (C 3) d3.az10 Conducono trattative con i clienti nella lingua nazionale o in una lingua straniera. (C 3)	d3.sp9a Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C 3)
d3.az11 Analizzano i loro colloqui di vendita o le loro trattative in funzione dei feedback dei clienti o dei fornitori e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C 4)	---

Competenza operativa d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori

Gli impiegati di commercio curano le loro relazioni con i clienti e i fornitori nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera utilizzando canali di comunicazione appropriati. Applicano misure volte a fidelizzare i clienti e i fornitori e ad accrescere la soddisfazione dei clienti. Verificano l'efficacia delle misure e presentano proposte di miglioramento.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d4.az1 Curano le loro relazioni con i clienti e i fornitori. (C 3)	d4.sp1a Spiegano i fattori rilevanti per la cura delle loro relazioni con clienti e fornitori. (C 2)
d4.az2 Applicano misure volte a fidelizzare i clienti e i fornitori nella lingua nazionale o in una lingua straniera utilizzando canali di comunicazione appropriati. (C 3)	d4.sp2a Sviluppano misure volte a fidelizzare i clienti e ad accrescere la loro lealtà. (C 3)
d4.az3 Applicano misure volte ad accrescere la soddisfazione dei clienti. (C 3)	d4.sp3a Illustrano gli aspetti che consentono di soddisfare i clienti. (C 2)
d4.az4 Verificano l'efficacia delle misure volte a fidelizzare i clienti e propongono misure di ottimizzazione. (C 4)	d4.sp4a Analizzano l'efficacia dei canali di comunicazione correnti verso i clienti. (C 4)

Competenza operativa d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)

Gli impiegati di commercio conducono consulenze, vendite e trattative complesse nella lingua nazionale utilizzando diversi canali. Interagiscono con clienti e fornitori impegnativi in modo oggettivo, al fine di trovare soluzioni in tutti i tipi di colloquio anche in caso di conflitti o di reclami. Gli impiegati di commercio riflettono sui colloqui complessi affrontati e ne traggono misure di ottimizzazione per i colloqui futuri.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d5.az1 In occasione di eventi interagiscono con diversi gruppi d'interesse in small talks in maniera adeguata alla situazione. (C 3)	d5.sp1a Applicano le tecniche degli small talks. (C 3) d5.sp1b Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C 3)
d5.az2 Conducono consulenze, vendite e trattative con diversi gruppi d'interesse nella lingua nazionale utilizzando diversi canali. (C 3)	d5.sp2a Applicano i punti principali della comunicazione scritta con clienti e fornitori impegnativi. (C 3) d5.sp2b Conducono consulenze e trattative complesse. (C 3)
d5.az3 Nelle consulenze, vendite e trattative complesse applicano la terminologia corretta e la lingua nazionale in modo adeguato ai destinatari. (C 3)	---
d5.az4 Nei colloqui complessi utilizzano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti e allentare la tensione. (C 3)	d5.sp4a Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C 2) d5.sp4b Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C 3)
d5.az5 Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti, reclami e trattative nonché consulenze complesse in modo sistematico e oggettivo, al fine di trovare soluzioni. (C 4)	d5.sp5a Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C 3)
d5.az6 Riflettono sulle consulenze, vendite e trattative affrontate e ne traggono misure di ottimizzazione per i colloqui futuri. (C 4)	d5.sp6a Analizzano le consulenze, vendite e trattative affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C 4)

Competenza operativa d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)

Gli impiegati di commercio conducono consulenze, vendite e trattative complesse in una lingua straniera utilizzando diversi canali. Interagiscono con clienti e fornitori impegnativi in modo oggettivo, al fine di trovare soluzioni in tutti i tipi di colloquio anche in caso di conflitti o di reclami. Gli impiegati di commercio riflettono sui colloqui complessi affrontati e ne traggono misure di ottimizzazione per i colloqui futuri.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
d6.az1 In occasione di eventi interagiscono con diversi gruppi d'interesse in small talks in maniera adeguata alla situazione. (C 3)	d6.sp1a Applicano le tecniche degli small talks. (C 3) d6.sp1b Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks . (C 3)
d6.az2 Conducono consulenze, vendite e trattative con diversi gruppi d'interesse in una lingua straniera utilizzando diversi canali. (C 3)	d6.sp2a Applicano i punti principali della comunicazione scritta con clienti e fornitori impegnativi. (C 3) d6.sp2b Conducono consulenze e trattative complesse. (C 3) d6.sp2c Comunicano sia nella lingua nazionale che in una lingua straniera. (C 3)
d6.az3 Nelle consulenze, vendite e trattative complesse applicano la terminologia corretta e una lingua scelta in modo adeguato ai destinatari. (C 3)	---
d6.az4 Nei colloqui complessi utilizzano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti e allentare la tensione. (C 3)	d6.sp4a Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C 2) d6.sp4b Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C 3)
d6.az5 Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti, reclami e trattative nonché consulenze complesse in modo sistematico e oggettivo, al fine di trovare soluzioni. (C 4)	d6.sp5a Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C 3)
d6.az6 Riflettono sulle consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono misure di ottimizzazione per i colloqui futuri. (C 4)	d6.sp6a Analizzano le consulenze, vendite e trattative affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C 4)

Campo di competenze operative e: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

Competenza operativa e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale

Gli impiegati di commercio utilizzano i software e i sistemi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in uso nel loro settore lavorativo e forniscono supporto a diversi gruppi d'interesse per l'utilizzo degli stessi. Aggiornano dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni. Gli impiegati di commercio rispettano le disposizioni giuridiche, identificano i rischi in relazione alla sicurezza dei dati e introducono misure appropriate. Risolvono i problemi tecnici in modo autonomo o li trasmettono all'organo competente. Inoltre, adottano misure volte a ridurre il consumo di energia nel settore informatico.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
e1.az1 Utilizzano i software e i sistemi delle tecnologie aziendali dell'informazione e della comunicazione in uso nel loro settore lavorativo. (C 3)	e1.sp1a Utilizzano le applicazioni in uso nel settore commerciale. (C 3) e1.sp1b Spiegano gli aspetti e le sfide fondamentali del lavoro nel cloud. (C 2)
e1.az2 Forniscono supporto a diversi gruppi d'interesse per l'utilizzo dei software e dei sistemi aziendali. (C 3)	e1.sp2a Forniscono ausili orientati ai destinatari per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C 3)
e1.az3 Aggiornano dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni in modo conforme al diritto. (C 3)	e1.sp3a Spiegano le fasi principali dell'aggiornamento di programmi di applicazione e di sistemi operativi. (C 2) e1.sp3b Aggiornano programmi di applicazione nonché dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni (sistemi di gestione di contenuti). (C 3)
e1.az4 Identificano i rischi o i pericoli in relazione alla sicurezza dei dati e introducono misure appropriate in funzione del livello. (C 4)	e1.sp4a Applicano misure e regolamentazioni inerenti la sicurezza e la protezione dei dati. (C 3)
e1.az5 Risolvono semplici problemi tecnici in relazione all'utilizzo dei software e dei sistemi aziendali. (C 3)	e1.sp5a Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel settore commerciale. (C 3)
e1.az6 Identificano i problemi tecnici e li trasmettono in modo tempestivo all'organo competente. (C 4)	---

e1.az7 Nel loro ambito lavorativo adottano misure volte a ridurre il consumo di energia nel settore informatico. (C 3)	e1.sp7a Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C 3)
---	--

Competenza operativa e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale

Gli impiegati di commercio svolgono ricerche mirate su incarichi con l'ausilio di diverse fonti d'informazione. Verificano la qualità e la rilevanza aziendale dei risultati delle ricerche, preparano le informazioni rilevanti e le documentano per un successivo utilizzo rispettando le disposizioni giuridiche. Gli impiegati di commercio analizzano la procedura di ricerca adottata e ne traggono misure di ottimizzazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
e2.az1 Nell'ambito di un incarico ricercano informazioni in modo sistematico utilizzando diverse fonti. (C 3)	e2.sp1a Utilizzano diversi metodi e ausili per la ricerca di informazioni in ambito economico e commerciale. (C 3)
e2.az2 Utilizzano le banche dati aziendali, i sistemi di amministrazione di informazioni e altre infrastrutture tecniche nell'ambito delle loro ricerche. (C 3)	e2.sp2a Per le ricerche in Internet adottano misure rilevanti in materia di sicurezza. (C 3)
e2.az3 Verificano la qualità delle informazioni ricercate e le classificano in funzione della loro rilevanza aziendale. (C 4)	e2.sp3a Descrivono le possibilità principali per verificare la qualità delle fonti di informazione. (C 2) e2.sp3b Identificano e definiscono i dati e le informazioni principali in semplici incarichi di ricerca. (C 3) e2.sp3c Controllano la plausibilità dei risultati delle ricerche svolte. (C 4)
e2.az4 Preparano le informazioni rilevanti per il committente. (C 3)	e2.sp4a Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari. (C 3)
e2.az5 Documentano e organizzano le informazioni ricercate per un successivo utilizzo rispettando le disposizioni giuridiche. (C 3)	e2.sp5a Applicano con sicurezza le regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati per le ricerche e l'utilizzo delle informazioni. (C 3)
e2.az6 Riflettono sulla metodologia e sulla rilevanza della procedura adottata per le ricerche e ne traggono miglioramenti per le attività di ricerca future. (C 4)	---

Competenza operativa e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato

Gli impiegati di commercio eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative, preparano i risultati, ne traggono conclusioni e trasmettono le informazioni preparate all'organo competente. Verificano la plausibilità di banche dati e statistiche e ne traggono misure correttive.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
e3.az1 Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. (C 3)	e3.sp1a Spiegano i metodi correnti per l'analisi di dati e statistiche. (C 2) e3.sp1b Elaborano e interpretano statistiche e pacchetti di dati. (C 3) e3.sp1c Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. (C 3)
e3.az2 Presentano i risultati delle loro analisi in modo adeguato ai destinatari. (C 3)	e3.sp2a Preparano statistiche e pacchetti di dati e li presentano in modo adeguato ai destinatari. (C 3)
e3.az3 Traggono conclusioni dai risultati delle loro analisi e le inoltrano all'organo competente. (C 4)	e3.sp3a Calcolano e interpretano indicatori aziendali. (C 4)
e3.az4 Verificano la plausibilità di pacchetti di dati e statistiche nel loro settore lavorativo e ne traggono misure correttive. (C 4)	---

Competenza operativa e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda

Gli impiegati di commercio preparano contenuti utilizzando programmi idonei. In questo contesto tengono conto della finalità, dei destinatari, dei canali d'informazione e dei media. Gli impiegati di commercio elaborano modelli per i mezzi informativi e i formati per i media. Inoltre, verificano la qualità di contributi interni ed esterni nei media e, se necessario, adottano misure correttive.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
e4.az1 Preparano a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda in modo adeguato ai destinatari, utilizzando programmi idonei. (C 3)	e4.sp1a Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C 3) e4.sp1b Spiegano la struttura di un copione per produzioni audio e video. (C 2) e4.sp1c Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C 3) e4.sp1d Utilizzano i programmi di applicazione correnti per

	elaborare una bozza di diverse documentazioni e mezzi informativi. (C 3) e4.sp1e Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni, filmati) nei formati in uso. (C 3)
e4.az2 Utilizzano i modelli aziendali per preparare mezzi informativi e formati per i media. (C 3)	---
e4.az3 Preparano modelli per mezzi informativi e formati per i media in modo adeguato ai destinatari. (C 3)	e4.sp3a Elaborano modelli per i mezzi informativi e i formati per i media in uso. (C 3)
e4.az4 Verificano la qualità di contributi/pubblicazioni interni ed esterni nei media e, se necessario, adottano misure correttive. (C 4)	---

Competenza operativa e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)

Gli impiegati di commercio installano banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni in collaborazione con le persone responsabili e li gestiscono per il loro settore lavorativo. Istruiscono i colleghi di lavoro sull'applicazione delle banche dati, dei sistemi e dei software. Gli impiegati di commercio risolvono i problemi legati ai software e agli hardware, analizzano le offerte tecnologiche e ne traggono raccomandazioni.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
e5.az1 Installano strutture in banche dati o in sistemi di amministrazione di informazioni in collaborazione con le persone responsabili. (C 3)	e5.sp1a Elaborano strutture per banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni. (C 3)
e5.az2 Gestiscono banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni per il loro settore lavorativo. (C 3)	e5.sp2a Elaborano banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (CMS) e li gestiscono. (C 3)
e5.az3 Istruiscono i colleghi di lavoro sull'applicazione dei software, delle banche dati e dei sistemi di amministrazione di informazioni specifici del ramo e dell'azienda. (C 3)	e5.sp3a Rispondono a domande impegnative sull'utilizzo dei programmi di applicazione correnti nonché delle banche dati e dei sistemi di amministrazione di informazioni nell'ambito del supporto di primo livello. (C 3)
e5.az4 Risolvono i problemi legati ai software e agli hardware nel loro settore lavorativo. (C 3)	e5.sp4a Spiegano la logica fondamentale dei linguaggi di programmazione. (C 2)

e5.az5 Analizzano la qualità di diverse offerte in caso di introduzione di adattamenti e di novità in relazione a infrastrutture tecnologiche e ne traggono raccomandazioni fondate. (C 4)	e5.sp5a Spiegano i criteri qualitativi e quantitativi per la scelta di tecnologie nel settore commerciale. (C 2) e5.sp5b Confrontano diverse offerte per l'acquisto e l'adattamento di infrastrutture tecnologiche nel settore commerciale e ne traggono raccomandazioni fondate. (C 4)
---	---

Competenza operativa e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)

Gli impiegati di commercio analizzano grandi quantità di dati riferiti agli incarichi provenienti da diverse fonti e preparano i risultati rilevanti. In questo contesto utilizzano programmi e ausili appropriati. Verificano la completezza e la correttezza delle informazioni rilevanti e ne traggono conclusioni riferite agli incarichi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale
e6.az1 Elaborano grandi quantità di dati riferiti agli incarichi provenienti da diverse fonti utilizzando programmi di analisi e ausili appropriati. (C 3)	e6.sp1a Applicano le fasi procedurali previste per il rilevamento, l'elaborazione e l'analisi dei dati. (C 3) e6.sp1b Analizzano grandi quantità di dati. (C 3) e6.sp1c Applicano strategie avanzate per la ricerca di informazioni in Internet. (C 3)
e6.az2 Identificano le informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C 4)	e6.sp2a Cercano e filtrano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C 4)
e6.az3 Preparano le analisi dei dati riferiti agli incarichi e ai temi in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (C 3)	e6.sp3a Presentano le analisi dei dati in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (C 3)
e6.az4 Verificano la completezza e la correttezza delle informazioni rilevanti e ne traggono conclusioni legate agli incarichi. (C 5)	e6.sp4a Analizzano i risultati delle loro ricerche e ne traggono conclusioni fondate. (C 5)

6. Ambiti a scelta

Gli ambiti a scelta consentono alle persone in formazione una promozione personale dei talenti in base alla seguente massima:

«Ogni persona dispone di particolari capacità e doti, ossia di talenti. Questi ultimi non riguardano soltanto una particolare dote per la pittura, la musica, l'arte o altre cose, che normalmente sono appunto considerate talenti. I talenti comprendono tutte le qualità umane, che siano capacità artistiche, conoscenze pratiche tecniche, doti commerciali o competenze sociali. E sono proprio i talenti a permetterci di cogliere il fascino della vita, spingendoci oltre la vita passiva.»²

L'ambito a scelta «seconda lingua straniera» mira a promuovere i talenti linguistici, l'ambito a scelta «lavoro di progetto individuale» i talenti nel settore commerciale.

6.1 Ambito a scelta «seconda lingua straniera»

Idea direttrice

Le persone in formazione sviluppano ulteriormente le loro competenze in una seconda lingua straniera, per essere in grado di esprimersi efficacemente in forma scritta e orale nel loro contesto economico e sociale. Combinano esperienze scolastiche ed extrascolastiche in relazione all'apprendimento delle lingue, documentano e riflettono sulle loro esperienze di apprendimento. Comunicano in modo adeguato ai destinatari e sono in grado di spiegare e motivare le proprie opinioni e i loro piani. Redigono testi semplici e coerenti. Approfondiscono la cultura del paese o della regione linguistica in questione, ampliando così i loro orizzonti interculturali.

Livello linguistico

Livello B1 conformemente al Portfolio internazionale delle lingue (Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue [QCER]).

6.2 Ambito a scelta «lavoro di progetto individuale»

Idea direttrice

La Svizzera è un paese multilingue con un'economia di respiro internazionale. Questa richiede impiegati di commercio con competenze linguistiche affidabili. Le persone in formazione acquisiscono la competenza di intendersi in un campo lavorativo multilingue e di agire in funzione della situazione in un contesto interculturale. Questo ambito a scelta viene attuato in una lingua straniera (lingua nazionale o inglese), in aggiunta alla lingua straniera obbligatoria.

Le persone in formazione acquisiscono competenze linguistiche che consentono loro di agire in un contesto multilingue. Sanno relazionarsi con le diverse situazioni culturali della cooperazione in team.

Elaborano un progetto individuale interdisciplinare, idealmente anche in un gruppo di lavoro che superi le frontiere linguistiche o nazionali. A tal fine vengono aperte possibilità di mobilità e di scambio, eventualmente con il sostegno di una piattaforma di scambio digitale, attraverso le quali le persone in formazione ampliano le loro competenze commerciali. Affrontano nuovi temi, analizzano fatti e collegano informazioni. Ciò consente loro di ampliare la loro capacità di gestione dei progetti e di sviluppare i loro talenti personali.

Obiettivi di valutazione

- Gestiscono situazioni tipiche dei team di progetto multilingue in modo adeguato alla situazione.
- A tal fine acquisiscono le competenze linguistiche necessarie.
- Reagiscono in modo adeguato alle differenze culturali.
- Analizzano situazioni comunicative interculturali in base a criteri specifici e ne traggono misure corrispondenti da adottare.

² Lasko, W. (2001): Motivation und Begeisterung: Entdecken und aktivieren Sie Ihre Talente. 2^a edizione. Wiesbaden: Gabler Verlag.

- Organizzano il lavoro di gestione dei progetti per un progetto individuale in modo fondato dal punto di vista metodologico.
- Pianificano i progetti individuali in modo metodico.
- Organizzano il lavoro di progetto in modo orientato agli obiettivi.
- Valutano i progressi del progetto in base a criteri specifici.

L'obiettivo generale è il raggiungimento dei seguenti livelli di competenza linguistica:

Comprensione B1 / Produzione orale B1 / Produzione scritta A2

Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del 16 agosto 2021 sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Berna, 24 giugno 2021

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Martina Oertli
Co-presidente

Roland Hohl
Segretario esecutivo

Dopo averlo esaminato, la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 16 agosto 2021

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

Rémy Hübschi
Vice-direttore, Capodivisione Formazione professionale e continua

Glossario

(* vedi *Lessico della formazione professionale*, 4ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch)

Ambito a scelta

Gli ambiti a scelta consentono alle persone in formazione di sviluppare competenze supplementari. Sono documentati nella documentazione dell'apprendimento. Gli ambiti a scelta disponibili sono consultabili nel profilo professionale (vedi 3.1). L'ambito a scelta è definito dalle parti contraenti del contratto di tirocinio d'intesa con la scuola professionale, al di fuori del contratto di tirocinio e all'inizio della formazione.

Azienda di tirocinio*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

Campo di qualificazione*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico**
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali. Alla cultura generale si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006³ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr⁴.

Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

Corso interaziendale (CI)*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

Documentazione dell'apprendimento*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in

³ RS 412.101.241

⁴ RS 412.10

formazione.

La documentazione dell'apprendimento è redatta sotto forma di portfolio personale. Le persone in formazione documentano le esperienze maturate nell'ambito dell'acquisizione delle competenze operative professionali. Descrivono i progetti o le attuazioni nell'ambito della formazione professionale di base che interessano svariate competenze operative o che esulano dalle competenze operative di un impiegato di commercio. Documentano le loro competenze operative in diversi settori con l'ausilio di atti formali, ad esempio certificati linguistici. In questo contesto, le persone in formazione hanno la possibilità di dimostrare cosa le distingue a prescindere dal loro ruolo professionale.

Documentazione delle prestazioni

Le prestazioni delle persone in formazione sono documentate presso i tre luoghi di formazione sotto forma di controlli delle competenze. Nell'azienda di tirocinio la prestazione della persona in formazione è definita a cadenza semestrale sotto forma di controlli delle competenze, nella scuola professionale è documentata nell'ambito dell'attestato semestrale e nel corso interaziendale sotto forma di due controlli delle competenze dei CI. Le prestazioni sono concretizzate ulteriormente nelle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (cfr. allegato 1).

Insegnamento delle conoscenze professionali

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

Lavoro pratico

Il campo di qualificazione «lavoro pratico» si basa su un caso di studio guidato specifico del ramo in questione. L'esame ha luogo nella lingua nazionale regionale e si svolge presso una località centrale scelta da uno dei rami di formazione e d'esame definiti nel contratto di tirocinio. Il lavoro pratico è disciplinato dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

Luoghi di formazione*

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Obiettivi di valutazione

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

Opzione

Le opzioni consentono di ampliare singole competenze operative definite nel profilo di qualificazione. Questi approfondimenti, previsti nel terzo anno di formazione, sono spiegati nell'azienda di tirocinio e nella scuola professionale. Le opzioni sono documentate nella documentazione dell'apprendimento. La scelta è effettuata tenendo conto delle attitudini e delle preferenze delle persone in formazione, come pure delle esigenze delle aziende di tirocinio. L'opzione è definita dalle parti contraenti del contratto di tirocinio al più tardi alla fine del secondo anno di formazione.

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di

qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)*

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

Partenariato*

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

Persona in formazione*

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Piano di formazione

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalla oml.

Procedura di qualificazione (PQ)*

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

Profilo di qualificazione

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ-FP)

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

Rapporto di formazione*

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

Responsabili della formazione professionale*

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

Ufficio della formazione professionale*

Partner della formazione con funzione di consulenza e di sorveglianza nei confronti delle parti contraenti del contratto di tirocinio, delle scuole professionali e delle organizzazioni dei corsi interaziendali. Coordina e gestisce l'esecuzione della formazione professionale di base e garantisce la procedura di qualificazione.

Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.pubblicazionifederali.admin.ch)
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI del 26 settembre 2011 sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Norme minime per gli strumenti di attuazione operativa sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio AFC	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale sull'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio AFC	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegati di commercio AFC	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Concetto nazionale di attuazione per la scuola professionale Impiegata di commercio/Impiegato di commercio AFC	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Programma nazionale per l'insegnamento per la formazione di base organizzata dalla scuola (FOS) degli impiegati di commercio AFC	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Programma nazionale per l'insegnamento per la scuola professionale «Impiegati di commercio AFC con maturità professionale (MP1)»	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Regolamento quadro della CSRFC per i corsi interaziendali	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Regolamenti organizzativi dei rami di formazione e d'esame commerciali per i corsi interaziendali	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Cooperazione tra i luoghi di formazione – Calendario della formazione in azienda e nella scuola professionale	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Disposizioni esecutive per il coordinamento tra corsi interaziendali e organizzazione scolastica	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Esonero e dispensa dai corsi interaziendali	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch
Gestione della formazione professionale di base abbreviata e prolungata	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch

Programma di formazione per le aziende di tirocinio

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli
esami commerciali (CSRFC)
www.csrfc.ch

Allegato 2: Aspetti specifici dei rami

In questo allegato sono documentate le situazioni professionali specifiche ai rami di formazione e d'esame commerciali, con indicazione degli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali, come pure di informazioni sui corsi interaziendali rilevanti per il piano di formazione.

A2.1 Ramo di formazione e d'esame «Automobili»

Situazioni lavorative (15) e obiettivi di valutazione specifici del ramo

Competenza operativa a3: Accettare ed elaborare incarichi commerciali	
Situazione lavorativa 1: Ordinare veicoli Le impiegate e gli impiegati di commercio impostano in base alle direttive del direttore delle vendite la configurazione dei veicoli in magazzino (veicoli nuovi) sul portale online del costruttore ed effettuano l'ordine. Al momento della consegna dei veicoli ordinati controllano il loro stato, rilevano eventuali danni e li comunicano al fornitore. Registrano l'ingresso dei veicoli nuovi e li caricano nel sistema di gestione di magazzino. Elaborano statistiche sulle vendite di auto nuove e usate e le valutano all'attenzione del direttore delle vendite/della direzione aziendale. Per le auto usate calcolano, con l'aiuto di uno schema di calcolo, i dati provenienti dall'officina e, tenendo conto di una permuta, il prezzo di vendita. In caso di importazione di veicoli impartiscono l'incarico a un relativo fornitore di servizi oppure sdoganano l'importazione in forma elettronica attraverso e-dec, organizzano il trasporto, registrano e trasferiscono le tasse e i dazi doganali, documentano il processo e archiviano la decisione elettronica di tassazione.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a3.auto.az1 Impostano sul portale online del costruttore la configurazione dei veicoli in magazzino in base alle disposizioni del direttore delle vendite. (C3) a3.auto.az2 Effettuano l'ordine dei veicoli in magazzino. (C3) a3.auto.az3 Controllano lo stato dei veicoli consegnati. (C4) a3.auto.az4 Documentano e trasmettono eventuali danni al fornitore. (C3) a3.auto.az5 Registrano l'ingresso dei veicoli nuovi (veicoli nuovi e usati) nel sistema di gestione di magazzino. (C3) a3.auto.az6 Documentano il processo e archiviano o relativi documenti. (C3) a3.auto.az7 Elaborano statistiche sulle vendite di auto nuove e usate (compravendita di veicoli) e creano	a3.auto.ci1 Motivano le norme di legge in materia di equipaggiamento del veicolo, documenti del veicolo e assicurazioni del veicolo. (C2) a3.auto.ci2 Spiegano il processo di importazione dei veicoli. (C2) a3.auto.ci3 Spiegano il processo di ordinazione di un veicolo, incluse eventuali modifiche, con le interfacce e i nessi dei singoli attori interni ed esterni. (C2) a3.auto.ci4 Calcolano il prezzo di vendita di veicoli usati. (C3) a3.auto.ci5 Spiegano la procedura di un incarico di trasporto completo. (C3) a3.auto.ci6 Spiegano il processo di importazione dei veicoli in Svizzera. (C2)

valutazioni per il direttore delle vendite/la direzione aziendale. (C3) a3.auto.az8 Con l'aiuto di uno schema di calcolo, calcolano il prezzo di vendita di auto usate, tenendo conto dei dati provenienti dall'officina in caso di permuta. (C3) a3.auto.az9 Spiegano al cliente i contenuti di una documentazione tecnica di vendita. (C2) a3.auto.az10 Sorvegliano le scorte di veicoli e, quando necessario e d'intesa con il direttore delle vendite, calcolano l'ammortamento dei prezzi. Spiegano la necessità di questa misura. (C3) a3.auto.az11 Considerano la comunicazione con diversi interlocutori (clienti, fornitori, colleghe e colleghi di lavoro) e ne traggono azioni alternative. (C5)	
--	--

Competenza operativa a3: Accettare ed elaborare incarichi commerciali

Situazione lavorativa 2: Acquistare merci e servizi

Le impiegate e gli impiegati di commercio controllano regolarmente nel sistema le scorte disponibili nel magazzino aziendale. Ricevono dall'officina, dallo shop e dall'amministratore, l'incarico di ordinare merci.

Ordinano quotidianamente via telefono oppure online presso il costruttore/importatore oppure presso i subfornitori merci e servizi in base alle direttive utilizzando i numeri/codici dei pezzi specifici.

Le impiegate e gli impiegati di commercio accertano e ordinano in base alle scorte di magazzino, per conto della direzione dello shop oppure dell'amministrazione, le merci e i servizi desiderati via telefono, per iscritto oppure online presso i fornitori esistenti oppure cercano in internet e nei cataloghi le migliori offerte.

Controllano la quantità e la qualità delle merci in ingresso, confrontano la documentazione dell'ordine con il buono di consegna. Successivamente la merce viene immagazzinata, consegnata al relativo reparto oppure registrata nel sistema.

Dopo aver ricevuto la fattura del fornitore, le impiegate e gli impiegati di commercio controllano se la fattura corrisponde alla documentazione dell'ordine e al buono di consegna. La fattura approvata viene registrata nel sistema e inoltrata per il pagamento.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a3.auto.az12 Controllano le scorte in base al sistema aziendale di gestione del magazzino (C3). a3.auto.az13 Ordinano merci e servizi in base alle direttive via telefono oppure online presso il costruttore, importatore oppure presso i subfornitori. (C3) a3.auto.az14 Ricerca le migliori offerte per le merci e i servizi	a3.auto.ci7 Motivano i vantaggi e gli svantaggi dei vari sistemi di gestione del magazzino. (C2) a3.auto.ci8 Illustrano la procedura in caso di ordinazione telefonica oppure elettronica di merci e servizi. (C2) a3.auto.ci9 Sono in grado di distinguere il metodo di acquisto di merci e servizi più adatto. (C4)

desiderati, confrontando e motivando la scelta. (C4) a3.auto.az15 Sulla base del buono di consegna e della documentazione dell'ordine, controllano la quantità e la qualità della merce in ingresso. (C4) a3.auto.az16 Adottano le necessarie misure quando la merce consegnata non corrisponde a quella ordinata. (C3) a3.auto.az17 Organizzano l'immagazzinaggio, l'inoltro e la registrazione nel sistema della merce. (C3) a3.auto.az18 Controllano se la fattura del fornitore corrisponde alla documentazione dell'ordine e al buono di consegna. (C4) a3.auto.az19 Registrano sul conto le fatture approvate e le inoltrano puntualmente per il pagamento. (C3) a3.auto.az20 Spiegano sulla base di un prodotto l'intero processo di acquisto. (C2) a3.auto.az21 Definiscono per i vari prodotti le quantità minime e il momento dell'ordine ai fini di un'efficiente gestione del magazzino. (C3) a3.auto.az22 Utilizzando le fonti di informazione aziendale, si informano regolarmente sugli ultimi prodotti e servizi. (C4) a3.auto.az23 Considerano eventuali conseguenze quando nella procedura di ordinazione vengono commessi degli errori. (C5) a3.auto.az24 Illustrano ai diversi gruppi di interessati la struttura del sistema numerico del costruttore. (C2)	a3.auto.ci10 Calcolano il prezzo di acquisto per i vari prodotti e servizi. (C3) a3.auto.ci11 Spiegano la struttura dei vari sistemi di immagazzinamento. (C2) a3.auto.ci12 Analizzano le fatture dal punto di vista della loro conformità con l'imposta sul valore aggiunto e motivano le aliquote IVA applicate. (C4)
---	--

Competenza operativa a3: Accettare ed elaborare incarichi commerciali
Situazione lavorativa 3: Gestire e curare il magazzino dei veicoli

Le impiegate e gli impiegati di commercio curano i dati del sistema di gestione del magazzino e svolgono periodicamente un inventario. Assistono il reparto vendite, dal punto di vista amministrativo, nella gestione dei veicoli d'occasione, impartiscono regolarmente all'officina l'incarico di curare i veicoli presenti nel magazzino e nello showroom. In caso di vendita di un veicolo, pianificano e impartiscono all'officina l'incarico di preparare il veicolo, sorvegliano il processo e il termine di consegna al reparto vendite.

Obiettivi di valutazione azienda

a3.auto.az25
Curano i dati del sistema di gestione del magazzino e svolgono periodicamente un inventario. (C3)

a3.auto.az26
Assistono il reparto vendite nelle questioni amministrative concernenti la gestione dei veicoli d'occasione. (C3)

a3.auto.az27
Impartiscono all'officina gli incarichi di cura dei veicoli presenti in magazzino e nello showroom e ne sorvegliano l'esecuzione. (C3)

a3.auto.az28
Valutano le dimensioni delle scorte di veicoli in magazzino con l'aiuto delle direttive interne aziendali, confrontano e analizzano i risultati. Forniscono indicazioni sull'iter successivo. (C4)

a3.auto.az29
Considerano la funzione di assistenza nella gestione dei veicoli d'occasione. (C4)

a3.auto.az30
Considerano la procedura durante la sorveglianza degli ordini impartiti e delle scadenze. (C4)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

a3.auto.ci13
Interpretano le statistiche sugli acquisti e le vendite di veicoli. (C2)

a3.auto.ci14
Illustrano l'importanza delle dimensioni delle scorte di veicoli in magazzino e spiegano le diverse opzioni di vendita. (C3)

a3.auto.ci15
Spiegano il processo di inventario del magazzino di veicoli. (C2)

Competenza operativa a3: Accettare ed elaborare incarichi commerciali
Situazione lavorativa 4: Gestire e organizzare il magazzino

Per controllare il magazzino, le impiegate e gli impiegati di commercio svolgono periodicamente, di norma alla fine dell'esercizio, un inventario. Le voci per le quali esistono delle divergenze vengono ricontate e le cifre effettive registrate nel conto profitti e perdite.

Calcolano le spese di magazzino sulla base dei costi dei locali, della gestione del magazzino e del capitale. Sulla base dei risultati, la direzione aziendale decide le eventuali misure.

Obiettivi di valutazione azienda

a3.auto.az31
Svolgono periodicamente un inventario del magazzino. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

a3.auto.ci16
Illustrano la procedura di svolgimento di un

a3.auto.az32 In caso di divergenze tra le scorte effettive e quelle nominali, effettuano un riconteggio e registrano le cifre effettive nel conto profitti e perdite. (C3) a3.auto.az33 In caso di divergenze tra le scorte effettive e quelle nominali, analizzano le possibili cause e adottano le necessarie misure. (C4) a3.auto.az34 Calcolano le spese di magazzino tenendo conto del costo dei locali, della gestione del magazzino e del capitale e inoltrano i risultati agli uffici competenti. (C3) a3.auto.az35 Sulla base delle informazioni aziendali, conoscono il potenziale di ottimizzazione nella gestione di magazzino. (C4)	inventario del magazzino nel ramo dell'automobile. (C3) a3.auto.ci17 Elencano le possibili cause di quantità mancanti in magazzino. (C1) a3.auto.ci18 Spiegano l'importanza economico-aziendale dei principali indicatori di magazzino e li calcolano. (C4) a3.auto.ci19 Sulla base delle cifre aziendali, calcolano il costo del magazzino e del capitale nel quadro di una contabilità dei centri di costo. (C3)
--	--

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari

Situazione lavorativa 5: Vendere e consegnare veicoli

Sulla base del contratto di vendita, le impiegate e gli impiegati di commercio ordinano online il veicolo presso il costruttore/importatore oppure prelevano il veicolo venduto dal magazzino.

Richiedono alla relativa compagnia d'assicurazione l'attestato di assicurazione (per i veicoli d'occasione questo viene contemporaneamente disdetto), rilasciano i documenti del veicolo e impartiscono all'officina l'incarico di preparare il veicolo entro i termini prefissati. Documentano la vendita del veicolo.

Sulla base del contratto di compravendita, le impiegate e gli impiegati di commercio emettono una fattura conforme all'imposta sul valore aggiunto, tenendo conto di una permuta e della modalità di finanziamento scelta.

Registrano sul conto le fatture in entrata, sorvegliano e assistono i pagamenti con clienti, costruttori/importatori, società di leasing, compagnie d'assicurazione, registrano costantemente i pagamenti in entrata, sollecitano i clienti morosi e tengono la cassa. Calcolano l'imposta sul valore aggiunto in conformità alla legge e la inoltrano per il pagamento.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.auto.az1 Sulla base del contratto di vendita, ordinano il veicolo online presso il costruttore o l'importatore. (C3) c5.auto.az2 Richiedono l'attestato di assicurazione e iscrivono il veicolo all'Ufficio della circolazione. (C3) c5.auto.az3 Immatricolano i veicoli d'occasione. (C3) c5.auto.az4 Rilasciano i documenti del veicolo necessari per l'immatricolazione. (C3)	c5.auto.ci1 Applicano le norme di legge concernenti la presa in consegna di un veicolo, incluse le modifiche del veicolo. (C3) c5.auto.ci2 Applicano le norme di legge concernenti il conteggio, incluso il finanziamento della vendita di un veicolo. (C3) c5.auto.ci3 Illustrano come vengono compilati i documenti del veicolo ai fini della presa in consegna. (C3)

c5.auto.az5 Impartiscono all'officina l'incarico di preparare il veicolo. (C3) c5.auto.az6 Prelevano il veicolo venduto dal magazzino. (C3) c5.auto.az7 Documentano la vendita del veicolo. (C3) c5.auto.az8 Sulla base del contratto di compravendita, emettono una fattura conforme all'imposta sul valore aggiunto, tenendo conto di un'eventuale permuta e della modalità di finanziamento scelta. (C3) c5.auto.az9 Registrano sul conto le fatture in entrata. (C3) c5.auto.az10 Controllano i pagamenti con clienti, costruttore/importatore, società di leasing e compagnie d'assicurazione. (C4) c5.auto.az11 Descrivono la registrazione dei pagamenti in entrata. (C3) c5.auto.az12 Rispettano le norme di legge concernenti il finanziamento di veicoli. (C3) c5.auto.az13 Calcolano l'imposta sul valore aggiunto e ordinano mandati di pagamento. (C3) c5.auto.az14 Comunicano in modo adeguato con i gruppi di interessati. (C3) c5.auto.az15 Considerano la propria capacità comunicativa e ne traggono azioni alternative. (C5)	c5.auto.ci4 Allestiscono le fatture in conformità alle disposizioni sull'imposta sul valore aggiunto. (C3)
--	---

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori	
Situazione lavorativa 6: Offrire e illustrare le possibilità di finanziamento Le impiegate e gli impiegati di commercio mostrano ai clienti le varie possibilità di finanziamento per l'acquisto di un veicolo ed elaborano il processo in base alla modalità di finanziamento scelta.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.auto.az1 All'atto dell'acquisto di un veicolo, illustrano al cliente le varie possibilità di finanziamento. (C3) d2.auto.az2 Spiegano i vantaggi e gli svantaggi delle varie possibilità di finanziamento. (C2)	d2.auto.ci1 Descrivono le principali norme di legge vigenti in materia dei finanziamenti concessi per la vendita di un veicolo. (C3) d2.auto.ci2 Spiegano i vantaggi e gli svantaggi delle varie

d2.auto.az3 All'atto dell'acquisto di un veicolo da parte del cliente, elaborano le operazioni di finanziamento con o senza l'intervento di aziende esterne. (C3) d2.auto.az4 Applicano le norme di legge nel processo di compravendita di un veicolo. (C3) d2.auto.az5 Con l'aiuto del sistema aziendale calcolano le offerte di leasing per il cliente. (C3)	modalità di finanziamento disponibili per l'acquisto di un veicolo. (C4) d2.auto.ci3 Spiegano le interfacce e gli attori coinvolti nel leasing di un veicolo e le loro interazioni. (C2) d2.auto.ci4 Illustrano le conseguenze dei differenti tassi di leasing. (C4) d2.auto.ci5 Calcolano offerte di leasing in base alle direttive. (C3)
---	--

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione lavorativa 7: Vendere merci e servizi

Dopo l'acquisto di merci e servizi, le impiegate e gli impiegati di commercio calcolano il prezzo di vendita in base al prezzo di mercato e considerando le varie componenti così come l'imposta sul valore aggiunto.

Per merci e servizi calcolano il prezzo di vendita sulla base del calcolo del rincaro per articoli commerciali.

Assistono gli uffici competenti nel calcolo della tariffa oraria.

Per la vendita di servizi calcolano il dispendio in ore prestabilito dall'officina oppure dal servizio clienti utilizzando un determinato sistema di tariffazione.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.auto.az1 Per gli accessori e i servizi calcolano prezzi d'offerta adatti al mercato. (C3) d3.auto.az2 Partendo dal dispendio di tempo e tenendo conto delle direttive aziendali (sistema di tariffazione per l'officina oppure per il servizio clienti), calcolano le offerte. (C3) d3.auto.az3 Considerano la procedura per il calcolo del prezzo di vendita per merci e servizi nel settore degli accessori. (C4) d3.auto.az4 Impiegano i vari strumenti di marketing normalmente utilizzati nel ramo. (C3)	d3.auto.ci1 Calcolano i prezzi di vendita per merci e servizi nel ramo dell'automobile. (C3) d3.auto.ci2 Spiegano e interpretano i vari indicatori specifici del ramo. (C4) d3.auto.ci3 Calcolano il prezzo di vendita per merci e servizi sulla base del calcolo del rincaro per articoli commerciali. (C3) d3.auto.ci4 Calcolano una tariffa oraria sulla base delle cifre aziendali. (C3) d3.auto.ci5 Riconoscono le opportunità offerte dal mercato e impiegano gli strumenti di marketing normalmente utilizzati nel ramo. (C3) d3.auto.ci6 Sulla base delle tendenze del ramo, creano nuovi servizi e prodotti. (C3)

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori
Situazione lavorativa 8: Condurre la gestione dei sinistri

Le impiegate e gli impiegati di commercio conducono per conto dei loro clienti la gestione dei sinistri e la riparazione dei danni da incidente sui veicoli.

Con l'aiuto del formulario di accettazione, ricevono dal cliente la denuncia di sinistro, chiariscono quale compagnia d'assicurazione e/o tipo di assicurazione ha effetto sul sinistro oppure se non esiste una copertura assicurativa. Se è presente un verbale d'incidente compilato, il sinistro può essere denunciato direttamente online alla compagnia d'assicurazione, altrimenti vengono registrati i dati necessari e quindi inoltrati.

Le impiegate e gli impiegati di commercio chiariscono presso le compagnie d'assicurazione competenti se sussiste il diritto a una mobilità sostitutiva. In caso negativo, offrono al cliente altre soluzioni di mobilità.

Invitano la compagnia d'assicurazione a visionare il sinistro.

Prima di accettare l'ordine, chiariscono sulle piattaforme specifiche la solidità finanziaria del cliente, oppure se i crediti per la riparazione possono essere ceduti tramite una cessione. Una volta chiarita la questione della colpa, registrano i dati dell'ordine nel sistema e, a seconda della copertura assicurativa, creano un'offerta e fissano un termine di consegna con il cliente.

Dopo aver impartito l'incarico all'officina, viene tenuta una documentazione del sinistro, emessa la fattura per i lavori di riparazione svolti e documentati, che verrà quindi inviata alla compagnia d'assicurazione/al cliente.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.auto.az5 Ricevono online e offline le denunce di sinistro delle e dei clienti. (C3) d3.auto.az6 Concordano con le e i clienti un termine per la riparazione. (C3) d3.auto.az7 Chiariscono la copertura assicurativa per il sinistro. (C3) d3.auto.az8 Registrano i dati del sinistro e li inoltrano online oppure offline alla compagnia d'assicurazione. (C3) d3.auto.az9 Accertano presso la compagnia d'assicurazione competente se sussiste il diritto a un'auto a noleggio oppure a un'altra soluzione di mobilità. (C3) d3.auto.az10 Se non sussiste il diritto a un'auto a noleggio, offrono alle e ai clienti altre soluzioni di mobilità idonee. (C3) d3.auto.az11 Invitano la compagnia d'assicurazione a visionare il sinistro e, se necessario, interagiscono con gli uffici competenti. (C3)	d3.auto.ci7 Illustrano quale tipo di assicurazione garantisce la copertura assicurativa in caso di sinistro. (C3) d3.auto.ci8 Spiegano la procedura di gestione del sinistro in relazione ai contratti d'assicurazione. (C2) d3.auto.ci9 Spiegano il processo aziendale nel quadro della gestione del sinistro. (C2) d3.auto.ci10 Effettuano un calcolo dei danni per società, compagnie d'assicurazione e clienti privati. (C3) d3.auto.ci11 Considerano la comunicazione con i clienti che hanno subito un sinistro e ne traggono azioni alternative. (C5)

d3.auto.az12 Con l'aiuto di piattaforme specifiche chiariscono la solidità finanziaria delle o dei clienti. (C3) d3.auto.az13 Accertano se i crediti per la riparazione possono essere ceduti tramite cessione. (C3) d3.auto.az14 Dopo aver chiarito la questione della colpa, registrano i dati dell'ordine nel sistema. (C3) d3.auto.az15 Creano un'offerta in collaborazione con gli altri uffici e in funzione della copertura assicurativa. (C3) d3.auto.az16 Impartiscono l'ordine all'officina. (C3) d3.auto.az17 Aggiornano costantemente la documentazione del sinistro. (C3) d3.auto.az18 Sulla base dei lavori di riparazione svolti, documentati e approvati dalla compagnia d'assicurazione, emettono la fattura tenendo conto dell'imposta sul valore aggiunto e della mobilità sostitutiva. Consegnano la fattura al destinatario. (C3) d3.auto.az19 Considerano la comunicazione con gli interlocutori e ne traggono azioni alternative. (C5) d3.auto.az20 Definiscono i costi di riparazione in relazione al valore del veicolo. (C3) d3.auto.az21 Sulla base dei costi di riparazione e dell'attuale valore del veicolo, chiariscono in modo trasparente se vale la pena effettuare una riparazione oppure se si tratta di un danno totale. (C4)	
--	--

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori
Situazione lavorativa 9: Elaborare ricorsi in garanzia

Le impiegate e gli impiegati di commercio ricevono dai clienti/dall'ufficio competente le denunce di sinistro e creano l'ordine di ricorso in garanzia, chiariscono presso il costruttore/importatore le prestazioni di garanzia, creano l'ordine di riparazione e lo impartiscono all'officina. Dopo la consegna del veicolo riparato al cliente, codificano le richieste di garanzia nello strumento online del costruttore. Registrano i conteggi mensili del costruttore/importatore e chiariscono chi si assume eventuali differenze (cliente, importatore, costruttore, garage) e le addebitano al soggetto interessato. Controllano regolarmente i rimborsi in entrata e archiviano i documenti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.auto.az22 Ricevono dalle e dai clienti così come dagli uffici interni coinvolti le denunce di sinistro. (C3) d3.auto.az23 Creano una richiesta di garanzia. (C3) d3.auto.az24 Creano l'ordine di ricorso in garanzia e lo inoltrano all'officina. (C3) d3.auto.az25 Codificano le richieste di garanzia nello strumento online del costruttore o dell'importatore. (C3) d3.auto.az26 Controllano gli andamenti per un controllo mensile dei costi dell'ordine di ricorso in garanzia. (C3) d3.auto.az27 Controllano i conteggi del costruttore/importatore relativi alle prestazioni di garanzia. (C3) d3.auto.az28 Calcolano eventuali differenze tra prestazioni di garanzia finanziariamente coperte e dispendi / costi effettivi. (C3) d3.auto.az29 Verificano chi deve assumersi eventuali differenze e le addebitano ai soggetti interessati. (C4) d3.auto.az30 Archiviano i documenti. (C3) d3.auto.az31 Conservano e restituiscono i componenti sostituiti in base alle direttive del costruttore. (C3) d3.auto.az32 Spiegano al cliente le interfacce che esistono nel processo di gestione dei sinistri in caso di ricorso in garanzia. (C2) d3.auto.az33 Creano gli ordini di garanzia e di riparazione. (C3)	d3.auto.ci12 Distinguono l'obbligo di garanzia legale, i tipi di garanzia e i trattamenti di favore così come le assicurazioni per le riparazioni nel ramo dell'automobile. (C4) d3.auto.ci13 Spiegano le procedura di registrazione degli ordini di garanzia tramite codici. (C2) d3.auto.ci14 Spiegano i cicli di lavoro esistenti nel processo di gestione delle garanzie. (C2) d3.auto.ci15 Spiegano perché a volte i componenti sostituiti in garanzia devono essere conservati oppure restituiti al costruttore/importatore. (C2) d3.auto.ci16 Spiegano i principali carburanti e materiali d'esercizio per veicoli a motore. (C2) d3.auto.ci17 Con l'aiuto della documentazione di vendita, spiegano le forme delle carrozzerie e le loro caratteristiche distintive. (C2) d3.auto.ci18 Spiegano i vantaggi dei sistemi di comfort, di sicurezza e di assistenza nel settore dell'automobile. In questo contesto distinguono tra sicurezza attiva e passiva. (C3) d3.auto.ci19 Spiegano i vantaggi e gli svantaggi economici e ambientali dei vari sistemi di propulsione. (C2) d3.auto.ci20 In relazione ai vari sistemi di propulsione, spiegano al cliente gli eventuali investimenti supplementari necessari e illustrano i loro vantaggi. (C4) d3.auto.ci21 Illustrano in modo orientato al cliente i vantaggi e gli svantaggi dei vari sistemi di trasmissione (cambi). (C3)

	d3.auto.ci22 Fanno una distinzione tra pneumatici estivi e invernali, cerchi in acciaio e in lega leggera, tra le loro varie dimensioni sulla scorta dei contrassegni. (C3)
--	--

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori

Situazione lavorativa 10: Dirigere i processi di assistenza

Le impiegate e gli impiegati di commercio ricevono telefonicamente oppure online le richieste dei clienti e fissano con loro un appuntamento. Pianificano i preparativi per l'appuntamento / l'ordine sulla base delle capacità di officina e li registrano nel planner d'officina. Dopo l'accettazione del veicolo registrano l'ordine nel sistema, lo autorizzano e ordinano i ricambi necessari presso il costruttore/importatore oppure i subfornitori. Sorvegliano costantemente il processo di riparazione e informano il cliente in merito a eventuali costi supplementari oppure variazioni della data di consegna e adattano di conseguenza il planner d'officina. Chiariscono con il costruttore/importatore eventuali prestazioni di garanzia.

Sulla base dell'ordine del cliente e dei lavori d'officina documentati, le impiegate e gli impiegati di commercio effettuano un confronto tra situazione effettiva e nominale ed emettono la fattura per il cliente tenendo conto delle possibili prestazioni di garanzia. All'atto della consegna del veicolo, spiegano al cliente la fattura, registrano i pagamenti in entrata e tengono la cassa. Ai fini dell'assicurazione della qualità, contattano telefonicamente oppure in forma elettronica i clienti, registrano il loro feedback e lo analizzano.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.auto.az6 Ricevono telefonicamente oppure online le richieste dei clienti per gli ordini di assistenza. (C3) d2.auto.az7 Fissano con la o il cliente un appuntamento per i lavori di assistenza tenendo conto delle capacità di officina e prenotano l'appuntamento nel sistema interno aziendale. (C3) d2.auto.az8 Aprono un ordine nel sistema. (C3) d2.auto.az9 Ordinano tutti i ricambi necessari presso il costruttore/importatore oppure i subfornitori. (C3) d2.auto.az10 Dopo la consegna del veicolo da parte della o del cliente, registrano nel sistema l'ordine completo, inclusi eventuali ordini aggiuntivi. (C3) d2.auto.az11 Usando il sistema interno aziendale, inoltrano gli ordini di assistenza perché vengano evasi dall'officina. (C3) d2.auto.az12 Sorvegliano il processo di assistenza o riparazione. (C4)	d2.auto.ci6 Spiegano l'uso dei sistemi di pianificazione d'officina comunemente usati nel settore. (C2) d2.auto.ci7 Spiegano le diverse possibilità di verifica della solvibilità. (C2) d2.auto.ci8 Conducono colloqui con le e i clienti sul processo di assistenza. (C3) d2.auto.ci9 All'atto di fissare un appuntamento, stimano quali ricambi devono essere ordinati e quando. (C2) d2.auto.ci10 Distinguono tra i vari sistemi di conteggio del tempo e spiegano i termini ore di presenza, ore di lavoro, ore produttive e ore calcolabili. (C2) d2.auto.ci11 Calcolano gli indicatori d'officina livello di rendimento, livello di presenza, carico, indice di redditività e produttività. (C3) d2.auto.ci12 Spiegano la procedura da seguire in caso di mancato rispetto dei termini di pagamento. (C3) d2.auto.ci13 Confrontano la situazione effettiva/nominale degli ordini e dei lavori d'officina. (C3)

d2.auto.az13 Informano in modo propositivo le o i clienti su eventuali costi supplementari o variazioni della data di consegna. (C3) d2.auto.az14 Determinano in modo autonomo con il costruttore/importatore eventuali prestazioni di garanzia. (C3) d2.auto.az15 Sulla base dell'ordine del cliente e dei lavori d'officina documentati, effettuano un confronto tra situazione effettiva e nominale. (C4) d2.auto.az16 Emettono la fattura per il cliente tenendo conto di possibili prestazioni di garanzia. (C3) d2.auto.az17 Spiegano la fattura alla o al cliente. (C2) d2.auto.az18 Registrano i pagamenti in entrata e tengono la cassa. (C3) d2.auto.az19 Poco tempo dopo la riparazione, contattano il cliente per un follow-up. Analizzano il feedback ricevuto ai fini del costante miglioramento dei processi aziendali. (C3) d2.auto.az20 Effettuano un conteggio delle ore impiegate per le prestazioni d'officina. (C3) d2.auto.az21 Effettuano periodicamente un'analisi del carico e del livello di rendimento dell'officina. (C3) d2.auto.az22 Considerano la comunicazione dal punto di vista dell'attività e della conformità con i gruppi di destinatari e ne traggono azioni alternative. (C5) d2.auto.az23 Stimano la complessità della riparazione in base alle direttive del costruttore. (C3) d2.auto.az24 In caso di mancato rispetto del termine di pagamento, guidano insieme agli uffici competenti il processo di sollecito. (C2)	
--	--

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione

Situazione lavorativa 11: Offrire servizi di assistenza nel settore dell'automobile

Le impiegate e gli impiegati di commercio chiariscono i bisogni delle e dei clienti, calcolano l'offerta e la pubblicano tramite diversi canali. Offrono una consulenza telefonica o durante il contatto diretto con il cliente durante l'acquisto della relativa offerta e seguono il processo di vendita fino alla sua conclusione.

Offrono un'assistenza amministrativa a diversi centri di profitto. Acquistano merci e servizi per conto del superiore, calcolano il prezzo di vendita, chiudono la cassa, registrano le spese e gli incassi. Conducono statistiche delle vendite e le analizzano.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.auto.az1 Chiariscono i bisogni delle e dei clienti nel settore post-vendita. (C3) c4.auto.az2 Creano offerte per i servizi di assistenza. (C3) c4.auto.az3 Utilizzando i vari canali di comunicazione, informano in modo mirato le e i clienti sulle offerte per i servizi di assistenza e forniscono loro una consulenza in merito. (C3) c4.auto.az4 Seguono il processo di vendita dei servizi di assistenza fino alla sua conclusione. (C3) c4.auto.az5 Forniscono in modo proattivo un'assistenza amministrativa ai vari centri di profitto dell'azienda. (C3) c4.auto.az6 Per conto dell'ufficio competente acquistano merci e servizi per i vari centri di profitto. (C3) c4.auto.az7 Calcolano il prezzo di vendita di merci e servizi per i centri di profitto competenti. (C3) c4.auto.az8 Tengono la cassa e forniscono una consulenza sugli ulteriori sistemi di pagamento. (C3) c4.auto.az9 Registrano le spese e gli incassi per i servizi di assistenza. (C3) c4.auto.az10 Conducono periodicamente statistiche delle vendite ed elaborano le analisi all'attenzione degli uffici competenti. (C3) c4.auto.az11 Contribuiscono all'organizzazione di fiere ed eventi destinati ai clienti. (C3) c4.auto.az12 Impiegano i vari strumenti di marketing per il loro settore. (C3)	c4.auto.ci1 Spiegano il processo di vendita dei servizi di assistenza nel ramo dell'automobile. (C2) c4.auto.ci2 Con l'aiuto della contabilità per unità finali di imputazione, determinano i prezzi di vendita per i servizi di assistenza nel ramo dell'automobile, tenendo conto delle circostanze specifiche del ramo. (C3) c4.auto.ci3 Illustrano le aliquote IVA attualmente in vigore. (C1) c4.auto.ci4 Illustrano le peculiarità del sistema dell'imposta sul valore aggiunto nel ramo dell'automobile e spiegano i termini imposta precedente e imposta sulla cifra d'affari. (C2) c4.auto.ci5 Riconoscono le opportunità offerte dal mercato e impiegano i vari strumenti di marketing normalmente utilizzati nel ramo. (C3) c4.auto.ci6 Con l'aiuto di vari metodi, pianificano la gestione di un evento. (C3) c4.auto.ci7 Creano misure di promozione delle vendite sulla base dei diversi metodi di gestione dei progetti. (C3) c4.auto.ci8 Sulla base di informazioni specifiche, riconoscono i cambiamenti nel ramo e illustrano con quali misure è possibile garantire il successo dell'azienda. (C5)

c4.auto.az13 Considerano la comunicazione con le e i clienti così come con i superiori e ne traggono azioni alternative. (C5) c4.auto.az14 Con l'aiuto di documenti informativi o campioni, spiegano le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e dei servizi offerti dalla loro azienda. (C2) c4.auto.az15 Impiegano in modo mirato e convincente le proprie conoscenze sui prodotti nella consulenza al cliente, nei processi di lavoro e nelle attività amministrative. (C3)	
--	--

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Situazione lavorativa 12: Curare la gestione delle flotte

Le impiegate e gli impiegati di commercio forniscono un'assistenza amministrativa al Key Account Management nella cura dei clienti che gestiscono flotte e dei loro contratti.

Rimangono in regolare contatto con i clienti e il Key Account Management. Sorvegliano e accompagnano la puntuale sostituzione dei veicoli delle flotte, assistono gli uffici competenti nella gestione delle occasioni, assistono e sorvegliano costantemente i contratti di riparazione e manutenzione della gestione delle flotte e sorvegliano le proroghe della garanzia così come la contabilità degli sconti e dei premi.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.auto.az1 Forniscono agli uffici competenti un'assistenza amministrativa nella cura dei clienti che gestiscono flotte e dei loro contratti. (C3) c2.auto.az2 Sorvegliano, in conformità con la relativa situazione contrattuale, la sostituzione o la manutenzione dei veicoli dei clienti che gestiscono flotte. (C3) c2.auto.az3 Assistono gli uffici responsabili nella gestione delle occasioni per i clienti che gestiscono flotte. (C3) c2.auto.az4 Sorvegliano sistematicamente le proroghe della garanzia così come la contabilità degli sconti e dei premi dei clienti che gestiscono flotte e, per conto degli uffici competenti, adottano le necessarie misure. (C4) c2.auto.az5 Comunicano in modo propositivo e adeguato ai gruppi di destinatari con tutti i gli interessati. (C3)	c2.auto.ci1 Spiegano le varie prestazioni destinate ai clienti che gestiscono flotte nel ramo dell'automobile. (C2) c2.auto.ci2 Illustrano il processo di un'operazione di gestione della flotta. (C3) c2.auto.ci3 Spiegano l'importanza della discrezione nella gestione delle flotte. (C3)

c2.auto.az6 Nella gestione delle flotte si attengono alle regole di discrezione aziendali. (C3)	
--	--

Competenza operativa b5: Contribuire all'organizzazione dei processi di cambiamenti aziendali

Situazione lavorativa 13: Condurre la gestione della qualità e dell'ambiente

Le impiegate e gli impiegati di commercio impiegano in azienda vari sistemi di misurazione della qualità, li applicano e interpretano i risultati. Stabiliscono gli obiettivi di miglioramento, definiscono le misure e le mettono in pratica. Le impiegate e gli impiegati di commercio curano il manuale di qualità, creano i documenti e li tengono costantemente aggiornati. Preparano l'audit annuale, analizzano i risultati, propongono alla direzione aziendale le misure di miglioramento e le avviano, in modo da garantire la certificazione.

Garantiscono che vengano rispettate le direttive in materia di tutela dell'ambiente e di utilizzo sostenibile delle risorse.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b5.auto.az1 Impiegano in azienda vari sistemi di misurazione della qualità in base al relativo sistema di assicurazione della qualità. (C3) b5.auto.az2 Interpretano i risultati dei sistemi di misurazione della qualità. (C3) b5.auto.az3 Pianificano gli obiettivi per migliorare la qualità in azienda. (C3) b5.auto.az4 Elaborano le misure di miglioramento specifiche aziendali e le propongono agli uffici competenti. (C3) b5.auto.az5 D'intesa con gli uffici competenti, mettono in pratica le misure di miglioramento in azienda. (C3) b5.auto.az6 Riconoscono le situazioni difficili che si possono creare durante l'attuazione di nuove misure e trovano soluzioni d'intesa con tutti gli uffici coinvolti. (C5) b5.auto.az7 Creano il manuale di qualità e curano e aggiornano costantemente i documenti. (C3) b5.auto.az8 Assistono gli uffici competenti per l'audit annuale. (C3) b5.auto.az9 Per conto degli uffici competenti avviano le misure di miglioramento per garantire la certificazione. (C3)	b5.auto.ci1 Descrivono i principali sistemi di gestione e di misurazione della qualità specifici del ramo. (C2) b5.auto.ci2 Spiegano i principali punti che devono essere osservati durante l'uso dei vari sistemi di misurazione della qualità. (C3) b5.auto.ci3 Analizzano i risultati dei sistemi di misurazione della qualità e sviluppano diverse misure di miglioramento specifiche per l'azienda. (C4) b5.auto.ci4 Considerano l'impatto delle varie misure di miglioramento e ne traggono azioni alternative. (C5) b5.auto.ci5 Illustrano l'importanza della gestione della qualità. (C1)

b5.auto.az10 Smaltiscono a regola d'arte sostanze e materiali. (C3) b5.auto.az11 Smaltiscono i rifiuti speciali in base alle norme vigenti in materia. (C3) b5.auto.az12 Usano le risorse con parsimonia e in modo sostenibile. (C3) b5.auto.az13 Mettono in pratica misure per ridurre il loro personale impatto ambientale e climatico in azienda. (C3)	
---	--

Competenza operativa b5: Contribuire all'organizzazione dei processi di cambiamenti aziendali

Situazione lavorativa 14: Collaborare nello sviluppo del ramo e dell'azienda

Le impiegate e gli impiegati di commercio descrivono le principali caratteristiche e peculiarità del ramo e dell'azienda. Collaborano nello sviluppo dell'azienda all'interno del ramo.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b5.auto.az14 Spiegano l'importanza della linee guida dell'azienda di tirocinio per il lavoro quotidiano. (C2) b5.auto.az15 Si informano sulle tendenze nel comportamento della società, riconoscono il loro impatto sul ramo e sull'azienda e sviluppano idee per una proficua prosecuzione dell'attività aziendale. (C4) b5.auto.az16 Partecipano ai gruppi di progetto per sviluppare l'azienda. (C3)	b5.auto.ci6 Descrivono le principali caratteristiche e peculiarità del ramo (codice deontologico UPSA) in cui opera l'azienda. (C2) b5.auto.ci7 Suddividono le aziende in base alle loro dimensioni e strutture, agli indicatori aziendali e finanziari espressivi, ai mercati di approvvigionamento e di smercio così come alle condizioni giuridiche di massima. (C2) b5.auto.ci8 Descrivono il partenariato sociale delle organizzazioni di categoria così come la loro importanza politico-economica e regionale. (C2) b5.auto.ci9 Riconoscono sviluppi e tendenze nel ramo e ne traggono possibili misure d'intervento. (C4)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali

Situazione lavorativa 15: Assistere l'amministrazione del personale

Le impiegate e gli impiegati di commercio gestiscono le attività amministrative dell'ufficio del personale. Garantiscono che vengano rispettate le direttive in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della salute. Le impiegate e gli impiegati di commercio attuano in modo corretto e coerente le direttive dell'ordinanza sulla formazione e si assumono la responsabilità per le loro azioni.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.auto.az1 Applicano le misure in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute nell'azienda o nel ramo. (C3) b2.auto.az2 Svolgono attività di sostegno nel settore dell'amministrazione del personale. (C3) b2.auto.az3 Evidono le attività amministrative relative alla denuncia degli infortuni. (C3) b2.auto.az4 Mettono in pratica i contenuti della formazione aziendale, in particolare gestiscono la documentazione dell'apprendimento. Si preparano in modo mirato alla procedura di qualificazione. (C3)	b2.auto.ci1 Applicano le misure in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute nell'azienda o nel ramo. (C3) b2.auto.ci2 Applicano i fondamenti dell'amministrazione del personale. (C3) b2.auto.ci3 Descrivono le fasi del processo di reclutamento di personale e dei lavori amministrativi ad esso legati. (C2) b2.auto.ci4 Descrivono le prestazioni delle singole assicurazioni di persone così come quelle della previdenza per la vecchiaia e adottano misure idonee per la propria previdenza. (C3) b2.auto.ci5 Spiegano i contenuti di una busta paga. (C2) b2.auto.ci6 Mettono in pratica i contenuti della formazione aziendale, in particolare gestiscono la documentazione dell'apprendimento. (C3) b2.auto.ci7 Si informano sulle varie possibilità di formazione professionale continua. (C4)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1	2 Acquistare merci e servizi 9 Elaborare ricorsi in garanzia 11 Offrire servizi di assistenza nel ramo dell'automobile 14 Collaborare nello sviluppo del ramo e dell'azienda	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2	1 Ordinare veicoli 2 Acquistare merci e servizi 5 Vendere e consegnare veicoli 9 Elaborare ricorsi in garanzia 10 Dirigere i processi di assistenza 11 Offrire servizi di assistenza nel ramo dell'automobile 15 Assistere l'amministrazione del personale	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
3	Blocco CI 3	2 Acquistare merci e servizi 3 Gestire e curare il magazzino dei veicoli 5 Vendere e consegnare veicoli 6 Offrire e illustrare le possibilità di finanziamento 7 Vendere merci e servizi 9 Elaborare ricorsi in garanzia 10 Dirigere i processi di assistenza 11 Offrire servizi di assistenza nel ramo dell'automobile	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 4	1 Ordinare veicoli 4 Gestire e organizzare il magazzino 7 Vendere merci e servizi 8 Condurre la gestione dei sinistri 10 Dirigere i processi di assistenza 12 Curare la gestione delle flotte 13 Condurre la gestione della qualità e dell'ambiente	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 5	3 Gestire e curare il magazzino dei veicoli 7 Vendere merci e servizi 8 Condurre la gestione dei sinistri 9 Elaborare ricorsi in garanzia	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 6	11 Offrire servizi di assistenza nel ramo dell'automobile 15 Assistere l'amministrazione del personale	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

A2.2 Ramo di formazione e d'esame «Banca»

Situazioni di lavoro (8) e obiettivi di valutazione specifici del ramo

Competenza operativa e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale	
Situazione di lavoro 1: Operare con abilità nella propria azienda e funzione Gli impiegati di commercio seguono coerentemente lo scopo aziendale, le linee guida e gli obiettivi della propria azienda. Collaborano armoniosamente con tutto il personale dell'azienda, anche nei contesti critici. Gli impiegati di commercio ricercano le informazioni necessarie e comunicano secondo i piani informativi e di comunicazione dell'azienda.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.bank.az1 Illustrano lo scopo e l'offerta di servizi della propria azienda. (C2) e2.bank.az2 Applicano le linee guida e gli obiettivi dell'azienda nel proprio contesto lavorativo. (C3) e2.bank.az3 Spiegano le proposte commerciali uniche (Unique Selling Proposition, USP) della propria banca in maniera adeguata ai destinatari nelle discussioni e nei colloqui con i vari gruppi d'interesse. (C3) e2.bank.az4 Comunicano secondo i piani informativi e di comunicazione aziendali. (C3)	e2.bank.ci1 Conoscono i vari gruppi bancari e gli attori della piazza finanziaria svizzera nonché le principali organizzazioni internazionali. (C2) e2.bank.ci2 Confrontano la gamma di prodotti e i tipi di servizio della propria banca con quelli di altri gruppi bancari. (C2) e2.bank.ci3 Illustrano la catena di creazione di valore e le varie unità organizzative delle banche. (C2)

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	
Situazione di lavoro 2: Agire in conformità alle leggi e direttive Gli impiegati di commercio applicano le leggi e le norme aziendali nel proprio ambito di lavoro. Online e offline, rispettano le disposizioni interne ed esterne in materia di compliance, sicurezza sul lavoro e sostenibilità. Gli impiegati di commercio osservano le direttive generali e interne all'azienda sulla protezione dei dati e trattano i dati e le informazioni sensibili in maniera riservata.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b1.bank.az1 Applicano i codici di condotta del settore bancario. (C3) b1.bank.az2 Applicano le direttive sulla protezione dei dati generali e interne all'azienda nel lavoro quotidiano. (C3)	b1.bank.ci1 Illustrano le basi legali rilevanti per il settore. (C2) b1.bank.ci2 Presentano i principi e gli standard specifici del settore bancario. (C2) b1.bank.ci3 Spiegano le direttive e le disposizioni specifiche del settore in materia di protezione, sicurezza e salvataggio dei dati. (C2)

b1.bank.az3 Elaborano i processi relativi alle relazioni cliente in conformità alla legge. (C3) b1.bank.az4 Applicano in maniera mirata le disposizioni aziendali sulla sostenibilità. (C3)	b1.bank.ci4 Menzionano le particolarità della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute nel settore bancario. (C1) b1.bank.ci5 Illustrano i requisiti e le disposizioni rilevanti per l'apertura di relazioni cliente nell'attività bancaria. (C2)
---	---

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Situazione di lavoro 3: Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato

Gli impiegati di commercio applicano le proprie conoscenze in merito a prodotti, servizi e mercati rilevanti nei colloqui con clienti e colleghi. Seguono regolarmente gli sviluppi del mercato nel proprio settore e sono in grado di riconoscere le interrelazioni economiche.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.bank.az1 Descrivono il modello aziendale della propria banca a vari gruppi d'interesse. (C2) b3.bank.az2 Studiano attivamente i temi economici e gli sviluppi nel settore bancario tramite diversi canali. (C3) b3.bank.az3 Utilizzano le proprie conoscenze su economia, mercati e settore in discussioni specialistiche. (C6)	b3.bank.ci1 Menzionano gli ambiti operativi del settore bancario. (C1) b3.bank.ci2 Spiegano la funzione e l'importanza dei gruppi d'interesse rilevanti nel settore bancario. (C2) b3.bank.ci3 Spiegano gli sviluppi nel settore bancario. (C3) b3.bank.ci4 Spiegano le attuali innovazioni e tendenze nel settore bancario. (C2) b3.bank.ci5 Individuano i temi concernenti la sostenibilità nel settore bancario. (C4) b3.bank.ci6 Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti a livello nazionale. (C4) b3.bank.ci7 Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti all'estero. (C1) b3.bank.ci8 Riconoscono e spiegano le interrelazioni economiche e descrivono l'influsso che hanno sul settore bancario. (C5) b3.bank.ci9 Motivano gli effetti degli attuali sviluppi (mercati finanziari, economia politica, politica) sulle attività e i compiti che svolgono nel settore bancario. (C5)

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori
Situazione di lavoro 4: Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli

Gli impiegati di commercio accolgono i clienti bancari, creano un'atmosfera piacevole per il colloquio e li assistono in maniera completa. Si rivolgono attivamente alle persone, si informano sulle loro esigenze e mettono i clienti in contatto con il partner giusto. Gli impiegati di commercio forniscono assistenza digitale in loco ai clienti bancari, spiegando gli strumenti e le offerte bancarie digitali e fornendo aiuto in caso di problemi.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.bank.az1 Accolgono i clienti bancari, creando un'atmosfera piacevole per il colloquio. (C3) d1.bank.az2 Rilevano le esigenze dei clienti bancari. (C3) d1.bank.az3 Indirizzano i clienti bancari ai partner giusti. (C3) d1.bank.az4 Analizzano in loco i problemi riscontrati dai clienti bancari nell'utilizzo degli strumenti e delle offerte bancarie digitali e offrono aiuto. (C4)	d1.bank.ci1 Motivano le principali basi normative per la ricezione, l'inoltro e l'assistenza dei clienti bancari in loco. (C2) d1.bank.ci2 Mostrano come ricevere in maniera rispettosa i clienti bancari e come riconoscere e smistare le loro esigenze. (C3) d1.bank.ci3 Descrivono l'importanza del banking digitale e spiegano le caratteristiche dei relativi prodotti e servizi. (C2)

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori
Situazione di lavoro 5: Fornire consulenza ai clienti bancari

Gli impiegati di commercio forniscono consulenza ai clienti bancari sulle varie offerte della banca mediante i canali più diffusi e impiegano in maniera mirata ausili fisici e digitali. Durante la loro attività, applicano le disposizioni vigenti e utilizzano un linguaggio adatto al destinatario. Gli impiegati di commercio svolgono correttamente le attività amministrative derivanti dalla consulenza condotta e coordinano le interfacce coinvolte secondo le indicazioni di processo della banca.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.bank.az1 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari. (C3) d3.bank.az2 Svolgono un processo di consulenza completo. (C6) d3.bank.az3 Spiegano ai clienti bancari le possibilità tecnologiche delle offerte bancarie. (C3) d3.bank.az4 Verificano e menzionano attivamente le possibilità di cross-selling nel contatto con i clienti bancari. (C4) d3.bank.az5 In base agli sviluppi economici e del mercato	d3.bank.ci1 Menzionano le principali basi normative per la consulenza ai clienti bancari. (C1) d3.bank.ci2 Spiegano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti privati nell'ambito dei servizi di base. (C2) d3.bank.ci3 Classificano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari in ambito previdenziale. (C3) d3.bank.ci4 Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito degli investimenti. (C4) d3.bank.ci5 Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni

nonché alle disposizioni aziendali, valutano gli effetti specifici sulla consulenza per i clienti bancari. (C6) d3.bank.az6 Assegnano i clienti bancari e le relative esigenze ai partner giusti, in base alla situazione. (C4) d3.bank.az7 Svolgono le attività amministrative e coordinano le interfacce coinvolte. (C3) d3.bank.az8 Nello svolgimento delle proprie attività tengono conto della protezione delle risorse e del risparmio energetico. (C3)	per i clienti bancari nell'ambito dei finanziamenti. (C4) d3.bank.ci6 Descrivono i prodotti bancari digitali più diffusi. (C2) d3.bank.ci7 Descrivono i prodotti finanziari sostenibili più diffusi e i relativi vantaggi e svantaggi. (C2) d3.bank.az8 In base agli sviluppi economici e del mercato, deducono gli effetti sulla consulenza per i clienti bancari. (C4) d3.bank.ci9 Uniscono le proprie competenze di consulenza alle conoscenze specialistiche riguardo al settore bancario, tenendo conto della tematica della sostenibilità. (C5)
---	--

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori

Situazione di lavoro 6: Accompagnare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali

Gli impiegati di commercio forniscono consulenza ai clienti bancari tramite i canali digitali più diffusi. Ricevono richieste e obiezioni, si rivolgono direttamente a clienti potenziali o esistenti e sanno riconoscere eventuali opportunità per il cross-selling. Gli impiegati di commercio spiegano gli strumenti e le soluzioni bancarie digitali, offrono un aiuto completo, svolgono le attività amministrative richieste mediante i canali digitali e coordinano le interfacce necessarie.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.bank.az1 Ricevono le richieste digitali dei clienti bancari esistenti e potenziali. (C3) d2.bank.az2 Rilevano le esigenze dei clienti bancari in ambito digitale. (C3) d2.bank.az3 Indirizzano i clienti bancari ai partner giusti in base alla situazione. (C4) d2.bank.az4 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari tramite i canali digitali. (C3) d2.bank.az5 Forniscono consulenza ai clienti bancari mediante i canali digitali e rispondono in maniera competente alle richieste dei clienti in merito agli strumenti e alle soluzioni bancarie. (C3) d2.bank.az6 Svolgono le attività amministrative mediante i canali digitali. (C3)	d2.bank.ci1 Menzionano le principali basi normative per la consulenza mediante i canali digitali. (C1) d2.bank.ci2 Descrivono le offerte bancarie e sanno spiegarle mediante i canali digitali. (C2) d2.bank.ci3 Spiegano le basi della consulenza digitale presso la banca. (C2) d2.bank.ci4 Mostrano come gestire in maniera efficace i reclami e le obiezioni dei clienti. (C3) d2.bank.ci5 Spiegano le differenze tra consulenza bancaria fisica e digitale. (C2)

d2.bank.az7 Verificano le possibilità di cross-selling e, in caso di richieste, le propongono attivamente. (C4) d2.bank.az8 Accolgono in maniera strutturata i reclami dei clienti. (C3)	
--	--

Competenza operativa d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori

Situazione di lavoro 7: Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari

Gli impiegati di commercio forniscono supporto durante l'assistenza ai clienti bancari con esigenze complesse. Elaborano le informazioni necessarie per il colloquio con i clienti, coordinano gli appuntamenti e forniscono supporto per la preparazione e il follow-up del colloquio con il cliente in loco o mediante i canali digitali. Gli impiegati di commercio svolgono attività amministrative generali per il team e coordinano le interfacce necessarie.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d4.bank.az1 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3) d4.bank.az2 Coordinano con efficienza gli appuntamenti e preparano in maniera efficace i colloqui con i clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3) d4.bank.az3 Analizzano gli sviluppi economici e del mercato e li considerano, insieme alle disposizioni aziendali, per la preparazione dei colloqui con i clienti. (C4) d4.bank.az4 Informano i clienti bancari con esigenze complesse e i relativi consulenti riguardo alle offerte bancarie più diffuse. (C3) d4.bank.az5 Spiegano ai clienti bancari con esigenze complesse le opportunità tecnologiche offerte dai servizi e prodotti bancari. (C3) d4.bank.az6 Svolgono attività amministrative per i consulenti che hanno clienti bancari con esigenze complesse e coordinano autonomamente le interfacce necessarie. (C3)	d4.bank.ci1 Menzionano le principali basi normative per l'assistenza ai clienti bancari con esigenze complesse. (C1) d4.bank.ci2 Spiegano le offerte bancarie e le disposizioni per i clienti bancari con esigenze complesse nell'ambito di servizi di base, investimenti, finanziamenti e previdenza. (C3) d4.bank.ci3 Applicano metodi per preparare in maniera efficace il colloquio con clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3) d4.bank.ci4 Analizzano in maniera mirata le conclusioni di affari in base alle disposizioni dei consulenti di clienti commerciali e aziendali. (C4) d4.bank.ci5 In base agli sviluppi economici e del mercato, deducono gli effetti sui prodotti previdenziali e di investimento per i clienti bancari con esigenze complesse. (C4)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione di lavoro 8: Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo Gli impiegati di commercio svolgono attività amministrative e di elaborazione per varie operazioni bancarie. Si accordano con il team, l'esperto o le persone che forniscono consulenza e osservano i processi e le disposizioni aziendali. Gli impiegati di commercio applicano con sicurezza i sistemi e gli strumenti previsti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.bank.az1 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali durante l'elaborazione delle operazioni bancarie. (C3) b2.bank.az2 Elaborano i processi in maniera mirata durante lo svolgimento delle operazioni bancarie e in accordo con le sedi competenti. (C3) b2.bank.az3 Durante lo svolgimento applicano le conoscenze specialistiche necessarie per il processo. (C3)	b2.bank.ci1 Menzionano le principali basi normative per l'elaborazione delle operazioni bancarie amministrative. (C1) b2.bank.ci2 Menzionano i processi caratteristici del settore per lo svolgimento delle operazioni bancarie. (C2)

Corsi interaziendali

Semestre	Modulo CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1-2	Modulo interaziendale A Sistema bancario 1	1 Operare con abilità nella propria azienda e funzione 2 Agire in conformità alle leggi e direttive 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato 8 Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
1-2	Modulo interaziendale B Fornire consulenza ai clienti bancari 1	4 Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli 5 Fornire consulenza ai clienti bancari 6 Accompagnare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
3-4	Modulo interaziendale C Fornire consulenza ai clienti bancari 2	5 Fornire consulenza ai clienti bancari	7 giorni 7 presenze 0 blended learning
5-6	Modulo interaziendale D Sistema bancario 2	3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato	1 giorno 1 presenze 0 blended learning
5-6	Modulo interaziendale E Clienti bancari complessi	7 Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

Oltre ai corsi interaziendali, possono essere tenuti anche altri corsi aggiuntivi per l'industria della durata di 12 giorni, che vengono assegnati alla sede di apprendimento dell'azienda, ma che sono delegati ai fornitori CI e sono poi inclusi nella procedura di qualificazione orale (lavoro pratico). Si veda le disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione.

Corsi aggiuntivi per l'industria

Semestre	Modulo	Situazioni di lavoro	Durata corsi aggiuntivi per l'industria (in giornate)
1-4	Modulo A Sistema bancario 1	1 Operare con abilità nella propria azienda e funzione 2 Agire in conformità alle leggi e direttive 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato 8 Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo	1 giorno
1-2	Modulo B Fornire consulenza ai clienti bancari 1	4 Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli 5 Fornire consulenza ai clienti bancari 6 Accompagnare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali	2 giorni
3-4	Modulo C Fornire consulenza ai clienti bancari 2	5 Fornire consulenza ai clienti bancari	4 giorni
5-6	Modulo D Sistema bancario 2	3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato	2 giorno
5-6	Modulo E Clienti bancari complessi	7 Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari	3 giorni
Totale			12 giorni

A2.3 Ramo di formazione e d'esame «Costruire e abitare»

Situazioni di lavoro specifiche per il ramo (10) e obiettivi prestazionali

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale	
Situazione di lavoro 1: Rappresentare la mia azienda e la mia funzione sul mercato Gli impiegati di commercio orientano il loro lavoro agli obiettivi della loro impresa. Eseguono attività nel processo di creazione del valore o nei processi di sostegno e si confrontano con le interfacce interne ed esterne. Collaborano con vari gruppi di aventi diritto della loro azienda e tengono conto dei loro desideri. Evidenziano le comunanze e le differenze più importanti della loro azienda rispetto ai concorrenti. Così facendo impiegano le loro conoscenze sull'organizzazione dell'azienda, sul mercato, sulla posizione sul mercato e sul contesto del mercato.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c1.cea.az1 Nel contatto con i vari gruppi di aventi diritto impiegano le conoscenze sulle caratteristiche principali della loro azienda quali la forma giuridica, lo sfondo storico, le sedi, i punti di forza essenziali e gli obiettivi dell'impresa. (C3) c1.cea.az2 Nel contatto con i gruppi di avanti diritto applicano le loro conoscenze sulle comunanze e sulle differenze più importanti tra la loro azienda e i concorrenti. (C3)	c1.cea.ci1 Descrivono gli obiettivi aziendali di performance economica, sociale e finanziaria di varie aziende del ramo. (C2) c1.cea.ci2 Spiegano la realizzazione dell'offerta e della richiesta nel ramo. (C2) c1.cea.ci3 Descrivono le sfere ambientali, le loro influenze e i loro effetti nonché i gruppi di aventi diritto importanti per il ramo e i loro desideri nel ramo. (C2) c1.cea.ci4 Descrivono l'organizzazione della struttura, il processo di creazione di valore e i processi di sostegno di varie aziende nel ramo. (C2) c1.cea.ci5 Indicano le interfacce interne ed esterne di aziende del ramo e si confrontano con le sfide di interfacce critiche. (C3) c1.cea.ci6 Indicano i mercati di approvvigionamento e di sbocco nonché i canali di sbocco per i prodotti e i servizi del ramo. (C1)

Competenza operativa a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile
Situazione di lavoro 2: Agire in conformità al diritto e alle direttive

Gli impiegati di commercio conformano il loro lavoro alle norme di legge, alle consuete certificazioni e agli standard di qualità aziendali. Nel loro ambito lavorativo osservano le norme rilevanti interne ed esterne, la legge sul lavoro e sulla parità dei sessi, le direttive riguardo ai contratti di lavoro, alla sicurezza sul posto di lavoro, alla protezione dei dati come anche le linee guida per la conformità. Applicano le direttive e le leggi concernenti la sostenibilità.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a4.cea.az1 Applicano gli standard di qualità aziendali con riferimento alla situazione. (C3) a4.cea.az2 Rispettano le direttive legali del loro ramo. (C3) a4.cea.az3 Trattano i dati e i contenuti sensibili secondo l'obbligo di segretezza aziendale e valutano, quali affari interni devono essere trattati come questioni interne. (C4) a4.cea.az4 Salvano i dati importanti per l'azienda e applicano le direttive di protezione dei dati trasversali e interne dell'azienda. (C3) a4.cea.az5 Attuano le direttive aziendali in materia di sostenibilità ecologica. (C3)	a4.cea.ci1 Descrivono le certificazioni, gli standard e le norme consueti del ramo. (C2) a4.cea.ci2 Elencano importanti norme specifiche del ramo e spiegano i loro ambiti di applicazione. (C2) a4.cea.ci3 Descrivono le linee guida per la conformità di uso corrente del ramo e spiegano come procedere in caso di infrazioni. (C2) a4.cea.ci4 Analizzano gli effetti ecologici del modo di agire economico nel ramo. (C4) a4.cea.ci5 Descrivono cosa significa in generale il management della qualità e come questo viene attuato nello specifico nel ramo o nelle aziende. (C2)

Competenza operativa d4: Curare le relazioni con i clienti e i fornitori
Situazione di lavoro 3: Impiegare le conoscenze del ramo, dei prodotti e dei servizi

Gli impiegati di commercio informano sulle caratteristiche, le peculiarità e i punti di forza dei prodotti e dei servizi della loro azienda. Spiegano ai possibili clienti e fornitori come nella loro azienda si realizzano i prodotti, si forniscono i servizi e si stabiliscono i prezzi. Spiegano le attività a monte e a valle lungo la catena di creazione del valore di tutto il ramo.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d4.cea.az1 Nel colloquio con interlocutori interni ed esterni impiegano le conoscenze in materia di processo di creazione del valore ricorrendo a un prodotto di uso corrente o a un servizio centrale della loro azienda. (C3) d4.cea.az2 Nel loro lavoro quotidiano con interlocutori interni ed esterni si avvalgono delle loro conoscenze del prodotto e del settore. (C3)	d4.cea.ci1 Elencano servizi, programmi di produzione, assortimenti o mestieri degli operatori del ramo. (C1) d4.cea.ci2 Spiegano in modo adatto a ogni livello i prodotti di uso corrente nel ramo, la loro procedura di produzione e gli ambiti di impiego. (C2)

d4.cea.az3 Spiegano la realizzazione dei prezzi di offerta e aiutano, se necessario, a eseguire i calcoli e i consuntivi dei prezzi per progetti, prodotti, prestazioni di lavoro, operatori del settore o merci. (C4)	d4.cea.ci3 Spiegano in modo adatto a ogni livello i servizi più importanti degli operatori del ramo. (C2) d4.cea.ci4 Delineano la catena di commercio dal produttore fino all'utilizzatore del prodotto nel ramo e spiegano i vantaggi e gli svantaggi delle tecniche di vendita dirette o indirette. (C3) d4.cea.ci5 Compilano i calcoli di sostenibilità di progetti di costruzione e valutano le loro sostenibilità. (C4) d4.cea.ci6 Spiegano la garanzia di un finanziamento di terzi di fondi avvalendosi dei termini "Registro fondiario", "Pegno immobiliare" e "Cartella ipotecaria". (C2) d4.cea.ci7 Leggono progetti edilizi semplici e ne derivano informazioni rilevanti specifiche dell'azienda o del ramo. (C4) d4.cea.ci8 Avvalendosi di un progetto edilizio mostrano la catena di creazione di valore dell'intero ramo. (C2) d4.cea.ci9 Nell'ambito di un'assegnazione di progetto concreta, applicano in modo adatto ai destinatari le conoscenze del ramo, dei prodotti e dei servizi nonché le tecniche di presentazione. (C3) d4.cea.ci10 Spiegano la creazione dei prezzi di mercato di imprese di progettazione e di sviluppo, di aziende di produzione e di commercio, di aziende di esecuzione e di gestione. (C2) d4.cea.ci11 Impiegano nell'ambito di un praticantato le loro conoscenze dei prodotti e dei servizi importanti per l'azienda. (C3)
---	--

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
Situazione di lavoro 4: Sostenere l'acquisizione di clienti Nella loro azienda gli impiegati di commercio contribuiscono all'acquisizione di incarichi e clienti. Sostengono i loro specialisti interni nella commercializzazione delle prestazioni aziendali impiegando a seconda della situazione le loro conoscenze sui mercati parziali, sugli operatori del ramo e sui quattro sottosettori «product», «price», «place», «promotion» di un marketing di successo.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.cea.az1 Individuano nei vari media progetti di costruzione e preparano le informazioni ricercate. (C4)	c4.cea.ci1 Elencano le sei fasi principali durante la realizzazione di una costruzione (pianificazione

c4.cea.az2 Si candidano presso i potenziali clienti inviando pubblicità adeguata al destinatario o richiedendo la documentazione del bando di gara. (C3) c4.cea.az3 Sostengono i loro colleghi di lavoro nella progettazione, nell'esecuzione e nel seguito di eventi. (C3) c4.cea.az4 Raccolgono il materiale pubblicitario e informativo in base alla situazione. (C3) c4.cea.az5 Alla reception, in mostra, al telefono o durante gli eventi si presentano orientati al cliente, appaiono motivati e agiscono con gentilezza. (C3). c4.cea.az6 Provvedono che alla reception, in mostra od online ai clienti siano messi a disposizione in qualsiasi momento sufficienti mezzi pubblicitari attuali, materiale illustrativo o campioni. (C3) c4.cea.az7 Amministrano nel sistema le informazioni sui clienti ricevute. (C3)	strategica, studi preliminari, progettazione, bando di gara, realizzazione e gestione). (C1) c4.cea.ci2 Attribuiscono correttamente le relative prestazioni parziali alle sei fasi principali durante la realizzazione di una costruzione. (C4) c4.cea.ci3 Delineano l'organigramma di un progetto di costruzione dal punto di vista di un committente della costruzione privato o pubblico, compresi i rapporti giuridici, i compiti e le responsabilità tra gli operatori del ramo. (C2) c4.cea.ci4 Presentano la propria candidatura alla pubblicazione di un progetto di costruzione privato. (C3) c4.cea.ci5 Spiegano dove si pubblicano progetti di costruzione pubblici, concorsi, prestazioni di costruzioni e altre forniture. (C2) c4.cea.ci6 Raffigurano il mercato come un sistema (aspetto del marketing, canali di smercio, sfere ambientali), localizzano la propria impresa, i loro migliori concorrenti e gli influenzatori esterni più importanti e creano segmenti di clienti specifici secondo la prassi e l'impresa. (C3) c4.cea.ci7 Creano combinazioni di marketing specifiche secondo rami e aziende per gli influenzatori esterni, i clienti nonché gli utilizzatori dei prodotti. (C3) c4.cea.ci8 Spiegano, basandosi su differenze concrete, le differenze tra pubblicità, promozione della vendita e relazioni pubbliche. (C2) c4.cea.ci9 Applicano in modo specifico per il ramo le competenze «telefonare nel modo giusto» e «tecnica di presentazione». (C3)
--	--

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori
Situazione di lavoro 5: Accogliere richieste di clienti o fornitori

Gli impiegati di commercio accolgono attraverso vari canali richieste, offerte, ordinazioni o incarichi di clienti o di uffici interni. Li trasmettono o agli specialisti pertinenti o eseguono autonomamente i chiarimenti o le consulenze. Rimuovono le ambiguità e verificano l'attuabilità e le indicazioni di termini. Ovunque possibile, gli impiegati di commercio di Costruire e Abitare evadono autonomamente i reclami dei clienti secondo le direttive interne dell'azienda o sostengono i loro collaboratori in questo lavoro.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.cea.az1 Riescono a rappresentare i processi di creazione del valore e di sostegno della loro azienda, spiegano chi in quali reparti è competente per quali ambiti ed orientano il loro agire in merito. (C3) d1.cea.az2 Ricevono le richieste, le offerte, le ordinazioni o gli incarichi di clienti o di collaboratori. (C3) d1.cea.az3 Verificano la completezza e l'esattezza di richieste, offerte, ordinazioni o incarichi, li evadono autonomamente o li inoltrano allo specialista competente. (C4) d1.cea.az4 Elaborano la posta in entrata secondo le direttive aziendali interne. (C3) d1.cea.az5 Ricevono i reclami dei clienti, chiariscono i fatti, risolvono autonomamente i problemi semplici e inoltrano i problemi complessi ai collaboratori competenti. (C4)	d1.cea.ci1 Elencano gli operatori di ramo più comuni rilevanti per il ramo quali committente della costruzione, architetto, ingegnere, progettista specializzato, responsabile del cantiere, capomastro, caposquadra, direttore del progetto, impresa di produzione, azienda commerciale, impresa generale, azienda esecutrice, autorità edilizie e spiegano i loro desideri alla loro azienda. (C2) d1.cea.ci2 Spiegano le possibilità di impiego di mezzi aziendali ricorrendo a esempi scelti. (C2) d1.cea.ci3 In caso di reclami agiscono secondo la situazione. (C4)

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciale
Situazione di lavoro 6: Esecuzione degli incarichi della realizzazione della prestazione

Gli impiegati di commercio eseguono le attività della realizzazione della prestazione riferita all'azienda. Elaborano autonomamente richieste, offerte, ordinazioni od ordini o sostengono lo specialista predisposto. In questo contesto assicurano la comunicazione adeguata alla situazione e alla necessità verso l'interno e l'esterno. Si analizzano i problemi che sorgono, si risolvono autonomamente o si inoltrano agli uffici competenti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b1.cea.az1 Evadono autonomamente semplici richieste, offerte, ordini o incarichi. (C3) b1.cea.az2 Suddividono in compiti parziali richieste, offerte, ordinazioni o incarichi più complessi. Sbrigano	b1.cea.ci1 Illustrano il processo dal bando di gara di un tipo di lavoro fino alla sua esecuzione e fatturazione. (C3)

loro questi o li trasmettono per l'evasione agli uffici competenti interni o esterni. (C4) b1.cea.az3 Creano documenti elettronici o cartacei e li inviano ai clienti o agli uffici interni. (C3) b1.cea.az4 Elaborano incarichi, contratti di acquisto, contratti di appalto, contratti di servizi o contratti di locazione e provvedono a un'archiviazione corretta e conforme alla legge. (C3) b1.cea.az5 Confezionano, indirizzano e affrancano gli invii postali in uscita in conformità alle disposizioni di legge. (C3) b1.cea.az6 Gestiscono l'agenda e sorvegliano le scadenze importanti specifiche per l'azienda. (C3) b1.cea.az7 Controllano i documenti relativi agli ordini o ai progetti quali bolle di approntamento, bolle di consegna, rapporti, contratti o fatture circa l'esattezza e la completezza e in caso di incoerenze contattano gli uffici competenti per eliminarle. (C4) b1.cea.az8 Contabilizzano le fatture in entrata relative agli incarichi secondo il piano aziendale per i conti, i centri di costo o il piano del progetto. (C3) b1.cea.az9 Preparano i documenti per la registrazione, li registrano o li trasmettono alla persona competente. (C3)	b1.cea.ci2 Redigono contratti specifici per il settore in conformità alle direttive. (C3) b1.cea.ci3 Localizzano la(e) prestazione(i) della propria impresa nel processo di costruzione e determinano di conseguenza le interfacce importanti per l'azienda nei confronti di aziende a monte e a valle. (C4) b1.cea.ci4 Mostrano il senso e la possibilità di impiego di sistemi di informazione elettronica e di programmi di interfaccia nel settore. (C2)
---	---

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari	
Situazione di lavoro 7: Portare a termine gli ordini della realizzazione della prestazione Gli impiegati di commercio raccolgono durante e dopo la fornitura della prestazione aziendale i documenti necessari per la fatturazione. Avvalendosi di contratti, offerte, rapporti, bolle di consegna o altri documenti emettono le fatture per i clienti. Controllano i pagamenti in entrata e, se necessario, avviano le misure necessarie.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.cea.az1 Per la fatturazione della prestazione aziendale raccolgono i documenti cartacei o elettronici necessari, quali informazioni dalla registrazione del tempo interna, i rapporti dei macchinari o delle ore, schede dimensionali, bolle di consegna, documenti di trasporto, fatture di fornitori o contratti. (C3) c5.cea.az2 Preparano i documenti realizzati in modo	---

specifico per l'ordine, registrano autonomamente i dati nel sistema o li inoltrano agli specialisti competenti per l'elaborazione. (C3) c5.cea.az3 Preparano autonomamente le fatture in uscita o collaborano alla loro preparazione. (C3) c5.cea.az4 Se necessario registrano nel sistema le fatture in uscita, aiutano nella sorveglianza dei pagamenti in entrata e preparano, se necessario, gli avvisi di mora o promuovono le esecuzioni. (C3)	
---	--

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione di lavoro 8: Procurare materiale, merci, servizi e mezzi operativi

Gli impiegati di commercio procurano materiale, merci, servizi o mezzi operativi in maniera economicamente sensata. Come base decisionale si avvalgono dei controlli regolari delle scorte di magazzino o agiscono in conformità ad incarico interno o esterno. Controllano i documenti ricevuti dagli offerenti e registrano le loro forniture e prestazioni nel sistema. Nel caso di divergenze contattano gli uffici competenti e coordinano un modo di procedere adeguato.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.cea.az1 Procurano materiale, merci, servizi o mezzi operativi cercando, se necessario, fornitori, chiedendo e paragonando offerte e impartendo ordini. (C3) d3.cea.az2 Sorvegliano le entrate delle forniture e delle prestazioni richieste, le registrano nel sistema e richiedono, nel caso di discrepanze, ulteriori forniture o prestazioni. (C3) d3.cea.az3 Collaborano alla gestione economica, tecnologica ed ecologica del magazzino, impiegando in modo sensato le loro conoscenze in materia di magazzino. (C3) d3.cea.az4 Per l'approvvigionamento integrano criteri in materia di sostenibilità ambientale e climatica dei prodotti, tenendo conto ad es. delle etichette e dell'efficienza energetica. (C3)	d3.cea.ci1 Elencano mezzi operativi tipici del ramo e della propria azienda. (C1) d3.cea.ci2 Optano in base a un ordine concreto mediante metodi idonei per la scelta di un offerente di forniture o prestazioni. (C4) d3.cea.ci3 Avvalendosi di un diagramma di flusso delineano il processo di approvvigionamento di un bene, dalla determinazione della necessità fino alla registrazione dell'arrivo. (C3) d3.cea.ci4 Spiegano la grande importanza economica di un magazzino ottimale per le aziende del ramo. (C2) d3.cea.ci5 Nell'ambito di un progetto procurano mezzi operativi, prodotti, semi-fabbricati e prodotti finiti, merci, società specializzate o servizi secondo il principio delle «6 G». (C3) d3.cea.ci6 Per un bene tipico del loro ramo e della loro azienda descrivono la disponibilità di fornitura ottimale e la gestione del magazzino. (C2) d3.cea.ci7 Per un bene tipico del ramo e dell'azienda descrivono il modo di acquisto ottimale e di immagazzinamento. (C2)

	d3.cea.ci8 Classificano i beni dal ramo e dalla loro azienda secondo i loro paesi di origine o di produzione e sono consapevoli dell'importanza del commercio estero della Svizzera. (C4) d3.cea.ci9 Ricorrendo a un diagramma a blocchi descrivono l'importazione di beni da paesi con o senza accordo di libero scambio. Tengono conto inoltre di eventuali rischi nel commercio estero. (C2)
--	---

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Situazione di lavoro 9: Eseguire compiti nel settore del personale

Gli impiegati di commercio collaborano nel reclutamento, nell'assunzione, nell'introduzione, nell'amministrazione e nelle uscite di apprendisti, praticanti o altri collaboratori. Redigono messe a concorso di posti di lavoro, elaborano candidature, si occupano della corrispondenza e collaborano nell'amministrazione di contratti di lavoro. Applicano le loro conoscenze in materia di assicurazioni sociali, di regolamento degli orari di lavoro, di assenze, di regolamento degli stranieri e di ulteriori regolamenti interni e di legge per lavori nell'amministrazione del personale.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.cea.az1 Sostengono i loro superiori specializzati nel reclutamento di nuovi apprendisti, praticanti o altri collaboratori, redigendo messe a concorso di posti di lavoro, elaborando candidature od occupandosi della corrispondenza. (C3) c2.cea.az2 Applicano le loro conoscenze specifiche aziendali e settoriali per la stesura di documenti importanti per il personale o conteggi. (C3) c2.cea.az3 Se necessario collaborano alla preparazione del primo giorno di lavoro di nuovi collaboratori, a organizzare password, ad allestire il posto di lavoro, a procurare regolamenti, materiale informativo o a preparare gli indumenti. (C4)	c2.cea.ci1 Descrivono come funziona in aziende del ramo Costruire e Abitare la determinazione della necessità di personale. (C2) c2.cea.ci2 Partendo da una descrizione del posto di lavoro redigono un'inserzione di lavoro. (C3) c2.cea.ci3 Mediante l'analisi del valore d'uso selezionano i candidati più idonei per un colloquio di candidatura. (C4) c2.cea.ci4 Redigono campioni di contratti di lavoro individuali secondo il CO, la legge sul lavoro e la legge sulle pari opportunità o di contratti di lavoro sulla base di contratti collettivi di lavoro relativi al ramo. (C3) c2.cea.ci5 Spiegano in base a un diagramma di flusso l'introduzione di un nuovo collaboratore in un'azienda campione. (C3) c2.cea.ci6 Spiegano i contenuti di schede dei salari e certificati di salario dalla loro azienda e da tutto il ramo. (C2) c2.cea.ci7 Spiegano le connessioni tra il regolamento dell'orario di lavoro, le assenze e il computo di forniture e prestazioni nel ramo. (C3)

	c2.cea.ci8 Descrivono le attività amministrative e strutturali nel settore del personale. (C2) c2.cea.ci9 In occasione di un evento di reclutamento presentano la loro azienda. (C3)
--	--

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari

Situazione di lavoro 10: Eseguire compiti nella contabilità

Gli impiegati di commercio collaborano alla preparazione di giustificativi e alla loro registrazione nel libro principale. Assumono autonomamente la gestione contabile di singoli conti, progetti o filiali. Aiutano a preparare le cifre per scopi di controllo o conteggi. In caso di incoerenze informano gli uffici competenti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.cea.az5 Contabilizzano e registrano operazioni commerciali. (C3) c5.cea.az6 Gestiscono conti merci, conti spese o conti profitti e perdite. (C3) c5.cea.az7 Preparano le cifre di singoli conti e redigono conteggi o analisi. (C4)	c5.cea.ci1 Spiegano in base a criteri specifici del ramo le differenze più importanti tra la contabilità finanziaria e la contabilità aziendale. (C2) c5.cea.ci2 Spiegano il funzionamento dell'imposta sul valore aggiunto e il suo conteggio in base a un materiale edile dalla sua estrazione fino all'uso da parte del cliente finale. (C3) c5.cea.ci3 Gestiscono una semplice contabilità degli investimenti per un macchinario, per un magazzino o per un immobile. (C3)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1: Basi azienda e ramo	1 Rappresentare sapientemente sul mercato la mia azienda e la mia funzione 3 Applicare le conoscenze del ramo, del prodotto e dei servizi 4 Sostenere l'acquisizione di clienti 5 Ricevere le richieste o gli ordini dei clienti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2: Mercati di sbocco, prodotti e clienti nel ramo	1 Rappresentare sapientemente sul mercato la mia azienda e la mia funzione 4 Sostenere l'acquisizione di clienti 3 Applicare le conoscenze del ramo, del prodotto e dei servizi 2 Agire in conformità della legge e delle direttive 6 Eseguire gli ordini della realizzazione della prestazione	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
3	Blocco CI 3: Mercati di approvvigionamento, logistica e distribuzione	3 Applicare le conoscenze del ramo, del prodotto e dei servizi 5 Ricevere le richieste o gli ordini dei clienti 6 Eseguire gli ordini della realizzazione della prestazione 8 Procurare materiale, merci, servizi e mezzi operativi	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 4: Promozione e settore del personale	4 Sostenere l'acquisizione di clienti 9 Eseguire compiti nel settore del personale	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 5: Approfondimento delle conoscenze dei prodotti e delle prestazioni	3 Applicare le conoscenze del ramo, del prodotto e dei servizi	1 giorno 0 presenza 1 blended learning
5	Blocco CI 6: Calcolo dei prezzi, colloqui di vendita e garanzia della qualità	3 Applicare le conoscenze del ramo, del prodotto e dei servizi 10 Eseguire compiti nella contabilità 2 Agire in conformità della legge e delle direttive	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
6	Blocco CI 7: Preparazione QV	1 Rappresentare sapientemente sul mercato la mia azienda e la mia funzione 2 Agire in conformità della legge e delle direttive 3 Applicare le conoscenze del ramo, del prodotto e dei servizi 4 Sostenere l'acquisizione di clienti 5 Ricevere le richieste o gli ordini dei clienti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning

		6 Eseguire gli ordini della realizzazione della prestazione 8 Procurare materiale, merci, servizi e mezzi operativi 9 Eseguire compiti nel settore del personale 10 Eseguire compiti nella contabilità	
Totale			16 giorni 14 presenze 2 blended learning

A2.4 Ramo di formazione e d'esame «Amministrazione federale»

Situazioni lavorative specifiche al ramo (7) e obiettivi di valutazione

Competenza operativa professionale a5: integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni	
Situazione lavorativa 1: agire con competenza nella mia azienda e nella mia funzione Gli impiegati di commercio partecipano al processo di formazione dell'opinione politica e seguono le procedure parlamentari. Spiegano i diritti politici e sono consapevoli del loro duplice ruolo di collaboratori dell'Amministrazione federale e di cittadini residenti in Svizzera. Si orientano coerentemente allo scopo, alla missione e agli obiettivi dell'azienda, evidenziando le differenze di posizionamento rispetto al settore privato.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a5.bvw.az1 Spiegano gli obiettivi e i compiti della loro unità amministrativa descrivendone alle varie parti interessate l'integrazione organizzativa nell'Amministrazione federale. (C2) a5.bvw.az2 Espongono le differenze tra la loro unità amministrativa e il settore privato. (C3)	a5.bvw.ci1 Spiegano la funzione principale e le figure più comuni dell'amministrazione pubblica. (C2) a5.bvw.ci2 Descrivono il processo di formazione dell'opinione politica. (C2) a5.bvw.ci3 Descrivono i loro diritti politici nel contesto del loro duplice ruolo di collaboratori dell'Amministrazione federale e di cittadini residenti in Svizzera. (C2) a5.bvw.ci4 Illustrano i compiti centrali dell'Amministrazione federale nell'ambito dei processi parlamentari. (C2)

Competenza operativa professionale b2: coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione lavorativa 2: agire conformemente alla legge e alle direttive Gli impiegati di commercio lavorano secondo gli standard tecnici del loro datore di lavoro. Osservano le norme interne ed esterne e le direttive sulla conformità rilevanti per il loro settore di lavoro e le applicano coscientemente. Gli impiegati di commercio applicano le disposizioni in materia di protezione dei dati e quelle sull'obbligo del segreto professionale.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.bvw.az1 Applicano gli standard aziendali e le direttive sulla conformità nel loro lavoro quotidiano. (C3) b2.bvw.az2 Applicano in modo coerente le disposizioni in materia di protezione dei dati e quelle sull'obbligo del segreto professionale per l'Amministrazione federale. (C3)	b2.bvw.ci1 Spiegano le disposizioni aziendali in materia di sicurezza sul lavoro e di sostenibilità. (C2) b2.bvw.ci2 Riassumono le disposizioni in materia di protezione dei dati e quelle sull'obbligo del segreto professionale. (C2) b2.bvw.ci3 Spiegano l'importanza della protezione dei dati e

	dell'obbligo del segreto professionale per l'Amministrazione federale. (C2)
--	---

Competenza operativa professionale b3: partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Situazione lavorativa 3: applicare le conoscenze del mercato e del settore

Gli impiegati di commercio applicano le conoscenze economiche e politiche nel loro settore, le loro conoscenze del mercato e dei mercati importanti, dei servizi o dei prodotti della loro azienda. Gli impiegati di commercio seguono l'evoluzione del mercato nel proprio e in altri settori, analizzano le circostanze e la situazione politica. Contribuiscono attivamente con le loro osservazioni al riguardo e partecipano alle discussioni con cognizione di causa.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.bvw.az1 Si informano attivamente sui temi politici e sugli sviluppi nell'ambito dell'Amministrazione federale. (C3) b3.bvw.az2 Nelle discussioni tecniche con le varie parti interessate descrivono i clienti, l'offerta di prodotti o servizi della propria unità amministrativa. (C2) b3.bvw.az3 Applicano le loro conoscenze dei prodotti o dei servizi nelle interazioni con i clienti. (C3) b3.bvw.az4 Applicano attivamente le loro conoscenze del mercato e del settore. (C3)	b3.bvw.ci1 Spiegano gli sviluppi più comuni nell'Amministrazione federale. (C2) b3.bvw.ci2 Descrivono i mercati e i segmenti di clientela dell'Amministrazione federale. (C2) b3.bvw.ci3 Spiegano i nessi economici e politici e le influenze sull'Amministrazione federale. (C2) b3.bvw.ci4 Spiegano gli effetti principali degli sviluppi in corso nell'Amministrazione federale sulle sue attività e sui suoi compiti. (C2)

Competenza operativa professionale c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali

Situazione lavorativa 4: elaborare processi di gestione del personale

Gli impiegati di commercio gestiscono l'amministrazione del personale, elaborano il processo di entrata e di uscita, curano i fascicoli del personale e forniscono informazioni ai collaboratori sulle questioni relative alla gestione del personale. Inoltre, supportano l'intero processo di reclutamento in conformità con la legislazione federale in materia.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.bvw.az1 Svolgono mansioni relative all'amministrazione del personale. (C3) c3.bvw.az2 Curano i fascicoli del personale. (C3) c3.bvw.az3 Rispondono a domande semplici relative alla gestione del personale. (C3)	c3.bvw.ci1 Spiegano le basi legali relative al personale dell'Amministrazione federale. (C2) c3.bvw.ci2 Descrivono il sistema svizzero di sicurezza sociale. (C2) c3.bvw.ci3 Spiegano le prestazioni sociali e le prestazioni salariali accessorie. (C2)

c3.bvw.az4 Elaborano compiti nel processo di reclutamento, entrata, cambiamento e uscita, tenendo conto della legislazione federale in materia.	c3.bvw.ci4 Spiegano le peculiarità della gestione del personale dell'Amministrazione federale. (C2) c3.bvw.ci5 Spiegano i processi di gestione del personale specifici all'Amministrazione federale. (C2)
--	--

Competenza operativa professionale c2: coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Situazione lavorativa 5: fornire supporto amministrativo ai processi legislativi

Gli impiegati di commercio svolgono i loro compiti in base a quanto prescritto dalla legge. Sostengono l'unità amministrativa nell'ambito del processo legislativo e, dove possibile, forniscono un supporto amministrativo.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.bvw.az1 Adempiono i loro compiti sempre in base a quanto prescritto dalla legge. (C3) c2.bvw.az2 Spiegano alle varie parti interessate il contributo della loro unità amministrativa alle leggi vigenti. (C2) c2.bvw.az3 Mostrano alle varie parti interessate le fasi del processo legislativo che riguardano la loro unità amministrativa. (C2)	c2.bvw.ci1 Descrivono i diritti e i doveri politici nel processo legislativo. (C2) c2.bvw.ci2 Descrivono il sistema politico e l'organizzazione dello Stato. (C2) c2.bvw.ci3 Descrivono il processo legislativo. (C2) c2.bvw.ci4 Spiegano l'organizzazione e i compiti dell'Amministrazione federale. (C2)

Competenza operativa professionale c5: seguire e controllare processi finanziari

Situazione lavorativa 6: eseguire processi economico-finanziari

Gli impiegati di commercio partecipano a livello di unità amministrativa alla preparazione delle informazioni per il consuntivo della Confederazione e la gestione delle finanze pubbliche. Forniscono supporto nella contabilità finanziaria, dei creditori e dei debitori. Lavorano alle chiusure periodiche e predispongono le relative informazioni. Gli impiegati di commercio riducono al minimo i possibili rischi finanziari nell'esecuzione del loro lavoro e applicano il sistema di controllo interno.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.bvw.az1 Collaborano alla contabilità finanziaria, dei creditori e dei debitori, controllando ed elaborando i dati, allestendo documenti contabili e rendiconti e predisponendo valutazioni. (C3) c5.bvw.az2 Collaborano alle chiusure periodiche sostenendo attivamente i lavori di collaborazione e di correzione. (C3)	c5.bvw.ci1 Spiegano le basi legali dei processi economico-finanziari. (C2) c5.bvw.ci2 Spiegano il sistema fiscale svizzero. (C2) c5.bvw.ci3 Descrivono la struttura della gestione delle finanze pubbliche e del consuntivo della Confederazione. (C2)

c5.bvw.az3 Collaborano alle attività di controllo del sistema di controllo interno (SCI). (C3) c5.bvw.az4 Collaborano alla preventivazione o al controllo dei crediti svolgendo analisi e valutazioni. (C3)	c5.bvw.ci4 Elencano le principali fonti delle entrate e delle uscite dell'Amministrazione federale. (C2) c5.bvw.ci5 Spiegano il sistema di controllo interno. (C2)
---	--

Competenza operativa professionale d3: condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione lavorativa 7: acquistare beni e servizi

Gli impiegati di commercio acquistano beni e servizi, ottengono offerte da diversi fornitori e le confrontano. A tal fine, d'intesa con il proprio superiore, stilano un catalogo dei criteri e tengono conto di quanto prescritto dalla legge sugli acquisti pubblici.

Gli impiegati di commercio supportano la direzione nei progetti di acquisto. A seconda dei beni o dei servizi, effettuano il controllo della qualità e garantiscono l'archiviazione, l'esecuzione o lo stoccaggio.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.bvw.az1 Suggeriscono nuovi acquisti e ricercano beni e servizi presso diversi fornitori. (C3) d3.bvw.az2 Ottengono offerte da diversi fornitori. (C3) d3.bvw.az3 Confrontano in base al catalogo dei criteri i beni e i servizi delle offerte ottenute. (C3) d3.bvw.az4 Gestiscono contratti. (C3) d3.bvw.az5 A seconda del servizio o del bene, garantiscono l'archiviazione, l'esecuzione o lo stoccaggio ed effettuano il controllo della qualità. (C3) d3.bvw.az6 Spiegano alle varie parti interessate le possibilità di integrare criteri di sostenibilità nel settore degli acquisti. (C2)	d3.bvw.ci1 Spiegano la necessità di un diritto in materia di acquisti pubblici. (C2) d3.bvw.ci2 Spiegano le forme di acquisto nell'ambito del diritto in materia di acquisti pubblici. (C2) d3.bvw.ci3 Applicano il diritto in materia di acquisti pubblici. (C3) d3.bvw.ci4 Elencano i contenuti e gli aspetti legali più comuni delle offerte basate sul diritto in materia di acquisti pubblici. (C2) d3.bvw.ci5 Spiegano il controllo gestionale degli acquisti. (C2)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco 1	1 agire con competenza nella mia azienda e nella mia funzione 2 agire conformemente alla legge e alle direttive	4 giorni 3 presenze 1 blended learning
2	Blocco 2	3 applicare le conoscenze del mercato e del settore 7 acquistare beni e servizi	4 giorni 3 presenze 1 blended learning
3	Blocco 3	5 fornire supporto amministrativo ai processi legislativi	2 giorni 1 presenza 1 blended learning
4	Blocco 4	4 elaborare processi di gestione del personale	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
5	Blocco 5	6 eseguire processi economico-finanziari	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
Totale			16 giorni 11 presenze 5 blended learning

A2.5 Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione (SA)»

Situazioni di lavoro specifiche dei rami (9) e obiettivi di valutazione

Competenza operativa e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale	
Situazione di lavoro 1: ricercare informazioni sull'azienda e sulla funzione e successivamente agire Gli impiegati di commercio si orientano allo scopo dell'azienda, al modello nonché all'obiettivo principale della loro azienda e durante i colloqui espongono le priorità strategiche e le differenze nel posizionamento rispetto ai collaboratori e alle collaboratrici. Ricercano le informazioni necessarie e comunicano secondo il concetto d'informazione e comunicazione della loro azienda.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.dua.az1 Spiegano dinanzi a gruppi d'interesse interni ed esterni lo scopo della loro azienda. (C2) e2.dua.az2 Implementano il modello (se disponibile) nonché l'obiettivo principale della loro azienda. (C3) e2.dua.az3 Si informano in merito alle priorità della loro azienda e le espongono in modo conforme ai destinatari. (C3) e2.dua.az4 Espongono l'argomentazione esclusiva di vendita (Unique Selling Proposition / USP) della loro azienda durante discussioni e colloqui tra vari gruppi d'interesse in modo conforme ai destinatari. (C3) e2.dua.az5 Comunicano per iscritto e verbalmente con gruppi d'interesse interni ed esterni secondo il concetto aziendale d'informazione e comunicazione (o secondo le relative direttive). (C3)	e2.dua.ci1 Espongono i prodotti e i servizi della loro azienda. (C2) e2.dua.ci2 Distinguono i collaboratori e le collaboratrici della loro azienda mediante criteri prestabiliti. (C2) e2.dua.ci3 Illustrano i processi chiave della fornitura dei servizi aziendali (creazione del valore, valore aggiunto) e i diversi settori organizzativi della loro azienda. (C2) e2.dua.ci4 Applicano il concetto di informazione e comunicazione della loro azienda. (C3)
Gruppo di aziende avvocatura	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
	e2.bg_avvocatura.ci1 Presentano obiettivi principali interni dello studio legale e descrivono i diversi gruppi d'interesse interni ed esterni. (C3)

Competenza operativa b2: coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione di lavoro 2: agire secondo norme giuridiche e aziendali Gli impiegati di commercio implementano le norme giuridiche e aziendali del loro campo di lavoro. Oltre alle disposizioni specifiche, si attengono a regolamentazioni interne sulla compliance, sulla sicurezza sul lavoro, sul regolamento interno e sulla sostenibilità. Inoltre, gli impiegati di commercio forniscono supporto nell'avvio e nell'esecuzione dei contratti, nel settore online e offline.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.dua.az1 Applicano le basi legali rilevanti per il loro settore lavorativo. (C3) b2.dua.az2 Applicano le direttive aziendali (per lo meno in merito alla compliance, alla sicurezza sul lavoro, al regolamento interno e alla sostenibilità). (C3) b2.dua.az3 Collaborano all'avvio e alle esecuzioni dei contratti in ambito online e offline. (C3)	b2.dua.ci1 Illustrano le norme giuridiche rilevanti per la loro azienda. (C2) b2.dua.ci2 Menzionano le particolarità legate alla sicurezza sul lavoro e al regolamento interno della loro azienda. (C1) b2.dua.ci3 Descrivono le direttive di compliance interne ed esterne nella loro azienda. (C2) b2.dua.ci4 Riflettono la fornitura di servizi delle aziende. (C3) b2.dua.ci5 Presentano il processo dell'esecuzione del contratto nell'ambito online e offline. (C3)
Gruppo di aziende avvocatura	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
	b2.bg_avvocatura.ci2 Presentano gli aspetti importanti del segreto professionale nonché le regole professionali e deontologiche della loro azienda e descrivono la loro attuazione. (C3)

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
Situazione di lavoro 3: ricercare e utilizzare informazioni concernenti il mercato e il ramo Gli impiegati di commercio si informano sui mercati, prodotti e servizi rilevanti per l'azienda. Utilizzano le loro conoscenze nei colloqui con i/clienti e le colleghe e i colleghi.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.dua.az1 Si informano attraverso strumenti di comunicazione interni ed esterni in merito ai mercati, servizi e prodotti rilevanti per l'azienda. (C3) b3.dua.az2 Utilizzano le loro conoscenze del mercato in	b3.dua.ci1 Menzionano i più importanti mercati di vendita per i prodotti e i servizi della loro azienda. (C1) b3.dua.ci2 Presentano i gruppi d'interesse fondamentalmente rilevanti per il ramo e i loro

colloqui specializzati con colleghe/i e clienti in modo adeguato alla situazione. (C3)	compiti principali. (C3) b3.dua.ci3 Spiegano impatti verosimili di attualità politica per i loro rami. (C2) b3.dua.ci4 Illustrano effetti positivi e negativi degli sviluppi attuali per i loro compiti. (C2) b3.dua.ci5 Presentano temi di sostenibilità specifici per il ramo. (C3)
Gruppo di aziende avvocatura	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
	b3.bg_avvocatura.ci3 Presentano i più importanti settori giuridici, istanze e i loro principali compiti nonché le competenze nell'apparato giudiziario. (C3)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali

Situazione di lavoro 4: elaborare mandati interni ed esterni

Gli impiegati di commercio accettano mandati, domande e ordini in via digitale o personale da gruppi d'interesse interni ed esterni e comprendono le loro esigenze. Sulla base di esse forniscono un servizio conforme al bisogno e se necessario coinvolgono ulteriori uffici. Gli impiegati di commercio controllano le offerte, effettuano ordini, coordinano i termini di consegna e ne controllano il rispetto. Verificano i prodotti forniti e i servizi e se necessario eseguono reclami. In seguito, gli impiegati di commercio accreditano il mandato, documentano il processo e aggiornano la gamma di prodotti. Essi mettono in discussione i propri processi lavorativi, richiedono riscontri e ricavano misure di miglioramento.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.dua.az4 Elaborano mandati, domande e ordini di destinatari interni ed esterni a seconda dei bisogni e definiscono le priorità in modo opportuno. (C3) b2.dua.az5 Coordinano le ulteriori interfacce di elaborazione con interfacce interne ed esterne in riferimento al mandato e conformemente alla scadenza. (C3) b2.dua.az6 Nell'ambito del loro mandato confrontano le offerte richieste per uno svolgimento mirato del mandato orientato alle risorse. (C4) b2.dua.az7 Eseguono online e offline mandati d'ordine necessari. (C3) b2.dua.az8 Controllano i prodotti e i servizi forniti rispetto alla	b2.dua.ci6 Motivano in modo strutturato le fasi rilevanti e la loro definizione delle priorità per l'elaborazione del mandato. (C2) b2.dua.ci7 Utilizzano mezzi ausiliari per lo svolgimento di mandati. (C3) b2.dua.ci8 Presentano i passi successivi nella coordinazione con diverse interfacce in situazioni correnti. (C3) b2.dua.ci9 Riflettono le differenze nell'implementazione delle elaborazioni del mandato. (C4)

qualità e alla correttezza e se necessario avviano misure di reclamo. (C3) b2.dua.az9 Eseguono l'accredito e si occupano della documentazione del mandato. (C3) b2.dua.az10 Aggiornano la gamma dei prodotti nel relativo archivio di documentazione. (C3) b2.dua.az11 Mettono in discussione i propri processi lavorativi, richiedono riscontri e ricavano misure di miglioramento. (C4)	
Gruppo di aziende avvocatura	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
	b2.bg_avvocatura.ci4 Presentano le fasi, i passi rilevanti e i termini dell'esecuzione del mandato. (C3)

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori	
Situazione di lavoro 5: elaborare le richieste dei clienti online e offline Gli impiegati di commercio elaborano richieste interne ed esterne dei clienti. In tal senso, comunicano in tutti i canali a seconda dei bisogni. Accolgono le richieste dei clienti e chiariscono i loro bisogni. Al termine, svolgono una consulenza o inoltrano le richieste. Nella consulenza, gli impiegati di commercio prestano attenzione alla trasmissione di informazioni in modo conforme ai destinatari. Elaborano denunce o reclami al fine di trovare una soluzione oppure le inoltrano all'ufficio competente. Gli impiegati di commercio mettono in discussione le loro attività comunicative, richiedono riscontri e ricavano misure di miglioramento.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.dua.az1 Elaborano richieste interne ed esterne dei clienti orientate agli obiettivi e ai gruppi target. (C3) d2.dua.az2 Comunicano in modo orientato alle esigenze (C3) d2.dua.az3 Accolgono le richieste dei clienti. (C3) d2.dua.az4 Elaborano le richieste dei clienti (se necessario si avvalgono di sostegno) o le inoltrano all'ufficio competente. (C4) d2.dua.az5 Informano nella consulenza la persona interessata in modo conforme ai destinatari. (C3) d2.dua.az6 Spiegano le prestazioni standard dell'azienda. (C3)	d2.dua.ci1 Descrivono i segmenti di clienti rilevanti per la loro azienda. (C2) d2.dua.ci2 Attuano i passi successivi per un colloquio di reclamo di successo. (C3) d2.dua.ci3 Analizzano le esigenze dei clienti e ricavano possibili soluzioni nella loro azienda. (C4)

d2.dua.az7 Elaborano reclami (se necessario si avvalgono di sostegno) o li inoltrano all'ufficio competente. (C3) d2.dua.az8 Mettono in discussione le loro attività comunicative, richiedono riscontri ai colleghi e alle colleghe e ricavano misure di miglioramento. (C4)	
--	--

Competenza operativa e1: utilizzare applicazioni nel settore commerciale

Situazione di lavoro 6: usufruire dell'infrastruttura digitale

Gli impiegati di commercio utilizzano l'infrastruttura digitale della loro azienda e ne coordinano il suo utilizzo. Forniscono supporto ad altri collaboratori in caso di domande o problemi. I problemi che gli impiegati di commercio non sono in grado di risolvere autonomamente vengono inoltrati all'ufficio competente. Documentano il loro supporto e creano mezzi ausiliari per il futuro. Inoltre, gli impiegati di commercio si informano in merito alle novità tecniche e apportano proposte di miglioramento.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e1.dua.az1 Utilizzano in modo efficace l'infrastruttura digitale della loro azienda. (C3) e1.dua.az2 Coordinano l'utilizzo dell'infrastruttura digitale nella loro azienda. (C3) e1.dua.az3 Forniscono supporto e assistenza ai collaboratori e alle collaboratrici nell'utilizzo dei media digitali in modo mirato e conforme ai destinatari. (C3) e1.dua.az4 Risolvono problemi semplici e inoltrano quelli complessi all'ufficio competente. (C3) e1.dua.az5 Documentano il loro supporto a collaboratori e collaboratrici nell'utilizzo di media digitali e creano mezzi ausiliari comprensibili per il futuro. (C3) e1.dua.az6 Si informano in merito alle novità tecniche in grado di semplificare il lavoro quotidiano. (C3) e1.dua.az7 Forniscono idee in merito a novità tecniche in grado di semplificare il lavoro quotidiano, in modo conforme ai destinatari. (C3)	e1.dua.ci1 Motivano un processo amministrativo dell'infrastruttura digitale mediante criteri centrali. (C3) e1.dua.ci2 Illustrano novità tecniche per il miglioramento dell'infrastruttura digitale nell'azienda e possibili scopi di utilizzo. (C3) e1.dua.ci3 Riflettono lo scopo di utilizzo di diversi mezzi ausiliari aziendali per il supporto in caso di problemi e domande a livello dell'infrastruttura digitale. (C3)

Competenza operativa e1: Utilizzare applica-zioni nel settore commerciale
Situazione di lavoro 7: garantire la gestione dei dati

Gli impiegati di commercio utilizzano, gestiscono e archiviano dati conformemente alle disposizioni sulla tutela dei dati. Forniscono supporto ad altri collaboratori e collaboratrici in caso di domande e problemi, inoltre informano in merito a cambiamenti nella gestione dei dati. Gli impiegati di commercio valutano quali sono i dati sensibili garantendone la riservatezza. Controllano e chiariscono con il loro superiore lo scambio di dati da divulgare esternamente.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e1.dua.az8 Utilizzano, gestiscono e archiviano scrupolosamente i dati aziendali. (C3) e1.dua.az9 Utilizzano le disposizioni sulla tutela dei dati nella loro azienda e se necessario adottano le relative misure. (C3) e1.dua.az10 Forniscono supporto ai collaboratori e alle collaboratrici in caso di domande e problemi nella gestione dei dati. (C3) e1.dua.az11 Informano i collaboratori e le collaboratrici in modo adeguato ai destinatari in merito alle modifiche nel contesto della gestione dei dati. (C3) e1.dua.az12 Valutano dati sensibili nonché autorizzazioni d'accesso. (C4) e1.dua.az13 Trattano dati e informazioni sensibili con confidenzialità. (C3) e1.dua.az14 Controllano i dati divulgati esternamente o quelli accessibili al pubblico e chiariscono con il superiore la loro trasmissione. (C3)	e1.dua.ci4 Spiegano le normative e le direttive della loro azienda in merito alla protezione dei dati e alla gestione dei dati sensibili. (C2) e1.dua.ci5 Applicano i criteri per una gestione efficiente dei dati. (C3) e1.dua.ci6 Valutano la qualità dei dati e la quantità in un sistema di gestione dei dati. (C4) e1.dua.ci7 Riflettono i vantaggi e gli svantaggi delle svariate possibilità per l'archiviazione dei dati in considerazione della protezione di essi. (C4)

Competenza operativa c3: Documentare, coordinare e attua-re processi aziendali	
Situazione di lavoro 8: svolgere attività di garanzia della qualità Gli impiegati di commercio svolgono attività amministrative e organizzative a norma di garanzia della qualità. Gestiscono agende, la programmazione di appuntamenti e documentazioni. Inoltre, verificano i documenti e se necessario inseriscono correzioni. Infine ordinano i documenti. Gli impiegati di commercio accettano riscontri costruttivi sulle loro attività e avviano misure a garanzia della qualità.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.dua.az1 Applicano gli standard aziendali sulla garanzia della qualità in modo efficiente e conforme alla situazione. (C3) c3.dua.az2 Gestiscono la propria agenda e la propria programmazione degli appuntamenti ed eventualmente per i collaboratori e per il superiore. (C3) c3.dua.az3 Elaborano documentazioni utili mediante applicazioni elettroniche e mezzi ausiliari tecnici. (C3) c3.dua.az4 Controllano documenti scritti nonché contenuti digitali in merito alla correttezza e creando una base per introdurre misure di correzione. (C4) c3.dua.az5 Ordinano giustificativi e documenti. (C3) c3.dua.az6 Controllano fatture. (C3) c3.dua.az7 Dai riscontri ricavano misure di garanzia della qualità per le loro attività. (C4)	c3.dua.ci1 Illustrano le principali misure amministrative e organizzative per il miglioramento della garanzia della qualità. (C2) c3.dua.ci2 Creano documenti e strumenti digitali secondo i comuni standard di qualità. (C3) c3.dua.ci3 Presentano un approccio sicuro ai comuni sistemi di documentazione aziendale e programmi di documentazione. (C3) c3.dua.ci4 Identificano criteri adeguati per la garanzia della qualità. (C4) c3.dua.ci5 Verificano un documento mediante le misure di controllo comuni per la garanzia della qualità. (C3)
Gruppo di aziende avvocatura	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
	c3.bg_avvocatura.ci5 Illustrano come vengono impiegate le procedure interne degli studi legali e i sistemi di controllo per il rispetto di termini e di standard di qualità. (C3)

Competenza operativa e4: Preparare a livello multimediale con-tenuti legati all'azienda
Situazione di lavoro 9: creare contenuto

Gli impiegati di commercio creano contenuti legati al sito web per l'azienda. In tal senso, implementano le necessità del committente e rispettano le direttive legali. Gli impiegati di commercio controllano i contenuti creati e se necessario effettuano correzioni prima di pubblicarli o diffonderli sui canali online. Sono consapevoli del fatto che i contenuti multimediali rappresentano un biglietto da visita per l'azienda e operano di conseguenza sui social media. Accettano riscontri costruttivi e da essi ne ricavano misure di miglioramento per il futuro.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e4.dua.az1 Elaborano contenuti multimediali. (C3) e4.dua.az2 Preparano i contenuti conformemente al mandato secondo le normative legali. (C3) e4.dua.az3 Controllano i contenuti in merito alla correttezza e alla qualità prima che siano accessibili esternamente e se necessario ne ricavano misure di correzione. (C4) e4.dua.az4 Eseguono la pubblicazione o la distribuzione dei contenuti su siti web o altri canali online. (C3) e4.dua.az5 Sulle reti sociali agiscono in qualità di professionisti e rappresentanti dell'azienda. (C3) e4.dua.az6 Dai riscontri ricavano misure di miglioramento per la loro attività. (C4)	e4.dua.ci1 Motivano lo svolgimento del processo per la creazione di un contenuto legato al sito Internet (contenuti). (C2) e4.dua.ci2 Presentano un contenuto legato al sito Internet della loro azienda. (C3) e4.dua.ci3 Adottano i passi successivi in un approccio sicuro alla preparazione del contenuto digitale e alla tutela dei dati. (C3) e4.dua.ci4 Discutono i principali criteri nel sistema di gestione del contenuto (CMS) dalla loro azienda. (C3) e4.dua.ci5 Pubblicano o condividono contenuti su siti web o altri canali online. (C3)

Corsi interaziendali

Servizi e amministrazione			
Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Azienda / attività	1 Ricercare informazioni sull'azienda e funzione e in seguito agire	1 ½ giorni 1 presenza ½ blended learning
2	Prodotti e servizi/ Richieste dei clienti	3 Ricercare e utilizzare informazioni sul mercato e sul ramo 5 Elaborare richieste dei clienti online e offline	1 ½ giorni 1 presenza ½ blended learning
2	Direttive / Processi	2 Agire secondo norme giuridiche e aziendali 4 Elaborare mandati interni ed esterni	1 giorno 1 presenza
3	Elaborazione del mandato / Richieste dei clienti	4 Elaborare mandati interni ed esterni 5 Elaborare richieste dei clienti online e offline	1 ½ giorni 1 presenza ½ blended learning
3-4	Posizione di mercato	3 Ricercare e utilizzare informazioni sul mercato e sul ramo 9 Creare il contenuto	1 giorno 1 presenza
3-4	Sicurezza della qualità	6 Utilizzare l'infrastruttura digitale 7 Garantire la gestione dei dati 8 Svolgere attività di garanzia della qualità	1 ½ giorni 1 presenza ½ blended learning
5	Situazioni di contatto complesse	1 Ricercare informazioni sull'azienda e la funzione e in seguito agire 4 Elaborare mandati interni ed esterni 5 Elaborare richieste di clienti online e offline	1 giorno 1 presenza
5-6	Mansioni di tipo economico aziendale	2 Agire secondo norme giuridiche e aziendali 8 Svolgere attività di garanzia della qualità	1 giorno 1 presenza
Totale giorni CI Servizi e amministrazione			10 giorni 8 presenze 2 blended learning

Corsi interaziendali

Gruppo di aziende Avvocatura			
Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1-2	Gruppi di aziende Avvocatura	1 Ricercare informazioni sull'azienda e sulla funzione e in seguito agire 2 Agire secondo norme giuridiche e aziendali	1 giorno 1 presenza
3-4	Gruppo di aziende Avvocatura	2 Agire secondo norme giuridiche e aziendali 3 Ricercare informazioni sul mercato e sul ramo e utilizzarle 4 Elaborare mandati interni ed esterni	1 giorno 1 presenza
5-6	Gruppo di aziende Avvocatura	3 Ricercare informazioni sul mercato e sul ramo e utilizzarle 8 Svolgere attività di garanzia della qualità	1 giorno 1 presenza
Totale giorni CI gruppo di aziende Avvocatura			3 giorni 3 presenze

A2.6 Ramo di formazione e d'esame «Salute»

Situazioni lavorative (4) e obiettivi di valutazione specifici del ramo

Competenza operativa b2: coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione lavorativa 1: gestione del ricovero e delle dimissioni dei beneficiari delle prestazioni Gli impiegati di commercio nel settore Salute registrano i dati dei beneficiari delle prestazioni negli appositi sistemi e redigono documenti. Nei casi necessari informano i beneficiari delle prestazioni, i reparti e gli altri interessati. Rispondono alle domande poste dai beneficiari delle prestazioni o dai loro familiari prima, durante o dopo il trattamento / la degenza tenendo conto del loro interlocutore oppure inoltrano le richieste agli uffici pertinenti. Gli impiegati di commercio consigliano i beneficiari delle prestazioni basandosi sullo spettro dei trattamenti principali e sulle relative tariffe. Durante il periodo del trattamento gli impiegati di commercio aggiornano i dati dei beneficiari delle prestazioni e laddove necessario rilasciano ulteriori documenti e formulari. Gli impiegati di commercio rispettano i termini di notifica e le competenze per quanto riguarda le nascite e i decessi. Si attengono alle direttive in materia di protezione dei dati, agli obblighi di conservazione e alle istruzioni interne riguardanti la gestione dei dati dei beneficiari delle prestazioni. Verificano le dimissioni all'interno del sistema e provvedono alle necessarie integrazioni.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.ges.az1 Raccogliono le esigenze dei beneficiari delle prestazioni. (C3) b2.ges.az2 Registrano in dettaglio i dati dei beneficiari delle prestazioni e dei casi in funzione della situazione e li riportano nell'apposito sistema. (C3) b2.ges.az3 Aggiornano i dati dei beneficiari delle prestazioni durante il periodo di trattamento, apportano modifiche amministrative nel sistema e avviano le conseguenti procedure. (C3) b2.ges.az4 Ricevono le richieste di chiarimenti e rispondono alle stesse oppure le inoltrano agli uffici competenti. (C3) b2.ges.az5 Compilano gli opportuni formulari (certificato di morte, notifica di nascita) secondo le istruzioni, integralmente e nel rispetto delle disposizioni aziendali e giuridiche, trasmettendoli per tempo alle autorità competenti. (C3)	b2.ges.C11 Registrano correttamente i dati dei beneficiari delle prestazioni e dei casi nell'apposito sistema. (C3) b2.ges.C12 Conducono colloqui con i beneficiari delle prestazioni in funzione delle situazioni. (C3) b2.ges.C13 Spiegano le diverse possibilità di modifica della classe previste all'interno dell'azienda. (C3) b2.ges.C14 Spiegano le procedure amministrative in uso presso i fornitori di prestazioni relativamente ai ricoveri e alle dimissioni. (C2) b2.ges.C15 Confrontano i diversi fascicoli dei beneficiari delle prestazioni per verificarne la completezza e la correttezza. (C4)

Competenza operativa c1: pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale
Situazione lavorativa 2: accertamento e coordinamento delle garanzie di copertura dei costi

Prima del trattamento gli impiegati di commercio ottengono una garanzia sufficiente della copertura dei costi. A tal fine accertano la copertura assicurativa in funzione del tipo di caso (stazionario/ambulatoriale) insieme al garante competente.

In assenza di copertura assicurativa o in caso di copertura assicurativa insufficiente informano immediatamente il beneficiario delle prestazioni e laddove necessario gli altri interessati. Se necessario inoltre avviano accertamenti per una stima dei costi o una proroga.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c1.ges.az1 Elaborano una stima dei costi raccogliendo previamente informazioni a tal fine. (C3) c1.ges.az2 Verificano il tipo di caso (stazionario o ambulatoriale) e la copertura assicurativa presso i garanti. (C3) c1.ges.az3 In assenza di copertura assicurativa o in caso di copertura assicurativa insufficiente, informano immediatamente il beneficiario delle prestazioni e laddove necessario gli altri interessati. (C4) c1.ges.az4 Avviano la procedura per la garanzia di assunzione dei costi. (C3) c1.ges.az5 Coordinano le richieste di garanzia di assunzione dei costi in funzione della situazione. (C3)	c1.ges.C11 Illustrano con parole proprie le partecipazioni ai costi (franchigia, aliquota percentuale, contributo ai costi di degenza ospedaliera). (C3) c1.ges.C12 Deduccono le principali basi giuridiche della copertura assicurativa in ambito sanitario. (C4) c1.ges.C13 Descrivono i principali fondamenti del finanziamento in ambito sanitario con riguardo alla propria attività. (C2) c1.ges.C14 Verificano sulla base di esempi pratici l'esistenza di un'assicurazione che copra integralmente i costi. (C4) c1.ges.C15 Gestiscono le richieste di garanzia di assunzione dei costi e le coperture dei costi (C3). c1.ges.C16 Analizzano in autonomia i casi di rifiuto della copertura dei costi e avviano gli opportuni provvedimenti (C4). c1.ges.C17 Elencano e descrivono i principali prodotti assicurativi. (C2)

Competenza operativa c5: seguire e controllare processi finanziari

Situazione lavorativa 3: elaborazione delle tariffe per le prestazioni

Gli impiegati di commercio applicano le tariffe vigenti per la propria istituzione (p. es. ospedale acuto, istituzione psichiatrica, clinica di riabilitazione, istituto di cura, servizio spitex) a seconda della richiesta (assicurazione, beneficiari di prestazioni di fornitori interni), in autonomia e nel rispetto delle basi giuridiche (LAMal, LAINF, LAM, LAI, LCA) e delle disposizioni interne (tariffario), nonché forniscono informazioni.

In caso di domande particolarmente complesse sulle tariffe consultano le figure specializzate competenti.

Traggono le informazioni sulle tariffe da diverse fonti, p. es. dall'apposito "browser" (per Tarmed) o da opere di consultazione (p. es. il catalogo SwissDRG, TARPSY, l'elenco delle analisi, le tariffe per le prestazioni paramediche, il tariffario, RAI-RUG).

Per la registrazione manuale delle diverse prestazioni adoperano in ciascun caso il sistema adeguato (codice a barre, scanner, registrazione elettronica). Gli impiegati di commercio distinguono tra le registrazioni da effettuare a livello centralizzato o decentralizzato, i sistemi con cui devono essere effettuate nonché i soggetti a ciò preposti, e descrivono la procedura di registrazione delle prestazioni.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.ges.az1 Registrano le prestazioni laddove necessario con l'apposito sistema (codice a barre, scanner, registrazione elettronica tramite SIC, RIS, piano di impiego del personale). (C3) c5.ges.az2 Applicano le tariffe secondo le disposizioni aziendali e giuridiche. (C3) c5.ges.az3 Rispondono alle domande sulle tariffe. (C3) c5.ges.az4 Deducano le singole posizioni tariffarie con l'ausilio di svariati strumenti relativi alle diverse tariffe aziendali (p. es. il catalogo SwissDRG, TARPSY, l'elenco delle analisi, le tariffe per le prestazioni paramediche, il tariffario, RAI-RUG). (C6) c5.ges.az5 Discutono le questioni relative alle tariffe con le figure specializzate competenti, tenendo conto della situazione. (C3)	c5.ges.C11 Applicano le tariffe pertinenti a seconda della richiesta (garante, beneficiari delle prestazioni, cantone, fornitori interni di prestazioni) sulla base di esempi pratici. (C3) c5.ges.C12 Spiegano per sommi capi le basi giuridiche e le ordinanze in materia di tariffe. (C2) c5.ges.C13 Associano correttamente le diverse tipologie di tariffe alle istituzioni del settore sanitario sulla base di esempi pratici. (C3) c5.ges.C14 Distinguono tra le assicurazioni di base e le assicurazioni complementari sotto il profilo contenutistico. (C4) c5.ges.C15 Enunciano i criteri EAE (efficacia, appropriatezza ed economicità) e le relative basi giuridiche. (C1) c5.ges.C16 Illustrano le disposizioni giuridiche e aziendali nonché l'applicazione dei sistemi del terzo pagante/garante ai conteggi delle prestazioni. (C2) c5.ges.C17 Applicano le basi giuridiche, ad esempio quelle della LPGa (legge federale sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali) e delle ulteriori leggi. (C1) c5.ges.C18 Elencano gli attori dei negoziati tariffali per la tariffa in questione e descrivono il modo in cui si

	arriva alla definizione di una tariffa (accordo / mancato accordo). (C1) c5.ges.C19 Illustrano lo scopo dei mandati di prestazioni e sono in grado di nominarne alcuni esempi. (C1)
--	---

Competenza operativa c2: coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Situazione lavorativa 4: gestione della fatturazione e delle fatture rifiutate

Gli impiegati di commercio verificano la completezza del fascicolo del beneficiario delle prestazioni e le prestazioni registrate sulla base delle istruzioni aziendali.

Gli impiegati di commercio fatturano le prestazioni in conformità alle disposizioni giuridiche, tariffarie e interne.

In caso di fatture rifiutate, analizzano il motivo del rifiuto, chiariscono eventuali dubbi con gli uffici competenti (p. es. codifica, medico, cure, superiori) e quindi prendono gli opportuni provvedimenti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.ges.az1 Emettono fatture in conformità alle disposizioni giuridiche e aziendali. (C3) c2.ges.az2 Verificano i motivi del rifiuto delle fatture e accertano in autonomia eventuali dubbi al riguardo. (C4) c2.ges.az3 Consultano le figure specializzate competenti nel caso dei rifiuti non chiari o particolarmente complessi. (C4) c2.ges.az4 In caso di fatture rifiutate, prendono gli opportuni provvedimenti correggendo le fatture in funzione della situazione e informando i beneficiari delle prestazioni. (C5)	c2.ges.C11 Illustrano con parole proprie i diversi procedimenti e sistemi (p. es. codice a barre, scanner, registrazione elettronica) per la registrazione delle prestazioni. (C2) c2.ges.C12 Spiegano il procedimento della fatturazione sulla base di esempi pratici (C3) c2.ges.C13 Descrivono con l'ausilio di esempi i casi in cui il rifiuto è giustificato. (C2) c2.ges.C14 Spiegano la procedura di storno di una fattura utilizzando un esempio pratico. (C4)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco 1 CI	1 Gestione del ricovero e delle dimissioni dei beneficiari delle prestazioni	4 giorni 2 presenze 2 blended learning
2	Blocco 2 CI	2 Accertamento e coordinamento delle garanzie di copertura dei costi	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
3	Blocco 3 CI	3 Elaborazione delle tariffe per le prestazioni	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
4	Blocco 4 CI	4 Gestione della fatturazione e delle fatture rifiutate	2 giorni 1 presenza 1 blended learning
5	Blocco 5 CI	1 Gestione del ricovero e delle dimissioni dei beneficiari delle prestazioni 2 Accertamento dell'assunzione dei costi 3 Conteggio delle tariffe per le prestazioni 4 Gestione della fatturazione e delle fatture rifiutate	2 giorni 1 presenza 1 blended learning
6	Blocco 6 CI	3 Conteggio delle tariffe per le prestazioni 4 Gestione della fatturazione e delle fatture rifiutate	2 giorni 1 presenza 1 blended learning
Totale			16 giorni 9 presenze 7 blended learning

A2.7 Ramo di formazione e d'esame «Commercio»

Situazioni di lavoro specifiche del settore (12) e obiettivi di valutazione

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
Situazione di lavoro 1: conoscere a fondo l'azienda e le sue funzioni Gli impiegati di commercio si informano sul funzionamento della propria azienda e sul funzionamento delle aziende concorrenti. Fanno propria la concezione direttrice dell'azienda e si interessano dei suoi punti chiave strategici. Gli impiegati di commercio esaminano gli obiettivi principali e la posizione di mercato della propria azienda e delle aziende concorrenti e individuano le differenze in termini di posizionamento rispetto ai concorrenti. Gli impiegati di commercio illustrano le funzioni di base e di servizio della propria azienda e la relativa creazione di valore, come pure le interdipendenze tra le diverse funzioni / reparti all'interno dell'azienda.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.com.az1 Applicano le basi normative della propria azienda nella propria quotidianità lavorativa. (C3) b3.com.az2 Coordinano le attività aziendali, gestendo le interfacce tra i gruppi d'interesse aziendali secondo un approccio orientato agli obiettivi. (C3) b3.com.az3 Analizzano l'argomentazione esclusiva di vendita (Unique Selling Proposition, USP) dell'azienda e dei concorrenti e la espongono nelle discussioni e nei colloqui con diversi gruppi d'interesse utilizzando modalità adeguate ai destinatari. (C4)	b3.com.ci1 Analizzano i prodotti e i servizi offerti nel settore. (C4) b3.com.ci2 Distinguono i concorrenti nel settore sulla base dei criteri rilevanti. (C4) b3.com.ci3 Rappresentano la catena di creazione del valore dei prodotti principali. (C2) b3.com.ci4 Illustrano la forma organizzativa della propria azienda. (C2)

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
Situazione di lavoro 2: agire in conformità al diritto e alle direttive Gli impiegati di commercio osservano i regolamenti e le direttive di compliance interni ed esterni importanti nei propri ambiti di lavoro. Applicano le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro, il regolamento interno dell'azienda e le prescrizioni di legge in materia di protezione ambientale, sicurezza dei prodotti, tracciabilità e prescrizioni specifiche dei prodotti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.com.az4 Svolgono le attività sulla base delle prescrizioni normative e aziendali vigenti. (C3) b3.com.az5 Svolgono il proprio lavoro quotidiano nel quadro delle leggi in materia di protezione ambientale, sicurezza dei prodotti, tracciabilità. (C3) b3.com.az6 Applicano le regole di compliance e le direttive dell'azienda. (C3)	b3.com.ci5 Illustrano i fondamenti giuridici rilevanti del settore. (C2) b3.com.ci6 Indicano le prescrizioni settoriali e gli standard per la realizzazione delle prestazioni delle aziende operanti nel commercio in funzione del livello. (C2)

b3.com.az7 Spiegano le peculiarità relative alla sicurezza sul posto di lavoro e alla protezione della salute all'interno dell'azienda. (C2)	b3.com.ci7 Descrivono in dettaglio le direttive di compliance nel commercio. (C2) b3.com.ci8 Illustrano le direttive specifiche del settore e le prescrizioni in materia di protezione dei dati (incluso il trattamento dei dati sensibili). (C2) b3.com.ci9 Illustrano le certificazioni e gli standard specialistici dell'azienda e del settore. (C2)
---	--

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Situazione di lavoro 3: utilizzare le conoscenze del mercato e del settore

Gli impiegati di commercio applicano al commercio le loro conoscenze relative alle correlazioni economiche e partecipano alle discussioni con colleghi e clienti su temi del settore. Utilizzano a questo riguardo conoscenze di mercato basilari e conoscenze approfondite relative a mercati, servizi e prodotti rilevanti, alla rispettiva catena di creazione del valore e alla relativa sostenibilità sociale e ambientale. Monitorano l'evoluzione del mercato e propongono migliorie per prodotti, servizi o processi.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.com.az8 Utilizzano le proprie conoscenze del settore nell'ambito di discussioni specialistiche. (C3) b3.com.az9 Si tengono regolarmente aggiornati sulle novità e sulle tendenze di sviluppo all'interno dell'azienda e del settore. (C3) b3.com.az10 Illustrano i temi attuali e futuri dell'azienda in fatto di sostenibilità. (C2)	b3.com.ci10 Spiegano i più comuni mercati di sbocco, nonché i prodotti e i servizi del settore. (C2) b3.com.ci11 Indicano i principali gruppi di interesse e le organizzazioni rilevanti per il settore e i rispettivi compiti principali. (C2) b3.com.ci12 Indicano la catena di creazione del valore per i più comuni prodotti e/o servizi del settore. (C2) b3.com.ci13 Illustrano le novità e le tendenze attuali nel settore, come pure i temi relativi alla sostenibilità, in particolare i label ecologici e sociali, in funzione del livello. (C2) b3.com.ci14 Riconoscono gli effetti degli interventi politici per il commercio. (C3) b3.com.ci15 Spiegano in modo corretto e adeguato al livello i principali effetti degli sviluppi attuali nel commercio per le attività e i compiti all'interno dell'azienda. (C2)

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale
Situazione di lavoro 4: contribuire in modo creativo all'organizzazione dell'offerta di prodotti

Gli impiegati di commercio affiancano gli specialisti nell'organizzazione dell'offerta di prodotti. Verificano i prodotti sul lato acquisti e valutano le diverse fonti di approvvigionamento nazionali o internazionali. Gli impiegati di commercio analizzano prodotti nuovi e alternativi o ottimizzano l'organizzazione dei prodotti esistenti in collaborazione con i referenti competenti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c1.com.az1 Apportano le proprie idee e le proprie conoscenze in modo creativo nell'ambito dell'organizzazione dell'offerta di prodotti. (C3) c1.com.az2 Sottopongono i prodotti a scrupolosa verifica per determinarne l'idoneità per l'offerta di prodotti, tenendo in considerazione la sostenibilità ambientale, sociale e climatica. (C3) c1.com.az3 Verificano nel dettaglio le diverse fonti di approvvigionamento nazionali e internazionali. (C3) c1.com.az4 Analizzano prodotti nuovi e alternativi e ottimizzano l'organizzazione dei prodotti esistenti in collaborazione con i referenti competenti. (C4)	c1.com.ci1 Spiegano procedure e processi per l'organizzazione dell'offerta di prodotti. (C2) c1.com.ci2 Stilano una raccolta delle fonti di approvvigionamento nazionali e internazionali dei diversi prodotti. (C2) c1.com.ci3 Analizzano e valutano i prodotti in base ai sistemi più comuni. (C4)

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale
Situazione di lavoro 5: approvvigionare i prodotti

Gli impiegati di commercio ordinano i prodotti, monitorano le date di consegna e ne pretendono il rispetto. Controllano le fatture, sbrigano mansioni amministrative di acquisto di tipo generale e tengono la corrispondenza nelle lingue standard e straniere. Gestiscono in modo attivo e continuativo i dati base e i parametri di disposizione nel sistema gestionale del magazzino. In collaborazione con i servizi interni, contribuiscono a ottimizzare i processi di acquisto e approvvigionamento esistenti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c1.com.az5 Ordinano i prodotti applicando criteri orientati al costo. (C3) c1.com.az6 Monitorano le date di consegna e ne pretendono il rispetto. (C3) c1.com.az7 Controllano le fatture sulla base di criteri prestabiliti. (C3)	c1.com.ci4 Spiegano i canali di approvvigionamento più utilizzati all'interno dell'azienda. (C2) c1.com.ci5 Applicano principi di calcolo fondamentali specifici del settore. (C3) c1.com.ci6 Spiegano procedure basilari dei processi di acquisto e approvvigionamento (Supply Chain Management). (C2)

c1.com.az8 Sbrigano mansioni amministrative di acquisto di tipo generale attenendosi alle istruzioni del superiore. (C3) c1.com.az9 Gestiscono i dati base e i parametri di disposizione nel sistema gestionale del magazzino. (C3) c1.com.az10 In collaborazione con i servizi interni, ottimizzano in modo efficace i processi di acquisto e approvvigionamento esistenti. (C4)	c1.com.ci7 Analizzano diverse offerte e fornitori in una situazione di esercitazione. (C4)
--	---

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione

Situazione di lavoro 6: fornire supporto per promozioni e novità

Gli impiegati di commercio forniscono supporto per la pianificazione e la realizzazione di promozioni, novità, presentazioni. Lavorano al coordinamento e alla comunicazione e si assicurano che tutte le persone coinvolte siano informate in merito al lancio del prodotto. Collaborano alla stesura di un piano di progetto e del relativo concetto, e aiutano ad implementarlo.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.com.az1 Organizzano promozioni, novità, presentazioni o esposizioni per i punti vendita o gli shop online adottando un approccio orientato al cliente. (C3) c4.com.az2 Informano tutte le persone coinvolte in merito al lancio di un nuovo prodotto. (C3) c4.com.az3 Pianificano in dettaglio la consegna delle merci. (C3) c4.com.az4 Informano i punti vendita / reparti coinvolti o i responsabili degli shop online sulle date di consegna e l'inizio della distribuzione. (C3) c4.com.az5 Registrano gli ordini nel sistema. (C3)	c4.com.ci1 Analizzano sistematicamente i dati di fatturato e di mercato. (C3) c4.com.ci2 Ricerca nuovi prodotti e tendenze. (C3) c4.com.ci3 Pianificano attività informative per il lancio di nuovi prodotti. (C3) c4.com.ci4 Pianificano promozioni per il lancio di nuovi prodotti. (C3)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
Situazione di lavoro 7: preparare le informazioni sui prodotti Gli impiegati di commercio si assicurano che su tutti i canali previsti siano a disposizione dei clienti le informazioni sui prodotti, le informazioni sulle novità e gli adeguamenti dei prezzi e che tali informazioni siano rilevanti, specifiche e prescritte per legge, nonché aggiornate. A questo riguardo curano uno scambio con i reparti interni coinvolti in modo diretto o utilizzando gli strumenti e i processi interni.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.com.az6 Mettono a disposizione dei clienti su tutti i canali previsti e in modo strutturato le informazioni sui prodotti, le informazioni sulle novità e gli adeguamenti dei prezzi rilevanti, specifiche e prescritte per legge. (C3) Prendono accordi sui prodotti con i reparti coinvolti in modo diretto e utilizzando gli strumenti e i processi interni. (C3)	c4.com.ci5 Utilizzano con sicurezza i canali informativi. (C3) c4.com.ci6 Illustrano le specifiche dei prodotti in base alle griglie più comunemente utilizzate, di cui fanno parte anche i label ecologici e sociali. (C2) c4.com.ci7 Preparano le informazioni sui prodotti applicando un approccio orientato alla clientela. (C3)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
Situazione di lavoro 8: svolgere lavori di marketing Gli impiegati di commercio utilizzano gli strumenti del marketing in funzione dei destinatari e della situazione. Lavorano nell'organizzazione dell'assortimento delle merci e dei servizi. Preparano i dati per la determinazione dei prezzi e la scelta dei canali di distribuzione e redigono testi e contenuti per la promozione delle vendite.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.com.az8 Elaborano e analizzano i dati per i diversi elementi del Marketing Mix (7P) in base alla strategia aziendale. (C4) c4.com.az9 Redigono testi e contenuti. (C3)	c4.com.ci8 Analizzano dati e soluzioni per i diversi elementi del Marketing Mix. (C4)

Competenza operativa d4: curare le relazioni con i clienti o i fornitori	
Situazione di lavoro 9: collaborare all'acquisizione di clienti Gli impiegati di commercio collaborano all'acquisizione di clienti. Gli impiegati di commercio raccolgono i documenti o i dati necessari e preparano prodotti campione e prodotti di prova. Nell'ambito dell'elaborazione successiva del contatto con il cliente, gli impiegati di commercio gestiscono l'anagrafica del cliente e registrano informazioni rilevanti per il cliente.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d4.com.az1 Raccolgono la documentazione necessaria in modo ordinato. (C3) d4com.az2 Preparano prodotti campione e prodotti di prova in modo chiaro. (C3) d4.com.az3 Registrano nel sistema interno all'azienda i nuovi clienti con le condizioni prestabilite. (C3) d4.com.az4 Verificano in modo mirato i primi ordini dei nuovi clienti. (C3) d4.com.az5 Contattano prontamente i clienti in caso di dubbi. (C3) d4.com.az6 Forniscono supporto nell'After Sales Management. (C3)	d4.com.ci1 Spiegano la struttura e le funzioni dei database delle anagrafiche clienti utilizzati nella loro azienda e li mettono a confronto con altre soluzioni di uso comune. (C3)

Competenza operativa d4: curare le relazioni con i clienti o i fornitori	
Situazione di lavoro 10: contribuire alla gestione dei clienti Gli impiegati di commercio lavorano alla pianificazione, alla preparazione e all'elaborazione successiva delle visite ai clienti o di altre forme di contatto. Organizzano e monitorano il flusso di informazioni tra i clienti e i dipendenti coinvolti. Sono a disposizione dei dipendenti come punto informativo per eventuali domande e richieste relative ai clienti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d4.com.az7 Affiancano i dipendenti nella pianificazione, preparazione ed elaborazione successiva delle visite ai clienti. (C3) d4.com.az8 Organizzano e monitorano il flusso di informazioni tra clienti e dipendenti. (C3) d4.com.az9 Informano i dipendenti in caso di domande e richieste relative ai clienti. (C3)	d4.com.ci2 Descrivono e classificano i principali gruppi di clienti del settore. (C1) d4.com.ci3 Applicano le procedure più comunemente utilizzate nell'assistenza ai clienti. (C3) d4.com.ci4 Analizzano il flusso interno ed esterno dei dati dei clienti nel settore e lo traspongono in situazioni standard. (C3)

d4.com.az10 Tengono sempre aggiornate le anagrafiche dei clienti (C3)	
--	--

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori

Situazione di lavoro 11: gestire le richieste e i reclami dei clienti

Gli impiegati di commercio ricevono le richieste o i reclami dei clienti tramite telefono oppure mediante la piattaforma online o altri mezzi di comunicazione. Registrano le richieste a mano o in formato digitale. Chiariscono le richieste o i reclami ponendo domande in modo professionale. Registrano il colloquio con il cliente e l'ordine nel rispettivo sistema. I servizi interni ed esterni coinvolti vengono informati in merito ai canali di comunicazione previsti. Gli impiegati di commercio si occupano dell'assistenza post-vendita al cliente.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.com.az1 Chiariscono i reclami o le richieste dei clienti utilizzando un approccio orientato all'individuazione di soluzioni e ponendo domande mirate. (C3) d1.com.az2 In caso di forniture successive, verificano internamente e in modo efficiente le disponibilità, i tempi di post-allestimento, il prezzo, la data di consegna e altri dati importanti. (C3) d1.com.az3 In caso di mancata consegna, chiariscono in modo proattivo altre opzioni e informano il cliente in merito agli accertamenti effettuati. (C5) d1.com.az4 Registrano i colloqui con i clienti e gli ordini nel sistema prestabilito. (C3) d1.com.az5 Informano tutti i servizi interni ed esterni coinvolti in merito alle preferenze del cliente attraverso i canali di comunicazione previsti. (C3) d1.com.az6 Si informano in modo proattivo presso il cliente chiedendo se il reclamo/la richiesta sia stato/a risolto/a in modo soddisfacente. (C3)	d1.com.ci1 Descrivono i dati necessari per la registrazione delle richieste e dei reclami dei clienti. (C2) d1.com.ci2 Gestiscono le richieste e i reclami specifici del settore in modo costruttivo e mirato all'obiettivo. (C3) d1.com.ci3 Riflettono sulle loro esperienze con le richieste e i reclami dei clienti e segnalano eventuali possibilità di miglioramento. (C5)

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale

Situazione di lavoro 12: gestire i prodotti nel proprio ambito di responsabilità

Gli impiegati di commercio partecipano alla gestione delle merci, dei materiali o dei servizi. Organizzano incarichi di trasporto o spedizioni di campioni, a seconda dei fornitori o dei destinatari anche a livello internazionale e, in accordo con i responsabili, si occupano del regolare controllo delle merci in ingresso e dello stoccaggio dei prodotti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c1.com.az11 Gestiscono le merci, i materiali o i servizi in funzione delle risorse disponibili. (C3) c1.com.az12 Organizzano incarichi di trasporto o spedizioni di campioni con i documenti necessari. (C4) c1.com.az13 Controllano (fisicamente e nel sistema) le merci in ingresso e lo stoccaggio dei prodotti. (C4) c1.com.az14 Redigono un inventario completo e ne curano l'aggiornamento. (C3) c1.com.az15 Dispongono di conoscenze nel campo del sistema di ordinazione aziendale. (C2)	c1.com.ci8 Spiegano i processi fondamentali della logistica e dell'approvvigionamento merci nel commercio. (C2) c1.com.ci9 Illustrano le possibilità e le vie di trasporto nonché i processi di sdoganamento. (C2) c1.com.ci10 Descrivono i principi dello stoccaggio in funzione dei destinatari. (C2) c1.com.ci11 Illustrano le soluzioni logistiche della propria azienda, ne indicano i vantaggi/gli svantaggi, tengono conto inoltre dell'importanza dell'ambiente e del clima e confrontano tali soluzioni con altre soluzioni di settore comunemente utilizzate. (C4)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1: Ingresso nel mondo del lavoro	1 Conoscere a fondo l'azienda e le sue funzioni 2 Agire in conformità al diritto e alle direttive 3 Utilizzare le conoscenze del mercato e del settore	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2: Marketing dell'approvvigionamento / calcolo dei prezzi e indicatori	12 Gestire i prodotti nel proprio ambito di responsabilità	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
3	Blocco CI 3: Prodotti e servizi / marketing di vendita / processo di vendita	4 Contribuire in modo creativo all'organizzazione dell'offerta di prodotti 5 Approvvigionare i prodotti 6 Fornire supporto per promozioni e novità 7 Preparare le informazioni sui prodotti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 4: Logistica	8 Svolgere lavori di marketing 9 Collaborare all'acquisizione di clienti 10 Contribuire alla gestione dei clienti 11 Gestire le richieste e i reclami dei clienti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 5: Commercio estero	Situazioni di lavoro con attinenza internazionale 3 Utilizzare le conoscenze del mercato e del settore 4 Contribuire in modo creativo all'organizzazione dell'offerta di prodotti 5 Approvvigionare i prodotti 12 Gestire i prodotti nel proprio ambito di responsabilità	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
6	Blocco CI 6: Mercato e settore	Situazioni di lavoro relative alla strategia aziendale 1 Conoscere a fondo l'azienda e le sue funzioni 3 Utilizzare le conoscenze del mercato e del settore 5 Approvvigionare i prodotti 8 Svolgere lavori di marketing 10 Contribuire alla gestione dei clienti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
Totale			12 giorni 12 presenze 0 blended learning

A2.8 Ramo di formazione e d'esame «alberghiero-gastronomico-turistico AGT»

Situazioni di lavoro specifiche (11) e obiettivi di valutazione

Competenza operativa b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamenti aziendali	
Situazione di lavoro 1: Agire nel rispetto delle norme di legge e delle disposizioni Gli impiegati di commercio applicano le certificazioni e gli standard tecnici comuni del loro settore d'attività. Osservano le direttive di compliance e le regolamentazioni interne ed esterne pertinenti, sia online che offline. Gli impiegati di commercio rispettano le disposizioni per la sicurezza sul lavoro, osservano il regolamento aziendale e lavorano in maniera precisa e ordinata. Mettono in pratica le linee guida sulla sostenibilità. Spiegano quali contenuti e dati sensibili sono soggetti all'obbligo di riservatezza aziendale e individuano gli episodi da gestire internamente.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b5.agt.az1 Svolgere le attività sulla base delle disposizioni di legge in vigore. (C3) b5.agt.az2 Riflettere sull'efficacia delle proprie azioni, analizzarle e suggerire possibili miglioramenti. (C4)	b5.agt.ci1 Illustrare le basi giuridiche rilevanti per il settore. (C2) b5.agt.ci2 Illustrare in maniera consona al grado di competenza i requisiti e gli standard settoriali per la fornitura di servizi delle aziende del settore. (C2) b5.agt.ci3 Descrivere le direttive di compliance in vigore nel settore. (C2) b5.agt.ci4 Indicare le specificità del settore per quanto riguarda la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C2) b5.agt.ci5 Spiegare i dati sensibili e l'obbligo di riservatezza aziendale. (C2)

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali

Situazione di lavoro 2: Collaborare e comunicare con stakeholder interni ed esterni

Gli impiegati di commercio inoltrano tempestivamente le necessarie informazioni ai membri del team e ai punti di contatto per garantire sempre il corretto funzionamento dei processi aziendali. Comunicano con i collaboratori, con i superiori e con gli stakeholder in maniera collaborativa, attenta e proficua per tutti. Riconoscono per tempo eventuali conflitti e contribuiscono a risolverli in modo costruttivo.

Gli impiegati di commercio pianificano per tempo il lavoro, definiscono le priorità e tengono conto di possibili lavori aggiuntivi non in programma. All'occorrenza richiedono assistenza o supporto.

Gli impiegati di commercio redigono e gestiscono la corrispondenza generale, che inoltrano correttamente ai destinatari. Stilano protocolli, note, rapporti e documenti. Gestiscono la posta e i pacchi inviati e ricevuti, curano la corrispondenza e-mail e si occupano della comunicazione interna.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b1.agt.az1 Comunicare nel team in modo consono alla situazione e agli interlocutori. (C3) b1.agt.az2 Comunicare immediatamente e per tempo le informazioni necessarie a chi di dovere. (C3) b1.agt.az3 Pianificare i lavori in maniera previdente ed efficiente. (C3) b1.agt.az4 Individuare i casi in cui occorre richiedere assistenza. (C3) b1.agt.az5 Riflettere sul lavoro svolto in azienda con riferimento al proprio profilo di prestazioni. (C4) b1.agt.az6 Assegnare i vari lavori ai rispettivi reparti interni. (C3) b1.agt.az7 Elencare le funzioni dei reparti con cui normalmente si collabora. (C1) b1.agt.az8 Considerare i punti di contatto che nel proprio ambito di lavoro sono rilevanti per la collaborazione. (C4) b1.agt.az9 Stilare protocolli, note, rapporti e documenti. (C3)	b1.agt.ci1 Individuare le difficoltà di comunicazione per poi definire idonee misure di ottimizzazione. (C4)

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica
Situazione di lavoro 3: Osservare i trend e le innovazioni traendone informazioni

Gli impiegati di commercio tengono costantemente monitorati i trend più recenti del settore. Si informano seguendo pubblicazioni specializzate, fiere di settore, strutture alberghiere e gastronomiche innovative, destinazioni turistiche e fornitori di servizi turistici, oppure interfacciandosi con specialisti del settore. Sfruttano quanto appreso sui trend e sulle innovazioni per individuare possibili misure da implementare in azienda.

Obiettivi di valutazione azienda

b3.agt.az1
Informarsi sui trend e sulle innovazioni del settore. (C3)

b3.agt.az2
Comunicare con gli stakeholder mantenendo uno sguardo rivolto al futuro. (C3)

b3.agt.az3
Informarsi regolarmente sugli andamenti interni aziendali ed elaborare idee innovative per l'azienda. (C3)

b3.agt.az4
Individuare idonee misure di ottimizzazione per l'azienda sulla base delle osservazioni e delle ricerche sui nuovi trend del settore. (C4)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

b3.agt.ci1
Offrire un resoconto promettente sui trend e le innovazioni del settore. (C3)

b3.agt.ci2
Illustrare le misure di ottimizzazione sulla base dei trend. (C2)

Competenza operativa b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamenti aziendali
Situazione di lavoro 4: Sfruttare le conoscenze di settore

Gli impiegati di commercio applicano le proprie conoscenze economiche al settore. In base alla funzione che ricoprono in azienda, sfruttano conoscenze dettagliate su mercati, gruppi target, servizi e prodotti rilevanti. Gli impiegati di commercio applicano la catena di creazione del valore della gamma di prodotti del settore, anche in riferimento alla loro compatibilità sociale e ambientale. Discutono con ospiti, clienti e colleghi in maniera competente.

Obiettivi di valutazione azienda

b5.agt.az1
Utilizzare le proprie competenze settoriali nel lavoro quotidiano in maniera consona alla situazione e agli interlocutori. (C3)

b5.agt.az2
Seguire le discussioni e le iniziative politiche inerenti al settore e valutarne le implicazioni per il lavoro quotidiano. (C4)

b5.agt.az3
Individuare i requisiti di compatibilità sociale e ambientale in relazione alla gamma di prodotti e all'attività aziendale nel settore. (C4)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

b5.agt.ci1
Illustrare i prodotti e i servizi più comuni nel settore in maniera consona al grado di competenza. (C2)

b5.agt.ci2
Indicare quali sono le organizzazioni e gli stakeholder più rilevanti nel settore e illustrarne le principali funzioni. (C2)

b5.agt.ci3
Elencare le più comuni organizzazioni di settore e le loro funzioni principali. (C2)

b5.agt.ci4
Illustrare la catena di creazione del valore per prodotti e servizi specifici del settore. (C2)

	b5.agt.ci5 Individuare correttamente le principali implicazioni che le iniziative politiche comportano per il settore. (C4) b5.agt.ci6 Identificare le tematiche inerenti alla sostenibilità. (C4) b5.agt.ci7 Illustrare in maniera pertinente e consona al grado di competenza le principali implicazioni degli ultimi sviluppi del settore per le attività e operazioni aziendali. (C4)
--	--

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Situazione di lavoro 5: Coordinare e attuare le misure di gestione del personale

Gli impiegati di commercio assistono i responsabili dei reparti risorse umane lungo il processo che va dall'individuazione delle risorse necessarie fino alla cessazione dei rapporti di lavoro. Preparano gli annunci di lavoro e li pubblicano su giornali, piattaforme online e social media. Registrano tutti i dati necessari per la tenuta dei dossier dei collaboratori applicando le comuni disposizioni di legge. Seguono l'inserimento di nuovi collaboratori in azienda appoggiandosi ai necessari strumenti e applicando i processi previsti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.agt.az1 Redigere idonei annunci di lavoro per l'azienda sui canali previsti. (C3) c2.agt.az2 Elaborare le candidature ricevute. (C3) c2.agt.az3 Pianificare i colloqui con i candidati. (C3) c2.agt.az4 Stilare contratti di lavoro. (C3) c2.agt.az5 Seguire l'inserimento dei nuovi collaboratori illustrando l'infrastruttura aziendale. (C3) c2.agt.az6 Fornire informazioni sui nuovi collaboratori a uffici interni ed esterni. (C3) c2.agt.az7 Aggiornare la banca dati dei collaboratori. (C3) c2.agt.az8 Redigere i documenti necessari per la cessazione del rapporto di lavoro. (C3)	c2.agt.ci1 Indicare i canali online e offline per la pubblicazione di annunci di lavoro specificando i rispettivi vantaggi e svantaggi. (C2) c2.agt.ci2 Indicare le principali leggi sul lavoro che regolamentano il settore. (C1) c2.agt.ci3 Indicare le principali basi giuridiche per la gestione del personale. (C1) c2.agt.ci4 Illustrare il processo che va dall'individuazione delle risorse necessarie fino alla cessazione dei rapporti di lavoro. (C2)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione
Situazione di lavoro 6: Attuare iniziative di marketing e di promozione vendite

Gli impiegati di commercio sfruttano la propria familiarità con le dinamiche di mercato del settore e dell'azienda e si basano su analisi che consentono di proporre offerte interessanti a prezzi idonei. Nel farlo tengono conto della situazione del mercato, dei requisiti dei vari stakeholder e dei fattori ambientali.

Gli impiegati di commercio riconoscono i vantaggi e gli svantaggi dei diversi canali di vendita e individuano le possibili collaborazioni e misure di promozione delle vendite più convenienti per l'azienda.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.agt.az1 Predisporre offerte interessanti per specifici ospiti e clienti nei settori alberghiero, gastronomico e turistico. (C3) c4.agt.az2 Informarsi regolarmente sull'attuale situazione del mercato, sui requisiti degli stakeholder e sui principali fattori ambientali. (C3) c4.agt.az3 Analizzare le cifre aziendali rilevanti e predisporre offerte in linea con il mercato, modulando i prezzi di conseguenza. (C4) c4.agt.az4 Indicare gli intermediari con i quali si collabora e che svolgono un ruolo importante per l'azienda. (C1) c4.agt.az5 Analizzare le relazioni con i clienti per definire misure utili per acquisirne di nuovi e alla cura dei rapporti con la clientela. (C4) c4.agt.az6 Realizzare pubblicità mirate sui canali di comune diffusione. (C3) c4.agt.az7 Comunicare sulle piattaforme adottando un approccio orientato al cliente. (C3) c4.agt.az8 Presentare efficacemente se stessi, l'azienda e il settore ai non addetti ai lavori. (C3) c4.agt.az9 Analizzare regolarmente l'importanza della presenza dell'azienda, della destinazione e del settore per i non addetti ai lavori. (C4)	c4.agt.ci1 Indicare i principali mercati per i prodotti e i servizi del settore. (C1) c4.agt.ci2 Applicare gli elementi chiave ai fini della definizione delle offerte. (C3) c4.agt.ci3 Predisporre offerte interessanti. (C3) c4.agt.ci4 Elencare i canali di comunicazione e vendita e sfruttare i canali di vendita digitali. (C3) c4.agt.ci5 Illustrare come l'offerta culturale e le particolarità della regione possono essere proficuamente integrate nei pacchetti. (C2) c4.agt.ci6 Illustrare i vantaggi e gli svantaggi della collaborazione con i canali di vendita più diffusi. (C2) c4.agt.ci7 Presentare efficaci misure di pubbliche relazioni (PR) per l'acquisizione di clienti all'esterno. (C3) c4.agt.ci8 Intervenire con discussioni nel quadro delle attività di pubbliche relazioni dell'azienda su tutti i canali. (C3) c4.agt.ci9 Illustrare le principali misure di promozione delle vendite. (C2) c4.agt.ci10 Illustrare le possibilità offerte dalle pubbliche relazioni e dalla collaborazione con partner esterni. (C1) c4.agt.ci11 Presentare un'iniziativa di marketing per la promozione di un prodotto o di un servizio eco-sostenibile. (C3)

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari
Situazione di lavoro 7: Eseguire e controllare processi finanziari

Gli impiegati di commercio assistono il reparto contabilità, elaborano le fatture dei creditori, emettono le fatture per i clienti in formato cartaceo o elettronico, tengono monitorati i pagamenti e all'occorrenza inviano solleciti. Tengono conto delle specificità del settore, come tasse di soggiorno, tasse di promozione turistica, tasse di alloggio e aliquote IVA, oltre a illustrare gli indicatori più importanti delle chiusure periodiche.

Gli impiegati di commercio gestiscono la cassa e tengono la contabilità di creditori e clienti. Si occupano dei materiali di consumo per gli uffici. Controllano le forniture di merci o apparecchiature sulla base degli ordini, contestano eventuali errori di consegna e controllano le fatture.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.agt.az1 Tenere la contabilità di creditori e clienti. (C3) c5.agt.az2 Comunicare proattivamente con i clienti in caso di difficoltà di pagamento. (C3) c5.agt.az3 Gestire la cassa aziendale (inclusa chiusura). (C3) c5.agt.az4 Scegliere i mezzi di pagamento più idonei alla luce della specifica situazione. (C3) c5.agt.az5 Interpretare i comuni indicatori aziendali. (C4) c5.agt.az6 Controllare regolarmente lo stato dei materiali di consumo degli uffici e ordinarne di nuovi. (C3)	c5.agt.ci1 Elencare i metodi di pagamento specificandone i vantaggi e gli svantaggi. (C2) c5.agt.ci2 Illustrare il quadro finanziario del settore. (C2) c5.agt.ci3 Indicare i principali indicatori aziendali e regionali. (C2) c5.agt.ci4 Interpretare i comuni indicatori facendo un raffronto con altre aziende. (C4) c5.agt.ci5 Interpretare semplici statistiche degli arrivi e dei flussi turistici. (C4)

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori
Situazione di lavoro 8: Gestire gli ordini

Gli impiegati di commercio evadono gli ordini ricevuti a seguito di offerte o richieste. Nel farlo tengono conto dei servizi del settore ricettivo, gastronomico o turistico. Confermano gli ordini ai clienti e inviano tutte le necessarie informazioni sulla partenza, sul soggiorno, sull'evento in programma, sulle condizioni di annullamento o sulle escursioni previste e chiariscono eventuali dubbi o dettagli. Gli impiegati di commercio eseguono il check-in e il check-out. Al termine del soggiorno o dell'evento, l'ordine viene aggiornato verificando il grado di soddisfazione degli ospiti o del committente mediante un sondaggio. Una volta analizzato il feedback ricevuto, vengono definite e attuate le misure eventualmente necessarie per rimodulare l'offerta o migliorare la comunicazione con i clienti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.agt.az1 Redigere offerte per i clienti. (C3) d2.agt.az2 Preparare una conferma d'ordine con un allegato	d2.agt.ci1 Elencare i criteri qualitativi per i servizi. (C1) d2.agt.ci2 Offrire una panoramica completa dei partner interni ed esterni. (C2)

informativo per l'azienda in maniera idonea alle esigenze del cliente. (C3) d2.agt.az3 Contattare in maniera proattiva i clienti che non hanno confermato un'offerta. (C3) d2.agt.az4 Registrare gli ordini nel sistema informando tutti gli uffici coinvolti e i fornitori di servizi esterni. (C3) d2.agt.az5 Preparare tutti i documenti necessari. (C3) d2.agt.az6 Eseguire il check-in con un approccio orientato al cliente. (C3) d2.agt.az7 Eseguire il check-out. (C3) d2.agt.az8 Analizzare il feedback ed eventuali reclami per individuare le misure di ottimizzazione ed avviare i necessari provvedimenti. (C4)	d2.agt.ci3 Illustrare il processo di check-in e check-out. (C3) d2.agt.ci4 Illustrare modalità efficaci per la raccolta del feedback. (C2) d2.agt.ci5 Illustrare il processo di gestione dei reclami e applicarlo in maniera consona alla situazione specifica. (C3)
---	---

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione di lavoro 9: Offrire consulenza ai clienti e vendere prodotti o servizi

Gli impiegati di commercio accolgono ospiti e clienti di diverse culture e ne individuano le esigenze. Elaborano le richieste e propongono agli ospiti e ai clienti offerte su misura per servizi, prodotti o attività turistiche. Ospiti e clienti vengono contattati in lingua straniera, mediante canali elettronici o telefonicamente.

Ai clienti commerciali vengono all'occorrenza proposti pacchetti completi o offerte forfetarie per eventi, convegni e seminari.

Per migliorare i servizi di consulenza e rendere ancora più efficaci e personalizzate le iniziative di marketing, gli impiegati di commercio gestiscono le informazioni dei clienti in una banca dati dedicata.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.agt.az1 Comunicare con ospiti e clienti di diverse culture in maniera consona alla situazione. (C3) d3.agt.az2 Comunicare con ospiti e clienti sui canali più diffusi. (C3) d3.agt.az3 Cercare la soluzione più adatta in base alle specifiche esigenze del cliente. (C3) d3.agt.az4 Preparare su richiesta pacchetti supplementari o offerte forfetarie su misura. (C3) d3.agt.az5 Programmare pacchetti completi per eventi, convegni e seminari. (C5)	d3.agt.ci1 Preparare pacchetti supplementari in linea con le indicazioni e le esigenze dei clienti. (C3) d3.agt.ci2 Mostrare le diversità di esigenze legate alle differenze culturali. (C2) d3.agt.ci3 Tenere conto dello specifico contesto culturale in fase di consulenza al cliente e di vendita. (C4) d3.agt.ci4 Preparare pacchetti completi per eventi, convegni e seminari in base alle specificità del settore. (C3) d3.agt.ci5 Presentare la programmazione di eventi, convegni e seminari. (C5)

d3.agt.az6 Analizzare le esigenze dei clienti per preparare offerte idonee in occasione di eventi, convegni e seminari. (C4) d3.agt.az7 Comunicare con le persone interessate per cercare la soluzione più adatta in occasione di eventi, convegni, seminari e progetti. (C3) d3.agt.az8 Gestire una banca dati aggiornata dei clienti per future consulenze e iniziative di marketing. (C3)	d3.agt.ci6 Illustrare il processo di organizzazione di eventi, convegni e seminari. (C2) d3.agt.ci7 Spiegare le misure necessarie per ridurre l'impatto ambientale di eventi, convegni, seminari e progetti. (C2)
---	---

Competenza operativa e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale

Situazione di lavoro 10: Utilizzare l'infrastruttura tecnica e nuove tecnologie

Gli impiegati di commercio utilizzano i software e i sistemi di informazione e comunicazione presenti in azienda in maniera mirata e conforme alle esigenze. Eseguono autonomamente piccoli lavori di manutenzione, come cambiare il toner o risolvere banali problemi ai computer. In caso di malfunzionamenti più complessi si rivolgono all'ufficio competente e controllano che il problema venga risolto. Gli impiegati di commercio si attengono alle disposizioni di legge e riconoscono i rischi legati alla sicurezza dei dati. Si tengono sempre aggiornati sugli ultimi sviluppi della digitalizzazione e delle nuove tecnologie. Individuano così le opportunità offerte da queste innovazioni, in particolare per la propria azienda.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e1.agt.az1 Utilizzare tutte le apparecchiature del settore amministrativo e prendere misure volte a ridurre i consumi energetici. (C3) e1.agt.az2 Gestire autonomamente i malfunzionamenti o segnalarli all'ufficio competente. (C3) e1.agt.az3 Preparare in ottica proattiva le checklist necessarie per la prevenzione di problemi tecnici. (C3) e1.agt.az4 Assistere i vari stakeholder nella risoluzione di problemi tecnici. (C3) e1.agt.az5 Lavorare con programmi software e sistemi aziendali. (C3) e1.agt.az6 Tenersi regolarmente al corrente delle novità introdotte in azienda. (C3) e1.agt.az7 Aggiornare dati e contenuti nel rispetto delle norme di legge. (C3)	e1.agt.ci1 Menzionare gli apparecchi IT e multimediali utilizzati nel settore. (C1) e1.agt.ci2 Illustrare i trend tecnici del settore. (C2) e1.agt.ci3 Mostrare le ultime innovazioni e tecnologie del settore. (C2) e1.agt.ci4 Illustrare i rischi relativi alla sicurezza dei dati e introdurre le misure del caso. (C4) e1.agt.ci5 Illustrare le disposizioni e le direttive specifiche del settore sulla protezione dei dati. (C2)

Competenza operativa e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale

Situazione di lavoro 11: Agire con professionalità in azienda e nella propria funzione

Gli impiegati di commercio illustrano il funzionamento dell'azienda e delle realtà aziendali concorrenti. Sostengono la filosofia aziendale e si informano sulle sue priorità strategiche. Applicano il modello di informazione e comunicazione aziendale adeguando la propria comunicazione di conseguenza. Osservano le funzioni di servizio, la loro creazione di valore e i rispettivi costi. Perseguono coerentemente le finalità e gli obiettivi dell'azienda e agiscono in maniera consona alla propria funzione.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.agt.az1 Applicare i principi fondamentali dell'azienda nel lavoro quotidiano. (C3) e2.agt.az2 Coordinare le attività curando in maniera mirata i punti di contatto tra gli stakeholder. (C3) e2.agt.az3 Comunicare quotidianamente con i vari stakeholder in maniera consona alla situazione. (C3)	e2.agt.ci1 Discutere i prodotti e i servizi delle aziende del settore. (C2) e2.agt.ci2 Distinguere i concorrenti nel settore in base a criteri pertinenti. (C2) e2.agt.ci3 Illustrare la catena di creazione del valore e i diversi settori organizzativi dell'azienda. (C2)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1	3 Osservare i trend e le innovazioni traendone informazioni 4 Sfruttare le conoscenze di settore 8 Gestire gli ordini 9 Offrire consulenza ai clienti e vendere prodotti o servizi 10 Utilizzare l'infrastruttura tecnica e nuove tecnologie 11 Agire con professionalità in azienda e nella propria funzione	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2	1 Agire nel rispetto delle norme di legge e delle disposizioni 2 Collaborare e comunicare con stakeholder interni ed esterni 7 Eseguire e controllare processi finanziari 8 Gestire gli ordini 9 Offrire consulenza ai clienti e vendere prodotti o servizi	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 3	2 Collaborare e comunicare con stakeholder interni ed esterni 4 Sfruttare le conoscenze di settore 5 Coordinare e attuare le misure di gestione del personale 6 Attuare iniziative di marketing e di promozione vendite 8 Gestire gli ordini 9 Offrire consulenza ai clienti e vendere prodotti o servizi	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 4	3 Osservare i trend e le innovazioni traendone informazioni 4 Sfruttare le conoscenze di settore 7 Eseguire e controllare processi finanziari 9 Offrire consulenza ai clienti e vendere prodotti o servizi 10 Utilizzare l'infrastruttura tecnica e nuove tecnologie	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

A2.9 Ramo di formazione e d'esame «Logistica e trasporti internazionali (LSI)»

Situazioni di lavoro (10) e obiettivi di valutazione specifici del ramo

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
Situazione di lavoro 1: Utilizzare le conoscenze del ramo e del mercato	
Gli impiegati di commercio applicano le loro conoscenze delle interrelazioni economiche e delle conoscenze di base del mercato del loro ramo. A seconda della loro funzione nell'azienda, danno informazioni sui mercati, sui servizi e sui prodotti rilevanti, sulla catena del valore del loro ramo e sul relativo impatto sociale e ambientale. Partecipano con cognizione di causa a conversazioni con colleghi e clienti e seguono l'evoluzione del mercato nel loro ramo.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.Iti.az1 Applicano le proprie conoscenze del ramo nella vita professionale quotidiana in funzione della situazione. (C3) b3.Iti.az2 Si aggiornano regolarmente sulle tendenze di sviluppo nel loro ramo e le tengono a mente. (C3)	b3.Iti.ci1 Spiegano i prodotti e i servizi più comunemente utilizzati ai vari livelli del ramo logistica e trasporti internazionali. (C2) b3.Iti.ci2 Elencano i mercati di vendita più comuni per prodotti e servizi nel ramo logistica e trasporti internazionali. (C1) b3.Iti.ci3 Illustrano i gruppi d'interesse e le organizzazioni rilevanti per il ramo e i loro principali compiti. (C2) b3.Iti.ci4 Descrivono la catena del valore per i servizi specifici del ramo più comunemente utilizzati. (C2) b3.Iti.ci5 Illustrano le più recenti innovazioni e tendenze ai vari livelli del ramo logistica e trasporti internazionali. (C2) b3.Iti.ci6 Illustrano tematiche di sostenibilità specifiche per il ramo (C2) b3.Iti.ci7 Elencano dati chiave che consentono di distinguere l'impatto ambientale e climatico dei diversi modi di trasporto. (C2) b3.Iti.ci8 Spiegano i principali effetti degli attuali sviluppi nel ramo logistica e trasporti internazionali per le attività e i compiti nelle loro aziende, in funzione della situazione e dei vari livelli. (C3) b3.Iti.ci9 Illustrano le direttive e gli standard specifici del ramo per il processo di creazione di valore ai vari livelli delle aziende di logistica e trasporti. (C2)

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto
Situazione di lavoro 2: Agire in conformità alle leggi e alle direttive

Gli impiegati di commercio applicano le certificazioni, gli standard professionali, le normative interne ed esterne e le politiche di conformità correnti. Rispettano i requisiti di sicurezza sul lavoro e il regolamento interno della loro azienda e applicano le leggi in materia di sostenibilità. Al contempo, rispettano le direttive in materia di protezione dei dati e trattano informazioni e dati sensibili in modo sicuro.

Obiettivi di valutazione azienda

c2.Iti.az1
Svolgono le loro attività sulla base dei requisiti legali e aziendali in vigore. (C3)

c2.Iti.az2
Spiegano le certificazioni e gli standard tecnici standard abituali nel loro ambito professionale. (C2)

c2.Iti.az3
Applicano i requisiti aziendali di sicurezza sul lavoro e il regolamento interno. (C3)

c2.Iti.az4
Operano rispettando le direttive aziendali in materia di protezione dei dati. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

c2.Iti.ci1
Spiegano le basi giuridiche pertinenti del ramo logistica e trasporti internazionali in funzione della situazione. (C2)

c2.Iti.ci2
Descrivono le politiche di conformità nel ramo logistica e trasporti internazionali. (C2)

c2.Iti.ci3
Spiegano le linee guida e i requisiti specifici del ramo in materia di protezione dei dati (incluso il trattamento dei dati sensibili). (C2)

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti e fornitori
Situazione di lavoro 3: Ricevere la richiesta del cliente

Gli impiegati di commercio ricevono la richiesta di clienti interni ed esterni dalla Svizzera e dall'estero attraverso vari canali. Comunicano in diverse lingue in funzione della situazione. Esaminano la richiesta del cliente per verificarne la completezza e la correttezza, applicando le loro approfondite conoscenze della catena di trasporto. Quindi passano all'elaborazione delle richieste. In situazioni di lavoro concitato, sono flessibili e stabiliscono le priorità.

Obiettivi di valutazione azienda

d1.Iti.az1
Ricevono richieste interne ed esterne attraverso vari canali e ne verificano la completezza e la correttezza. (C3)

d1.Iti.az2
Comunicano con i gruppi d'interesse nella lingua specifica e in funzione della situazione. (C3)

d1.Iti.az3
Chiariscono eventuali questioni e dubbi relativi alla catena di trasporto con gli organi competenti. (C3)

d1.Iti.az4
Gestiscono più richieste dei clienti. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

d1.Iti.ci1
Illustrano la catena di trasporto dei vari modi di trasporto terrestri, aerei e sull'acqua (trasporto terrestre, aereo, ferroviario e combinato), il processo di sdoganamento e altri servizi. (C1)

d1.Iti.ci2
Riassumono le condizioni quadro giuridiche (merci pericolose, condizioni generali SPEDLOGSWISS, diritto delle obbligazioni, basi giuridiche della responsabilità per ciascun modo di trasporto, ordinanze sui tempi di lavoro, di guida e di riposo per i conducenti (ARV), legge sulle dogane, Incoterms). (C2)

d1.Iti.az5 Definiscono le priorità delle richieste in base all'importanza e alla situazione degli ordini. (C4)	
---	--

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale

Situazione di lavoro 4: Svolgere una verifica della fattibilità

Gli impiegati di commercio svolgono una verifica della fattibilità per ogni richiesta. Esaminano il modo di trasporto in questione e valutano gli eventuali collegamenti con i percorsi iniziali, principali e terminali nella zona interessata. Prestano attenzione a condizioni quadro giuridiche, formalità doganali, condizioni di consegna, regolamenti interni, attuale situazione politica, capacità, possibilità di consegna e altri punti importanti. In caso di mancanza di informazioni si consultano con il cliente e, in caso di esito negativo della verifica della fattibilità, lo informano di tale non fattibilità.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c1.Iti.az1 Svolgono la verifica della fattibilità per ogni richiesta. (C3) c1.Iti.az2 Esaminano un modo di trasporto adeguato (TIR, nave, aereo, treno), nonché collegamenti adeguati per l'intera catena di trasporto (percorsi iniziali, principali e terminali). (C3) c1.Iti.az3 Ottengono in modo proattivo tutte le informazioni mancanti dal cliente. (C3) c1.Iti.az4 Identificano le attuali situazioni interne ed esterne, capacità e possibilità di consegna, nonché le condizioni quadro giuridiche. (C3) c1.Iti.az5 Chiariscono le formalità doganali rilevanti per la verifica della fattibilità degli ordini di trasporto. (C3) c1.Iti.az6 Informano gli organi competenti dei motivi della non fattibilità di un piano di trasporto. (C3)	c1.Iti.ci1 Elencano diversi percorsi e modalità di trasporto (mezzi pesanti, nave, aereo, treno) in Svizzera e all'estero. (C1) c1.Iti.ci2 Citano le condizioni quadro giuridiche, le formalità doganali e le condizioni di consegna necessarie per la fattibilità. (C1) c1.Iti.ci3 Illustrano la catena di trasporto dei vari modi di trasporto, del processo di sdoganamento e degli altri servizi. (C2) c1.Iti.ci4 Delineano le reti interne ed esterne di aziende e di partner e i relativi servizi. (C2) c1.Iti.ci5 Illustrano gli elementi centrali di una verifica della fattibilità. (C2) c1.Iti.ci6 Gestiscono casi/eventi speciali in funzione della situazione. (C3) c1.Iti.ci7 Ricavano una sintesi delle ultime notizie di politica economica da fonti di informazioni affidabili. (C2)

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori
Situazione di lavoro 5: Consigliare i clienti ed eseguire la pianificazione preliminare del trasporto

In caso di possibile fattibilità del trasporto, gli impiegati di commercio eseguono una pianificazione preliminare e informano il cliente nella lingua appropriata. In questo contesto gli segnalano eventuali altri servizi. Se il trasporto è realizzabile con limitazioni, gli impiegati di commercio cercano alternative e le sottopongono al cliente insieme a una motivazione.

Obiettivi di valutazione azienda

d2.Iti.az1
Eseguono una pianificazione preliminare del trasporto tenendo conto dei desideri e delle esigenze del cliente. (C3)

d2.Iti.az2
Informano i clienti su eventuali altri servizi, come lo sdoganamento, lo stoccaggio e l'assicurazione trasporti. (C3)

d2.Iti.az3
Pianificano un trasporto che soddisfi le richieste del cliente in modo ecologico, economico ed efficiente nei tempi. (C3)

d2.Iti.az4
In caso di difficoltà nel trasporto, consigliano i clienti sulle possibilità alternative, tenendo conto degli aspetti ambientali ed economici. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

d2.Iti.ci1
Pianificano diverse procedure per gli ordini di trasporto. (C3)

d2.Iti.ci2
Applicano le proprie competenze geografiche nella pianificazione degli ordini di trasporto. (C3)

d2.Iti.ci3
Rappresentano graficamente diverse pianificazioni preliminari per l'esecuzione dei trasporti. (C3)

d2.Iti.ci4
Illustrano le soluzioni strategiche e le alternative più adatte al cliente. (C2)

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale
Situazione di lavoro 6: Preparare l'offerta

Gli impiegati di commercio verificano se sia disponibile un'offerta valida e completa. Utilizzando i dettagli di spedizione noti, determinano i costi d'acquisto e li confrontano in base a diversi fattori (prezzo, servizi compresi, durata, disponibilità). Sulla base dei costi d'acquisto, calcolano il prezzo di vendita tenendo conto del margine, preparano un'offerta e la sottopongono al cliente. La presentazione dell'offerta avviene in base alle direttive aziendali. In mancanza di una conferma, gli impiegati di commercio si mettono in contatto con il cliente nei tempi previsti dopo l'invio dell'offerta.

Obiettivi di valutazione azienda

c1.Iti.az7
Verificano la validità e la completezza delle condizioni esistenti. (C4)

c1.Iti.az8
Determinano i costi d'acquisto aggiornati in modo sistematico, servendosi di canali interni ed esterni. (C3)

c1.Iti.az9
Determinano il prezzo di vendita tenendo conto del margine. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

c1.Iti.ci8
Illustrano in modo esaustivo la strutturazione dell'offerta. (C3)

c1.Iti.ci9
Conoscono le basi di calcolo dei diversi modi di trasporto e sono in grado di applicarle correttamente (C3)

c1.lti.az10 Formulano un'offerta. (C3) c1.lti.az11 Si informano presso il cliente su come procedere in caso di mancata conferma, utilizzando gli strumenti a disposizione. (C3)	
---	--

Competenza operativa c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali

Situazione di lavoro 7: Registrare l'ordine di trasporto

Gli impiegati di commercio ricevono l'ordine di trasporto, ne riesaminano la fattibilità e quindi registrano l'ordine nel sistema in base all'offerta concordata. Per il trasporto scelgono il corretto percorso / partner / vettore, tenendo conto delle condizioni quadro giuridiche, delle formalità doganali e delle condizioni di consegna tra venditore e acquirente. Incaricano le parti interessate dando istruzioni sui servizi da fornire.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.lti.az1 Registrano l'ordine nel sistema. (C3) c3.lti.az2 Chiariscono dubbi o irregolarità riguardanti l'ordine di trasporto con i gruppi d'interesse pertinenti. (C3) c3.lti.az3 Organizzano il trasporto tenendo conto del condizioni quadro giuridiche e delle condizioni di consegna. (C3) c3.lti.az4 Inoltrano tempestivamente le informazioni e le istruzioni alle parti esecutrici interessate. (C3)	c3.lti.ci1 Elencano i fattori per un ordine di trasporto. (C1) c3.lti.ci2 Elaborano ordini di trasporto. (C3)

Competenza operativa c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali
Situazione di lavoro 8: Emettere documenti di trasporto

Una volta confermato l'ordine, gli impiegati di commercio ne confermano la ricezione al cliente e inseriscono tali informazioni su una piattaforma adeguata. Redigono la documentazione specifica in base al modo di trasporto, procurano tutti i documenti necessari per le procedure doganali e li trasmettono agli organi coinvolti. In caso di variazioni, informano il cliente, formulano una proposta di soluzione e avviano le azioni necessarie. Ogni volta che ricevono informazioni aggiuntive sull'ordine, le inseriscono nel sistema e le trasmettono alle parti interessate. Inseriscono tempestivamente nel dossier/ordine le informazioni rilevanti ai fini della fatturazione o dei costi.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.lti.az5 Si informano sulle conferme e sui messaggi di stato relativi all'ordine. (C3) c3.lti.az6 Informano tempestivamente i clienti e i partner interessati attraverso i diversi canali di comunicazione sullo stato attuale dell'ordine di trasporto. (C3) c3.lti.az7 Redigono la documentazione specifica in base al modo di trasporto in modo tempestivo e conforme ai requisiti di legge. (C3) c3.lti.az8 Coordinano la gestione di tutti i documenti necessari per il trasporto con gli organi competenti. (C3) c3.lti.az9 Informano proattivamente il cliente di tutte le azioni intraprese per il trasporto e in caso di discrepanze (ritardo, danni, eventuali costi aggiuntivi). (C3) c3.lti.az10 Aggiornano tempestivamente qualsiasi nuova informazione e documentazione/giustificativo nel sistema interno. (C3)	c3.lti.ci3 Elencano i principali documenti specifici per il modo di trasporto. (C1) c3.lti.ci4 Applicano le procedure previste per il coordinamento dei documenti di trasporto necessari. (C2) c3.lti.ci5 Elaborano diversi documenti di trasporto. (C3) c3.lti.ci6 Si informano sulle ultime notizie di politica economica da fonti di informazioni affidabili e rilevanti per il ramo. (C3)

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari	
Situazione di lavoro 9: Effettuare la fatturazione Gli impiegati di commercio verificano i costi di un ordine di trasporto mediante offerte, prezzi di vendita interni e valutano i costi aggiuntivi. Eventuali dubbi, irregolarità o particolarità riguardanti la fatturazione del trasporto vengono discussi dagli impiegati di commercio con uno specialista e documentati nel dossier. Gli impiegati di commercio compilano la fattura per i servizi forniti e la preparano per l'invio o la inoltrano al reparto competente.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.lti.az1 Controllano che i costi relativi a un ordine di trasporto siano corretti e completi. (C3) c5.lti.az2 Calcolano eventuali costi aggiuntivi in funzione della situazione. (C3) c5.lti.az3 Chiariscono immediatamente dubbi, irregolarità o particolarità nella fatturazione del trasporto con gli organi pertinenti per il trasporto. (C3) c5.lti.az4 Documentano eventuali modifiche nel dossier. (C3) c5.lti.az5 Redigono la fattura aggiornata. (C3) c5.lti.az6 Inviano la fattura alle persone o agli organi interessati nei tempi previsti. (C3)	c5.lti.ci1 Redigono gli elenchi delle spese per diversi ordini di trasporto. (C3) c5.lti.ci2 Identificano dubbi e le irregolarità nella fatturazione dei trasporti. (C3) c5.lti.ci3 Verificano la correttezza e la completezza di una fattura. (C3)

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari	
Situazione di lavoro 10: Effettuare il controllo del dossier e gestire l'archiviazione Gli impiegati di commercio controllano le fatture ricevute e le confrontano con i servizi forniti. A tal fine, verificano le uscite e le mettono in relazione con le entrate.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.lti.az7 Controllano accuratamente le fatture in entrata per verificarne la correttezza sostanziale e formale. (C3) c5.lti.az8 Confrontano con attenzione i costi e i ricavi. (C4) c5.lti.az9 Analizzano eventuali errori nella fatturazione e, insieme a uno specialista, avviano le azioni appropriate. (C4)	c5.lti.ci4 Indicano gli errori nell'elenco delle spese di una fattura. (C1) c5.lti.ci5 Analizzano i costi e le prestazioni di fatture interne ed esterne. (C4) c5.lti.ci6 Indicano le norme di legge relative ai termini di archiviazione. (C1)

C5.Iti.az10 Presentano i dossier in conformità con le disposizioni legali. (C3)	
---	--

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1: Introduzione Ramo e modi di trasporto	1 Utilizzare le conoscenze del ramo e del mercato 2 Agire in conformità alle leggi e alle direttive 3 Ricevere la richiesta del cliente	4 giorni 3 presenze 1 blended learning
2	Blocco CI 2: Introduzione Modi di trasporto / Ordini di trasporto Livello 1	Situazioni di lavoro da 3 a 10	4 giorni 3 presenze 1 blended learning
3	Blocco CI 3: Approfondimento Modi di trasporto / Ordini di trasporto Livello 2	3 Ricevere la richiesta del cliente 4 Svolgere una verifica della fattibilità	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 4: Approfondimento Ramo / Ordini di trasporto Livello 2	1 Utilizzare le conoscenze del ramo e del mercato 3 Ricevere la richiesta del cliente 4 Svolgere una verifica della fattibilità 5 Consigliare il cliente ed eseguire la pianificazione preliminare del trasporto 9 Effettuare la fatturazione 10 Effettuare il controllo del dossier e gestire l'archiviazione	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 5: Ordini di trasporto Livello 3 / Ripetizione	Situazioni di lavoro 1 - 10	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
6	Blocco CI 6: Ordini di trasporto Livello 3	Situazioni di lavoro 1 - 10	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 14 presenze 2 blended learning

A2.10 Ramo di formazione e d'esame «assicurazioni malattie e sociali»

Situazioni lavorative (5) e obiettivi di valutazione specifici del ramo

Competenza operativa d1: accogliere richieste di clienti o fornitori	
Situazione di lavoro 1: fornire consulenza ai clienti sull'assicurazione malattie e sociale Gli impiegati di commercio si occupano di tutte le richieste dei clienti e forniscono loro informazioni. Rispondono alle richieste in conformità alla legge oppure le trasmettono ai rispettivi servizi interni o esterni oppure alle altre assicurazioni sociali e autorità. Assistono le persone fisiche e giuridiche in materia di diritto delle assicurazioni sociali nazionale e internazionale e in tema di obbligo di assicurazione e contribuzione.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
1.kus.az1 Fornire informazioni scritte e orali ai clienti tenendo in considerazione le rilevanti prescrizioni legali. (C3) d1.kus.az2 Analizzare e chiarire in modo pertinente le esigenze e i bisogni dei clienti. (C4) d1.kus.az3 Coordinare questioni assicurative obbligatorie e facoltative tra clienti e terzi (autorità, fornitori di prestazioni). (C3) d1.kus.az4 Fornire consulenza ai clienti su questioni concernenti l'assicurazione malattie, sociale e privata con riferimento al diritto assicurativo nazionale o internazionale. (C3) d1.kus.az5 Preparare e amministrare documenti assicurativi. (C3) d1.kus.az6 Aggiornare in modo adeguato ai bisogni le informazioni assicurative importanti per i clienti. (C3) d1.kus.az7 Gestire i colloqui conflittuali nel quadro dell'assicurazione malattie, sociale e privata conformemente alla situazione. (C3) d1.kus.az8 Analizzare e valutare il proprio modo di comportarsi con i clienti nelle questioni concernenti l'assicurazione malattie, sociale e privata. (C4) d1.kus.az9 Condurre colloqui informativi chiari e comprensibili con differenti interlocutori (clienti, autorità, fornitori di prestazioni) su questioni di assicurazione malattie e sociale concernenti le aziende. (C3)	d1.kus.ci1 Spiegare le basi legali più importanti in materia di assicurazione malattie, sociale e privata (C2) d1.kus.ci2 Spiegare la terminologia medica rilevante per il ramo. (C2) d1.kus.ci3 Illustrare e motivare l'evoluzione dei contributi o dei premi nell'assicurazione malattie, sociale e privata. (C2) d1.kus.ci4 Spiegare le differenti forme di assicurazione. (C2) d1.kus.ci5 Comunicare proficuamente con diversi clienti e rispondere a differenti domande concernenti l'assicurazione malattie, sociale e privata. (C3) d1.kus.ci6 Identificare possibili conflittualità nell'ambito delle assicurazioni sociali. (C2) d1.kus.ci7 Valutare le proprie relazioni con i clienti in tema di assicurazione malattie, sociale e privata. (C4) d1.kus.ci8 Spiegare le basi legali più importanti in materia di assicurazione malattie, sociale e privata per persone fisiche e giuridiche. (C2) d1.kus.ci9 Spiegare le prescrizioni legali in materia di obbligo di continuare a pagare il salario. (C2) d1.kus.ci10 Spiegare i contratti assicurativi. (C2) d1.kus.ci11 Illustrare le differenti forme d'assicurazione per le persone fisiche e giuridiche. (C2)

d1.kus.az10 Organizzare e documentare consulenze ai clienti in materia di assicurazione malattie, sociale e privata. (C3)	d1.kus.ci12 Spiegare le relazioni con le altre assicurazioni sociali. (C2)
--	---

Competenza operativa d2: condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori

Situazione di lavoro 2: trattare questioni concernenti l'assicurazione malattie e sociale

Nel fornire le prestazioni dell'assicurazione malattie e sociale, gli impiegati di commercio spiegano ai clienti e ai portatori di interessi la remunerazione delle prestazioni.

Gestiscono il fascicolo clienti in conformità alle prescrizioni legali, verificano l'obbligo di assumere le prestazioni e seguono la procedura di annuncio. Coordinano l'obbligo di prestazioni tra le assicurazioni sociali.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.kus.az1 Informare sulle prestazioni nell'assicurazione malattie, privata e sociale. (C3) d2.kus.az2 Trattare le richieste di prestazioni nel sistema aziendale e assistere i clienti durante l'annuncio. (C3) d2.kus.az3 Controllare le tariffe sul conteggio delle prestazioni (tarif controlling) e illustrare la partecipazione ai costi ai clienti e ad altri portatori di interessi. (C3) d2.kus.az4 Consultare i competenti servizi per facilitare gli accertamenti del medico di fiducia concernenti l'obbligo di prestazioni. (C3) d2.kus.az5 Chiarire l'obbligo di anticipare le prestazioni secondo le prescrizioni legali. (C3) d2.kus.az6 Informare i clienti in modo pertinente sulle vie legali rilevanti per l'impresa. (C3) d2.kus.az7 Creare e aggiornare dossier secondo le prescrizioni legali. (C3)	d2.kus.ci1 Spiegare le disposizioni di legge rilevanti da osservare nel conteggio delle prestazioni nel ramo dell'assicurazione malattie e sociale. (C2) d2.kus.ci2 Spiegare i processi legati alla fornitura delle prestazioni. (C2) d2.kus.ci3 Conteggiare le prestazioni secondo le prescrizioni legali. (C3) d2.kus.ci4 Spiegare a una persona non del ramo la verifica dell'economicità nel proprio campo di attività. (C3) d2.kus.ci5 Definire i rischi soggetti a prestazioni nell'ambito dell'assicurazione malattia, sociale e privata. (C3) d2.kus.ci6 Spiegare le prescrizioni legali da osservare per le prestazioni anticipate nel ramo delle assicurazioni sociali. (C2) d2.kus.ci7 Spiegare a una persona non del ramo i compiti e la funzione del medico di fiducia. (C2) d2.kus.ci8 Illustrare le vie legali rilevanti per le assicurazioni sociali e private. (C1)

Competenza operativa b5: contribuire all'organizzazione di processi di cambiamenti aziendali
Situazione di lavoro 3: sapersi muovere con competenza nella propria azienda e funzione

Gli impiegati di commercio applicano i principi aziendali (linee guida, strategia, visione, missione e valori) nella quotidianità lavorativa. Sostengono le linee guida della propria azienda e si informano sulla loro importanza strategica. Agiscono in conformità ai fattori di prestazione della propria azienda nel rispetto della propria funzione, prendendo come punto di riferimento le finalità e gli obiettivi dell'azienda.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b5.kus.az1 Applicare i principi aziendali (linee guida, strategia, visione, missione e valori) nella quotidianità lavorativa. (C3) b5.kus.az2 Attuare e comunicare opportunamente il concetto di informazione e comunicazione dell'azienda. (C3) b5.kus.az3 Mettere in atto misure semplici per ridurre l'impatto sull'ambiente e sul clima. (C3)	b5.kus.ci1 Spiegare le modalità di funzionamento della propria azienda e delle aziende concorrenti. (C2) b5.kus.ci2 Valutare l'obiettivo primario che si è posta l'azienda sulla scorta delle linee guida e degli obiettivi aziendali a breve e medio termine. (C3)

Competenza operativa b2: coordinare interfacce nei processi aziendali
Situazione di lavoro 4: agire in conformità alla legge e alle direttive

Gli impiegati di commercio rispettano le comuni certificazioni e standard professionali nonché le prescrizioni legali in vigore nel proprio ambito lavorativo. Nello stesso tempo osservano le direttive sulla protezione dei dati della propria e delle restanti aziende e utilizzano i dati nel rispetto dei criteri di sicurezza. Sanno indicare i contenuti e i dati sensibili soggetti all'obbligo del segreto aziendale.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.kus.az1 Svolgere le attività sulla base delle disposizioni legali e aziendali vigenti nel ramo dell'assicurazione sociale. (C3) b2.kus.az2 Agire in conformità alle disposizioni legali e aziendali sulla protezione dei dati e osservare l'obbligo del segreto imposto dall'azienda nel trattare informazioni e dati sensibili. (C3)	b2.kus.ci1 Spiegare le basi legali comuni in materia di assicurazione malattie, sociale e privata in maniera adeguata alla situazione. (C2) b2.kus.ci2 Descrivere le direttive sulla compliance del proprio ramo. (C2) b2.kus.ci3 Spiegare le direttive e le prescrizioni specifiche del ramo concernenti la protezione dei dati (compreso il trattamento dei dati sensibili nel ramo nelle assicurazioni sociali). (C2) b2.kus.ci4 Indicare le specificità e le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro, tutela della salute e sostenibilità nel proprio ramo. (C2)

Competenza operativa b3: partecipare a discussioni tecniche di natura economica
Situazione di lavoro 5: impiegare le conoscenze di mercato e del ramo

Gli impiegati di commercio applicano le conoscenze politico economiche nel proprio ramo. Utilizzano la conoscenza del mercato del proprio ramo e, a seconda della funzione in azienda, le loro competenze sui mercati, servizi e prodotti rilevanti. Spiegano i modelli gestionali specifici del ramo e dell'azienda e illustrano le argomentazioni esclusive di vendita della propria azienda nei confronti dei portatori di interessi.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.kus.az1 Utilizzare vari canali per informarsi su argomenti e sviluppi di natura politico economica nell'ambito delle assicurazioni sociali in previsione delle decisioni da prendere. (C3) b3.kus.az2 Mantenersi aggiornati sulle innovazioni e sugli sviluppi nel ramo dell'assicurazione malattie, privata e sociale. (C3) b3.kus.az3 Intervenire attivamente nelle discussioni tecniche con le proprie conoscenze del mercato e del ramo. (C3) b3.kus.az4 Distinguere i concorrenti sulla base dei criteri rilevanti. (C4) b3.kus.az5 Illustrare in modo adeguato al target le argomentazioni esclusive di vendita (unique selling proposition, USP) dell'azienda durante le discussioni e i colloqui con differenti portatori di interessi. (C2)	b3.kus.ci1 Illustrare i più diffusi mercati di sbocco per i prodotti e servizi del settore assicurazione malattie, privata e sociale. (C1) b3.kus.ci2 Spiegare in modo pertinente i prodotti e servizi più diffusi nel settore dell'assicurazione malattie, privata e sociale. (C2) b3.kus.ci3 Spiegare in modo pertinente le innovazioni e tendenze in atto nel proprio ramo. (C2) b3.kus.ci4 Illustrare le organizzazioni e i portatori di interessi importanti per il ramo (associazioni, partner sociali, istituzioni comuni) e i compiti principali da loro svolti. (C2) b3.kus.ci5 Inquadrare le relazioni e gli influssi di natura politico economica nell'ambito delle assicurazioni malattie, private e sociali. (C3) b3.kus.ci6 Dedurre in modo pertinente le ripercussioni fondamentali degli interventi politici sul proprio ramo. (C4) b3.kus.ci7 Distinguere sulla base dei criteri rilevanti i concorrenti nell'ambito dell'assicurazione malattie, privata e sociale. (C2) b3.kus.ci8 Utilizzare vari canali per informarsi su argomenti e sviluppi di natura politico economica nell'ambito delle assicurazioni sociali. (C3) b3.kus.ci9 Spiegare la storia e l'istituzione delle assicurazioni sociali. (C2) b3.kus.ci10 Spiegare in discussioni tecniche il principio dei 3 pilastri e illustrare l'attuazione e l'organizzazione dei 3 pilastri. (C2)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1	1 Fornire consulenza ai clienti sull'assicurazione malattie e sociale 2 Trattare questioni concernenti l'assicurazione malattie e sociale 3 Sapersi muovere con competenza nella propria azienda e funzione 4 Agire in conformità alla legge e alle direttive	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2	1 Fornire consulenza ai clienti sull'assicurazione malattie e sociale 2 Trattare questioni concernenti l'assicurazione malattie e sociale 3 Sapersi muovere con competenza nella propria azienda e funzione 4 Agire in conformità alla legge e alle direttive 5 Impiegare le conoscenze di mercato e del ramo	5 giorni 5 presenze 0 blended learning
3	Blocco CI 3	1 Fornire consulenza ai clienti sull'assicurazione malattie e sociale 2 Trattare questioni concernenti l'assicurazione malattie e sociale 5 Impiegare le conoscenze di mercato e del ramo	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 4	1 Fornire consulenza ai clienti sull'assicurazione malattie e sociale 2 Trattare questioni concernenti l'assicurazione malattie e sociale 3 Sapersi muovere con competenza nella propria azienda e funzione 4 Agire in conformità alla legge e alle direttive 5 Impiegare le conoscenze di mercato e del ramo	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 5	1 Fornire consulenza ai clienti sull'assicurazione malattie e sociale 2 Trattare questioni concernenti l'assicurazione malattie e sociale 3 Sapersi muovere con competenza nella propria azienda e funzione 4 Agire in conformità alla legge e alle direttive 5 Impiegare le conoscenze di mercato e del ramo	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

A2.11 Ramo di formazione e d'esame «Marketing & Comunicazione»

Situazioni di lavoro del ramo (13) e obiettivi di valutazione

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
Situazioni di lavoro 1: Utilizzare strumenti di comunicazione I commercianti organizzano un evento, un'occasione o uno stand fieristico. Si occupano di promozione delle vendite, sponsorizzazione e marketing diretto. Si occupano delle classiche misure pubblicitarie, delle relazioni pubbliche e della comunicazione su Internet.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.mc.az1 Assumono incarichi parziali quando utilizzano strumenti di comunicazione adeguati e possono riconoscere la loro parte nel progetto complessivo. (C3) c4.mc.az2 Essi riesaminano le loro azioni per assicurare che i diritti e gli obblighi nelle comunicazioni pubbliche siano garantiti. (C3)	c4.mc.ci1 Spiegano come funzionano gli strumenti di comunicazione: - Pubblicità classica - Promozione delle vendite - PR/Relazioni pubbliche - Sponsorizzazione / Partenariati - Internet - marketing diretto - Eventi - Mostre e giustificano una ragionevole combinazione (C5). c4.mc.ci2 Spiegano i diritti e i doveri nella comunicazione pubblica. (C2) c4.mc.ci3 Descrivono misure per ridurre l'impatto ambientale di fiere, eventi e promozioni. (C2)

Competenza operativa a2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	
Situazioni di lavoro 2: Inchiesta per i clienti pubblicitari I commercianti analizzano i prodotti concorrenti. Cercano potenziali nuovi clienti (chiamata a caldo o freddo). Essi presentano i propri prodotti e i vantaggi rispetto alla concorrenza. I commercianti collegano l'acquisizione di clienti con la cura dei clienti esistenti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a2.mc.az1 Analizzano le campagne di comunicazione differenziate dai prodotti concorrenti secondo criteri predefiniti. (C4)	a2.mc.ci1 Analizzano le campagne di comunicazione dei prodotti concorrenti sulla base di caratteristiche chiave. (C4)

a2.mc.az2 Presentano i propri prodotti con una forte argomentazione. (C3) A2.mc.az3 Coltiva sia i clienti nuovi che quelli esistenti. (C3)	
--	--

Competenza operativa b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sotto progetti

Situazioni di lavoro 3: Lavorare in una campagna pubblicitaria

I commercianti aiutano a sviluppare le misure di comunicazione interne ed esterne per una campagna pubblicitaria. Essi supportano il team di progetto nella stesura del piano di progetto. I commercianti sono coinvolti nell'attuazione delle misure.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b4.mc.az1 Determinano obiettivi di marketing misurabili e usano la strategia di marketing per determinare come questi devono essere raggiunti (posizionamento, gruppo target, marketing mix). (C4) b4.mc.az2 Utilizzano misure di comunicazione selezionate, tenendo conto dell'impatto pubblicitario. (C3) b4.mc.az3 Mostrano le caratteristiche decisive per l'effetto di un'identità aziendale, di un marchio e di un'immagine. (C2) b4.mc.az4 Analizzano le campagne di social media sulla base di criteri predefiniti. (C4) b4.mc.az5 Insieme al team del progetto, svilupperanno le tempistiche e svolgeranno i compiti concordati in base alla situazione. (C3) b4.mc.az6 Valutano le tendenze e gli sviluppi del mercato per quanto riguarda i prodotti fabbricati in modo sostenibile o il consumo rispettoso dell'ambiente. (C3)	b4.mc.ci1 Determinano obiettivi di marketing misurabili e definiscono con la strategia di marketing come questi devono essere raggiunti (posizionamento, gruppo target, marketing mix). (C4) b4.mc.ci2 Applicano misure di comunicazione selezionate tenendo conto dell'impatto pubblicitario. (C3) b4.mc.ci3 Mostrano le caratteristiche decisive per l'effetto di un'identità aziendale, di un marchio e di un'immagine. (C2) b4.mc.ci4 Analizzano le campagne sui social media. (C4) b4.mc.ci5 Spiegano giustamente i dettagli della realizzazione di una campagna pubblicitaria. (C2) b4.mc.ci6 Spiegano le basi del marketing sostenibile. (C2)

Competenza operativa e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale	
Situazioni di lavoro 4: Media pubblicitari classici: Ordini di acquisto I commercianti si informano in dettaglio sulle condizioni economiche, i prodotti e le attività commerciali del cliente.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.mc.az1 Effettuano ricerche sui prodotti, sui clienti e sulle condizioni economiche attuali. (C3)	e2.mc.ci1 Nominano le fonti di informazione rilevanti per la ricerca di mercato e di prodotto. (C1)

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori	
Situazioni di lavoro 5: Classici mezzi pubblicitari: trasportare, vendere ed elaborare materiale pubblicitario I commercianti consigliano mezzi pubblicitari e posizionamenti su misura per il gruppo target, spiegano gli aspetti tecnici e richiamano l'attenzione sulle esigenze particolari. I commercianti spiegano le strutture dei prezzi e spiegano le possibili applicazioni. I commercianti controllano le date di consegna. I commercianti fanno pagare la campagna e analizzano le statistiche che ne derivano.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.mc.az1 Definiscono i media pubblicitari classici orientati al gruppo target. (C3) d3.mc.az2 Offrono ai clienti i mezzi pubblicitari e i collocamenti classici adatti e spiegano le circostanze tecniche e le esigenze particolari. (C3) d3.mc.az3 Controllano le date di consegna. (C3) d3.mc.az4 Calcolano i costi della campagna, tenendo conto della struttura dei prezzi, dei livelli di sconto e delle possibili applicazioni, ed emettono fatture. (C3)	d3.mc.ci1 Chiamano i classici media pubblicitari orientati al gruppo target. (C1) d3.mc.ci2 Spiegano i collocamenti, le condizioni tecniche e le esigenze particolari dei mezzi pubblicitari. (C2) d3.mc.ci3 Presentano possibili applicazioni dei mezzi pubblicitari. (C2) d3.mc.ci4 Presentano possibili applicazioni dei mezzi pubblicitari. (C3)

Competenza operativa e4: Preparare a livello multimediale contenuti legati all'azienda

Situazioni di lavoro 6: Marketing online: mediare materiale pubblicitario e spazi pubblicitari

I commercianti consigliano mezzi pubblicitari e posizionamenti su misura per il gruppo target, spiegano gli aspetti tecnici e richiamano l'attenzione sulle esigenze particolari. I commercianti chiedono al cliente tutti i dettagli sulla realizzazione della campagna pubblicitaria online. Controllano la loro conoscenza dei gruppi target e degli ambienti pubblicitari. Essi effettuano il monitoraggio e preparano la fattura.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e4.mc.az1 Definiscono i mezzi pubblicitari online su misura per il gruppo target. (C4) e4.mc.az2 Applicano i collocamenti, le condizioni tecniche e i requisiti speciali dei mezzi pubblicitari nei mezzi pubblicitari sul mercato della pubblicità online. (C3) e4.mc.az3 Effettuano il monitoraggio e preparano la fattura. (C3)	e4.mc.ci1 Nominano i mezzi pubblicitari su misura per il gruppo target (online). (C1) e4.mc.ci2 Applicano i collocamenti, le condizioni tecniche e i requisiti speciali dei mezzi pubblicitari nei mezzi pubblicitari. (C3)

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazioni di lavoro 7: Marketing online: Vendita ed elaborazione di materiale pubblicitario sui propri mezzi pubblicitari

I commercianti consigliano mezzi pubblicitari e posizionamenti su misura per il gruppo target, spiegano gli aspetti tecnici e richiamano l'attenzione sulle esigenze particolari. I commercianti spiegano le strutture dei prezzi, i livelli di sconto e le possibili applicazioni. I commercianti fanno pagare la campagna e analizzano le statistiche che ne derivano.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.mc.az5 Offrono ai clienti mezzi pubblicitari e posizionamenti adeguati e spiegano le particolarità di una campagna online. (C2) d3.mc.az6 Calcolano i costi della campagna, tenendo conto delle strutture dei prezzi, dei livelli di sconto e delle possibili applicazioni, ed emettono una fattura (C3)	d3.mc.ci5 Presentano possibili applicazioni dei mezzi pubblicitari. (C2) d3.mc.ci6 Interpretano le statistiche sul comportamento dei media. (C3)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
Situazioni di lavoro 8: Implementare la pianificazione dei media I commercianti raccolgono informazioni sul cliente e sui precedenti rapporti commerciali. I commercianti utilizzano tutte le informazioni sui prezzi, i periodi e le aree per la pianificazione. Insieme al cliente creano un'analisi dei bisogni, definiscono i gruppi target e l'obiettivo di comunicazione. Essi presentano un preventivo basato sul confronto intra- e intermedio. I commercianti controllano che tutto il materiale pubblicitario necessario arrivi in tempo. I commercianti fanno il debriefing con le statistiche.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.mc.az3 Utilizzano modelli per impostare le descrizioni dei gruppi target e collegarle alle relative offerte di prodotti o servizi. (C4) c4.mc.az4 Analizzano l'obiettivo pubblicitario e la corrispondenza con il messaggio pubblicitario. (C4) c4.mc.az5 Utilizzano un'analisi dei bisogni per scoprire le aspettative e il budget del cliente. (C3) c4.mc.az6 Attuano il piano mediatico di una campagna, tenendo conto delle esigenze del cliente e della propria gamma di servizi. (C5) c4.mc.az7 Essi interpretano gli studi di ricerca di mercato e le dichiarazioni consuete nel settore su base contrattuale. (C4) c4.mc.az8 Effettuano un confronto intra- e intermedio per determinare il mezzo pubblicitario adatto. (C4)	c4.mc.ci4 Utilizzano modelli per creare descrizioni dei gruppi target e collegarli alle relative offerte di prodotti e servizi. (C4) c4.mc.ci5 Analizzano l'obiettivo pubblicitario e la corrispondenza con il messaggio pubblicitario. (C4) c4.mc.ci6 Presentano la realizzazione di una campagna. (C2) c4.mc.ci7 Illustrano le fasi dell'analisi dei bisogni. (C2) c4.mc.ci8 Nominano gli studi di ricerca di mercato abituali nel settore e interpretano le loro affermazioni. (C4) c4.mc.ci9 Effettuano un confronto intra- e intermedio per determinare il mezzo pubblicitario adatto. (C4)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
Situazioni di lavoro 9: Acquisizione di nuovi clienti utenti I commercianti determinano le cifre relative all'uso e alla struttura della propria offerta. I commercianti pianificano le misure di marketing e preparano il budget. Essi contraddistinguono le caratteristiche del prodotto e ne descrivono il posizionamento. Descrivono le misure di comunicazione attuali e precedenti. Descrivono il contesto del mercato. I commercianti caratterizzano il gruppo target. Essi delineano gli obiettivi e attuano le misure di comunicazione. I commercianti valutano le misure con indicatori di performance standard.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.mc.az9 Mostrano le caratteristiche tipiche delle misure di acquisizione e fidelizzazione dei clienti e presentano le misure di comunicazione adottate finora. (C3)	c4.mc.ci10 Mostrano le caratteristiche tipiche dell'acquisizione di clienti e delle misure di fidelizzazione dei clienti. (C3)

c4.mc.az10 Caratterizzano le proprietà e le caratteristiche del prodotto nell'ambiente di mercato. (C3) c4.mc.az11 Presentano la struttura dell'utente sulla base dei risultati delle ricerche di mercato. (C3) c4.mc.az12 Pianificano le misure di marketing, redigono il budget e valutano le misure con indicatori di performance standard. (C5)	c4.mc.ci11 Caratterizzano le proprietà e le caratteristiche del prodotto. (C3) c4.mc.ci12 Descrivono la struttura dell'utente sulla base dei risultati delle ricerche di mercato. (C3)
--	--

Competenza operativa a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni

Situazioni di lavoro 10: Lavorare in aziende del settore dei media

I commercianti lavorano per i media che svolgono la funzione di educazione, di sviluppo culturale, di libera opinione e di intrattenimento. I commercianti differenziano la presentazione dei fatti e delle opinioni in base alle caratteristiche giornalistiche. Nella loro comunicazione tengono conto del gruppo target, delle fonti e differenziano i fatti e i messaggi soggettivi. I commercianti distinguono tra pubbliche relazioni e contenuti giornalistici.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a5.mc.az1 Analizzano la comunicazione nello spazio pubblico sulla base di determinati criteri, tenendo conto dei gruppi target, delle fonti e dei contenuti. (C4) a5.mc.az2 Nelle pubblicazioni, esse distinguono le relazioni pubbliche (PR) dal contenuto giornalistico e distinguono i fatti dai messaggi soggettivi. (C3)	a5.mc.ci1 Analizzano la comunicazione nello spazio pubblico, tenendo conto dei gruppi target, delle fonti e dei contenuti. (C4) a5.mc.ci2 Distinguono le relazioni pubbliche (PR) dai contenuti e dai fatti giornalistici dai messaggi soggettivi. (C3) a5.mc.ci3 Spiegano i diritti e i doveri nelle comunicazioni pubbliche. (C2)

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori
Situazioni di lavoro 11: Consigliare i clienti sulla scelta e l'utilizzo degli articoli promozionali

I commercianti effettuano un'analisi delle esigenze con il cliente e chiedono come dovrebbe essere il prodotto finale. Definiscono il gruppo target, l'obiettivo di comunicazione, l'utilizzo e il coordinamento con altri strumenti di comunicazione. I commercianti cercano articoli promozionali che soddisfino la qualità richiesta. Essi chiariscono la disponibilità dei prodotti. L'ordine richiede un chiarimento del paese di produzione, delle vie di trasporto e dei mezzi di trasporto, dei tempi di consegna, delle norme doganali.

Obiettivi di valutazione azienda

d2.mc.az1
Utilizzano un'analisi dei bisogni per conoscere il prodotto finale e il suo utilizzo. (C3)

d2.mc.az2
Definiscono il gruppo target, l'obiettivo di comunicazione e il coordinamento con gli altri strumenti di comunicazione. (C3)

d2.mc.az3
Si procurano informazioni sui prodotti per quanto riguarda l'origine, la qualità, le caratteristiche, i prezzi, i percorsi di trasporto e i tempi di consegna per specifici gruppi target. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

d2.mc.ci1
Definiscono il gruppo target, l'obiettivo di comunicazione e il coordinamento con gli altri strumenti di comunicazione. (C3)

d2.mc.ci2
Spiegano ai gruppi target l'origine, la qualità, le caratteristiche, i prezzi, i percorsi di trasporto e i tempi di consegna dei prodotti. (C2)

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali
Situazioni di lavoro 12: Partecipare alla produzione di prodotti stampati

I commercianti coordinano e garantiscono la produzione tempestiva di documenti stampati. Ordinano materiali, carta, prodotti chimici e inchiostri per conto del reparto di preparazione del lavoro. Essi combinano le fasi di pianificazione con l'utilizzo delle macchine da stampa. Coordinano la consegna puntuale.

Obiettivi di valutazione azienda

b1.mc.az1
Supportano la produzione e la consegna puntuale dei documenti stampati, in particolare coordinando le scorte di materiale con la produzione e l'esecuzione puntuale degli ordini. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

b1.mc.ci1
Determinano le caratteristiche essenziali della produzione di prodotti di stampa. (C2)

b1.mc.ci2
Mostrano i metodi appropriati di rifinitura e perfezionamento. (C2)

b1.mc.ci3
Specificano le proprietà della carta e di altri substrati di stampa. (C1)

	b1.mc.ci4 Assegnano gli inchiostri da stampa e spiegano le conoscenze di base dell'elaborazione delle immagini. (C3)
--	--

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali

Situazioni di lavoro 13: Lavorare nelle case editrici di libri

I commercianti lavorano in case editrici di libri che riproducono e distribuiscono libri e relativi supporti per scopi educativi, economici o culturali. Nei processi di produzione e di marketing, essi tengono conto del ruolo speciale del libro come mezzo culturale e mediatore di conoscenza.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b1.mc.az2 Supportano i processi di produzione e di marketing dei libri e dei media correlati, svolgendo sottocompiti situazionali nella produzione, distribuzione, comunicazione e marketing dei libri e dei media correlati. (C3)	b1.mc.ci5 Essi illustrano il ruolo del libro come vettore culturale e mediatore di conoscenza in modo compatibile con i media. (C2)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	CI-Blocco 1: Introduzione marketing e pubblicità	1 Utilizzo di strumenti di comunicazione 2 Inchiesta per i clienti pubblicitari 3 Lavorare in una campagna pubblicitaria	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
2	CI-Blocco 2: Media Media pubblicitari Materiale pubblicitario	4 Media pubblicitari classici: Ordini di acquisto 5 Classici mezzi pubblicitari: trasportare, vendere ed elaborare materiale pubblicitario	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
3	CI-Blocco 3: Pianificazione dei media marketing online Ricerche di mercato	6 Marketing online: mediare materiale pubblicitario e spazi pubblicitari 7 Marketing online: Vendita ed elaborazione di materiale pubblicitario sui propri mezzi pubblicitari 8 Implementare la pianificazione dei media	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
4	CI-Blocco 4: Attuare misure di comunicazione	1 Utilizzo di strumenti di comunicazione 3 Lavorare in una campagna pubblicitaria 11 Consigliare i clienti sulla scelta e l'utilizzo degli articoli promozionali 12 Partecipare alla produzione di prodotti stampati	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
5	CI-Blocco 5: Attuazione di misure di marketing nel campo del marketing e della comunicazione	1 Utilizzo di strumenti di comunicazione 3 Lavorare in una campagna pubblicitaria 9 Acquisizione di nuovi clienti utenti 10 Lavorare in aziende del settore dei media 13 Lavorare nelle case editrici di libri	5 giorni 5 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

A2.12 Ramo di formazione e d'esame «Industria metalmeccanica ed elettrica»

Situazioni di lavoro specifiche al ramo (7) e obiettivi di valutazione

Competenza operativa b2: coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione lavorativa 1: rappresentare la mia azienda e la mia funzione Gli/le impiegati/e di commercio si identificano con la propria azienda e con il proprio ramo e li rappresentano verso l'esterno. Spiegano l'organizzazione e le linee guida della loro impresa. In tal modo la sostengono miratamente nell'ambito dei processi aziendali. Gli/le impiegati/e di commercio illustrano i gruppi d'interesse della loro impresa, le loro esigenze e le principali analogie e differenze rispetto ai loro competitori. Sfruttano le loro conoscenze sui nessi e sulle interfacce aziendali e le mettono in pratica nella loro quotidianità lavorativa, considerando al contempo gli obiettivi della loro impresa.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.mem.az1 Rappresentano lealmente la propria azienda e il settore verso l'esterno. (C3) b2.mem.az2 Attuano le conoscenze sull'organizzazione e sulle linee guida della loro azienda nella quotidianità lavorativa. (C3) b2.mem.az3 Illustrano i gruppi di interesse aziendali e i loro interessi. (C2)	b2.mem.ci1 Spiegano le strutture organizzative delle aziende tipiche del settore. (C2) b2.mem.ci2 Descrivono i compiti principali delle organizzazioni settoriali, come delle associazioni e dei partner soci. (C2)

Competenza operativa b2: coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione lavorativa 2: impiegare le conoscenze di settore, dei prodotti e dei servizi Gli/le impiegati/e di commercio impiegano le loro conoscenze aziendali, settoriali, dei prodotti e dei servizi per svolgere incarichi nel loro campo di attività. Sfruttano le loro conoscenze su caratteristiche, particolarità e punti forti dei prodotti e dei servizi della loro impresa nonché i suoi mercati di sbocco. Inoltre, descrivono le attività che vengono svolte per la produzione di un prodotto o di un servizio nella loro azienda e spiegano quali attività preliminari e complementari devono essere svolte nella catena di valore aggiunto.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.mem.az4 Spiegano le caratteristiche, le particolarità, i punti forti, la posizione di mercato e i mercati di sbocco dei prodotti e dei servizi aziendali. (C2) b2.mem.az5 Distinguono i concorrenti dell'azienda in base a criteri rilevanti. (C2) b2.mem.az6 Sostengono l'attuazione di misure di marketing,	b2.mem.ci3 Spiegano le caratteristiche, le particolarità, i punti forti e i mercati di sbocco dei prodotti e dei servizi del settore. (C2) b2.mem.ci4 Descrivono gli strumenti per la fidelizzazione del cliente. (C2)

impiegando attivamente le loro conoscenze sui prodotti e sui servizi. (C3) b2.mem.az7 Impiegano in maniera mirata e convincente le conoscenze aziendali e del settore nella consulenza al cliente, nei processi lavorativi e nei compiti amministrativi. (C3) b2.mem.az8 Si tengono continuamente aggiornati sulle novità nella loro azienda. (C3)	b2.mem.ci5 Illustrano la catena di valore aggiunto per i prodotti tipici del settore. (C2) b2.mem.ci6 Illustrano i contributi personali, con i quali sostengono il processo di creazione di valore aggiunto nell'azienda. (C3) b2.mem.ci7 Descrivono il processo di produzione per un prodotto tipico della loro azienda o del loro settore. (C2) b2.mem.ci8 Descrivono i materiali e i processi di produzione tipici utilizzati nell'azienda o nel settore. (C2) b2.mem.ci9 Spiegano i possibili effetti di sviluppi, innovazioni e tendenze attuali nel settore per le attività e i compiti svolti in azienda. (C2) b2.mem.ci10 Spiegano i principali marchi ambientali, energetici e di sostenibilità che si applicano nella loro azienda o nel loro settore. (C2)
---	---

Competenza operativa c2: coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Situazione lavorativa 3: agire conformemente alla legge e alle prescrizioni

Gli/le impiegati/e di commercio osservano le prescrizioni aziendali e giuridiche concernenti il loro ambito lavorativo. Sono consapevoli dell'elevata importanza della qualità in ogni fase di lavoro. Osservano le prescrizioni sulla sicurezza sul lavoro, sulla sostenibilità, sulla protezione della salute nonché il regolamento dello stabile. Inoltre, gli/le impiegati/e di commercio rispettano le prescrizioni giuridiche e aziendali concernenti la protezione dei dati e trattano con riservatezza i dati sensibili.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.mem.az1 Mettono in atto le prescrizioni aziendali sulla garanzia della qualità e sulla sostenibilità. (C3) c2.mem.az2 Osservano le prescrizioni aziendali e legali concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. (C3) c2.mem.az3 Nello svolgimento delle loro attività, tengono conto delle prescrizioni aziendali e giuridiche concernenti la protezione dei dati. (C3) c2.mem.az4 Supportano i processi aziendali amministrativi e concernenti il personale in funzione delle esigenze. (C3)	c2.mem.ci1 Descrivono il sistema di gestione della qualità della loro azienda o di un sistema comunemente d'uso nel loro settore. (C2) c2.mem.ci2 Illustrano le misure da loro adottate in azienda o nel loro settore per assicurare la garanzia della qualità, la protezione dell'ambiente e l'utilizzo sostenibile delle risorse. (C2) c2.mem.ci3 Descrivono le prescrizioni tipiche del settore sulla sicurezza sul lavoro e sulla protezione della salute. (C2) c2.mem.ci4 Illustrano i processi dell'amministrazione del personale. (C2)

	c2.mem.ci5 Spiegano i contenuti, l'impiego e l'utilità dei documenti nell'amministrazione del personale. (C2)
--	--

Competenza operativa d1: accogliere richieste di clienti o fornitori

Situazione lavorativa 4: trattare richieste di clienti

Gli/le impiegati/e di commercio accolgono le richieste di clienti interni ed esterni attraverso diversi canali. All'occorrenza consigliano i clienti e verificano le possibili varianti e la fattibilità. Allo stesso tempo valutano se il prodotto o il servizio può essere fornito entro il termine richiesto. Si informano come questi ultimi possono essere prodotti e forniti dalla loro azienda.

Gli/le impiegati/e di commercio preparano un'offerta e la inviano al cliente. All'occorrenza ricontattano il cliente e chiariscono la situazione.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.mem.az1 Trattano le richieste dei clienti e chiariscono le loro esigenze. (C4) d1.mem.az2 Durante i colloqui di consulenza e di vendita, assumono un atteggiamento gentile, convincente e orientato agli obiettivi. (C4) d1.mem.az3 Amministrano le informazioni e i dati relativi ai clienti. (C3) d1.mem.az4 Verificano le possibili varianti e la fattibilità delle richieste dei clienti. (C4) d1.mem.az5 Chiariscono i termini di consegna richiesti e li riferiscono al cliente. (C3) d1.mem.az6 Si informano sul processo di produzione dei prodotti e sulle condizioni di consegna. (C3) d1.mem.az7 Preparano offerte e all'occorrenza ricontattano il cliente. (C3) d1.mem.az8 Assumono un atteggiamento professionale nei confronti del cliente, impiegando in maniera mirata le loro conoscenze aziendali, dei prodotti e dei servizi. (C4)	d1.mem.ci1 Impiegano tecniche di colloquio adatte alla situazione. (C4)

Competenza operativa d4: curare le relazioni con i clienti o i fornitori

Situazione lavorativa 5: evadere gli ordini dei clienti

Gli/le impiegati/e di commercio controllano se gli ordini dei clienti sono completi e corretti e li registrano nel sistema. In seguito preparano la conferma dell'ordine per il cliente.

Nel trattamento dell'ordine, coordinano le interfacce interessate interne ed esterne. In caso di problemi, analizzano la situazione e li risolvono da soli oppure li notificano agli uffici competenti.

In caso di richieste di supporto, gli/le impiegati/e di commercio effettuano i chiarimenti necessari e consigliano il cliente. Eseguono gli ordini di supporto da soli oppure li inoltrano all'ufficio competente corredati di una descrizione completa dell'ordine.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d4.mem.az1 Gli/le impiegati/e di commercio accolgono gli ordini, controllano se sono completi e corretti e li registrano nel sistema. (C4) d4.mem.az2 Garantiscono lo svolgimento dell'incarico in base alle prescrizioni giuridiche e stilano i relativi documenti. (C3) d4.mem.az3 Analizzano i problemi che insorgono durante lo svolgimento dell'incarico e contribuiscono a trovare una soluzione. (C4) d4.mem.az4 Accolgono i reclami dei clienti in maniera gentile ed adeguata e li trattano concentrando sulla ricerca di una soluzione. (C3) d4.mem.az5 Trattano le richieste di supporto autonomamente o in collaborazione con gli specialisti interni e organizzano eventuali servizi di manutenzione e di riparazione. (C3)	d4.mem.ci1 Descrivono lo svolgimento dell'ordine tipico del settore. (C2) d4.mem.ci2 Spiegano i contenuti, l'impiego e l'utilità dei documenti nello svolgimento dell'ordine. (C2) d4.mem.ci3 Calcolano il prezzo di un prodotto o un servizio tipico del settore. (C3) d4.mem.ci4 Descrivono la procedura per il trattamento dei reclami dei clienti. (C3) d4.mem.ci5 Spiegano l'importanza e le caratteristiche di un servizio post-vendita affidabile. (C2) d4.mem.ci6 Descrivono le tecniche di lavoro che servono alla garanzia della qualità e all'ottimizzazione dei processi. (C2)

Competenza operativa c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali
Situazione lavorativa 6: gestire materiale, merci e servizi

Gli/le impiegati/e di commercio effettuano ordini di materiale, merci e servizi nel rispetto dei tempi e conformemente alle esigenze dei clienti. Inoltre, controllano regolarmente le giacenze di magazzino e adottano le misure necessarie.

All'importazione delle merci, verificano se i documenti doganali e di importazione sono completi e corretti.

In caso di ritardi nella consegna, gli/le impiegati/e di commercio contattano i fornitori interni o esterni e coordinano una procedura adeguata. Trattano le fatture in entrata.

Gli/le impiegati/e di commercio riconoscono le conseguenze di una gestione di magazzino inefficiente e mettono al corrente la persona competente.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3mem.az1 Rilevano il fabbisogno di materiale ed effettuano le notifiche necessarie. (C3) c3mem.az2 Procurano materiale, merci e servizi. (C4) c3.mem.az3 Sorvegliano le forniture, reclamano in caso di consegne o servizi difettosi e adottano le misure necessarie. (C4) c3.mem.az4 Trattano le fatture dei fornitori conformemente alle prescrizioni aziendali. (C3) c3.mem.az5 Alla consegna delle merci, controllano se i documenti ricevuti sono completi e corretti e li archiviano. (C3) c3.mem.az6 Riconoscono una gestione di magazzino economicamente ed ecologicamente inefficiente e ne mettono al corrente la persona responsabile. (C5)	c3.mem.ci1 Descrivono per un tipico bene di magazzino il processo dall'approvvigionamento alla consegna. (C2) c3.mem.ci2 Nominano gli essenziali obiettivi dell'approvvigionamento. (C2) c3.mem.ci3 Determinano per un prodotto tipico della loro azienda un tipo di approvvigionamento d'uso nel settore. (C5) c3.mem.ci4 Nominano tipi di magazzini d'uso nel settore e analizzano i fattori che causano costi in magazzino. (C4) c3.mem.ci5 Descrivono le conseguenze economiche ed ecologiche di una gestione di magazzino inefficiente e propongono come ottimizzarla. (C4) c3.mem.ci6 Spiegano i documenti rilevanti di importazione e le attuali disposizioni doganali. (C2)

Competenza operativa c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali

Situazione lavorativa 7: organizzare il trasporto di merci

Gli/le impiegati/e di commercio coordinano il trasporto di merci all'interno della loro azienda o la consegna ai clienti.

Incaricano lo spedizioniere di organizzare il trasporto delle merci. Preparano i documenti di trasporto e l'incarico di spedizione all'attenzione dello spedizioniere nonché gli eventuali documenti sull'assicurazione di trasporto e la fattura commerciale.

Nell'esportazione di merci preparano o procurano i documenti di esportazione rilevanti, tenendo conto delle disposizioni vigenti nei rispettivi Paesi.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.mem.az7 Organizzano e sorvegliano la fornitura di materiale e di merci ai clienti. (C4) c3.mem.az8 Preparano o procurano i documenti di trasporto e l'incarico di spedizione all'attenzione dello spedizioniere, la fattura commerciale per il cliente, eventuali documenti doganali o di esportazione per l'assicurazione di trasporto e i conteggi degli ordini di trasporto. (C3)	c3.mem.ci7 Nominano mezzi di trasporto d'uso nel settore e ne descrivono le particolarità. (C2) c3.mem.ci8 Tenendo conto degli aspetti economici ed ecologici, definiscono il mezzo di trasporto appropriato per le merci da trasporto d'uso nel settore nonché l'imballaggio e giustificano la loro scelta. (C3) c3.mem.ci9 Spiegano le particolarità delle merci pericolose e nominano le principali disposizioni per la loro etichettatura, il loro imballaggio e trasporto. (C2) c3.mem.ci10 Illustrano i rischi e i possibili danni durante i trasporti e descrivono la procedura per assicurare i trasporti di merci. (C2) c3.mem.ci11 Rappresentano sinteticamente l'importanza del commercio estero per il settore MEM. Allo stesso tempo, descrivono l'utilità degli accordi di libero scambio in materia di importazione ed esportazione delle merci. (C2) c3.mem.ci12 Spiegano le disposizioni doganali (origine preferenziale / non preferenziale) e le caratteristiche della tariffa doganale svizzera. (C2) c3.mem.ci13 Spiegano come vanno preparati o procurati i certificati d'origine necessari. (C2) c3.mem.ci14 Spiegano i rischi più frequenti del commercio estero e descrivono gli strumenti d'uso nel settore per la garanzia di pagamento e di prestazione. (C2) c3.mem.ci15 Spiegano le principali funzioni delle clausole commerciali internazionali (Incoterms) e ne descrivono l'applicazione sugli ordini di importazione ed esportazione. (C2)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1:	2 impiegare le conoscenze del settore, dei prodotti e dei servizi 5 evadere gli ordini dei clienti	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
2	Blocco CI 2:	3 agire conformemente alla legge e alle prescrizioni 5 evadere gli ordini dei clienti 6 gestire materiale, merci e servizi	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
3	Blocco CI 3:	2 impiegare le conoscenze del settore, dei prodotti e dei servizi 3 agire conformemente alla legge e alle prescrizioni 4 trattare le richieste di clienti	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
4	Blocco CI 4:	3 agire conformemente alla legge e alle prescrizioni 5 evadere gli ordini dei clienti 7 organizzare il trasporto di merci	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
5	Blocco CI 5:	1 rappresentare abilmente la propria azienda e la propria funzione 2 impiegare le conoscenze del settore, dei prodotti e dei servizi 5 evadere gli ordini dei clienti	4 giorni 3 presenze 1 blended learning
Totale			16 giorni 11 presenze 5 blended learning

A2.13 Ramo di formazione e d'esame «Industria alimentare»

Situazioni lavorative specifiche per settore (13) e obiettivi di prestazione

Competenza operativa e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale	
Situazione lavorativa 1: ricerca di informazioni su azienda e funzione e loro conseguente impiego Gli impiegati di commercio si orientano coerentemente all'oggetto sociale, al modello e all'obiettivo principale della loro azienda. Interagiscono agevolmente con tutti i collaboratori dell'azienda, anche in corrispondenza delle interfacce critiche. Gli impiegati di commercio ricercano le informazioni necessarie e comunicano secondo il piano di informazione e comunicazione della loro azienda.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.nmi.az1 Agiscono secondo il modello (se esistente) e la finalità della loro azienda nel loro ambiente di lavoro. (C3) e2.nmi.az2 Illustrano l'oggetto sociale della loro azienda. (C2) e2.nmi.az3 Interpretano la posizione di mercato della loro azienda e dei principali concorrenti. (C3) e2.nmi.az4 Collaborano agevolmente con le varie funzioni dell'azienda, coinvolgendone le interfacce e le dipendenze, come richiesto dalla situazione. (C3) e2.nmi.az5 Svolgono i processi di lavoro attenendosi alle direttive aziendali. (C3) e2.nmi.az6 Si procurano informazioni rilevanti per il loro lavoro quotidiano da fonti adeguate. (C3) e2.nmi.az7 Comunicano in forma orale e scritta secondo le regole interne di informazione e comunicazione. (C3)	e2.nmi.ci1 Forniscono una panoramica delle organizzazioni settoriali e dei loro compiti. (C2) e2.nmi.ci2 Forniscono una panoramica della concorrenza nel loro settore e ne mostrano il posizionamento sul mercato. (C2) e2.nmi.ci3 Spiegano l'obiettivo principale della loro azienda e i suoi punti di forza (USP - unique selling proposition). (C2) e2.nmi.ci4 Illustrano la catena del valore della loro azienda. (C2) e2.nmi.ci5 Illustrano i diversi settori organizzativi della loro azienda con le relative interfacce e dipendenze (C2).

Competenza operativa b2: Coordinare inter-facce nei processi aziendali	
Situazione lavorativa 2: applicazione delle fondamentali norme giuridiche e aziendali Gli impiegati di commercio applicano le norme giuridiche e aziendali del loro campo di lavoro. Accanto alle disposizioni professionali, si attengono alle regole interne relative a sicurezza sul lavoro, requisiti igienici, sostenibilità e conformità. Inoltre, trattano i dati e le informazioni sensibili in modo riservato.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.nmi.az1 Applicano i fondamenti giuridici necessari per il loro settore di lavoro. (C3) b2.nmi.az2 Attuano le linee guida aziendali (almeno per quanto riguarda sicurezza sul lavoro, requisiti igienici, regolamenti e linee guida di conformità interni ed esterni, ordinamento interno) nell'ambito del loro lavoro quotidiano. (C3) b2.nmi.az3 Attuano in modo mirato le disposizioni aziendali finalizzate alla sostenibilità. (C3) b2.nmi.az4 Nel trattamento di tutte le informazioni, applicano le disposizioni di legge, le direttive sulla protezione dei dati e le regole di riservatezza. (C3)	b2.nmi.ci1 Spiegano i fondamenti giuridici essenziali dell'industria alimentare nonché le relative leggi e disposizioni vigenti in ambito alimentare. (C2) b2.nmi.ci2 Illustrano i requisiti legali per certificazioni ed etichette nel loro settore. (C2) b2.nmi.ci3 Spiegano le peculiarità relative a sicurezza sul lavoro e tutela della salute (norme igieniche) nel loro settore. (C3) b2.nmi.ci4 Spiegano le attuali iniziative politiche nel loro settore. (C2) b2.nmi.ci5 Illustrano le istituzioni normative del loro settore. (C2) b2.nmi.ci6 Illustrano le tendenze e le direttive di sostenibilità del loro settore. (C2) b2.nmi.ci7 Spiegano l'importanza delle direttive sulla protezione dei dati. (C2)

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
Situazione lavorativa 3: ricerca e utilizzo di informazioni su prodotti, mercato e settore Gli impiegati di commercio utilizzano le loro conoscenze in ambito di interrelazioni economiche, prodotti, servizi e mercati rilevanti nelle discussioni con clienti e colleghi. Essi seguono inoltre lo sviluppo del mercato nel loro settore.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.nmi.az1 Illustrano l'offerta di prodotti e servizi della loro azienda in modo differenziato alle diverse parti interessate. (C3) b3.nmi.az2 Conducono ricerche su innovazioni, tendenze e sviluppi nel settore attraverso vari canali. (C3)	b3.nmi.ci1 Illustrano i prodotti, i gruppi di prodotti importanti e i relativi servizi delle aziende alimentari. (C2) b3.nmi.ci2 Illustrano i principali mercati di sbocco e di fornitura per prodotti e servizi dell'industria alimentare. (C2)

b3.nmi.az3 Impiegano le loro conoscenze del mercato in discussioni tecniche con colleghi e clienti in modo adeguato alla situazione. (C3)	b3.nmi.ci3 Indicano i principali gruppi di interessati rilevanti per il settore e i loro compiti fondamentali. (C2) b3.nmi.ci4 Indicano i più importanti canali di informazione del loro settore. (C1) b3.nmi.ci5 Illustrano i principali fattori che influenzano il loro settore. (C2) b3.nmi.ci6 Illustrano innovazioni, tendenze e sviluppi attuali del loro settore. (C2) b3.nmi.ci7 Individuano opportunità e pericoli per la loro azienda, derivanti dallo sviluppo generale del mercato e dalle tendenze dell'industria alimentare. (C3)
--	--

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori

Situazione lavorativa 4: accoglienza e assistenza di persone interne ed esterne all'azienda

Gli impiegati di commercio accolgono persone interne ed esterne all'azienda, personalmente o al telefono, mettendole in contatto con il rispettivo referente interno. Coordinano contatti, riunioni e visite aziendali, partecipando inoltre all'inserimento di nuovi collaboratori.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.nmi.az1 Ricevono e assistono persone interne ed esterne all'azienda in base alla situazione, mettendole in contatto con gli uffici competenti, qualora necessario. (C3) d1.nmi.az2 Preparano i locali e ne pianificano l'utilizzo. (C3) d1.nmi.az3 Organizzano visite aziendali o forniscono informazioni sui processi di produzione attraverso altri canali. (C3) d1.nmi.az4 Presentano i prodotti dell'azienda. (C3) d1.nmi.az5 Partecipano all'inserimento di nuovi collaboratori della produzione, elaborando un programma di introduzione e creando le condizioni necessarie per l'inizio dell'attività lavorativa. (C3)	d1.nmi.ci1 Illustrano i processi di produzione della loro azienda. (C2) d1.nmi.ci2 Spiegano le disposizioni di accesso per le aziende alimentari. (C4) d1.nmi.ci3 Spiegano le procedure interne dell'azienda per visitatori e personale tecnico esterno. (C2) d1.nmi.ci4 Mostrano come i nuovi dipendenti vengono inseriti nella produzione, in conformità con le norme igieniche della loro azienda. (C3) d1.nmi.ci5 Illustrano il comportamento appropriato nei rapporti con clienti diversi. (C2) d1.nmi.ci6 Organizzano efficaci presentazioni dei prodotti con strumenti di marketing adeguati. (C3) d1.nmi.ci7 Pianificano lo svolgimento delle visite aziendali. (C3)

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori	
Situazione lavorativa 5: elaborazione di richieste dei clienti e di informazioni sui prodotti Gli impiegati di commercio elaborano le richieste di informazioni sui prodotti di clienti e consumatori finali attraverso diversi canali. Ricevono le richieste relative ai prodotti e le elaborano in modo tempestivo. A seconda delle dimensioni del cliente e del potenziale di vendita, preparano opportunamente offerte o colloqui di vendita con il supporto dei collaboratori, interpretando inoltre le valutazioni di fatturato e vendita nonché i dati di mercato dei clienti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.nmi.az1 Elaborano le richieste di informazioni sui prodotti di clienti e consumatori finali. (C3) d2.nmi.az2 Redigono offerte relative ai prodotti in collaborazione con le interfacce interne. (C3) d2.nmi.az3 Organizzano l'invio di campioni. (C3) d2.nmi.az4 Preparano il colloquio di vendita in collaborazione con il reparto vendite. (C3) d2.nmi.az5 Interpretano le valutazioni di fatturato e vendita nonché i dati di mercato dei clienti. (C4)	d2.nmi.ci1 Effettuano calcoli di vendita per i prodotti del loro settore. (C3) d2.nmi.ci2 Mostrano lo svolgimento dell'invio di campioni nonché punti critici e soluzioni possibili. (C3) d2.nmi.ci3 Analizzano statistiche interne ed esterne in relazione al mercato di sbocco. (C4) d2.nmi.ci4 Si occupano dell'esecuzione delle varie fasi nella preparazione di un colloquio di vendita. (C3) d2.nmi.ci4 Applicano diverse tecniche di vendita in un colloquio di vendita o di consulenza. (C3) d2.nmi.ci5 Presentano i prodotti e l'assortimento della loro azienda con tecniche diverse. (C3)

Competenza operativa c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali	
Situazione lavorativa 6: acquisizione e gestione di materie prime, prodotti commerciali, materiali ausiliari e consumabili, imballaggi Gli impiegati di commercio si occupano dell'acquisizione di materie prime, prodotti commerciali, materiali ausiliari e consumabili nonché imballaggi. Controllano la disponibilità della merce e le date di consegna, garantendo così i rifornimenti per la produzione pianificata. Cercano mercati di fornitura adeguati e richiedono quotazioni. Verificano inoltre l'anagrafica relativa agli acquisti e la inseriscono nel sistema operativo.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.nmi.az1 Controllano le scorte di merci e ordinano di conseguenza materie prime, prodotti commerciali, materiali ausiliari e consumabili, imballaggi. (C3) c3.nmi.az2 Assicurano la disponibilità della merce per la produzione attraverso il monitoraggio delle date di consegna. (C3)	c3.nmi.ci1 Illustrano le fasi tipiche del processo di approvvigionamento della loro azienda. (C2) c3.nmi.ci2 Illustrano le diverse modalità di approvvigionamento. (C2)

c3.nmi.az3 Verificano l'anagrafica relativa agli acquisti e la inseriscono nel sistema operativo. c3.nmi.az4 Raccolgono specifiche e certificati per gli articoli da acquistare e li inseriscono nel sistema operativo. (C2) c3.nmi.az5 Ricercono possibili mercati di fornitura per gli articoli da acquistare e richiedono quotazioni. (C4)	c3.nmi.ci3 Presentano le materie prime più importanti del loro settore e le loro proprietà. (C2) c3.nmi.ci4 Descrivono le più importanti etichette ecologiche e di sostenibilità per il loro settore. (C2) c3.nmi.ci5 Illustrano i principali ausiliari di fabbricazione, i semilavorati, i prodotti finiti e i materiali consumabili del loro settore. (C2) c3.nmi.ci6 Ricercono mercati di fornitura per gli articoli da acquistare per la loro azienda secondo criteri di valutazione economici ed ecologici. (C4) c3.nmi.ci7 Spiegano le norme sull'importazione e le procedure doganali per gli ordini di acquisto. (C2) c3.nmi.ci8 Spiegano il sistema di pianificazione dei prodotti della loro azienda. (C2)
--	--

Competenza operativa c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali

Situazione lavorativa 7: coordinamento degli ordini dei prodotti

Gli impiegati di commercio coordinano gli ordini dei prodotti relativi ad articoli a magazzino e su commissione. Accertano la disponibilità di articoli a magazzino o assegnano l'incarico per la produzione di articoli su commissione. Gli impiegati di commercio preparano i documenti di consegna e coordinano il trasporto puntuale con le interfacce interne. In caso di consegne errate, informano i clienti e prendono adeguati provvedimenti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.nmi.az6 Evadono gli ordini di prodotti a magazzino e su commissione nel rispetto delle scadenze. (C3) c3.nmi.az7 Determinano la disponibilità della merce e, se necessario, emettono un ordine di produzione. (C3) c3.nmi.az8 Coordinano il trasporto con i documenti di consegna necessari. (C3) c3.nmi.az9 Informano i clienti degli errori di consegna e pianificano le relative spedizioni successive. (C4)	c3.nmi.ci8 Presentano il processo di ordinazione della loro azienda e i relativi documenti. (C3) c3.nmi.ci9 Illustrano i diversi tipi di magazzino nel loro settore e ne determinano gli indicatori. (C2) c3.nmi.ci10 Illustrano i vantaggi, gli svantaggi e le particolarità dei principali mezzi di trasporto. (C2) c3.nmi.ci11 Selezionano il mezzo di trasporto adeguato per i prodotti della loro azienda e motivano la loro scelta. (C3) c3.nmi.ci12 Confrontano la compatibilità ambientale e climatica dei diversi mezzi di trasporto sulla base di indicatori. (C3)

Competenza operativa c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali
Situazione lavorativa 8: elaborazione di ordini nel settore esportazione

Gli impiegati di commercio elaborano gli ordini per l'esportazione in conformità con le disposizioni internazionali. Coordinano la produzione puntuale degli articoli ordinati con il reparto di pianificazione della produzione. Preparano i documenti doganali necessari. Gli impiegati di commercio sono in contatto attivo con l'acquirente della merce da esportare e informano gli uffici interni dell'andamento dell'ordine.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.nmi.az10 Emettono ordini di produzione per gli acquirenti della merce da esportare. (C3) c3.nmi.az11 Preparano i necessari documenti di trasporto e doganali, tenendo conto delle tariffe doganali, delle disposizioni specifiche del Paese e delle clausole commerciali internazionali. (C3) c3.nmi.az12 Coordinano lo svolgimento dell'ordine con i reparti interni e con l'acquirente della merce da esportare in modo trasparente. (C3)	c3.nmi.ci12 Rappresentano con chiarezza l'importanza del commercio estero per la loro azienda e il loro settore. (C2) c3.nmi.ci13 Descrivono i vantaggi degli accordi di libero scambio per l'importazione e l'esportazione di beni nel loro settore. (C3) c3.nmi.ci14 Indicano i fondamenti giuridici delle norme e delle tariffe doganali. (C1) c3.nmi.ci15 Illustrano le tariffe doganali più importanti per il loro settore. (C2) c3.nmi.ci16 Redigono e ottengono i documenti doganali e le prove di origine necessari. (C2) c3.nmi.ci17 Spiegano le principali funzioni delle clausole commerciali internazionali. (C2) c3.nmi.ci18 Pianificano la spedizione all'estero con i mezzi di trasporto più importanti (C3).

Competenza operativa c2: Coordinare e attua-re processi commerciali di supporto
Situazione lavorativa 9: creazione a aggiornamento di schede tecniche e specifiche di prodotti

Gli impiegati di commercio compilano schede tecniche e specifiche di prodotti, aggiornandole regolarmente nei sistemi di dati interni ed esterni. Ottengono le informazioni sul prodotto di cui hanno bisogno e le inseriscono nei moduli.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.nmi.az1 Redigono schede tecniche di prodotti e specifiche. (C3) c2.nmi.az2 Elaborano regolarmente i dati dei prodotti nei sistemi di dati interni ed esterni. (C3)	c2.nmi.ci1 Illustrano il processo di produzione di un manufatto nella loro azienda. (C2) c2.nmi.ci2 Illustrano le prescrizioni in materia di

	dichiarazione sulla base della confezione di un prodotto. (C2) c2.nmi.ci3 Forniscono una panoramica delle ricette e dei valori nutrizionali comuni nel settore. (C1) c2.nmi.ci4 Indicano i principali allergeni del loro settore. (C1) c2.nmi.ci5 Descrivono una dieta equilibrata, tenendo conto delle sostanze nutritive di base. (C2) c2.nmi.ci6 Illustrano i più importanti test microbiologici e chimici nella gestione della qualità. (C2)
--	---

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori

Situazione lavorativa 10: gestione dei feedback sui prodotti

Gli impiegati di commercio ricevono ed elaborano i feedback sui prodotti dai clienti o da organismi di controllo esterni. Ricevono i reclami di consumatori finali, clienti o organismi di controllo esterni. Richiedono le informazioni necessarie e proseguono con l'elaborazione dei reclami.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.nmi.az1 Elaborano i feedback e i reclami dei clienti con un approccio orientato all'utente, utilizzando vari canali. (C3) d1.nmi.az2 Documentano i reclami nei sistemi opportuni. (C3) d1.nmi.az3 Organizzano il ritiro della merce, eventuali consegne successive e l'emissione di note di credito. (C3)	d1.nmi.ci1 Spiegano il sistema di gestione della qualità della loro azienda. (C2) d1.nmi.ci2 Analizzano le caratteristiche sensoriali più importanti dei prodotti del loro settore. (C3) d1.nmi.ci3 Spiegano le possibili ragioni delle discrepanze nella qualità e le relative conseguenze. (C2) d1.nmi. CI4 Analizzano i reclami, da cui traggono misure di miglioramento (C4) d1.nmi.ci5 Sviluppano soluzioni orientate al cliente per i reclami. (C3) d1.nmi.ci6 Analizzano i moduli dei feedback sui prodotti e ne ricavano misure di miglioramento. (C4)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
Situazione lavorativa 11: attuazione di misure di promozione delle vendite Gli impiegati di commercio svolgono attività di promozione delle vendite per pubblicizzare i loro prodotti e supportare il cliente nella vendita. Si servono della corporate identity/del corporate design della loro azienda per creare materiale promozionale o altri documenti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.nmi.az1 Elaborano adeguate misure di promozione delle vendite per i prodotti della loro azienda per i diversi gruppi di parti interessate. (C3) c4.nmi.az2 Utilizzano la CI/il CD della loro azienda per preparare materiale di promozione delle vendite o altri documenti. (C3)	c4.nmi.ci1 Mostrano misure di promozione delle vendite adeguate per il loro settore. (C3) c4.nmi.ci2 Si servono della corporate identity(CI)/del corporate design (CD) della loro azienda per creare materiale per la promozione delle vendite. (C3) c4.nmi.ci3 Illustrano le caratteristiche essenziali per l'organizzazione di un briefing per le aziende esterne. (C1) c4.nmi.ci4 Allestiscono le presentazioni dei prodotti con tecniche adeguate e orientate al gruppo target. (C3) c4.nmi.ci5 Interpretano i desideri dei clienti e ne traggono opportune misure di promozione delle vendite. (C3) c4.nmi.ci6 Illustrano i fondamenti del marketing sostenibile. (C2)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
Situazione lavorativa 12: elaborazione di richieste di sponsorizzazione Gli impiegati di commercio ricevono ed elaborano le richieste di sponsorizzazione. Qualora vengano accettate, coordinano la spedizione o il ritiro dei prodotti con il destinatario della sponsorizzazione.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.nmi.az3 Si occupano di diverse richieste di sponsorizzazione, che ricevono ed elaborano in modo indipendente e, se necessario, consultandosi con gli uffici competenti. (C3) c4.nmi.az4 Organizzano l'invio o il ritiro puntuale di donazioni in natura. (C3)	c4.nmi.ci6 Illustrano il senso e lo scopo della sponsorizzazione come forma di marketing. (C2) c4.nmi.ci7 Illustrano le fasi essenziali per l'invio dei prodotti. (C2) c4.nmi.ci8 Presentano adeguate controprestazioni per le

	richieste di sponsorizzazione in modo orientato al gruppo target. (C3) c4.nmi.ci9 Studiano il posizionamento ottimale dei prodotti in occasione di eventi di sponsorizzazione. (C3)
--	---

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione

Situazione lavorativa 13: partecipazione all'organizzazione di degustazioni di prodotti, fiere o eventi

Gli impiegati di commercio pianificano e coordinano le degustazioni interne ed esterne dei prodotti. Collaborano alla presentazione dell'azienda a fiere ed eventi e rappresentano i loro prodotti in modo redditizio.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.nmi.az5 Organizzano degustazioni di prodotti interne ed esterne. (C3) c4.nmi.az6 Organizzano la partecipazione della loro azienda a fiere ed eventi insieme ai responsabili del marketing e del management prodotti. (C3)	c4.nmi.ci10 Propongono idee creative per il posizionamento dei prodotti in occasione di presentazioni aziendali. (C3) c4.nmi.ci11 Definiscono i moduli interni per le degustazioni e traggono conclusioni dai risultati. (C3) c4.nmi.ci12 Mostrano varie opzioni per la configurazione dell'assortimento per gruppi target specifici. (C1) c4.nmi.ci13 Presentano misure di attivazione indirizzate ai gruppi target. (C3) c4.nmi.ci14 Illustrano le linee guida per il personale con l'assegnazione dell'orario di lavoro in occasione di fiere ed eventi. (C1) c4.nmi.ci15 Descrivono misure per ridurre l'impatto di fiere ed eventi su ambiente e clima.

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1: Avviamento in settore e prodotti	9 Creazione e aggiornamento di schede tecniche e specifiche di prodotti 1 Ricerca di informazioni su azienda e funzione e loro conseguente impiego 6 Acquisizione e gestione di materie prime, prodotti commerciali, materiali ausiliari e consumabili, imballaggi 3 Ricerca e utilizzo di informazioni su prodotti, mercati e settori	4 giorni 3 presenze 1 blended learning
2	Blocco CI 2	2 Applicazione delle fondamentali norme giuridiche e aziendali 4 Accoglienza e assistenza di persone interne ed esterne all'azienda 10 Gestione dei feedback sui prodotti 12 Elaborazione di richieste di sponsorizzazione	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
3	Blocco CI 3	4 Accoglienza e assistenza di persone interne ed esterne all'azienda 9 Creazione e aggiornamento di schede tecniche e specifiche di prodotti 10 Gestione dei feedback sui prodotti 7 Coordinamento degli ordini dei prodotti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 4	1 Ricerca di informazioni su azienda e funzione e loro conseguente impiego 13 Partecipazione all'organizzazione di degustazioni di prodotti, fiere o eventi 11 Attuazione di misure per la promozione delle vendite 5 Elaborazione di richieste dei clienti e di informazioni sui prodotti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 5	5 Elaborazione di richieste dei clienti e di informazioni sui prodotti 8 Elaborazione di ordini nel settore esportazione	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
6	Blocco CI 6	2 Applicazione delle fondamentali norme giuridiche e aziendali 3 Ricerca e utilizzo di informazioni su prodotti, mercati e settori	4 giorni 3 presenze 1 blended learning
Totale			16 giorni 14 presenze 2 blended learning

A2.14 Ramo di formazione e d'esame «Notariati Svizzera»

Situazioni di lavoro specifiche del settore (11) e obiettivi di performance

Competenza d'azione a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	
Situazione di lavoro 1: Abile movimento durante il funzionamento e la funzione I commercianti descrivono il funzionamento del loro ufficio notarile e distinguono chiaramente i diversi tipi di notai. Spiegano le peculiarità del proprio tipo di ufficio notarile (notaio ufficiale o libero professionista), rappresentano la dichiarazione di missione e comunicano secondo il concetto di informazione e comunicazione della loro attività. Esse indicano quali sono le basi giuridiche e le ordinanze a livello federale e cantonale che svolgono un ruolo centrale nella loro attività. Descrivono le interrelazioni tra le varie funzioni della loro azienda. Essi orientano le loro azioni in base a fattori di prestazione o a standard di qualità definiti in funzione della loro funzione. Nel fare ciò, essi sono guidati dal quadro giuridico.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a1.not.az1 Essi attuano la dichiarazione di missione aziendale, il concetto di informazione e comunicazione nelle loro attività. (C3) a1.not.az2 Coordinano varie funzioni operative. (C3)	a1.not.ci1 Essi elencano diversi tipi di notai. (C1) a1.not.ci2 Spiegano come funziona il notariato. (C2) a1.not.ci3 Descrivono i servizi forniti dalla propria azienda. (C2) a1.not.ci4 Spiegano la base giuridica e i regolamenti. (C2) a1.not.ci5 Essi mostrano le varie funzioni nel loro funzionamento. (C2) a1.not.ci6 Essi nominano i fattori di prestazione e gli standard di qualità centrali. (C1)

Competenza b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali

Situazione lavorativa 2: Agire in conformità con la legge e i regolamenti

I commercianti agiscono secondo le consuete certificazioni e gli standard professionali del loro settore di lavoro. Essi applicano i regolamenti interni ed esterni e le linee guida di conformità pertinenti alla loro area di lavoro sia online che offline. Essi rispettano le norme di sicurezza sul lavoro e le regole di casa della loro azienda. Attuano le leggi sulla sostenibilità. Allo stesso tempo, essi agiscono in conformità con le direttive generali e interne sulla protezione dei dati e trattano i dati in modo sicuro. Essi valutano quali incidenti operativi devono essere trattati come questioni interne.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.not.az1 Nel loro lavoro quotidiano, si attengono alle normative aziendali e alle linee guida di conformità sia online che offline. (C3) b2.not.az2 Essi applicano le norme di sicurezza sul lavoro dell'azienda nel loro lavoro quotidiano. (C3) b2.not.az3 Essi tengono conto delle direttive generali e interne sulla protezione dei dati. (C3) b2.not.az4 Essi osservano il dovere di riservatezza dell'azienda. (C2) b2.not.az5 Supportano la gestione degli ordini online e offline. (C3) b2.not.az6 Essi attuano i requisiti operativi di sicurezza sul lavoro e di sostenibilità. (C2)	b2.not.ci1 Lei nomina gli standard professionali importanti. (C1) b2.not.ci2 Spiegano i regolamenti aziendali e le linee guida per la conformità. (C2) b2.not.ci3 Essi riassumono le linee fondamentali della protezione dei dati e l'obbligo di riservatezza. (C2) b2.not.ci4 Essi spiegano l'importanza della protezione dei dati e della riservatezza nella loro azienda. (C2) b2.not.ci5 Essi applicano la linea di protezione dei dati e l'obbligo di riservatezza. (C3)

Competenza b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Situazione lavorativa 3: Utilizzare la conoscenza del mercato e dell'industria

I commercianti valutano continuamente il mercato e il suo sviluppo e classificano i contesti economici e politici e le influenze sugli uffici notarili. A seconda della loro funzione nella loro azienda, spiegano i servizi offerti. Spiegano i modelli di business e le forme di organizzazione specifiche del settore e dell'azienda. Partecipano alle discussioni con i colleghi e i clienti su basi solide e seguono l'evoluzione del mercato nel loro settore.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.not.az1 Essi ricercano attivamente, attraverso vari canali, temi economici e politici e sviluppi nel campo degli uffici notarili. (C3) b3.not.az2 Essi utilizzano attivamente la loro conoscenza del mercato e del settore nelle discussioni. (C3)	b3.not.ci1 Essi rappresentano graficamente gli sviluppi più importanti nel campo degli uffici notarili. (C2) b3.not.ci2 Spiegano gli sviluppi più importanti nel campo degli uffici notarili al livello appropriato. (C2)

	b3.not.ci3 Essi classificano le connessioni e le influenze economiche e politiche in modo significativo sul notariato. (C3) b3.not.ci4 Essi spiegano gli effetti centrali degli attuali sviluppi delle professioni notarili sulle loro attività e sui loro compiti in termini di diritto sostanziale e di diritto laureato. (C3)
--	--

Competenza a3: Accettare ed elaborare incarichi

Situazione lavorativa 4: Redazione di atti notarili e certificazioni ufficiali

I commercianti valutano se una transazione legale deve essere autenticata da un notaio. Essi redigono atti sui processi, le condizioni e gli eventi. Formulano il contenuto di autentiche di ogni tipo. Essi redigono le procure generali e speciali secondo i desideri dei clienti. Preparerete l'autenticazione notarile delle garanzie e la stesura dei contratti sulla base di fatti concreti. In caso di notarizzazioni e certificazioni complesse, consultano lo specialista. Essi preparano i documenti corrispondenti o le iscrizioni nel registro.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a3.not.az1 Essi redigono documenti sui processi, le condizioni e le procedure. (C3) a3.not.az2 Voi create le certificazioni. (C3) a3.not.az3 Creerete delle procure generali e speciali in linea con i desideri del cliente. (C3) a3.not.az4 Preparate la certificazione notarile delle garanzie e la preparazione delle copie del contratto. (C3) a3.not.az5 Si creano documenti e si registrano le voci. (C3)	a3.not.ci1 Essi specificano le operazioni legali che devono essere ufficialmente autenticate o certificate. (C1) a3.not.ci2 Spiegano l'uso di una procura generale o speciale. (C1)

Competenza ad agire d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori
Situazione lavorativa 5: Esaminare i requisiti di legge e valutare e applicare diversi tipi e forme di contratti

Per ogni singola transazione legale che il cliente desidera effettuare presso l'ufficio del notaio, gli esercenti verificano se sono soddisfatte le condizioni per la conclusione. Se i requisiti non sono soddisfatti o se mancano singoli elementi, essi spiegano al cliente quali sono i requisiti ancora mancanti per la conclusione della transazione e come questi devono essere soddisfatti. Spiegano al cliente le misure necessarie per quanto riguarda la legge sulla tutela degli adulti. Essi consigliano il cliente e spiegano i vantaggi e gli svantaggi della soluzione proposta. Valutano in ogni singolo caso se il tipo e la forma di contratto proposto dal cliente è stato correttamente applicato, valutano lo scopo e le conseguenze legali della forma di contratto in questione e indicano le possibili alternative. Essi preparano i relativi documenti e le iscrizioni nel registro.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.not.az1 Essi controllano le transazioni legali per i requisiti necessari. (C4) d1.not.az2 Spiegano ai clienti le condizioni e le misure necessarie per concludere la transazione. (C2) d1.not.az3 Spiegano ai clienti i requisiti e le misure necessarie per quanto riguarda la legge sulla protezione degli adulti. (C2) d1.not.az4 Forniscono consulenza ai clienti per la preparazione dei contratti. (C3) d1.not.az5 Valutano i contratti e mostrano in modo proattivo ai clienti le alternative. (C3) d1.not.az6 Si creano documenti e si registrano le voci. (C3)	d1.not.ci1 Spiegano il diritto contrattuale. (C2) d1.not.ci2 Essi mostrano gli elementi importanti del diritto contrattuale. (C3) d1.not.ci3 Indicate i tipi di contratto e i moduli pertinenti. (C1) d1.not.ci4 Si distingue tra i tipi di contratto e i moduli. (C3)

Competenza d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori
Situazione lavorativa 6: Formulare accordi prematrimoniali sulla base delle discussioni con i clienti e delle note del supervisore

I mercanti redigono i contratti di matrimonio sui vari regimi patrimoniali dei coniugi sulla base degli appunti della conversazione. Così facendo, essi formulano entrambe le proposte di testo sull'assegnazione della somma totale di entrambe le proposte al coniuge superstite o sull'istituzione del regime patrimoniale tra coniugi della separazione dei beni o della comunione dei beni in generale. Essi redigono un inventario ai sensi dell'articolo 195 bis del Codice Civile. Nel caso di contratti di matrimonio complessi e di inventari, i commercianti si rivolgono allo specialista. Essi preparano i relativi documenti e le iscrizioni nel registro.

Obiettivi di valutazione azienda

d3.not.az1
Preparerete le bozze dei contratti di matrimonio sulla base degli appunti della conversazione. (C3)

d3.not.az2
Lei formula varie proposte di testo. (C3)

d3.not.az3
Essi redigono l'inventario a norma dell'articolo 195 bis del codice civile. (C3)

d3.not.az4
Preparerete i documenti necessari e registrerete le registrazioni per i contratti di matrimonio e gli inventari. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

d3.not.ci1
Dichiarano la legge sul matrimonio. (C2)

d3.not.ci2
Essi mostrano gli elementi più importanti della legge sul matrimonio. (C3)

Competenza ad agire d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori
Situazione lavorativa 7: Redazione di semplici contratti e testamenti ereditari basati su discussioni con i clienti e note del supervisore

I commercianti mostrano al cliente le caratteristiche principali delle varie soluzioni possibili in materia di diritto successorio e ne spiegano i vantaggi e gli svantaggi. Rispondono a semplici domande dei clienti sul diritto successorio. Essi spiegano al cliente quali diritti di successione (compreso l'usufrutto) esistono in base alla situazione specifica e quali quote obbligatorie esistono nei confronti degli eredi. Individuerete i motivi di invalidità e di riduzione in caso di disposizioni in caso di decesso e preparerete i relativi documenti e le iscrizioni nel registro.

Obiettivi di valutazione azienda

d2.not.az1
Essi mostrano i vantaggi e gli svantaggi di diverse soluzioni nel campo del diritto successorio. (C3)

d2.not.az2
Essi calcolano la quota di eredità degli eredi legali. (C3)

d2.not.az3
Essi registrano il sistema madre sulla base della situazione concreta del cliente. (C3)

d2.not.az4
Essi mostrano ai clienti i crediti ereditari e le quote obbligatorie agli eredi. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

d2.not.ci1
Spiegano il diritto di successione. (C2)

d2.not.ci2
Essi mostrano gli elementi più importanti del diritto di successione. (C3)

d2.not.ci3
Descrivono l'effetto dell'eredità. (C2)

d2.not.ci4
Spiegano le possibilità degli eredi in caso di situazione finanziaria incerta dell'eredità. (C2)

d2.not.az5 Si calcola la quota di non smaltimento. (C3) d2.not.az6 Essi indicano i motivi dell'invalidità e della riduzione. (C3) d2.not.az7 Spiegano ai clienti in modo comprensibile le varie possibilità di garantire il loro patrimonio e chi ne ha diritto. (C3) d2.not.az8 Redigono bozze di testamenti e contratti di successione. (C3)	d2.not.ci5 Spiegano le varie opzioni per la messa in sicurezza del patrimonio e chi ne ha diritto. (C2) d2.not.ci6 Distinguono i testamenti dai contratti di eredità. (C2) d2.not.ci7 Spiegano gli effetti concreti delle bozze dei testamenti. (C2) d2.not.ci8 Spiegano la natura della comunità degli eredi, le regole di base della divisione e il trattamento dei precedenti beneficiari soggetti a perequazione. (C2)
--	--

Action competenze e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale

Situazione lavorativa 8: redazione di atti costitutivi, aumenti di capitale, modifiche statutarie e liquidazioni in diritto societario e gestione delle relative fonti di informazione

Sulla base degli incontri con i clienti e delle note a mano, i commercianti preparano le bozze necessarie per le fondazioni, gli aumenti di capitale, le modifiche dello statuto e le liquidazioni sulla base delle relative basi giuridiche e discutono le bozze preparate con il superiore o il notaio. Essi spiegano i principi di base del diritto delle fusioni con esempi concreti. I commercianti si procurano tutti i documenti e le informazioni necessarie da varie fonti e registri e chiariscono le questioni aperte con le autorità competenti. Essi redigono i relativi documenti e registrano le iscrizioni in modo da poter essere firmati o revisionati dai firmatari autorizzati o dai notai.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.not.az1 Preparate le bozze necessarie per le fondazioni, gli aumenti di capitale, le modifiche dello statuto e le liquidazioni (C3) e2.not.az2 Discutono le bozze in modo olistico con il superiore o con il cliente originale. (C3) e2.not.az3 Si procurano o preparano i documenti e le registrazioni necessarie (C3)	e2.not.ci1 Spiegano il diritto societario. (C2) e2.not.ci2 Spiegano le principali caratteristiche del diritto delle fusioni. (C2)

Competenza d'azione c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale**Situazione lavorativa 9: svolgere altre attività di giurisdizione volontaria**

I commercianti effettuano anche altre transazioni presso l'ufficio del notaio, che appartengono alla cosiddetta giurisdizione volontaria. Danno consigli in materia di eredità. Su richiesta dei clienti, essi forniscono assistenza nella gestione delle transazioni in materia di diritto successorio (ricevimento, custodia, consegna per l'apertura) di disposizioni testamentarie pubbliche, disposizioni testamentarie personali, verbali di disposizioni orali e contratti successori e informano i clienti sui relativi costi. Per questioni più complesse riguardanti le transazioni di giurisdizione volontaria, i commercianti si rivolgono allo specialista.

Obiettivi di valutazione azienda

c1.not.az1
Forniscono una consulenza efficace in materia di eredità. (C3)

c1.not.az2
Essi forniscono un supporto adeguato per l'elaborazione di diverse transazioni nel quadro del diritto successorio. (C3)

c1.not.az3
Essi informano regolarmente i clienti sulle conseguenze dei costi. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

c1.not.ci1
Spiegano gli aspetti rilevanti del diritto successorio. (C2)

Competenza ad agire d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori**Situazione lavorativa 10: Elaborazione e risoluzione di casi aziendali nel settore del diritto di proprietà**

I commercianti preparano le domande di iscrizione al registro fondiario sulla base di un atto. Formulano contratti di servizio e rispondono alle domande dei clienti su tali contratti. Si procurano tutti i documenti necessari per annullare una servitù. Elaborano i contratti di pegno ed emettono o aumentano le obbligazioni ipotecarie. Si effettueranno cancellazioni e cancellazioni parziali dei pgni. Voi procuratevi i documenti necessari e redigete gli atti corrispondenti. Si stipulano semplici contratti di diritto di acquisto e di diritto di prelazione. Sulla base di note di riunione redigerete contratti di acquisto e di trasferimento di proprietà semplici ma anche impegnativi, nonché l'istituzione della proprietà di un condominio. Inoltre, sulla base degli appunti dell'incontro, redigerete i contratti per la suddivisione delle proprietà immobiliari. Ottengono i permessi necessari in relazione ai negozi giuridici riguardanti il commercio agricolo e la proprietà immobiliare. Essi redigono i relativi documenti e registrano le registrazioni.

Obiettivi di valutazione azienda

d1.not.az7
Preparate autonomamente le domande di iscrizione al registro fondiario sulla base di documenti. (C3)

d1.not.az8
Formulano accordi di servitù completi. (C3)

d1.not.az9
Rispondete alle domande dei clienti sui contratti di servizio in modo comprensibile. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

d1.not.ci5
Stai spiegando il diritto di proprietà. (C2)

d1.not.ci6
Essi mostrano gli elementi più importanti del diritto di proprietà. (C3)

d1.not.az10 Lei coordina ed elabora i contratti di pegno e le cambiali. (C3) d1.not.az11 Effettuano la cancellazione (parziale) dei pegni. (C3) d1.not.az12 Preparano le bozze per i documenti necessari. (C3) d1.not.az13 Essi redigono contratti completi di diritto di acquisto e di diritto di prelazione. (C3) d1.not.az14 Preparano bozze per i contratti di acquisto, i contratti di trasferimento della proprietà e la costituzione di condomini. (C3) d1.not.az15 Essi stipulano accordi di distribuzione dell'eredità. (C3) d1.not.az16 Ottenete per tempo i permessi e le approvazioni necessarie. (C3)	
---	--

Competenza c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali

Situazione lavorativa 11: Liquidazione della procedura fallimentare (solo per il gruppo dei notai ufficiali)

I commercianti del tipo notaio "notaio ufficiale" gestiscono semplici procedure fallimentari e supportano gli specialisti fallimentari nelle procedure più complesse. Essi presentano una domanda di fallimento nell'ambito di una procedura concorsuale. Essi elaborano le pubblicazioni pubbliche necessarie per la procedura fallimentare e tengono il registro dei fallimenti. Gli imprenditori rispondono a semplici domande nelle procedure di fallimento; per le questioni più complesse svolgono il lavoro dopo aver consultato lo specialista. Essi svolgono il relativo lavoro procedurale caso per caso e contribuiscono quindi in modo significativo alla gestione conforme alla legge delle procedure fallimentari in corso nell'interesse dei creditori.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.not.az1 Gestiscono semplici procedure di fallimento. (C3) c3.not.az2 Essi supportano in modo adeguato gli specialisti fallimentari nelle procedure di fallimento complesse. (C3) c3.not.az3 Coordinano le pubblicazioni pubbliche e il registro dei fallimenti. (C3) c3.not.az4 Svolgono un lavoro procedurale. (C3)	c3.not.ci1 Spiegano in breve la legge fallimentare. (C2) c3.not.ci2 Essi delineano gli elementi più importanti del diritto fallimentare. (C3)

Corsi interaziendali Notaio ufficiale

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro (ufficio del notaio ufficiale)	Durata in giorni CI
1	CI-blocco 1a: Corso 1	1 Abile movimento durante il funzionamento e la funzione	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
2	CI-blocco 1b: Corso 2	2 Agire in conformità con la legge e i regolamenti 4 Redazione di atti notarili e certificazioni ufficiali	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
2	CI-blocco 1c: Corso 3	3 Utilizzare la conoscenza del mercato e del settore 4 Redazione di atti notarili e certificazioni ufficiali 5 Esaminare i requisiti legali e valutare e applicare diversi tipi e forme di contratti 11 Liquidazione della procedura fallimentare	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
3	CI-blocco 2: Corso 4	10 Casi commerciali nel settore del diritto di proprietà 11 Liquidazione della procedura fallimentare	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
4	CI-blocco 3: Corso 5	6 Formulare contratti di matrimonio sulla base delle discussioni con i clienti e delle note del supervisore 7 Redazione di semplici contratti e testamenti ereditari basati su discussioni con i clienti e note del superiore 8 Redazione di atti costitutivi, aumenti di capitale, modifiche statutarie e liquidazioni in diritto societario e gestione delle relative fonti di informazione 9 Svolgere altre attività di giurisdizione volontaria 10 Casi commerciali nel settore del diritto di proprietà 11 Liquidazione della procedura fallimentare	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
5	CI-blocco 4: Corso 6	6 Formulare contratti di matrimonio sulla base delle discussioni con i clienti e delle note del supervisore 8 Redazione di atti costitutivi, aumenti di capitale, modifiche statutarie e liquidazioni in diritto societario e gestione delle relative fonti di informazione 9 Svolgere altre attività di giurisdizione volontaria 10 Casi commerciali nel settore del diritto di proprietà 11 Liquidazione della procedura fallimentare	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

Corsi interaziendali Notaio indipendente

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro (ufficio del notaio ufficiale)	Durata in giorni di CI
1	Blocco CI 1	1 Abile movimento durante il funzionamento e la funzione 2 Agire in conformità con la legge e i regolamenti 3 Utilizzare la conoscenza del mercato e del settore 4 Preparazione delle autorizzazioni pubbliche e delle certificazioni ufficiali	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2	5 Esaminare i requisiti legali e valutare e applicare diversi tipi e forme di contratti 6 Formulare contratti di matrimonio sulla base delle discussioni con i clienti e delle note del supervisore 7 Redazione di semplici contratti e testamenti ereditari basati sulle discussioni con i clienti e sulle note del supervisore 8 Redazione di atti costitutivi, aumenti di capitale, modifiche statutarie e liquidazioni in diritto societario e gestione delle relative fonti di informazione 9 Svolgere altre attività di giurisdizione volontaria	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
3	Blocco CI 3	10 Casi commerciali nel settore del diritto di proprietà	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI	Situazioni di lavoro da 1 a 10	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

A2.15 Ramo di formazione e d'esame «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica (ovap)»

Situazioni di apprendimento specifica per ramo (14) e obiettivi di valutazione

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	
Situazione di apprendimento 1: Operare con abilità nella propria azienda e nella propria funzione Gli impiegati di commercio lavorano nell'ambito del mandato di prestazioni e dei compiti assegnati della propria unità amministrativa. Comunicano conformemente al piano di comunicazione e informazione.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b1.ovap.az1 Attuare con abilità i contenuti delle linee direttive della propria azienda nei processi di lavoro. (C3) b1.ovap.az2 Trarre conclusioni pertinenti per la propria attività dalle istruzioni aziendali. (C4) b1.ovap.az3 Comunicare secondo i modelli aziendali. (C3) b1.ovap.az4 Illustrare l'obiettivo della propria unità amministrativa ed esporre la collaborazione e le interfacce con le altre unità amministrative. (C2) b1.ovap.az5 Attuare semplici misure volte alla riduzione dell'impatto ambientale e climatico. (C3)	b1.ovap.ci1 Effettuare ricerche sulle funzioni e sui mandati della propria unità amministrativa. (C3) b1.ovap.ci2 Effettuare ricerche sugli obiettivi principali e sulla posizione dell'unità amministrativa all'interno del livello amministrativo (Confederazione, cantone, comuni). (C3) b1.ovap.ci3 Spiegare in modo esaustivo la funzione principale e gli attori principali. (C2) b1.ovap.ci4 Illustrare il livello amministrativo. (C2) b1.ovap.ci5 Riassumere i mandati e le funzioni della propria unità amministrativa. (C2) b1.ovap.ci6 Descrivere gli obiettivi principali e la posizione dell'unità amministrativa all'interno del livello amministrativo (Confederazione, cantone, comuni). (C2)

Competenza operativa e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale
Situazione di apprendimento 2: Agire in conformità alle leggi e alle istruzioni

Gli impiegati di commercio applicano correttamente i principi dell'amministrazione nonché le direttive aziendali nei propri campi di attività. Essi trattano i dati e le informazioni in modo sicuro, rispettando le direttive in materia di protezione dei dati e il segreto d'ufficio.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.ovap.az1 Applicare sistematicamente i principi dell'amministrazione, le istruzioni e le direttive aziendali nel proprio campo di attività. (C3) e2.ovap.az2 Attuare la protezione dei dati e il segreto d'ufficio nel trattamento dei dati e delle informazioni. (C3)	e2.ovap.ci1 Spiegare i principi dell'amministrazione, le istruzioni e le direttive aziendali. (C2) e2.ovap.ci2 Riassumere le direttive in materia di protezione dei dati di base e il segreto d'ufficio. (C2) e2.ovap.ci3 Illustrare l'importanza della protezione dei dati e del segreto d'ufficio nella propria azienda. (C2) e2.ovap.ci4 Applicare sistematicamente la direttiva in materia di protezione dei dati e il segreto d'ufficio. (C3)

Competenza operativa a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni
Situazione di apprendimento 3: Impiegare le conoscenze del ramo e del mercato

Gli impiegati di commercio tengono conto delle interrelazioni economiche e del loro influsso sulle amministrazioni pubbliche, in particolare a livello cantonale e comunale.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a5.ovap.az1 Effettuare attivamente ricerche tramite diversi canali in merito a temi economici e agli sviluppi nel ramo della pubblica amministrazione. (C3) a5.ovap.az2 Impiegare attivamente le proprie conoscenze del ramo e del mercato nelle discussioni professionali. (C3)	a5.ovap.ci1 Utilizzare i principali canali d'informazione nel ramo dell'amministrazione pubblica. (C3) a5.ovap.ci2 Esporre i sviluppi in atto nel ramo dell'amministrazione pubblica. (C2) a5.ovap.ci3 Riassumere i principali sviluppi in atto nel ramo dell'amministrazione pubblica. (C2) a5.ovap.ci4 Classificare adeguatamente le interrelazioni economiche e il loro influsso sulle amministrazioni pubbliche, in particolare a livello cantonale e comunale. (C3)

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori
Situazione di apprendimento 4: Fornire informazioni

Gli impiegati di commercio forniscono informazioni scritte e orali in base alle richieste dei clienti o dei fornitori. Essi controllano se la risposta è di loro competenza. In caso contrario, essi indirizzano il cliente o il fornitore all'ufficio competente per la risposta. Essi rispondono alle richieste in modo strutturato. Se necessario salvano e/o archiviano la relativa corrispondenza.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.ovap.az1 Fornire informazioni scritte e orali su richiesta dei clienti secondo le direttive. (C3) d1.ovap.az2 Rispondere alle richieste dei clienti in modo strutturato, utilizzando all'occorrenza mezzi ausiliari adeguati. (C3) d1.ovap.az3 Inoltare le richieste dei clienti, che non sono di propria competenza, all'ufficio o alla persona competente. (C3) d1.ovap.az4 Applicare la protezione dei dati e il segreto d'ufficio quando si risponde alle richieste dei clienti. (C3) d1.ovap.az5 Assistere la clientela nella compilazione di moduli e richieste. (C3) d1.ovap.az6 Spiegare alla clientela le competenze, gli iter procedurali e i canali ufficiali in modo adeguato ai destinatari. (C3) d1.ovap.az7 Contattare senza indugio il proprio superiore in caso di minacce o risposte complesse e dalle conseguenze gravi. (C3) d1.ovap.az8 Salvare e archiviare la corrispondenza. (C3) d1.ovap.az9 Controllare se i documenti o gli atti richiesti sono stati ricevuti nel termine concordato per la consegna successiva. (C4)	d1.ovap.ci1 Rappresentare le singole fasi da svolgere per fornire informazioni. (C2) d1.ovap.ci2 Illustrare i vari mezzi ausiliari utili per rispondere alle richieste. (C3) d1.ovap.ci3 Rappresentare l'organizzazione degli uffici e le relative competenze nella propria azienda. (C3) d1.ovap.ci4 Illustrare gli aspetti principali, del segreto d'ufficio e della protezione dei dati per la comunicazione di informazioni. (C3) d1.ovap.ci5 Illustrare le competenze, gli iter procedurali e i canali ufficiali per le richieste. (C3) d1.ovap.ci6 Citare i elementi della comunicazione con la clientela per la comunicazione di informazioni. (C1) d1.ovap.ci7 Analizzare richieste complesse dei clienti. (C4)

Competenza operativa e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale	
Situazione di apprendimento 5: Gestire iscrizioni nel registro, database registro e clienti Gli impiegati di commercio gestiscono i registri o un database clienti conformemente alle norme di legge. Essi eseguono la procedura d'iscrizione. Effettuano mutazioni, modifiche e disiscrizioni e garantiscono le interfacce con gli altri uffici per il trattamento successivo dei dati.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e1.ovap.az1 Applicare le norme di legge, il segreto d'ufficio e la protezione dei dati nell'ambito della notificazione ai registri e nella tenuta dei registri. (C3) e1.ovap.az2 Effettuare la procedura di notificazione per le iscrizioni nel registro, considerando la documentazione e gli iter prestabiliti. (C3) e1.ovap.az3 Concordare un termine supplementare con il cliente per l'inoltro successivo della documentazione necessaria per la notificazione/l'iscrizione in un registro. (C3) e1.ovap.az4 Verificare il rispetto delle norme e dei termini legali previsti nella procedura di notificazione. (C4) e1.ovap.az5 Assistere il cliente nella stesura/nell'inoltro della documentazione richiesta. (C3) e1.ovap.az6 Attuare in modo affidabile le indicazioni nell'esecuzione di mutazioni, modifiche e disiscrizioni. (C3) e1.ovap.az7 Garantire le interfacce con gli altri uffici per il trattamento successivo dei dati. (C3) e1.ovap.az8 Controllare le notificazioni e le iscrizioni nel registro eseguite. (C4) e1.ovap.az9 Inoltare ai clienti i dati registrati a fini di controllo. (C3)	e1.ovap.ci1 Spiegare le singole fasi del processo di notificazione per un'iscrizione nel registro. (C2) e1.ovap.ci2 Citare gli aspetti principali delle norme di legge, del segreto d'ufficio e della protezione dei dati per il processo di notificazione. (C1) e1.ovap.ci3 Illustrare i principali iter aziendali, documenti e moduli per la notificazione ai registri e la tenuta dei registri. (C2) e1.ovap.ci4 Distinguere quali documenti sono necessari per il processo di notificazione e quali non lo sono. (C2) e1.ovap.ci5 Effettuare ricerche in merito alle norme ed ai termini legali fondamentali per il processo di notificazione. (C3) e1.ovap.ci6 Raffigurare le interfacce aziendali nel processo di notificazione. (C2) e1.ovap.ci7 Analizzare in modo realistico l'importanza di una corretta rilevazione dei dati. (C4) e1.ovap.ci8 Raffigurare le conseguenze di eventuali errori nella rilevazione dei dati. (C4)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali
Situazione di apprendimento 6: Verificare le richieste pervenute sotto il profilo della competenza e della completezza

Gli impiegati di commercio verificano la competenza e la completezza delle richieste. Essi aprono un dossier corrispondente e trasmettono le richieste agli uffici coinvolti per una presa di posizione. Se mancano degli atti, informano il richiedente e concordano una proroga. Se tutti gli atti e documenti necessari sono disponibili, essi coordinano la circolazione degli atti agli enti competenti per le prese di posizione.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.ovap.az1 Verificare la competenza e la completezza delle richieste. (C3) b2.ovap.az2 Aprire un apposito dossier nel sistema elettronico. (C3) b2.ovap.az3 Comunicare con le autorità e gli uffici coinvolti per una presa di posizione. (C3) b2.ovap.az4 Coordinare e controllare la ricezione degli atti e delle richieste in forma cartacea o elettronica. (C3) b2.ovap.az5 Informare il richiedente in merito agli atti mancanti per la presentazione di una richiesta. (C3) b2.ovap.az6 Concordare, se necessario, un termine supplementare per l'inoltro successivo degli atti obbligatori per la richiesta. (C3) b2.ovap.az7 Verificare la circolazione della richiesta e degli atti in forma cartacea o elettronica. (C4) b2.ovap.az8 Controllare se il richiedente ha inoltrato gli atti richiesti entro il termine stabilito. (C4) b2.ovap.az9 Applicare le norme di legge in caso di mancato rispetto dei termini da parte del richiedente. (C3) b2.ovap.az10 Alla scadenza del termine supplementare, rispedire al mittente tutta la documentazione incompleta ricevuta in relazione alla richiesta. (C3)	b2.ovap.ci1 Citare gli elementi fondamentali di una richiesta completa. (C1) b2.ovap.ci2 Distinguere quali elementi devono essere compresi in una richiesta e quali no. (C4) b2.ovap.ci3 Spiegare la competenza del proprio ufficio in relazione alle richieste. (C2) b2.ovap.ci4 Rappresentare le autorità coinvolte nella verifica delle richieste. (C2) b2.ovap.ci5 Riassumere gli aspetti principali delle norme di legge per la messa in mora e la fissazione di un termine supplementare. (C2)

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto	
Situazione di apprendimento 7: Rilasciare apostille, autenticazioni, autorizzazioni, permessi e documenti d'identità Gli impiegati di commercio autenticano varie firme e documenti. Rilasciano autorizzazioni, permessi e documenti d'identità per mansioni e attività particolari. Rispettano le condizioni quadro di legge, in particolare il diritto estero e i termini previsti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.ovap.az1 Autenticare varie firme e documenti. (C3) c2.ovap.az2 Rilasciare su richiesta autorizzazioni e documenti per mansioni e attività particolari. (C3) c2.ovap.az3 Attuare le disposizioni del diritto estero nell'ambito del rilascio di autorizzazioni e documenti d'identità, tenendo conto degli attestati di assicurazione e di sicurezza necessari. (C3) c2.ovap.az4 Organizzare le verifiche che costituiscono i requisiti per i permessi e i documenti d'identità. (C3) c2.ovap.az5 Eseguire la registrazione e la gestione dei dati e garantire lo scambio di dati con terzi. (C3) c2.ovap.az6 Rilevare i fatti e le modifiche di stato civile di persone fisiche nei registri e dati dei clienti. (C3) c2.ovap.az7 Trasferire le notifiche ricevute negli appositi moduli. (C3) c2.ovap.az8 Controllare i moduli compilati prima di effettuare modifiche o cancellazioni. (C4) c2.ovap.az9 Emettere documenti quali ad esempio atti di nascita, di matrimonio o di morte, certificati di unione domestica registrata o certificati di famiglia. (C3) c2.ovap.az10 Nel rilasciare i documenti, applicare sempre le condizioni quadro di legge, in particolare il diritto estero e i termini legali. (C3)	c2.ovap.ci1 Spiegare le singole fasi da svolgere per rilasciare autenticazioni, autorizzazioni e documenti. (C2) c2.ovap.ci2 Citare gli aspetti principali delle norme di legge nella procedura di rilascio di autorizzazioni, autenticazioni e documenti d'identità. (C1) c2.ovap.ci3 Spiegare le disposizioni del diritto estero, gli attestati di assicurazione e di sicurezza necessari per il processo di rilascio di autorizzazioni, autenticazioni e documenti d'identità. (C2) c2.ovap.ci4 Analizzare l'importanza di una corretta rilevazione dei dati per il rilascio di documenti d'identità. (C4)

Competenza operativa b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti
Situazione di apprendimento 8: Redigere decreti e decisioni

Gli impiegati di commercio redigono decreti e decisioni delle rispettive autorità conformemente alle indicazioni e in base ai modelli. Verificano che siano disponibili tutte le indicazioni e tutta la documentazione necessarie, stilano i documenti, li sottopongono per la firma, spediscono in tempo utile le decisioni e i decreti a tutti i destinatari, inclusi quelli delle copie, e ne garantiscono il corretto salvataggio e l'archiviazione.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b4.ovap.az1 Controllare la presenza dell'intera documentazione e di tutte le indicazioni necessarie per la stesura del decreto e della decisione. (C4) b4.ovap.az2 Applicare le indicazioni aziendali per la stesura di decisioni e decreti. (C3) b4.ovap.az3 Stilare il documento e coordinare la relativa firma legale. (C3) b4.ovap.az4 Spedire in tempo utile la decisione o il decreto a tutti i destinatari, inclusi quelli delle copie. (C3) b4.ovap.az5 Attuare il salvataggio ovvero l'archiviazione delle decisioni/dei decreti. (C3)	b4.ovap.ci1 Spiegare le singole fasi da svolgere per redigere decreti e decisioni. (C2) b4.ovap.ci2 Compilare un elenco delle norme di legge e dei documenti necessari per la stesura di decisioni e decreti. (C1) b4.ovap.ci3 Spiegare gli elementi principali delle basi legali per la stesura di decisioni e decreti. (C2) b4.ovap.ci4 Analizzare la documentazione e le indicazioni necessarie per la stesura del decreto o della decisione. (C4) b4.ovap.ci5 Redigere decisioni e decreti secondo le norme di legge. (C3)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali
Situazione di apprendimento 9: Verificare i rimedi giuridici ricevuti

Gli impiegati di commercio verificano opposizioni, ricorsi e reclami ricevuti sotto il profilo della competenza, della correttezza formale e del rispetto delle scadenze. Se il loro ufficio non è competente, essi inoltrano la documentazione all'ufficio competente. Essi confermano la ricezione, registrano il dossier nel sistema e trasmettono l'impugnazione al collaboratore addetto.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.ovap.az11 Ricevere contro decreti o decisioni di un'autorità in modo affidabile. (C3) b2.ovap.az12 Verificare opposizioni, ricorsi e reclami ricevuti sotto il profilo della competenza, della tempestività e della correttezza formale. (C4) b2.ovap.az13 Inoltrare la documentazione completa all'ufficio competente, in caso di non competenza del proprio ufficio. (C3)	b2.ovap.ci6 Spiegare gli elementi che costituiscono un rimedio giuridico completo. (C2) b2.ovap.ci7 Citare la competenza del proprio ufficio in relazione al trattamento dei rimedi giuridici. (C1) b2.ovap.ci8 Distinguere quali rimedi giuridici ricevuti sono completi e quali non lo sono. (C4)

b2.ovap.az14 Eseguire la conferma di ricezione e la registrazione del dossier nel sistema. (C3) b2.ovap.az15 Inoltare al collaboratore addetto l'impugnazione completa in forma cartacea o elettronica. (C3)	
--	--

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari

Situazione di apprendimento 10: Fatturare emolumenti, tasse, rimborsi, multe e tenere la contabilità dei debitori e dei creditori

Gli impiegati di commercio fatturano servizi erogati dallo Stato, tasse d'uso o concessioni conformemente ai rispettivi regolamenti e alle rispettive ordinanze. Essi tengono la contabilità dei debitori e dei creditori. Gli impiegati di commercio controllano i pagamenti in entrata e sono responsabili dell'incasso. Secondo le possibilità del cliente e le condizioni quadro di legge concordano pagamenti rateali e forniscono assistenza in caso di domande di condono.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.ovap.az1 Emettere fattura per i servizi erogati dallo Stato, tasse d'uso o concessioni, conformemente. (C3) c5.ovap.az2 Applicare i rispettivi regolamenti e le rispettive ordinanze in sede di fatturazione. (C3) c5.ovap.az3 Tenere la contabilità dei debitori e dei creditori per il proprio reparto/ufficio e per terzi. (C3) c5.ovap.az4 Coordinare e gestire buoni e disporre pagamenti in contanti. (C3) c5.ovap.az5 Verificare l'entrata dei pagamenti e l'incasso. (C4) c5.ovap.az6 Eseguire i controlli dei visti, la contabilizzazione dei creditori e la rilevazione dei dati per assicurare il pagamento entro il termine stabilito. (C3) c5.ovap.az7 Controllare il sistema contabile secondario e, all'occorrenza, confrontarlo con la contabilità finanziaria. (C4)	c5.ovap.ci1 Sintetizzare l'ordinanza e il regolamento per la fatturazione dei servizi erogati dallo Stato. (C2) c5.ovap.ci2 Fatturare servizi erogati dallo Stato, tasse d'uso o concessioni. (C3) c5.ovap.ci3 Attuare registrazioni e controlli. (C3)

Competenza operativa e3: Analizzare e preparare statistiche e dati legati all'azienda e al mercato
Situazione di apprendimento 11: Organizzare elezioni e votazioni

Gli impiegati di commercio aggiornano il catalogo elettorale, organizzano la spedizione della documentazione relativa a elezioni e votazioni e preparano l'ufficio elettorale per il conteggio e lo spoglio delle schede elettorali e di voto pervenute. Essi garantiscono il corretto svolgimento del conteggio, inclusi controllo e monitoraggio, e la trasmissione e la pubblicazione dei risultati elettorali e di voto.

Obiettivi di valutazione azienda

e3.ovap.az1
Eseguire l'epurazione del catalogo elettorale per le votazioni scritte. (C3)

e3.ovap.az2
Organizzare la spedizione della documentazione relativa a elezioni e votazioni. (C3)

e3.ovap.az3
Eseguire la preparazione dell'ufficio elettorale per il conteggio e lo spoglio delle schede di voto. (C3)

e3.ovap.az4
Applicare le norme di legge nell'ambito dei controlli del conteggio, della trasmissione e della pubblicazione dei risultati delle elezioni e delle votazioni. (C3)

e3.ovap.az5
Tenere il catalogo elettorale e il verbale in occasione di assemblee comunali o parlamentari. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

e3.ovap.ci1
Illustrare i propri compiti principali per l'organizzazione di elezioni e votazioni. (C3)

e3.ovap.ci2
Illustrare gli aspetti principali delle norme di legge per l'organizzazione di elezioni e votazioni. (C3)

e3.ovap.ci3
Descrivere le conseguenze di eventuali conteggi errati. (C2)

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto
Situazione di apprendimento 12: Redigere note agli atti e verbali

Gli impiegati di commercio redigono note agli atti e verbali. Rispettano le condizioni quadro di legge, la confidenzialità, il segreto d'ufficio e sanno distinguere i requisiti dei vari tipi di verbali. A tale scopo si servono dei modelli definiti. Essi mettono a disposizione dei destinatari in tempo utile i verbali, redigono estratti del verbale e delle delibere e archiviano le note agli atti e i verbali nonché gli allegati secondo le norme di legge.

Obiettivi di valutazione azienda

c2.ovap.az11
Preparare in tempo utile la convocazione et l'ordine del giorno nonché il verbale preliminare con gli allegati in collaborazione con la persona che presiede la riunione. (C3)

c2.ovap.az12
Redigere note agli atti e verbali strutturati. (C3)

c2.ovap.az13
Attuare le condizioni quadro di legge, la

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

c2.ovap.ci6
Illustrare le differenze tra i vari tipi di verbali per mezzo di esempi pratici. (C2)

c2.ovap.ci7
Illustrare per mezzo di un esempio pratico i principali elementi delle condizioni quadro di legge, della confidenzialità e del segreto d'ufficio. (C2)

confidenzialità e il segreto d'ufficio nell'allestimento di note agli atti e verbali. (C3) c2.ovap.az14 Utilizzare gli appositi modelli per il tipo di verbale richiesto, applicando le condizioni quadro aziendali e di legge a votazioni, richieste e delibere. (C3) c2.ovap.az15 Formulare in modo comprensibile i punti oggetto di discussione e le delibere per iscritto. (C3) c2.ovap.az16 Effettuare i pagamenti delle spese e dei gettoni di presenza sulla base dei presenti e assenti e scusati riportati nel verbale nonché della durata della riunione o di un altro evento. (C3) c2.ovap.az17 Redigere estratti del verbale e delle delibere. (C3) c2.ovap.az18 Attuare le norme di legge nell'ambito dell'archiviazione delle note agli atti o del verbale e degli allegati. (C3)	
---	--

Competenza operativa c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali

Situazione di apprendimento 13: Redigere documentazione, rapporti e pubblicazioni

Gli impiegati di commercio redigono e preparano varie documentazioni riguardanti i processi di lavoro e le procedure che fungono da mezzo ausiliario e opera di consultazione interna. Redigono inoltre documentazioni a fini di informazione e trasparenza. Le preparano in funzione dello scopo e del pubblico cui sono destinate. Redigono pubblicazioni ufficiali/informazioni trasmesse d'ufficio avvalendosi di software interni nel rispetto delle indicazioni aziendali e delle norme di legge.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.ovap.az1 Redigere documentazione e rapporti chiari, tenendo conto delle norme di legge. (C3) c3.ovap.az2 Allestire cartelle mirate ai gruppi target per la presentazione di progetti, prodotti e servizi, tenendo conto delle condizioni quadro di legge. (C3) c3.ovap.az3 Allestire pubblicazioni ufficiali o informazioni d'ufficio avvalendosi del software interno. (C3) c3.ovap.az4 Applicare le indicazioni aziendali nonché le norme di legge nell'allestimento di pubblicazioni ufficiali. (C3)	c3.ovap.ci1 Illustrare le informazioni contenute in varie pubblicazioni e documentazioni. (C3) c3.ovap.ci2 Spiegare gli standard di qualità delle varie pubblicazioni e documentazioni. (C3) c3.ovap.ci3 Applicare le norme di legge. (C3)

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale

Situazione di apprendimento 14: Prenotare, amministrare e locare locali e infrastruttura

Gli impiegati di commercio ricevono richieste di prenotazione. Essi verificano se i richiedenti sono autorizzati a utilizzare i locali e l'infrastruttura e se quest'ultima è disponibile al momento desiderato. Se i requisiti sono soddisfatti e se l'infrastruttura è disponibile, confermano la prenotazione per iscritto o danno una risposta negativa. Garantiscono l'interfaccia con altri uffici.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c1.ovap.az1 Ricevere richieste di prenotazione. (C3) c1.ovap.az2 Controllare se i richiedenti sono autorizzati a utilizzare i locali e l'infrastruttura. (C3) c1.ovap.az3 Non appena l'autorità ha preso la decisione, stilare una conferma scritta o una risposta negativa. (C3) c1.ovap.az4 Comunicare con il custode et il servizio tecnico nonché il personale addetto alle pulizie per assicurare la pulizia dei locali e dell'infrastruttura. (C3) c1.ovap.az5 Inserire dati, informazioni e documenti nel sistema di archiviazione. (C3)	c1.ovap.ci1 Spiegare le singole fasi da svolgere per la prenotazione, l'amministrazione e la locazione di locali e infrastrutture. (C2) c1.ovap.ci2 Illustrare i mezzi ausiliari utili per verificare le autorizzazioni per l'uso dei locali e dell'infrastruttura. (C3) c1.ovap.ci3 Illustrare le interfacce aziendali per la fatturazione. (C3)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1	Introduzione entro lo svolgimento del tirocinio 2 Agire in conformità alle leggi e alle istruzioni 4 Fornire informazioni 5 Gestire iscrizioni nel registro, database registro e clienti 14 Prenotare, amministrare e locare locali e infrastruttura	5 giorni 4 presenze 1 blended learning
2	Blocco CI 2	6 Verificare le richieste pervenute sotto il profilo della competenza e della completezza 7 Rilasciare apostille, autenticazioni, autorizzazioni, permessi e documenti d'identità 10 Fatturare emolumenti, tasse, rimborsi, multe e tenere la contabilità dei debitori e dei creditori 11 Organizzare elezioni e votazioni Stato formazione aziendale: incarichi pratici, griglia delle competenze, controllo delle competenze CI	4 giorni 3 presenze 1 blended learning
3	Blocco CI 3	8 Redigere decreti e decisioni 9 Verificare i rimedi giuridici ricevuti 12 Redigere note agli atti e verbali	2 giorni 1 presenza 1 blended learning
4	Blocco CI 4	13 Redigere documentazione, rapporti e pubblicazioni 3 Impiegare le conoscenze del ramo e del mercato 1 Operare con abilità nella propria azienda e nella propria funzione	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
5	Blocco CI 5	Stato formazione aziendale: incarichi pratici, griglia delle competenze, controllo delle competenze CI	2 giorni 1 presenza 1 blended learning
Totale		Concetto di <i>blended learning</i> CI di totale Di cui insegnamento in presenza Di cui apprendimento autonomo, blended learning	16 giorni 11 presenze 5 blended learning

A2.16 Ramo di formazione e d'esame «Assicurazione privata»

Situazioni di lavoro (9) e obiettivi di valutazione specifici del ramo

Competenza operativa e4: preparare a livello multimediale contenuti legati all'azienda	
Situazione lavorativa 1: mettere in luce le caratteristiche del ramo e i punti di forza dell'azienda Nel loro lavoro gli impiegati di commercio tengono conto dei valori e della strategia della loro azienda. Mettono in evidenza i punti di forza della loro azienda e del loro ramo; spiegano le differenze di posizionamento rispetto ai concorrenti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e4.pv.az1 Mettono in pratica nel lavoro quotidiano i principi fondamentali della loro azienda. (C3) e4.pv.az2 In discussioni o colloqui di vario genere espongono in modo appropriato al tipo di interlocutore la Unique Selling Proposition (USP, argomentazione esclusiva di vendita) dell'azienda. (C2) e4.pv.az3 Comunicano con interlocutori interni e esterni; si attengono alle direttive sulla comunicazione. (C3)	e4.pv.ci1 Spiegano i servizi dell'azienda. (C2) e4.pv.ci2 Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2) e4.pv.ci3 Espongono la catena di creazione del valore e i vari ambiti organizzativi della loro azienda. (C2) e4.pv.ci4 Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)

Competenza operativa c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali	
Situazione lavorativa 2: agire in modo rispondente alle prescrizioni e alle leggi Gli impiegati di commercio rispettano i normali standard professionali del settore in cui operano e anche le direttive di compliance rilevanti per il loro lavoro. Si attengono alle prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e sulla protezione dei dati; gestiscono i dati in modo sicuro. Rispettano l'obbligo aziendale di segretezza e sanno quali casi lavorativi devono essere trattati in modo riservato.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.pv.az1 Gli impiegati di commercio svolgono i loro compiti nel rispetto delle direttive di compliance rilevanti e in vigore. (C3) c3.pv.az2 Applicano le direttive generali e interne all'azienda in materia di protezione dei dati. (C3) c3.pv.az3 Per i contenuti e i dati sensibili si attengono all'obbligo aziendale di segretezza. (C2) c3.pv.az4 Adottano semplici misure per la riduzione dell'inquinamento ambientale e climatico. (C3)	c3.pv.ci1 Espongono le direttive di compliance vigenti nel loro settore. (C2) c3.pv.ci2 Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2) c3.pv.ci3 Spiegano le direttive e le prescrizioni in materia di protezione dei dati specifiche per il loro ramo (incluso il trattamento dei dati sensibili). (C2) c3.pv.ci4 Spiegano le particolarità e le prescrizioni inerenti la sicurezza sul lavoro, la tutela della salute e la

	sostenibilità per quanto concerne le assicurazioni private. (C2)
--	--

Competenza operativa e2: ricercare informazioni nell'ambito economico e commerciale

Situazione lavorativa 3: impiegare conoscenze di mercato e settoriali

Gli impiegati di commercio applicano il loro sapere in materia di nessi economici, mercati rilevanti, servizi, prodotti e modelli di business. Comprendono e analizzano la realtà del mercato al fine di orientare ad essa il loro agire.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.pv.az1 Utilizzando vari canali gli impiegati di commercio approfondiscono temi economici, temi politici e sviluppi nel campo delle assicurazioni private. (C3) e2.pv.az2 Nell'ambito della loro attività e durante discussioni specialistiche impiegano le loro conoscenze settoriali in modo appropriato alla situazione. (C3) e2.pv.az3 Mettono in luce innovazioni e tendenze di sviluppo in campo assicurativo. (C3) e2.pv.az4 Spiegano a livello adeguato i principali prodotti e servizi delle assicurazioni private. (C2) e2.pv.az5 Illustrano i modelli di business rilevanti specifici dell'azienda. (C2) e2.pv.az6 Analizzano gli effetti più significativi che le evoluzioni attuali comportano nel settore per le attività inerenti sviluppo di prodotti, gestione di sinistri e prestazioni o per la consulenza ai clienti. (C4)	e2.pv.ci1 Spiegano le più frequenti somiglianze e differenze fra gli offerenti privati e pubblici dell'intero comparto assicurativo. (C2) e2.pv.ci2 Illustrano i modelli di business rilevanti specifici del settore. (C2) e2.pv.ci3 Illustrano la catena di creazione del valore dei prodotti e servizi più frequentemente offerti dal settore. (C2) e2.pv.ci4 Spiegano le attuali innovazioni e tendenze del loro settore a livello adeguato e in modo comprensibile. (C2) e2.pv.ci5 Mostrano in modo obiettivo gli effetti essenziali delle iniziative politiche per il loro settore. (C2) e2.pv.ci6 Illustrano le tematiche inerenti la sostenibilità nel loro ramo di attività. (C2) e2.pv.ci7 Spiegano in modo obiettivo e a livello adeguato gli effetti più significativi che gli sviluppi attuali comportano per le attività nel settore. (C4)

Competenza operativa d2: condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori

Situazione lavorativa 4: consigliare i clienti e svolgere i relativi processi

Gli impiegati di commercio accertano quali sono i bisogni dei clienti e propongono loro soluzioni assicurative appropriate. Svolgono consulenze e colloqui di vendita, oltre a fornire informazioni. Eseguono incarichi ricevuti dai clienti e trattano reclami. Assegnano incarichi a stakeholder di rilievo e sostengono il servizio esterno in questioni inerenti la vendita.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.pv.az1 Gli impiegati di commercio accertano speditamente quali sono i bisogni dei clienti in materia di soluzioni assicurative. (C3) d2.pv.az2 Esaminano le situazioni di rischio dei clienti in ambito assicurativo. (C4) d2.pv.az3 Informano e consigliano i clienti su questioni assicurative. (C3) d2.pv.az4 Elaborano soluzioni assicurative orientate alle esigenze dei clienti. (C3) d2.pv.az5 Assegnano incarichi a stakeholder di rilievo. (C3) d2.pv.az6 Trattano in modo adeguato alla situazione le contestazioni in materia di assicurazioni private. (C3) d2.pv.az7 Analizzano il loro comportamento nei contatti con i clienti sulle questioni inerenti le assicurazioni private. (C4) d2.pv.az8 Trattano i reclami dei clienti. (C4) d2.pv.az9 Calcolano i premi assicurativi. (C3) d2.pv.az10 Comunicano con ogni tipo di cliente in modo comprensibile e orientato ai benefici e rispondono a vari tipi di domande in campo assicurativo. (C3)	d2.pv.ci1 Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) d2.pv.ci2 Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1) d2.pv.ci3 Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2) d2.pv.ci4 Spiegano in modo comprensivo i processi e le procedure inerenti le assicurazioni private. (C2)

Competenza operativa c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali
Situazione lavorativa 5: trattare proposte, allestire contratti, sviluppare e gestire prodotti

Gli impiegati di commercio esaminano le proposte e si procurano i dati mancanti rivolgendosi alle persone competenti. Trattano pratiche, curano e amministrano i dati, tengono vari tipi di corrispondenza. Stimano i rischi e preparano le offerte. Esaminano i contratti e dispongono adeguamenti contrattuali o misure di risanamento. Supportano i partner di distribuzione in ambito specialistico e tecnico-assicurativo, nonché nella vendita. Inoltre sostengono il product-manager nell'osservazione del mercato, nello sviluppo di nuovi prodotti e nella cura di quelli attuali.

Obiettivi di valutazione azienda

c3.pv.az4
Gli impiegati di commercio controllano le proposte assicurative e valutano in quali casi l'assicuratore richiede ulteriori informazioni sul rischio oppure propone speciali condizioni contrattuali o adotta delle misure. (C3)

c3.pv.az5
Controllano la completezza e l'esattezza delle proposte assicurative. (C4)

c3.pv.az6
Esaminano gli adeguamenti contrattuali, tenendo conto della relazione con il cliente, e inoltrano le loro proposte ai collaboratori addetti. (C4)

c3.pv.az7
Registrano nel sistema amministrativo i dati delle persone e i relativi indirizzi. (C3)

c3.pv.az8
Individuano le condizioni contrattuali complete. (C3)

c3.pv.az9
Forniscono aiuto ai partner di distribuzione nelle questioni in ambito specialistico e tecnico-assicurativo, nonché nella vendita. (C3)

c3.pv.az10
Danno il loro contributo nell'osservazione del mercato, nello sviluppo e nel perfezionamento dei prodotti. (C3)

Obiettivi di valutazione corso interaziendale

c3.pv.ci5
Spiegano le disposizioni rilevanti della Legge sul contratto d'assicurazione (LCA) e della Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF) relativamente alle assicurazioni private. (C2)

c3.pv.ci6
Indicano i principi essenziali nell'allestimento di prodotti e servizi in ambito assicurativo. (C1)

Competenza operativa c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali
Situazione lavorativa 6: trattare sinistri e casi di prestazioni

Gli impiegati di commercio trattano sinistri e casi di prestazioni di clienti privati e commerciali. Svolgono la verifica della copertura e della responsabilità, allestiscono il sinistro nel sistema. Collaborano con vari interlocutori interni ed esterni. Sulla base di questi accertamenti e della valutazione del sinistro, prendono la decisione, pagano il danno o rifiutano l'indennizzo, fornendo le motivazioni. Infine archiviano tutta la documentazione nel rispetto delle procedure interne.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.pv.az11 Gli impiegati di commercio si occupano della ricezione degli avvisi di sinistro inviati dagli assicurati attraverso vari canali di comunicazione. (C3) c3.pv.az12 Registrano completamente i sinistri nel sistema. (C3) c3.pv.az13 Verificano accuratamente la copertura assicurativa e se del caso la responsabilità. (C3) c3.pv.az14 Svolgono speditamente accertamenti con interlocutori interni ed esterni. (C3) c3.pv.az15 Valutano i sinistri in modo corretto e prendono in proposito la decisione corretta. (C3) c3.pv.az16 Trattano i sinistri e i casi di prestazioni in ambito assicurativo. (C3) c3.pv.az17 Valutano i sinistri. (C4) c3.pv.az18 Distinguono il modo corretto di trattare i sinistri a dipendenza del tipo di assicurazione. (C4) c3.pv.az19 Dispongono con sicurezza e cognizione di causa il versamento dell'indennizzo. (C3) c3.pv.az20 Individuano le opportunità di regresso e di rivalsa, spiegano come le esaminano e le avviano. (C3) c3.pv.az21 In base ai sinistri dichiarati riconoscono le lacune di copertura e il potenziale per nuovi affari, mettendo in moto le misure del caso (per es. incarico a un collaboratore del servizio esterno). (C3)	c3.pv.ci7 Spiegano le disposizioni legali inerenti i sinistri e i casi di prestazioni. (C2) c3.pv.ci8 Illustrano le esigenze principali dei clienti in caso di sinistro. (C2)

Competenza operativa d1: accogliere richieste di clienti o fornitori
Situazione lavorativa 7: ricevere richieste e incarichi dei partner di distribuzione esterni e gestire i rapporti contrattuali

Gli impiegati di commercio si occupano della ricezione di richieste telefoniche o elettroniche di partner di distribuzione esterni o di stipulanti. Trattano dette richieste oppure le trasmettono ai reparti competenti all'interno dell'azienda. Gli impiegati di commercio supportano i partner di distribuzione esterni nell'utilizzo dei portali interni dell'azienda. Forniscono il loro sostegno al reparto distribuzione via broker nella valutazione degli affari con i partner di distribuzione esterni. Dopodiché elaborano le misure necessarie in collaborazione con l'addetto al broker.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.pv.az1 Gli impiegati di commercio si occupano della ricezione completa di richieste e incarichi di partner di distribuzione esterni (in part. broker) in base alle disposizioni interne. (C3) d1.pv.az2 Trattano richieste e incarichi in modo autonomo o li trasmettono in modo preciso e affidabile agli uffici competenti. (C3) d1.pv.az3 Forniscono aiuto ai partner di distribuzione esterni nell'utilizzo dei portali specifici dell'azienda in modo professionale e rispondente alle esigenze del caso. (C3) d1.pv.az4 Spiegano e processi e le procedure aziendali della collaborazione con i partner di distribuzione esterni e gli addetti interni. (C2) d1.pv.az5 Menzionano obiettivi e prescrizioni tipici del settore per la collaborazione fra le compagnie di assicurazioni e i partner di distribuzione esterni. (C1) d1.pv.az6 Insieme agli addetti interni svolgono valutazioni complete della collaborazione con i partner di distribuzione esterni. (C3) d1.pv.az7 Sulla base delle valutazioni della collaborazione con i partner di distribuzione esterni, elaborano proposte per le misure necessarie. (C3) d1.pv.az8 Si occupano della ricezione completa dei reclami e li trasmettono come previsto all'ufficio competente. (C3)	d1.pv.ci1 Spiegano le disposizioni legali sulla collaborazione fra le compagnie di assicurazioni e i partner di distribuzione esterni. (C2) d1.pv.ci2 Illustrano gli standard specifici del settore sulla collaborazione fra le compagnie di assicurazioni e i partner di distribuzione esterni. (C2)

Competenza operativa c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali
Situazione lavorativa 8: assegnare incarichi di clienti e gestire rapporti contrattuali con assicuratori e clienti

Gli impiegati di commercio supportano il responsabile di mandato nell'analisi del fabbisogno e dei rischi presso il cliente, esaminano detta analisi e propongono al responsabile di mandato le soluzioni assicurative appropriate. Si procurano offerte presso vari assicuratori e consigliano al cliente la migliore di esse. Coordinano le modalità contrattuali e forniscono assistenza ai clienti in caso di cambiamento del fabbisogno assicurativo. Supportano i clienti al verificarsi di un sinistro. Gli impiegati di commercio si incaricano direttamente della ricezione di richieste di clienti e assicuratori, trattano dette richieste o le trasmettono agli addetti all'interno dell'azienda. Supportano i dirigenti nel trattamento del mercato.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c3.pv.az22 Gli impiegati di commercio si occupano della ricezione delle richieste dei clienti, denotando sicurezza e cognizione di causa. Coordinano dette richieste in modo affidabile. (C3) c3.pv.az23 Individuano in modo mirato esigenze e situazioni di rischio, impiegando i tool analitici adatti. (C3) c3.pv.az24 Sulla base di misure di sicurezza appropriate, assegnano autonomamente le priorità (ridurre i rischi oppure sopportarli in proprio). (C3) c3.pv.az25 Si procurano in modo mirato offerte presso varie compagnie di assicurazioni e le valutano accuratamente. (C3) c3.pv.az26 Spiegano a vari gruppi di interessati i tool aziendali per l'analisi del fabbisogno assicurativo. (C2) c3.pv.az27 Presentano ai clienti soluzioni assicurative convincenti. (C3) c3.pv.az28 Coordinano in modo affidabile l'allestimento delle modalità contrattuali fra assicurazione e clienti. (C3) c3.pv.az29 Sbrigano vari tipi di pratiche fra clienti e compagnie di assicurazioni. (C3) c3.pv.az30 Forniscono ai clienti un supporto completo in caso di sinistro. (C3) c3.pv.az31 Registrano e trattano in modo accurato i reclami dei clienti oppure li inoltrano agli uffici competenti. (C3)	c3.pv.ci9 Spiegano in forma concisa le disposizioni di legge concernenti la gestione dei rapporti contrattuali con assicuratori e clienti. (C2) c3.pv.ci10 Illustrano il modo corretto di analizzare esigenze di clienti e situazioni di rischio in campo assicurativo. (C2) c3.pv.ci11 Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3) c3.pv.ci12 Denotano un modo di comunicare con i clienti adeguato ai gruppi target e alla situazione. (C3) c3.pv.ci13 Spiegano le interfacce fra assicurazione e clienti. (C2)

c3.pv.az32 Si tengono al corrente sui nuovi prodotti e collaborano attivamente alla pianificazione del trattamento del mercato. (C3) c3.pv.az33 Collaborano a progetti e all'organizzazione di eventi all'interno dell'azienda di brokeraggio in base alle esigenze del caso. (C3) c3.pv.az34 Coordinano autonomamente la mailbox di gruppo dell'azienda di brokeraggio (ricevimento, trattamento e spedizione di richieste e risposte). (C3) c3.pv.az35 Spiegano in forma concisa agli interessati all'interno dell'azienda le particolarità settoriali dell'organizzazione di eventi. (C2)	
--	--

Competenza operativa c2: coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Situazione lavorativa 9: elaborare processi di supporto che esulano dal campo assicurativo

Gli impiegati di commercio svolgono compiti e processi inerenti amministrazione del personale, marketing e comunicazione, progetti interdipartimentali, attività amministrative e contabilità finanziaria.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.pv.az1 Spiegano la procedura per le entrate e le uscite di collaboratori. (C2) c2.pv.az2 Gestiscono le entrate e le uscite di collaboratori. (C3) c2.pv.az3 Collaborano proattivamente a concepire e realizzare siti web e misure di marketing online per l'acquisizione e la fidelizzazione di clienti. (C3) c2.pv.az4 Collaborano attivamente con l'amministrazione contabile (chiusure dei conti annuali, controlli del budget, estratti conto, pagamenti e solleciti ecc.). (C3) c2.pv.az5 Illustrano le principali misure di marketing e comunicazione online per l'acquisizione e la fidelizzazione di clienti in ambito assicurativo. (C3)	---

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1	1 Conoscere e capire l'impresa e il ramo	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2	2 Agire in modo conforme alle prescrizioni e alle leggi 3 Impiegare conoscenze di mercato e settoriali 4 Consigliare i clienti e svolgere i relativi processi	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
3	Blocco CI 3	3 Impiegare conoscenze di mercato e settoriali	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
4	Blocco CI 4	4 Consigliare i clienti e svolgere i relativi processi	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 5	5 Trattare proposte, allestire contratti, sviluppare e gestire prodotti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 6	6 Trattare sinistri e casi di prestazioni	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 7	7 Ricevere richieste e incarichi dei partner di distribuzione esterni e gestire i rapporti contrattuali 8 Assegnare incarichi di clienti e gestire rapporti contrattuali con assicuratori e clienti	1 giorno 1 presenza 0 blended learning
Total			16 giorni 14 presenze 2 blended learning

A2.17 Ramo di formazione e d'esame «Viaggi»

Situazioni di lavoro specifiche del settore (11) e obiettivi di prestazione

Competenze operative professionali b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
Situazione lavorativa 1: Muovermi abilmente nella mia attività e funzione Gli uomini d'affari rappresentano la missione e la strategia aziendale della loro azienda. Valutano il modo in cui l'azienda funziona, i suoi obiettivi principali e la posizione sul mercato. Essi evidenziano le differenze di posizionamento rispetto alla concorrenza. Spiegano, ove disponibile, il concetto di informazione e comunicazione. Essi mostrano quale servizio offre la loro azienda e come viene generato il valore aggiunto. I commercianti rendono la loro vita quotidiana il più possibile ecologica e sostenibile.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.vi.az1 Implementano i principi predefiniti (valori aziendali, strategie) della loro azienda nel loro lavoro quotidiano. (C3) b3.vi.az2 Utilizzate le interfacce e coordinate le attività tra gli attori operativi in modo orientato agli obiettivi. (C3) b3.vi.az3 Presentano la proposta di vendita unica (USP) dell'azienda nelle discussioni e nelle conversazioni con i diversi stakeholder in modo appropriato al gruppo target. (C2) b3.vi.az4 Consigliate i clienti sui partner prioritari della propria attività e su altre interfacce importanti per le prenotazioni di viaggio. (C3) b3.vi.az5 Gli uomini d'affari rendono la loro vita quotidiana sostenibile e danno consigli al loro team. (C3) b3.vi.az6 Spiegano il concetto di informazione e comunicazione della loro azienda. (C2)	b3.vi.ci1 Spiegano i prodotti e i servizi della loro azienda. (C2) b3.vi.ci2 Essi differenziano i concorrenti della loro azienda sulla base dei criteri rilevanti. (C2)

Competenze operative professionali b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
Situazione lavorativa 2: Utilizzare la conoscenza del mercato e dell'industria Gli uomini d'affari applicano la loro conoscenza delle interrelazioni economiche al loro settore. Spiegano i modelli di business specifici dell'industria e dell'azienda. Nelle conversazioni con colleghi e clienti, spiegano la catena del valore del loro settore e sono consapevoli della sua compatibilità sociale e ambientale. Sono informati sugli sviluppi del mercato e hanno una conoscenza di base del mercato.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.vi.az7 Essi applicano la loro conoscenza del settore nell'ambito delle loro attività e in discussioni specialistiche in modo adeguato alla situazione. (C3) b3.vi.az8 Si tengono regolarmente informati sulle innovazioni, le tendenze di sviluppo e la sostenibilità nel loro settore. (C3) b3.vi.az9 Seguono le iniziative politiche, gli eventi mondiali in corso, i contesti economici e le discussioni relative alla loro industria. (C3) b3.vi.az10 Informano i loro clienti sulle possibilità di compensare le loro emissioni di Co2. (C3)	b3.vi.ci3 Nominano i più importanti mercati di vendita di prodotti e servizi del loro settore. (C1) b3.vi.ci4 Spiegano i prodotti e i servizi più importanti del loro settore in modo adeguato al gruppo target. (C2) b3.vi.ci5 Essi mostrano le principali organizzazioni rilevanti per il settore e i loro principali compiti. (C2) b3.vi.ci6 Spiegano le innovazioni e le tendenze attuali del loro settore in modo appropriato per ogni livello. (C2) b3.vi.ci7 Spiegano i problemi di sostenibilità specifici del settore. (C2)

Competenze operative professionali d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori	
Situazione lavorativa 3: Vendere viaggi aerei ai clienti I commercianti consigliano il cliente su tutti i dettagli del volo, verificano la disponibilità ed effettuano la prenotazione del volo. Spiegano al cliente i vari concetti delle compagnie aeree di linea e charter. Vendono i biglietti, effettuano vendite aggiuntive e apportano modifiche o cancellazioni. Voi interpretate gli orari dei voli e i biglietti elettronici e spiegate ai vostri clienti la tariffa del volo.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.vi.az1 Verificate le disponibilità e le condizioni di viaggio aereo. (C3) d3.vi.az2 Informano il cliente sui diversi tipi di check-in e sui regolamenti dei bagagli delle compagnie aeree. (C3) d3.vi.az3 È possibile prenotare, ri-prenotare, effettuare ulteriori prenotazioni o cancellare i voli secondo il regolamento specificato tramite la rispettiva	d3.vi.ci1 Nominate le alleanze e le partnership delle compagnie aeree, nonché i loro prodotti e i loro effetti sul cliente. (C3) d3.vi.ci2 Spiegano le peculiarità dei concetti di compagnie aeree (compagnie di linea e charter). (C2) d3.vi.ci3 Interpretano piani di volo, biglietti elettronici e EMD (Electronic Miscellaneous Document). (C2)

piattaforma di prenotazione o tramite il centro di volo degli organizzatori. (C3) d3.vi.az4 Lei crea il biglietto aereo o ne organizza l'emissione da parte del dipartimento o dell'ufficio prenotazioni competente. (C3) d3.vi.az5 Informate il cliente di eventuali offerte aggiuntive. (C3) d3.vi.az6 Spiegano il calcolo di una tariffa aerea. (C2)	d3.vi.ci4 Elencano diversi tipi di tariffe, il sistema valutario, le singole tasse e i relativi dettagli per i viaggi aerei. (C1)
---	--

Competenze operative professionali d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione lavorativa 4: Vendere servizi di terra ai clienti

I commercianti vendono al cliente un servizio a terra che include servizi aggiuntivi. Forniscono consulenza su tutti i tipi di servizi territoriali, applicando la loro conoscenza dei prodotti e tenendo conto delle esigenze del cliente. Inoltre, informano il cliente sulle piattaforme di prenotazione e sulle tariffe.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.vi.az7 Consigliano il cliente su vari tipi di servizi a terra in modo orientato alle esigenze e al cliente. (C3) d3.vi.az8 Informano il cliente sui servizi aggiuntivi e sulle assicurazioni dei servizi terrestri e sulla loro copertura. (C3) d3.vi.az9 Essi interagiscono con le rispettive interfacce come i tour operator o i fornitori di servizi in loco a seconda della situazione. (C3) d3.vi.az10 Prenotano i servizi a terra e i loro servizi aggiuntivi tramite varie piattaforme di prenotazione. (C3) d3.vi.az11 Consigliate il cliente sulle possibili condizioni di affitto per i servizi a terra. (C3) d3.vi.az12 Si effettua una valutazione differenziata delle valutazioni dei servizi fondiari. (C4) d3.vi.az13 I commercianti spiegano ai clienti i termini o le abbreviazioni usate dei servizi terrestri. (C2)	d3.vi.ci5 Utilizzano la loro conoscenza dei prodotti per i servizi a terra. (C3) d3.vi.ci6 Utilizzano le loro conoscenze sui prodotti dell'industria alberghiera e dei parahotel. (C3)

Competenze operative professionali d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione lavorativa 5: Vendere navi da crociera ai clienti

I commercianti spiegano al cliente le differenze tra i diversi tipi di viaggio in nave e nominano ulteriori opzioni di viaggio per via d'acqua. Forniscono inoltre ai clienti informazioni sulle varie compagnie di navigazione con le rispettive argomentazioni di vendita, le zone di crociera o le regioni/fiume e le loro migliori caratteristiche stagionali. I commercianti consigliano il cliente su tutti i dettagli di una crociera o, se disponibile, di una casa galleggiante e preparano il calcolo del prezzo. I commercianti effettuano una prenotazione con la compagnia di navigazione, il broker o il tour operator. Forniscono le argomentazioni di vendita per una crociera in acqua.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.vi.az14 Consigliano il cliente su diversi tipi di viaggi in nave e altre opzioni di viaggio in acqua in base alle sue esigenze. (C3) d3.vi.az15 Consigliere i clienti sulle attrezzature di bordo quando si viaggia in acqua. (C3) d3.vi.az16 Prenotate il viaggio in acqua con il rispettivo fornitore in tempo utile. (C3)	d3.vi.ci7 Lei nomina le compagnie di crociera e di navigazione più comuni e le loro caratteristiche speciali a bordo. (C1) d3.vi.ci8 Indicate le destinazioni (regioni/rivers) e i tipi di viaggio (crociera/crociera fluviali/vacanze in barca a vela) per i viaggi via acqua. (C1) d3.vi.ci9 Mettono in evidenza vantaggi e svantaggi per un viaggio in acqua. (C2) d3.vi.ci10 Forniscono informazioni sui punti di vendita unici (USP) delle varie compagnie di navigazione, sulle zone di crociera e sui fattori stagionali. (C3) d3.vi.ci11 Spiegano l'esatto svolgimento della crociera e le condizioni di viaggio a bordo e a terra. (C2)

Competenze operative professionali d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori

Situazione lavorativa 6: Consulenza ai clienti sui paesi

Sulla base delle loro conoscenze specifiche del paese, i commercianti consigliano il cliente in modo completo sugli aspetti turistici, le loro normative e il background culturale in tutto il mondo. Possono anche aiutare il cliente a mettere insieme l'itinerario ottimale. I commercianti conoscono i vari motivi del viaggio e possono assegnarli a gruppi di clienti. Essi riconoscono i possibili effetti del turismo sull'economia locale, sulla popolazione e sull'ambiente. Spiegano al cliente cosa si può fare come viaggiatore per sostenere il turismo sostenibile, ma anche cosa fanno i fornitori di servizi locali.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.vi.az1 Consigliano su viaggi, viaggi e possibilità di alloggio in tutto il mondo. (C3)	d2.vi.ci1 Essi menzionano l'impatto del turismo sull'economia locale, la sua popolazione e l'ambiente, così come i modi per sostenere la sostenibilità nei paesi. (C1)

d2.vi.az2 Lei ricerca informazioni orientate al cliente sulle destinazioni di viaggio. (C3) d2.vi.az3 Essi informano il cliente sulle attuali formalità d'ingresso, sulle valute, sulle norme sanitarie e sul background culturale. (C3) d2.vi.az4 In caso di richieste particolari o incertezze contattate l'interfaccia responsabile come tour operator, specialisti o agenzie presso il domicilio di viaggio. (C3) d2.vi.az5 Informano il cliente sui viaggi sostenibili verso e all'interno della rispettiva destinazione. (C3) d2.vi.az6 Si scambiano informazioni in un team su consigli di viaggio sostenibili e rispettosi dell'ambiente. (C3)	d2.vi.ci2 Essi applicano le loro conoscenze specifiche del paese, rilevanti per il turismo, in modo orientato al cliente. (C3)
---	---

Competenze operative professionali d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori

Situazione lavorativa 7: Ricevere ed elaborare i reclami dei clienti

In caso di reclamo del cliente, gli uomini d'affari analizzano i fatti, elaborano soluzioni e le presentano al cliente. Se necessario, gli uomini d'affari contattano il servizio clienti interno, il fornitore di servizi o il tour operator per verificare i fatti o per richiedere il rimborso. Se necessario, i commercianti utilizzano anche l'ufficio om-bud neutrale dell'industria dei viaggi.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d1.vi.az1 Accettate i reclami dei clienti. (C3) d1.vi.az2 Sviluppate soluzioni in modo indipendente o con il supporto del superiore o con partner esterni. (C3) d1.vi.az3 Se necessario, contattare l'ufficio del difensore civico neutrale dell'industria dei viaggi in consultazione con il superiore. (C3) d1.vi.az4 Presentate al cliente le soluzioni proposte. (C3)	d1.vi.ci1 Mostrano in quali casi si rivolgono all'ufficio del mediatore neutrale dell'industria dei viaggi. (C2) d1.vi.ci2 Accettate i reclami in maniera obiettiva e orientata alla soluzione. (C3)

Competenze operative professionali d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione lavorativa 8: Vendere assicurazioni di viaggio ai clienti

Gli uomini d'affari consigliano il cliente sui vantaggi di un'assicurazione di viaggio e descrivono i possibili tipi di assicurazione e gli eventi dannosi coperti. Prenotano l'assicurazione tramite il sistema di prenotazione o direttamente con il broker assicurativo. In caso di sinistro, essi avviano i passi necessari per presentare tutti i documenti al partner contrattuale e per richiedere un'eventuale nota di credito.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.vi.az17 Spiegate al cliente i vantaggi di un'assicurazione di viaggio e i possibili tipi di assicurazione. (C2) d3.vi.az18 Prenotate l'assicurazione tramite il sistema di prenotazione corrispondente o con il broker assicurativo. (C3) d3.vi.az19 In caso di sinistro, trattate la corrispondenza con il partner contrattuale in modo orientato al cliente e tempestivo. (C3)	d3.vi.ci12 Lei nomina le offerte assicurative attuali e i diversi fornitori. (C1) d3.vi.ci13 Essi indicano la procedura corretta da seguire in caso di danno. (C2)

Competenze operative professionali c5: Seguire e controllare processi finanziari

Situazione lavorativa 9: Calcolo dei viaggi

I commercianti determinano i singoli costi netti dei fornitori di servizi sulla base delle specifiche e dei contratti corrispondenti e calcolano il prezzo di acquisto e di vendita tenendo conto di tutte le maggiorazioni, tasse o riduzioni. I commercianti addebitano i servizi, sono a conoscenza di eventuali costi sostenuti in loco e convertono le valute estere in base al tasso di cambio corrente. Sono in grado di calcolare i prezzi da un listino prezzi, da internet o da altre piattaforme di prenotazione e di comprenderli.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.vi.az1 Calcolate il prezzo di acquisto e di vendita sulla base dei costi netti. (C3) c5.vi.az2 Siete voi a determinare il prezzo finale dei viaggi per i clienti. (C3) c5.vi.az3 Spiegate al cliente i supplementi, le tasse o le riduzioni per il calcolo del viaggio. (C3) c5.vi.az4 Informate il cliente dei possibili costi sostenuti nel luogo di destinazione del viaggio. (C3)	c5.vi.ci1 Essi mostrano le fasi necessarie per il calcolo del prezzo (in valuta propria e in valuta estera) attraverso diversi esempi pratici. (C2) c5.vi.ci2 Dimostrate una gestione sicura delle valute estere, della percentuale e del calcolo dei margini. (C2)

c5.vi.az5 Calcolate i prezzi utilizzando i listini prezzi, Internet o altre piattaforme di prenotazione. (C3) c5.vi.az6 Controllano il loro calcolo del prezzo e lo correggono in caso di discrepanze. (C3)	
---	--

Competenze operative professionali c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto

Situazione lavorativa 10: Ottenere, creare e controllare i documenti di ingresso e di viaggio

Se è richiesto un visto, i commercianti offrono l'aiuto del cliente e, se necessario, richiedono anche il visto. A tal fine, tengono conto del tempo rimanente fino alla partenza e controllano la completezza dei documenti prima di presentarli. Gli esercenti verificheranno che i documenti siano stati ricevuti e controlleranno il visto sul passaporto del cliente. In caso di discrepanze, contattare l'ambasciata responsabile. I commercianti preparano e/o controllano la completezza e la correttezza dei documenti di viaggio. Conoscono i contenuti e i dettagli necessari per il viaggio e li preparano per la spedizione al cliente o all'agenzia di viaggi in tempo.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.vi.az1 Compilate i documenti necessari per il cliente in modo completo e puntuale. (C3) c2.vi.az2 Informate il cliente di eventuali requisiti per il visto. (C3) c2.vi.az3 Essi sostengono i clienti ottenendo le formalità necessarie per il visto. (C3) c2.vi.az4 Controllano per tempo la completezza e l'esattezza dei visti e degli altri documenti di viaggio per poter apportare le modifiche necessarie. (C3) c2.vi.az5 In caso di errori, contattare il tour operator/prenotazione responsabile. (C3) c2.vi.az6 Trasmettete i documenti di viaggio al cliente o al punto vendita tramite il canale desiderato. (C3)	c2.vi.ci1 Nominate i siti Internet rilevanti per il paese (ad es. DFAE). (C1) c2.vi.ci2 Essi specificano le fasi necessarie per la richiesta di un visto. (C1)

Competenze operative professionali a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile
Situazione lavorativa 11: Agire in conformità con la legge e i regolamenti

I commercianti sfruttano la loro conoscenza della legge sui viaggi tutto compreso, delle condizioni di viaggio (CGCV), della protezione del denaro dei clienti e del difensore civico e forniscono informazioni su di loro. Svolgono la loro attività sulla base dei requisiti legali e operativi applicabili (linee guida di conformità). Allo stesso tempo, gli uomini d'affari comprendono e osservano le direttive complete e interne sulla protezione dei dati e trattano i dati in modo sicuro. Nel trattamento dei dati sensibili, essi rispettano l'obbligo di riservatezza dell'azienda.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a4.vi.az1 Informate il cliente in merito alla legge sul viaggio prenotato. (C3) a4.vi.az2 Essi informano il cliente in merito alle CGCV applicabili e ad altre disposizioni. (C3) a4.vi.az3 Spiegano al cliente i compiti dell'ombudsman dell'industria svizzera dei viaggi e, se necessario, la protezione del denaro del cliente. (C2) a4.vi.az4 Svolgono la loro attività sulla base dei requisiti legali e operativi applicabili (linee guida di conformità). (C3) a4.vi.az5 Informate i clienti sulle norme di viaggio. (C3)	a4.vi.ci1 Spiegano i principi giuridici pertinenti della legge sui viaggi (legge sui viaggi, compresa la legge sui passeggeri aerei) in modo adeguato alla situazione. (C2) a4.vi.ci2 Essi mostrano la responsabilità dei diversi rapporti contrattuali in un viaggio organizzato attraverso un esempio. (C3) a4.vi.ci3 Spiegate con parole vostre le direttive e le specifiche del settore in materia di protezione dei dati (compreso il trattamento dei dati sensibili). (C2) a4.vi.ci4 Con il vostro esempio mostrerete gli aspetti legali o i contenuti necessari per la preparazione di un'offerta completa. (C2)

Corsi Interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	CI-Blocco 1	1 Muovermi abilmente nella mia attività e funzione 2 Utilizzare la conoscenza del mercato e dell'industria 6 Consulenza ai clienti sui paesi	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
2	CI-Blocco 2	3 Vendere viaggi aerei ai clienti 4 Vendere servizi di terra ai clienti 6 Consulenza ai clienti sui paesi	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
3	CI-Blocco 3	6 Consulenza ai clienti sui paesi 3 Vendere viaggi aerei ai clienti 5 Vendere navi da crociera ai clienti	4 giorni 4 presenze 0 blended learning
4	CI-Blocco 4	2 Utilizzare la conoscenza del mercato e dell'industria 6 Consulenza ai clienti sui paesi 7 Ricevere ed elaborare i reclami dei clienti 9 Calcolo dei viaggi	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
5	CI-Blocco 5	8 Vendere assicurazioni di viaggio ai clienti 10 Ottenere, creare e controllare i documenti di ingresso e di viaggio 11 Agire in conformità con la legge e i regolamenti	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

A2.18 Ramo di formazione e d'esame «Trasporto»

Situazioni di lavoro specifiche al ramo (11) e obiettivi di valutazione

Competenza operativa a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	
Situazione lavorativa 1: Operare con abilità nella mia azienda e nella mia funzione Gli/le impiegati/e di commercio rappresentano le linee guida dell'azienda e si informano sulle sue priorità strategiche. Tengono conto delle esigenze dei diversi gruppi d'interesse nel contesto aziendale. Spiegano la catena di valore aggiunto e mediante quest'ultima giustificano i prezzi della propria azienda.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
a1.tra.az1 Attuano le basi normative della loro azienda nella loro quotidianità lavorativa. (C3) a1.tra.az2 Sbrigano le attività aziendali, coordinando le interfacce tra i gruppi d'interesse aziendali orientandosi agli obiettivi. (C3) a1.tra.az3 Nel quadro di discussioni e colloqui con i diversi gruppi d'interesse, spiegano in maniera adeguata ai destinatari le caratteristiche di unicità dell'azienda. (C3)	a1.tra.ci1 Spiegano i prodotti e i servizi nel ramo dei trasporti. (C2) a1.tra.ci2 Spiegano tutti i prezzi rilevanti e attuali nel ramo dei trasporti. (C2) a1.tra.ci3 Distinguono i concorrenti nel loro ramo in base ai criteri rilevanti. (C2) a1.tra.ci4 Rappresentano la catena di valore aggiunto e i diversi settori organizzativi della loro azienda. (C2) a1.tra.ci5 Nominano i criteri ecologici in base ai quali è possibile distinguere la tollerabilità ambientale e climatica dei servizi di trasporto. (C2)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione lavorativa 2: Applicare le norme di base giuridiche e aziendali Gli/le impiegati/e di commercio attuano le norme giuridiche e aziendali del loro campo di attività. Oltre alle disposizioni professionali, osservano le regolamentazioni interne sulla compliance e sulla sostenibilità. Inoltre, trattano con riservatezza i dati e le informazioni sensibili.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.tra.az1 Svolgono le attività sulla base delle prescrizioni giuridiche e aziendali vigenti. (C3) b2.tra.az2 Attuano le regole di compliance e le disposizioni dell'azienda. (C3) b2.tra.az3 Applicano le direttive interdisciplinari e interne all'azienda sulla protezione dei dati. (C3)	b2.tra.ci1 Applicano le basi legali rilevanti del loro ramo in maniera adeguata alla situazione. (C2) b2.tra.ci2 Illustrano le prescrizioni e gli standard specifici al ramo per la fornitura di prestazioni da parte di aziende nel proprio ramo, tenendo conto del livello. (C3)

b2.tra.az4 Verificano e ottimizzano le attuali prescrizioni sulla protezione dei dati. (C4)	b2.tra.ci3 Descrivono in dettaglio le disposizioni di compliance nel loro ramo. (C2) b2.tra.ci4 Spiegano le disposizioni e le prescrizioni specifiche al ramo in rapporto alla protezione dei dati così come al trattamento di dati sensibili. (C3) b2.tra.ci5 Compilano i moduli e le bolle di accompagnamento necessari con le informazioni indispensabili. (C3)
--	---

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Situazione lavorativa 3: Ricercare e impiegare le informazioni sul mercato e sul ramo

Nel quadro di colloqui con i clienti e i colleghi, gli/le impiegati/e di commercio impiegano le loro conoscenze sui prodotti, sui servizi e sui mercati di rilievo. Seguono l'evoluzione del mercato nel loro ramo.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.tra.az1 Impiegano le loro conoscenze sul ramo in maniera adeguata alla situazione nelle discussioni tecniche. (C3) b3.tra.az2 Si informano regolarmente sulle innovazioni e tendenze di sviluppo nel loro ramo. (C3) b3.tra.az3 Seguono gli interventi e le discussioni in ambito politico concernenti il ramo e ne traggono conclusioni per il lavoro quotidiano. (C3)	b3.tra.ci1 Nominano i mercati di sbocco più importanti per i prodotti e i servizi del loro ramo. (C1) b3.tra.ci2 Spiegano i prodotti e i servizi principali del loro ramo, tenendo conto del livello. (C3) b3.tra.ci3 Illustrano i gruppi d'interesse e le organizzazioni essenziali per il ramo nonché i loro compiti principali. (C2) b3.tra.ci4 Illustrano la catena di valore aggiunto per i principali prodotti e servizi specifici al ramo. (C2) b3.tra.ci5 Spiegano le innovazioni e le tendenze attuali del loro ramo, tenendo conto del livello. (C3) b3.tra.ci6 Riconoscono gli effetti fondamentali degli interventi politici sul loro ramo. (C3) b3.tra.ci7 Identificano i temi di sostenibilità specifici al ramo. (C3) b3.tra.ci8 Spiegano quali effetti essenziali hanno gli sviluppi attuali nel ramo sulle attività e sui compiti nelle loro aziende in modo appropriato e tenendo conto del livello. (C3)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione lavorativa 4: Gestire la corrispondenza e i pacchi Gli/le impiegati/e di commercio gestiscono la posta in entrata e in uscita. Rispettano i termini e distribuiscono la posta internamente.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.tra.az5 Gestiscono la corrispondenza e i pacchi, tenendo conto dei termini di inoltro e di recapito ai reparti giusti. (C3) b2.tra.az6 Procurano i formulari necessari presso gli uffici competenti. (C3)	b2.tra.ci6 Controllano le date e i termini di consegna e ne spiegano i possibili effetti. (C3) b2.tra.ci7 Spiegano le possibilità di inoltro e di proroga di tutte le autorizzazioni speciali di ogni tipo. (C2)

Competenza operativa d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	
Situazione lavorativa 5: Acquistare e gestire materiale d'ufficio e di consumo Gli/le impiegati/e di commercio acquistano e gestiscono il materiale d'ufficio e di consumo. Controllano regolarmente la scorta dei materiali d'ufficio e di consumo indispensabili. All'occorrenza ordinano il materiale d'ufficio necessario e confrontano l'entrata delle merci con il loro ordine. Successivamente immagazzinano le merci. Le merci speciali ordinate vengono consegnate direttamente alla relativa persona o al relativo reparto interno.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d4.tra.az1 Ordinano materiale d'ufficio e di consumo e confrontano l'entrata delle merci con gli ordini. (C3) d4.tra.az2 Controllano le giacenze di magazzino ed effettuano gli ordini. (C3)	d4.tra.ci1 Spiegano le procedure d'ordine interne all'azienda e nominano le possibili conseguenze degli errori. (C2) d4.tra.ci2 Contestano le consegne difettose direttamente presso il fornitore. (C3)

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti e fornitori
Situazione lavorativa 6: Gestire ordini di trasporto o di commissionamento in Svizzera e all'estero

Gli/le impiegati/e di commercio gestiscono per telefono o per iscritto prontamente, gentilmente e conformemente alle esigenze dei clienti le richieste di trasporto e di commissionamento in entrata. Chiariscono le esigenze dei clienti, all'occorrenza tramite domande di chiarimento. Sia per quanto riguarda gli ordini di trasporto che per quelli di commissionamento, chiariscono il tipo di merci, le persone, le merci pericolose, deteriorabili o a temperatura controllata, le misure, il volume e il peso, il percorso del trasporto nonché la scadenza e la durata delle autorizzazioni speciali e la loro praticabilità. Gestiscono autonomamente le richieste dei clienti o le trasmettono alla persona competente. Dopodiché, impartiscono il relativo ordine di trasporto. Inoltre, si assicurano che i beni di trasporto siano assicurati. All'occorrenza, allestiscono o si procurano i documenti di esportazione o importazione nonché le prove dell'origine. All'occorrenza, gli/le impiegati/e di commercio consultano le autorità competenti o il reparto di disposizione interno. Tengono anche conto e documentano i servizi supplementari di tutti i tipi. Fatturano tutti i trasporti tenendo in considerazione le basi di calcolo attuali.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d2.tra.az1 Accolgono le domande di trasporto e di commissionamento tramite tutti i canali, orientandosi al cliente. (C3) d2.tra.az2 Chiariscono il tipo di merce, le persone, le merci pericolose, deteriorabili o a temperatura controllata, nonché le misure, il volume e il peso. (C3) d2.tra.az3 Allestiscono ordini di trasporto e di commissionamento autonomamente e trasmettono le relative richieste alle persone di riferimento competenti. (C3) d2.tra.az4 Verificano tempestivamente le questioni giuridiche con le autorità o i disponenti competenti. (C3) d2.tra.az5 Tengono conto nell'ordine dei servizi supplementari. (C3) d2.tra.az6 Documentano in maniera strutturata tutti gli ordini e i relativi documenti nei relativi sistemi. (C3) d2.tra.az7 Gestiscono ordini di trasporto per la Svizzera e per l'estero. (C3) d2.tra.az8 Gestiscono il trasporto di merci pericolose. (C3) d2.tra.az9 Stipulano l'assicurazione per le merci trasportate. (C3) d2.tra.az10 Procurano tempestivamente i documenti di esportazione e importazione necessari. (C3)	d2.tra.ci1 Nominano le basi giuridiche essenziali per gli ordini di trasporto e di commissionamento. (C1) d2.tra.ci2 Elencano le autorità competenti nel settore dei trasporti. (C1) d2.tra.ci3 Illustrano in maniera strutturata lo svolgimento dei diversi ordini di trasporto e di commissionamento. (C3) d2.tra.ci4 Rispondono a domande rilevanti sul tema dei trasporti. (C2) d2.tra.ci5 Nominano i servizi supplementari da prendere in considerazione in maniera adeguata alla situazione. (C2) d2.tra.ci6 Gestiscono gli ordini di trasporto e di commissionamento. (C3) d2.tra.ci7 Spiegano i metodi di trasporto e gli imballaggi più in uso. (C2) d2.tra.ci8 Illustrano le prescrizioni per il trasporto di merci pericolose. (C2) d2.tra.ci9 Nominano le disposizioni doganali in vigore. (C1) d2.tra.ci10 Spiegano le clausole commerciali internazionali Incoterms. (C2) d2.tra.ci11 Spiegano le principali basi giuridiche per le autorizzazioni speciali. (C2)

d2.tra.az11 Procurano i documenti per i trasporti speciali in Svizzera e tengono conto di tutte le condizioni quadro. (C3) d2.tra.az12 Notificano il trasporto speciale agli uffici competenti e ne confermano il via libera. (C3)	d2.tra.ci12 Illustrano quali sono le autorità competenti della gestione. (C1) d2.tra.ci13 Elencano le autorizzazioni necessarie per i trasporti speciali. (C1)
--	--

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con i clienti o i fornitori

Situazione lavorativa 7: Condurre colloqui con i clienti

Gli/le impiegati/e di commercio sono ben preparati nel condurre i colloqui di consulenza e di vendita. Chiariscono dettagliatamente le esigenze dei clienti. Illustrano in maniera mirata il valore aggiunto dei prodotti e dei servizi dell'azienda. Spiegano i supplementi in uso nel ramo. Spiegano dettagliatamente i prezzi di costo per i veicoli utilitari in Svizzera, i supplementi per la tassa sul traffico pesante commisurata alle prestazioni, i supplementi sul carburante, i servizi aggiuntivi, i forfait e le tasse. Sulla base delle esigenze dei clienti, propongono diverse soluzioni e alla fine mostrano l'ulteriore modo di procedere. Successivamente il colloquio viene riesaminato. Gli/le impiegati/e di commercio archiviano i documenti nel sistema appropriato. Se necessario, procurano all'interno o all'esterno ulteriori informazioni e chiariscono approfonditamente la situazione.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
d3.tra.az1 Conducono i colloqui con i clienti in maniera strutturata e orientandosi alle esigenze. (C3) d3.tra.az2 Propongono possibili soluzioni con procedure appropriate. (C4) d3.tra.az3 Illustrano gli effetti sulla composizione del prezzo. (C3)	d3.tra.ci1 Utilizzano i criteri in uso nel ramo per il calcolo dei prezzi. (C3) d3.tra.ci2 Propongono possibili soluzioni. (C4) d3.tra.ci3 Applicano tariffari interni o esterni e tengono conto degli accordi stipulati con i clienti. (C3)

Competenza operativa a3: Accettare ed elaborare incarichi	
Situazione lavorativa 8: Svolgere incarichi e gestire e archiviare dati/documenti Gli/le impiegati/e di commercio accettano richieste di trasporto o di commissionamento e in seguito compilano un'offerta appropriata. Nel caso in cui il cliente impartisca l'ordine, emettono una conferma dell'ordine. Controllano le bolle di consegna e registrano nel sistema tutti i dati rilevanti del cliente e dell'ordine. Successivamente fatturano tutte le prestazioni fornite. Gli/le impiegati/e di commercio sbrigano la diversa corrispondenza con i clienti e i fornitori. Mettono al sicuro e archiviano tutti i dati e documenti.	
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione del corso interaziendale
a3.tra.az1 Preparano le offerte sulla base delle richieste di trasporto e di commissionamento ottenute. (C3) a3.tra.az2 Inviano conferme d'ordine e ricontattano il cliente. (C3) a3.tra.az3 Fatturano l'ordine nel sistema e tengono in considerazione i dati relativi alla tassa sul traffico pesante commisurata alle prestazioni, il supplemento sul carburante, la consegna a piani, la consegna a una data stabilita, i tempi d'attesa e i supplementi di viaggio di tutti i tipi. (C3) a3.tra.az4 Si scambiano con il cliente i documenti pertinenti entro i termini convenuti. (C3) a3.tra.az5 Tengono la corrispondenza, come ad esempio appunti, comunicazioni interne, protocolli, dichiarazioni d'origine, bolle di consegna, dichiarazioni di merci pericolose, lettere di vettura così come i documenti doganali necessari. (C3)	a3.tra.ci1 Nominano i supplementi in uso nel ramo. (C1) a3.tra.ci2 Illustrano i documenti d'uso nel ramo. (C2) a3.tra.ci3 Illustrano la struttura di un'offerta. (C3) a3.tra.ci4 Spiegano lo svolgimento dei processi, dall'offerta alla fatturazione. (C2) a3.tra.ci5 Preparano un'offerta. (C3) a3.tra.ci6 Illustrano la procedura completa di fatturazione, tenendo conto dei supplementi rilevanti in uso nel ramo. (C3)

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
Situazione lavorativa 9: Applicare le misure ambientali e di qualità Gli/le impiegati/e di commercio attuano coerentemente le misure ambientali e di qualità aziendali tramite formazioni del conducente ECO-Drive e una pianificazione dei giri efficiente nell'ambito della disposizione. In azienda attuano in maniera coerente i concetti di smaltimento e riciclaggio dei rifiuti.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.tra.az4 Attuano coerentemente le misure ambientali e di qualità aziendali in seno all'impresa. (C3) b3.tra.az5 Applicano il programma di riciclaggio interno e lo verificano regolarmente. (C3)	b3.tra.ci9 Spiegano gli approcci per l'elaborazione di misure ambientali. (C3) b3.tra.ci10 Spiegano gli approcci per aumentare la qualità. (C2)

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione
Situazione lavorativa 10: Impiegare gli strumenti di marketing e calcolare i prezzi

Gli/le impiegati/e di commercio applicano ai clienti e fornitori strumenti di marketing mirati. A questo scopo, analizzano il mercato. Per prodotti e servizi prescelti individuano inoltre i costi di fabbricazione e di costo mediante informazioni dettagliate predefinite. Sulla base di queste informazioni, deducono il prezzo di vendita, tenendo conto del margine. Nella consulenza dei clienti, nei processi di lavoro e nei compiti amministrativi, impiegano inoltre consapevolmente e con convinzione le caratteristiche, le particolarità e i punti forti dei prodotti e dei servizi della propria azienda.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.tra.az1 Confrontano i servizi e i servizi supplementari dei maggiori concorrenti con la propria offerta. (C3) c4.tra.az2 Confrontano le offerte e i servizi dei maggiori clienti, fornitori e fabbricanti. (C2) c4.tra.az3 Presentano le offerte della propria azienda ai clienti. (C3) c4.tra.az4 Interagiscono con i gruppi d'interesse della propria azienda. (C3) c4.tra.az5 Nella quotidianità aziendale, tengono in considerazione la forma giuridica e le linee guida della propria azienda. (C3) c4.tra.az6 Collaborano al calcolo dei prezzi e tengono in considerazione le principali unità di costo e i dati di riferimento per il calcolo. (C4) c4.tra.az7 Nelle attività di marketing e di comunicazione, mettono miratamente in relazione le quattro P Product/prodotto, Price/prezzo, Place/distribuzione, Promotion/comunicazione con la propria azienda. (C3) c4.tra.az8 Si informano sulle tendenze dell'azienda e del ramo. (C3) c4.tra.az9 Illustrano come è possibile influenzare positivamente l'immagine del ramo e della propria azienda. (C4)	c4.tra.ci1 Nominano le misure pubblicitarie e di marketing in uso nel ramo. (C1) c4.tra.ci2 Nominano i possibili fattori che influenzano il mercato. (C1) c4.tra.ci3 Spiegano una misura pubblicitaria della loro azienda in maniera adeguata ai destinatari. (C2) c4.tra.ci4 Spiegano i propri servizi in maniera adeguata ai destinatari. (C3) c4.tra.ci5 Spiegano i gruppi d'interesse. (C2) c4.tra.ci6 Applicano le 4 P Product/prodotto, Price/prezzo, Place/distribuzione, Promotion/comunicazione. (C3) c4.tra.ci7 Spiegano l'importanza economica del ramo dei trasporti. (C2) c4.tra.ci8 Spiegano la storia e lo sviluppo della propria azienda. (C1) c4.tra.ci9 Illustrano esempi per un'immagine positiva della propria azienda. (C2) c4.tra.ci10 Calcolano un prezzo di vendita. (C4) c4.tra.ci11 Osservano possibili influenzatori di mercato. (C3) c4.tra.ci12 Illustrano i vantaggi delle organizzazioni e delle associazioni del ramo. (C2)

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto
Situazione lavorativa 11: Partecipare all'amministrazione del personale

Gli/le impiegati/e di commercio partecipano all'amministrazione del personale nel reclutamento e nell'introduzione di nuovi collaboratori e ai processi legati al termine dei rapporti di lavoro. Elaborano dossier di candidatura e coordinano i colloqui di lavoro con le relative persone e i candidati. Per i nuovi collaboratori allestiscono un programma di introduzione e una lista con tutti i dati d'accesso per il sistema operativo. All'inizio dell'impiego, controllano tutti i dati anagrafici del nuovo collaboratore. Gli/le impiegati/e di commercio attuano coerentemente le misure sulla sicurezza sul lavoro e sulla protezione della salute nonché il controllo dell'ordinanza sulla durata del lavoro e del riposo. In caso di notifiche di rescissione del contratto di lavoro di collaboratori, pianificano tutti i lavori pertinenti con il reparto del personale.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.tra.az1 Allestiscono un programma di introduzione per i nuovi collaboratori o per le persone in formazione. (C3) c2.tra.az2 Preparano la postazione di lavoro dei nuovi collaboratori e si assicurano che tutti i dati di accesso siano stati configurati nel sistema operativo. (C3) c2.tra.az3 Per gli annunci dei posti di lavoro, preparano modelli con i contenuti rilevanti. (C3) c2.tra.az4 Registrano e rilevano le entrate dei dossier del personale. (C3) c2.tra.az5 Compilano una lettera di rifiuto e inviano i dossier alle persone interessate o cancellano i dati. (C3) c2.tra.az6 Invitano i candidati prescelti al colloquio di lavoro e lo pianificano sensatamente in calendario. (C3) c2.tra.az7 Dopo che un collaboratore ha lasciato l'azienda, chiudono il dossier personale e lo archiviano. (C3) c2.tra.az8 Aggiornano i controlli dei tempi di lavoro e di riposo di tutti i conducenti professionisti e in caso di domande forniscono informazioni agli uffici interni. In caso di incongruenze, informano i superiori. (C3) c2.tra.az9 Si informano sugli sviluppi attuali in rapporto alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute in azienda. (C3) c2.tra.az10 Allestiscono i conteggi salariali, tenendo conto delle diverse trattenute. Li verificano regolarmente e li adeguano se necessario. (C3)	c2.tra.ci1 Spiegano i principali contenuti di un programma di introduzione. (C2) c2.tra.ci2 Spiegano l'importanza di un programma di introduzione in rapporto all'assunzione di un nuovo collaboratore. (C3) c2.tra.ci3 Spiegano i principali contenuti di un annuncio di lavoro. (C2) c2.tra.ci4 Amministrano tutti i dossier di candidatura. (C3) c2.tra.ci5 Invitano i candidati e organizzano lo svolgimento cronologico dei colloqui di lavoro. (C2) c2.tra.ci6 In caso di rescissione di un rapporto di lavoro, chiudono il dossier del relativo collaboratore conformemente alle prescrizioni. (C3) c2.tra.ci7 Nominano e spiegano le ritenute sociali dei collaboratori. (C2) c2.tra.ci8 Applicano le particolarità concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute nel loro ramo. (C3)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1	1: Operare con abilità nella mia azienda e nella mia funzione 3: Ricercare e impiegare le informazioni sul mercato e sul ramo 4: Gestire la corrispondenza e i pacchi 7: Condurre colloqui con i clienti 8: Svolgere incarichi, gestire e archiviare dati/documenti 9: Applicare le misure ambientali e di qualità	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2	1: Operare con abilità nella mia azienda e nella mia funzione 2: Applicare le norme di base giuridiche e aziendali 3: Ricercare e impiegare le informazioni sul mercato e sul ramo 7: Condurre colloqui con i clienti 11: Impiegare gli strumenti di marketing e calcolare i prezzi 6: Trattare i trasporti e le autorizzazioni speciali	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
3	Blocco CI 3	1: Operare con abilità nella mia azienda e nella mia funzione 2: Applicare le norme di base giuridiche e aziendali 6: Trattare gli ordini di trasporto e di commissionamento 7: Condurre colloqui con i clienti 6: Gestire gli ordini di trasporto per la Svizzera/l'estero 6: Gestire i trasporti e le autorizzazioni speciali	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
4	Blocco CI 4	1: Operare con abilità nella mia azienda e nella mia funzione 2: Applicare le norme di base giuridiche e aziendali 5: Acquistare e gestire materiale d'ufficio e di consumo 6: Gestire gli ordini di trasporto e di commissionamento 7: Condurre colloqui con i clienti 8: Svolgere incarichi e gestire e archiviare dati/documenti 6: Gestire gli ordini di trasporto per la Svizzera/l'estero 12: Partecipare all'amministrazione del personale 6: Gestire i trasporti e le autorizzazioni speciali	3 giorni 3 presenze 0 blended learning
5	Blocco CI 5	1: Operare con abilità nella mia azienda e nella mia funzione 5: Acquistare e gestire materiale d'ufficio e di consumo 9: Applicare le misure ambientali e di qualità	2 giorni 2 presenze 0 blended learning

		6: Gestire i trasporti e le autorizzazioni speciali	
6	Blocco CI 6	Ripetizione di tutte le situazioni lavorative	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 16 presenze 0 blended learning

A2.19 Ramo di formazione e d'esame «Fiduciario/immobiliare»

Situazioni di lavoro (10) e obiettivi di valutazione specifici del settore

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione di lavoro 1: Agire con professionalità nella propria azienda e nella propria funzione Gli impiegati di commercio agiscono in base al funzionamento della loro azienda, orientandosi sistematicamente al raggiungimento dello scopo, agli obiettivi e al modello perseguiti dall'azienda. Comunicano secondo il sistema aziendale di informazione e comunicazione, tengono conto di procedure e nessi tra le diverse funzioni e indirizzano le loro azioni secondo la funzione svolta.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.fi.az1 Illustrare lo scopo aziendale e i servizi offerti dalla propria azienda. (C2) b2.fi.az2 Attuare il modello (se esistente) e l'obiettivo dell'azienda nel proprio ambiente di lavoro. (C3) b2.fi.az3 Valutare la posizione di mercato della propria azienda. (C4) b2.fi.az4 Agire in conformità all'organizzazione aziendale, individuare punti (critici) di raccordo e rapporti di dipendenza e tenerne conto nello svolgimento dei propri compiti. (C3) b2.fi.az5 Comunicare in conformità al sistema di informazione e comunicazione della propria azienda. (C3)	b2.fi.ci1 Restituire una panoramica delle organizzazioni di settore e dei rispettivi compiti. (C2) b2.fi.ci2 Illustrare standard e direttive normative rilevanti per il proprio lavoro quotidiano. (C2) b2.fi.ci3 Illustrare l'obiettivo principale della propria azienda e i suoi punti di forza (Unique Selling Proposition, USP). (C2)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione di lavoro 2: Agire nel rispetto di leggi e direttive Gli impiegati di commercio tengono conto di regole interne ed esterne e direttive di compliance e rispettano le norme in materia di sicurezza sul lavoro e il regolamento interno della loro azienda. Attuano le direttive in materia di sostenibilità. Gli impiegati di commercio si attengono alle direttive in materia di protezione dei dati e all'obbligo del segreto e trattano i dati sensibili e le questioni interne secondo le direttive.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.fi.az6 Applicare le basi giuridiche relative al proprio ambito di lavoro. (C3) b2.fi.az7 Dare coerente attuazione alle direttive aziendali (almeno negli ambiti sicurezza sul lavoro, regolamentazioni interne ed esterne e	b2.fi.ci4 Illustrare le basi giuridiche rilevanti per il proprio lavoro. (C2) b2.fi.ci5 Illustrare iniziative politiche attuali relative al proprio ramo di attività. (C2)

compliance, regolamento interno) nell'ambito del proprio lavoro quotidiano. (C3) b2.fi.az8 Nella gestione di tutte le informazioni applicare le norme di legge, le direttive sulla protezione dei dati e le regole in materia di obbligo del segreto. (C3)	b2.fi.ci6 Illustrare la rilevanza delle direttive sulla protezione dei dati. (C2) b2.fi.ci7 Indicare istituzioni e direttive che regolamentano il proprio ramo di attività. (C1)
--	--

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Situazione di lavoro 3: Utilizzare conoscenze del mercato e del ramo

Gli impiegati di commercio applicano praticamente le loro conoscenze di mercati, prestazioni di servizi e prodotti della loro azienda e le conoscenze del mercato relativo al loro ramo di attività. Partecipano a colloqui professionali con colleghi e clienti e seguono l'evoluzione del mercato nel loro ramo.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b3.fi.az1 Fornire all'occorrenza informazioni su prodotti e prestazioni di servizi della propria azienda. (C2) b3.fi.az2 Informarsi regolarmente su tendenze e sviluppi nel settore e far confluire ciò che si apprende nel proprio lavoro quotidiano. (C3)	b3.fi.ci1 Indicare i principali canali d'informazione del proprio ramo d'attività. (C1) b3.fi.ci2 Indicare le principali tendenze e sviluppi del proprio ramo. (C3) b3.fi.ci3 Conoscere i principali fattori che influiscono sul proprio ramo e spiegarli. (C2)

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari

Situazione di lavoro 4: Gestire gli affari correnti

Gli impiegati di commercio contabilizzano gli affari correnti, controllano il contenuto dei giustificativi, li imputano e li contabilizzano. Controllano i pagamenti in entrata e si occupano delle procedure di sollecito e d'incasso. Svolgono e controllano regolarmente il traffico dei pagamenti e ne assicurano la realizzazione nei termini previsti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.fi.az1 Controllare la correttezza in termini di contenuti e la completezza dei giustificativi. (C3) c5.fi.az2 Imputare i giustificativi e contabilizzare gli affari correnti. (C3) c5.fi.az3 Occuparsi delle procedure di sollecito e d'incasso secondo quanto prescritto dalla legge. (C3) c5.fi.az4 Controllare regolarmente il traffico dei pagamenti, adottando all'occorrenza misure idonee. (C5)	c5.fi.ci1 Illustrare i diversi metodi contabili. (C2) c5.fi.ci2 Illustrare l'organizzazione dei sistemi dei conti e dei piani dei conti. (C2) c5.fi.ci3 Spiegare i codici IVA (imposta sul valore aggiunto). (C2) c5.fi.ci4 Controllare la correttezza dei giustificativi in base a norme di legge. (C3)

	c5.fi.ci5 Descrivere prescrizioni di legge e termini delle procedure di sollecito e d'incasso. (C2)
--	--

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari

Situazione di lavoro 5: Svolgere compiti legati all'imposta sul valore aggiunto

Gli impiegati di commercio predispongono per i clienti i rendiconti IVA, li registrano nella contabilità finanziaria ed effettuano la riconciliazione dei conti. Gli impiegati di commercio procedono a fine anno alla riconciliazione dei conti, alla finalizzazione e all'occorrenza al rendiconto di correzione dell'IVA.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.fi.az5 Registrare l'IVA nella contabilità finanziaria secondo quanto prescritto dalla legge. (C3) c5.fi.az6 Controllare i rendiconti IVA. (C3) c5.fi.az7 Riconciliare trimestralmente i conti IVA. (C3) c5.fi.az8 Procedere annualmente alla riconciliazione dei conti, alla finalizzazione e all'occorrenza al rendiconto di correzione dell'IVA. (C3)	c5.fi.ci6 Descrivere gli aspetti principali dei principi teorici dell'IVA (come ciclo dell'IVA, aliquote, sistemi di rendiconto, punti di contatto nel ramo immobiliare). (C2) c5.fi.ci7 Applicare le basi legali per il calcolo dell'IVA. (C3) c5.fi.ci8 Procedere alle riconciliazioni dei conti e ai rendiconti di correzione dell'IVA. (C3)

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari

Situazione di lavoro 6: Svolgere lavori di chiusura

Gli impiegati di commercio predispongono chiusure intermedie e annuali, applicando i necessari ratei e risconti, ammortamenti, valutazioni, accantonamenti e riconciliazioni. Verificano la completezza delle chiusure, plausibilizzano le cifre, calcolano e interpretano gli indici e consigliano eventuali azioni di ottimizzazione.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.fi.az9 Predisporre chiusure intermedie e annuali. (C3) c5.fi.az10 Calcolare e contabilizzare all'occorrenza ammortamenti, accantonamenti, ratei e risconti e valutazioni. (C3) c5.fi.az11 Effettuare riconciliazioni e controlli dei conti. (C4) c5.fi.az12 Plausibilizzare le cifre ed eventuali variazioni. (C4) c5.fi.az13 Collaborare alla revisione di chiusure. (C3)	c5.fi.ci9 Elencare caratteristiche e prescrizioni delle basi legali tenendo conto delle diverse forme societarie. (C2) c5.fi.ci10 Illustrare parallelismi e differenze dei conti annuali predisposti da fiduciari e fiduciari immobiliari. (C2) c5.fi.ci11 Predisporre chiusure annuali, all'occorrenza avvalendosi di ratei e risconti, ammortamenti, accantonamenti e riconciliazioni. (C3) c5.fi.ci12 Calcolare indici rilevanti. (C3)

c5.fi.az14 Calcolare e interpretare indici. (C4) c5.fi.az15 Proporre azioni di ottimizzazione sulla base degli indici. (C5)	c5.fi.ci13 Spiegare le regole per la redazione di un verbale d'assemblea generale. (C2) c5.fi.ci14 Elencare le norme di diritto commerciale. (C1) c5.fi.ci15 Spiegare l'iter di una revisione. (C2) c5.fi.ci16 Spiegare le basi legali in materia di conteggio delle spese accessorie e i sistemi di compensazione. (C2) c5.fi.ci17 Illustrare le differenze tra costi di esercizio e costi di riscaldamento e calcolare le spese accessorie tenendo conto di diverse chiavi di ripartizione. (C3)
---	---

Competenza operativa c5: Seguire e controllare processi finanziari

Situazione di lavoro 7: Svolgere compiti in ambito fiscale

Gli impiegati di commercio predispongono dichiarazioni d'imposta per persone fisiche e giuridiche, plausibilizzano l'evoluzione patrimoniale, controllano i conteggi delle imposte e le notifiche di tassazione e chiedono il rimborso dell'imposta preventiva. Verificano eventuali azioni di ottimizzazione fiscale e vi fanno riferimento nell'incontro con il cliente o il responsabile di mandato.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c5.fi.az16 Stabilire i giustificativi necessari per ciascuna dichiarazione d'imposta. (C3) c5.fi.az17 Predisporre dichiarazioni d'imposta per persone fisiche. (C3) c5.fi.az18 Predisporre dichiarazioni d'imposta per persone giuridiche. (C3) c5.fi.az19 Plausibilizzare l'evoluzione patrimoniale. (C4) c5.fi.az20 Verificare conteggi delle imposte e notifiche di tassazione. (C4) c5.fi.az21 Proporre azioni di ottimizzazione fiscale per il cliente. (C5) c5.fi.az22 Compiere le azioni necessarie per il rimborso dell'imposta preventiva. (C3)	c5.fi.ci18 Spiegare come funziona il sistema fiscale in Svizzera. (C2) c5.fi.ci19 Spiegare i principi fondamentali del diritto fiscale. (C2) c5.fi.ci20 Predisporre dichiarazioni d'imposta per persone fisiche. (C3) c5.fi.ci21 Predisporre dichiarazioni d'imposta per persone giuridiche. (C3) c5.fi.ci22 Verificare la completezza e correttezza dei conteggi delle imposte e delle notifiche di tassazione. (C4) c5.fi.ci23 Motivare con chiarezza le ottimizzazioni fiscali proposte. (C5) c5.fi.ci24 Svolgere l'iter per il rimborso dell'imposta preventiva. (C3)

Competenza operativa c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto	
Situazione di lavoro 8: Occuparsi dell'amministrazione del personale e della contabilità salari Gli impiegati di commercio amministrano dossier del personale e modificano le relative anagrafiche. Elaborano gli elementi fissi e variabili del salario e predispongono i conteggi mensili dei salari, li registrano nella contabilità finanziaria e riconciliano i conti. Predispongono le dichiarazioni per le assicurazioni sociali, i conteggi dell'imposta alla fonte e i certificati di salario.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c2.fi.az1 Occuparsi dell'amministrazione del personale. (C3) c2.fi.az2 Registrare e amministrare le anagrafiche del personale. (C3) c2.fi.az3 Elaborare gli elementi fissi e variabili del salario. (C3) c2.fi.az4 Predisporre, spedire e registrare i conteggi dei salari entro le scadenze previste. (C3) c2.fi.az5 Procedere alla riconciliazione tra contabilità salari e contabilità finanziaria. (C3) c2.fi.az6 Redigere diversi documenti relativi ai salari. (C3)	c2.fi.ci1 Descrivere il funzionamento del sistema di assicurazione sociale. (C2) c2.fi.ci2 Illustrare le basi legali. (C2) c2.fi.ci3 Elaborare correttamente i dati anagrafici del personale. (C3) c2.fi.ci4 Elaborare gli elementi fissi e variabili del salario. (C3) c2.fi.ci5 Predisporre le dichiarazioni per le assicurazioni sociali, i conteggi dell'imposta alla fonte e i certificati di salario. (C3)

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	
Situazione di lavoro 9: Gestire immobili in locazione o proprietà per piani Gli impiegati di commercio svolgono i compiti loro affidati relativi a un immobile. Assistono e consigliano gli inquilini, le proprietà per piani e i proprietari. Gli impiegati di commercio stipulano contratti di locazione e gestiscono i rapporti di locazione dalla A alla Z. Forniscono supporto nell'assicurare la manutenzione di immobili. In caso di danni stabiliscono gli interventi idonei e affidano i relativi mandati.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b2.fi.az9 Svolgere i compiti relativi all'immobile sulla base del contratto di gestione. (C3) b2.fi.az10 Occuparsi della pianificazione e organizzazione di sopralluoghi e di consegne e prese in consegna di abitazioni. (C3) b2.fi.az11 Svolgere dall'inizio alla fine l'intero processo lavorativo relativo a un rapporto di locazione. (C3)	b2.fi.ci8 Illustrare gli aspetti principali di un contratto di gestione. (C3) b2.fi.ci9 Illustrare gli aspetti principali e le basi legali dei diversi tipi di contratti di locazione e indicarne vantaggi e svantaggi, inclusi il settore commerciale e la fattispecie della sublocazione. (C3)

b2.fi.az12 Redigere e gestire disdette secondo le norme di legge. (C3) b2.fi.az13 Collaborare con il proprio superiore all'assicurazione della manutenzione di immobili e alla verifica delle condizioni di un immobile. (C4) b2.fi.az14 Valutare danni, adottare idonee misure per porvi rimedio e affidare/monitorare i relativi mandati. (C5) b2.fi.az15 Indicare agli occupanti di un'abitazione come abbassare i consumi energetici con semplici accorgimenti. (C3)	b2.fi.ci10 Redigere un contratto di locazione per un'abitazione, inclusi gli allegati. (C3) b2.fi.ci11 Illustrare le diverse forme e le basi legali delle prestazioni di garanzie e indicarne vantaggi e svantaggi. (C3) b2.fi.ci12 Descrivere le nozioni fondamentali e la terminologia specifica relative alla proprietà per piani, incluse le forme di proprietà. (C2) b2.fi.ci13 Descrivere le assicurazioni necessarie da stipulare in relazione a immobili e indicare quali danni esse coprono. (C2) b2.fi.ci14 Illustrare la procedura di presa in consegna di un'abitazione, inclusi i compiti che ne conseguono. (C3) b2.fi.ci15 Gestire situazioni difficili con gli inquilini. (C3) b2.fi.ci16 Illustrare i materiali usati nelle abitazioni e affidare le riparazioni agli specialisti competenti. (C4) b2.fi.ci17 Redigere una disdetta straordinaria da parte del locatore nel rispetto delle prescrizioni di legge. (C3) b2.fi.ci18 Redigere una modifica al contratto di locazione con relativi costi nel rispetto delle prescrizioni di legge. (C3) b2.fi.ci19 Illustrare le principali misure utili ad abbassare i consumi energetici e le emissioni di CO2 di un edificio. (C2)
--	--

Competenza operativa c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione

Situazione di lavoro 10: Commercializzare immobili in locazione o proprietà

Gli impiegati di commercio commercializzano immobili in locazione o proprietà. Predispongono proposte di idonee misure di commercializzazione e collaborano alla creazione e realizzazione di modelli di commercializzazione. Gli impiegati di commercio consigliano i soggetti interessati alla locazione o all'acquisto e si occupano delle verifiche al riguardo. Organizzano sopralluoghi agli immobili e li effettuano. Una volta conclusi con esito positivo i sopralluoghi, predispongono i relativi documenti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
c4.fi.az1 Acquisire le informazioni necessarie, fornire supporto nelle analisi di mercato e gruppi target e ricavarne idonee azioni di commercializzazione. (C5) c4.fi.az2 Utilizzare strumenti e piattaforme di marketing attuali in funzione del gruppo target. (C3) c4.fi.az3 Predisporre interamente inserzioni immobiliari e documenti di locazione o di vendita in modo accattivante e orientato ai clienti. (C3) c4.fi.az4 Organizzare sopralluoghi agli immobili con i soggetti interessati ed effettuarli. (C3) c4.fi.az5 Controllare soggetti interessati alla locazione o all'acquisto e redigere alla conclusione i relativi documenti. (C3)	c4.fi.ci1 Illustrare le basi del registro fondiario in relazione a contratti di compravendita. (C2) c4.fi.ci2 Illustrare i principali elementi di un contratto di mediazione. (C3) c4.fi.ci3 Illustrare i contenuti di un contratto di compravendita e indicarne le basi legali. (C3) c4.fi.ci4 Illustrare i diversi sistemi di finanziamento e modelli ipotecari e predisporre un calcolo di sostenibilità. (C4) c4.fi.ci5 Adottare idonee azioni di commercializzazione e individuarne i canali, motivando le proprie proposte. (C4) c4.fi.ci6 Ricavare dall'analisi gli aspetti positivi e negativi dei colloqui con i soggetti interessati. (C4) c4.fi.ci7 Illustrare le caratteristiche principali dell'esame dei soggetti interessati alla locazione o all'acquisto e della redazione di un contratto di compravendita o di locazione. (C3) c4.fi.ci8 Effettuare colloqui con i clienti e di negoziazione. (C3)

Corsi interaziendali

Semestre	Blocco CI	Situazioni di lavoro	Durata in giorni CI
1	Blocco CI 1	1 Agire con professionalità nella propria azienda e nella propria funzione 2 Agire nel rispetto di leggi e direttive	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
2	Blocco CI 2	4 Gestire gli affari correnti 9 Gestire immobili in locazione o proprietà per piani 10 Commercializzare immobili in locazione o proprietà	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
3	Blocco CI 3	5 Svolgere compiti legati all'imposta sul valore aggiunto 8 Occuparsi dell'amministrazione del personale e della contabilità salari 9 Gestire immobili in locazione o proprietà per piani	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
3	Blocco CI 4	6 Svolgere lavori di chiusura 9 Gestire immobili in locazione o proprietà per piani 10 Commercializzare immobili in locazione o proprietà	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
4	Blocco CI 5	6 Svolgere lavori di chiusura 7 Svolgere compiti in ambito fiscale	3 giorni 2 presenze 1 blended learning
5	Blocco CI 6	2 Agire nel rispetto di leggi e direttive 3 Utilizzare conoscenze del mercato e del ramo 7 Svolgere compiti in ambito fiscale	2 giorni 2 presenze 0 blended learning
Totale			16 giorni 12 presenze 4 blended learning