



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per l'accoglienza, lo sviluppo e la fidelizzazione della clientela (6)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto allo sportello
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni, gestione ed intermediazione immobiliare - area banca (7)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	E' una figura di front office che ha il compito accogliere e soddisfare le richieste del cliente, effettuando le operazioni di cassa. Ha inoltre una funzione di sviluppo della clientela attraverso la vendita di servizi e prodotti altamente standardizzati e di fidelizzazione della stessa tramite la promozione della buona immagine della banca

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera nelle filiali di piccole, medie e grandi dimensioni delle agenzie di credito in qualità di impiegato ed è un lavoratore dipendente
Collocazione contrattuale	La retribuzione è ai livelli più bassi del CCNL del settore creditizio
Collocazione organizzativa	È una figura di tipo esecutivo e intrattiene rapporti con i colleghi cassieri, con i colleghi che operano in uffici di consulenza alla clientela e con il proprio diretto responsabile (nel caso di filiali di piccole dimensioni il suo responsabile è il direttore di filiale)
Opportunità sul mercato del lavoro	A seguito delle recenti trasformazioni di tipo tecnologico e normativo che stanno interessando il settore del credito, questa figura professionale si trova ad essere investita da cambiamenti sostanziali nei contenuti e nelle modalità di svolgimento delle proprie mansioni. In particolare, l'evoluzione tecnologico-informatica ha ridotto il numero delle operazioni che in passato costituivano la maggior parte delle attività svolte (basti pensare, ad esempio, ai sempre più diffusi servizi automatici di pagamento e all'home-banking) e il tempo di svolgimento delle stesse. Per contro si rileva un'evoluzione della figura professionale in termini di prima consulenza su prodotti e servizi bancari standardizzati e di indirizzo verso percorsi di consulenza specialistica all'interno della banca stessa. Attualmente e a fronte di questi cambiamenti le prospettive occupazionali della figura sembrano orientate a subire una lieve flessione sul medio-lungo periodo. Si tratta di un ruolo che generalmente viene ricoperto dai neo-assunti. L'evoluzione di carriera più tipica è rappresentata dal consulente specifico di prodotto: addetto servizi clientela (vedi Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari)

Percorsi formativi	Il requisito minimo per l'accesso alla professione e' costituito da un titolo di istruzione secondaria superiore di tipo tecnico-commerciale, ma principalmente la formazione delle competenze tecnico-specifiche avviene in azienda e si focalizza sulla regolamentazione normativa di settore, sulle tecniche bancarie di vendita e sulle procedure di svolgimento del proprio lavoro. Un elemento di natura trasversale e' rappresentato, inoltre, dalla conoscenza della normativa sulla privacy e sicurezza bancaria
--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Indici di conversione

#### Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks 422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4223 - Telephone switchboard operators 421 - CASHIERS, TELLERS AND RELATED CLERKS - 4212 - Tellers and other counter clerks 511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5111 - Travel attendants and travelstewards
ISTAT Professioni (CP 2011)	4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
ATECO 2007	64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali 64.92.01 - Attività dei consorzi di garanzia collettiva fidi 64.92.09 - Altre attività creditizie nca

#### Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

#### Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Adempimento delle comuni operazioni bancarie allo sportello
Descrizione della performance	Realizzare le comuni operazioni bancarie allo sportello che consentono di rispondere in maniera ottimale e coerente alle specifiche richieste della clientela e agli obiettivi della banca
UC	202
Capacità-abilità	Accogliere il cliente al fine di rilevarne i bisogni e le richieste implicite ed espliciti Acquisire la modulistica necessaria alla realizzazione dell'operazione bancaria (es. distinta di versamento) Analizzare le esigenze e i bisogni per proporre in tempi rapidi la soluzione ottimale in termini di prodotti e servizi bancari Effettuare anche attraverso il supporto informatico le operazioni bancarie ovvero operazioni di cassa (versamenti e prelievamenti su

	conti correnti e depositi al risparmio, emissione e cambio assegni, pagamento di effetti come cambiali, tratte e ricevute bancarie, pagamento di utenze, bonifici, rate di prestiti o mutui) acquisto e vendita di valuta estera, tesoreria in linea con gli standard e i livelli di prestazione richiesti dalla banca
Conoscenze	<p>Disciplina della Centrale Allarmi Interbancario al fine di una corretta gestione delle pratiche bancarie relative alla movimentazione dei conti correnti</p> <p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure</p> <p>Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di individuare la soluzione ottimale alla richiesta presentata</p> <p>Normativa sugli assegni e sull'anticiclaggio al fine di una corretta gestione delle pratiche bancarie relative alla movimentazione dei conti correnti</p> <p>Tecniche di comunicazione dei prodotti e servizi della banca al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio con il cliente e di ascolto attivo al fine di rilevarne le attese e le esigenze specifiche</p> <p>Tecniche e procedure informatiche per l'inserimento dati per lo svolgimento di operazione bancarie al computer</p>

Denominazione AdA	Rinvio della clientela a servizi specifici della banca
Descrizione della performance	Promuovere i prodotti e servizi della banca rinviando la clientela ai servizi consulenziali al fine di rispondere al meglio alle specifiche esigenze della stessa
UC	210
Capacità-abilità	<p>Analizzare le esigenze del cliente al fine di ricostruirne i bisogni espressi e inespressi</p> <p>Fornire una prima informazione allo sportello su servizi e prodotti bancari in rispondenza alle specifiche esigenze del cliente da un lato e in linea agli obiettivi e direttive della banca dall'altro</p> <p>Rinviare il cliente all'ufficio competente per l'erogazione e/o la vendita del servizio prodotto individuato come ottimale</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi della banca al fine di proporre un ventaglio di soluzioni congrui alla richiesta/esigenza specifica</p> <p>Criteri e metodi per la rilevazione e l'analisi dei bisogni del cliente al fine di proporre soluzioni adeguate e consoni alle caratteristiche della richiesta</p> <p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi</p>

	<p>delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico</p> <p>Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficaci con il cliente e di ascolto attivo al fine di individuare tempestivamente il tipo di consulenza specifica da proporre al cliente</p> <p>Teorie e tecniche di problem solving al fine di rispondere in tempi brevi al problema posto del cliente individuando la soluzione ottimale</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Denominazione AdA	Soluzione dei reclami relativi alle pratiche bancarie
Descrizione della performance	Supportare la clientela nella soluzione di problematiche relative alle pratiche bancarie al fine di garantire la soddisfazione del cliente
UC	206
Capacità-abilità	<p>Analizzare la problematica proposta dal cliente al fine di individuare gli elementi di debolezza e approntare i dovuti correttivi</p> <p>Consultare le pratiche e la posizione del cliente con l'ausilio del supporto informatico al fine di acquisire informazioni strategiche e di contesto necessarie alla individuazione della corretta strategia di soluzione</p> <p>Fornire una prima assistenza al cliente proponendo soluzioni efficaci ai problemi presentati</p> <p>Rinviare il cliente a servizi di consulenza specifici della banca in modo da assicurare corrispondenza tra richiesta del cliente e prodotto servizio della banca</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi della banca al fine di rispondere adeguatamente ai reclami della clientela individuando la soluzione in un servizio e/o prodotto della banca</p> <p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico</p> <p>Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione con il cliente e di ascolto attivo al fine di rassicurare il cliente sulla fattibilità della soluzione proposta</p> <p>Teorie e tecniche di problem solving al fine di individuare in tempi brevi la migliore soluzione possibile per il cliente</p>

Denominazione AdA	Svolgimento delle attività di back office relative alle operazioni di cassa
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------

Descrizione della performance	Gestire le attività di back office per portare a buon fine le operazioni di cassa predisposte allo sportello e nella relazione con la clientela
UC	212
Capacità-abilità	<p>Contattare il cliente in caso di errore o scostamento nella effettuazione dell'operazione bancaria</p> <p>Controllare la materialità di cassa per effettuare il saldo contabile giornaliero (chiusura giornaliera della cassa) ovvero per verificare la corrispondenza tra la materialità del contante e il saldo del terminale</p> <p>Effettuare direttamente addebiti/accrediti sui conti correnti, pagamenti di bollette e deleghe, gestione delle cambiali, riempimento dei moduli attraverso il supporto informatico</p> <p>Gestire il flusso delle informazioni e comunicazioni con organi esterni competenti (es. INPS per accredito pensione) e altri uffici e servizi interni, nel rispetto della normativa e dei tempi previsti dalla legge</p> <p>Istruire le pratiche e la modulistica necessarie al completamento e alla buona riuscita dell'operazione erogata alla cassa (definire i contratti relativi alle pensioni ecc.)</p>
Conoscenze	<p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure</p> <p>Normativa sugli assegni al fine di una corretta gestione delle pratiche bancarie relative alla movimentazione dei conti correnti</p> <p>Normativa sull'anti riciclaggio al fine di una trasparente gestione delle pratiche bancarie relative alla movimentazione dei conti correnti</p> <p>Normativa sulla contrattualistica ai fini di una corretta gestione delle operazioni di cassa</p> <p>Tecniche e procedure informatiche per l'inserimento e lo svolgimento di operazione bancarie al computer</p>



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per la gestione e il controllo delle operazioni di incasso e pagamento (7)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto incassi e pagamenti
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni, gestione ed intermediazione immobiliare - area banca (7)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	E' una figura di back office, senza alcun contatto diretto con la clientela finale, che ha il compito di elaborare le operazioni aperte dall'operatore di sportello relative agli addebiti e gli accrediti sui conti dei clienti. A tale scopo predispone la documentazione richiesta inviandola alle strutture centrali e periferiche competenti

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera nelle agenzie di credito di dimensioni medio/grandi
Collocazione contrattuale	E' inquadrato come impiegato e la sua collocazione contrattuale è di lavoratore dipendente
Collocazione organizzativa	Svolge compiti di tipo esecutivo e dipende dal responsabile dell'Area Amministrativa dell'Agenzia di Credito
Opportunità sul mercato del lavoro	Lo sviluppo della tecnologia informatica che interessa il settore sta determinando cambiamenti nelle modalità di svolgimento dei compiti di questa figura, che sono caratterizzati da una semplificazione in termini di precisione e rapidità dello svolgimento delle operazioni. In prospettiva questa tendenza potrebbe contribuire a una riduzione del carico di lavoro e una conseguente flessione della domanda per questa figura che di frequente assolve i compiti relativi agli incassi e pagamenti di più filiali. I fenomeni di ristrutturazione e fusione degli Istituti di Credito determinano processi di centralizzazione che contribuiscono ulteriormente alla tendenza evolutiva descritta
Percorsi formativi	Il requisito minimo per l'accesso alla professione è costituito da un titolo di istruzione secondaria superiore di tipo tecnico-commerciale, ma principalmente la formazione delle competenze tecnico-specifiche avviene in azienda. L'esperienza maturata negli anni e specifiche opportunità formative possono determinare l'acquisizione di maggiori livelli di responsabilità che conducono a uno sviluppo di carriera verso posizioni dirigenziali dell'area amministrativa. Un elemento di conoscenza ritenuto trasversale alla figura è costituito dalla normativa su privacy, sicurezza bancaria e antiriciclaggio

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	412 - NUMERICAL CLERKS - 4121 - Accounting and bookkeeping clerks 419 - OTHER OFFICE CLERKS - 4190 - Other office clerks 421 - CASHIERS, TELLERS AND RELATED CLERKS - 4212 - Tellers and other counter clerks
ISTAT Professioni (CP 2011)	4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari 3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario
ATECO 2007	64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali 64.92.01 - Attività dei consorzi di garanzia collettiva fidi 64.92.09 - Altre attività creditizie nca

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Consulenza e supervisione delle operazioni incassi e pagamenti
Descrizione della performance	Fornire consulenza sulle operazioni di incassi e pagamenti delle filiali al fine di garantire un elevato livello di supporto tecnico-contabile alle figure di front office operanti nelle filiali
UC	216
Capacità-abilità	Analizzare la richiesta proveniente dalla filiale (anche telefonicamente) nel rispetto degli standard di collaborazione fra figure professionali diverse  Delineare soluzioni congruenti con le richieste/problemi evidenziati nell'ottica di soddisfazione del cliente finale  Eseguire ricerche su operazioni relative a deleghe, assegni, bonifici ecc., provenienti dalle diverse filiali su richiesta del cliente in funzione della soddisfazione delle esigenze della clientela e della sua conseguente fidelizzazione  Interpellare gli uffici tecnici a livello regionale e nazionale al fine di ottenere informazioni adeguate sulla pratiche da istruire
Conoscenze	Elementi di contabilità e tecniche bancarie applicabili al corretto svolgimento delle richieste provenienti dalle filiali  Elementi di diritto commerciale applicabili al corretto svolgimento delle richieste provenienti dalle filiali  Normative relative alle diverse operazioni bancarie al fine di un corretto espletamento delle procedure richieste dalla clientela finale

Ruoli degli Istituti Nazionali e locali di supporto e assistenza alle attività bancarie garantendo un corretto invio delle pratiche all'istituto di competenza

Denominazione AdA	Elaborazione delle richieste di incassi e pagamenti
Descrizione della performance	Trattare le richieste di servizi provenienti dal front office delle diverse filiali che consentono di garantire la soddisfazione del cliente finale della banca, ottimizzando i tempi di svolgimento delle pratiche di elaborazione degli incassi e pagamenti
UC	214
Capacità-abilità	<p>Controllare la quadratura dei conti contabili mensilmente nella logica di coerenza degli obiettivi strategici e del livello di prestazioni dell'azienda</p> <p>Curare l'inoltro dei flussi monetari in rete interbancaria, secondo gli standard condivisi di prestazione</p> <p>Eseguire il riversamento del totale delle diverse operazioni (es. controllare i bonifici in partenza, gestire i bonifici che arrivano a favore dei clienti, riversare le deleghe provenienti dalla diverse filiali, gestire pagamenti in genere)</p> <p>Eseguire la contabilizzazione delle operazioni prodotte a livello di filiale in funzione di un controllo e di una verifica della corrispondenza fra il materiale cartaceo e il totale delle movimentazioni su supporto informatico</p> <p>Raccogliere la documentazione spedita giornalmente dalle filiali di riferimento al fine di elaborare in maniera efficace e efficiente le pratiche aperte</p> <p>Rilasciare carte di credito, bancomat e via card per i clienti delle agenzie</p>
Conoscenze	<p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure di incassi e pagamenti</p> <p>Elementi di diritto commerciale per una corretto svolgimento delle procedure</p> <p>Inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure</p> <p>Normativa sugli assegni per la valutazione della gestione della casistica</p> <p>Procedure per il controllo contabili in funzione di una corretta gestione delle attività di controllo e supervisione delle operazioni</p>

Denominazione AdA	Predisposizione e supervisione delle deleghe dei processi bancari a soggetti esterni
Descrizione della performance	Gestire i flussi di incassi e pagamenti fra la banca e i soggetti esterni (istituti nazionali e locali competenti) con riguardo alle pratiche non espletabili in maniera diretta dall'istituto di credito a cui il cliente ha inoltrato la richiesta

UC	217
Capacità-abilità	<p>Gestire l'invio della documentazione ad eventuali soggetti esterni per lo svolgimento di operazioni esecutive come ad esempio l'inserimento dati</p> <p>Gestire l'invio delle pratiche relative alle diverse operazioni eseguite agli organismi nazionali competenti (es.pacchetto degli assegni)</p> <p>Inoltrare i flussi monetari (vedi deleghe) al Ministero delle Finanze e all'Agenzia delle Entrate</p>
Conoscenze	<p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili al corretto svolgimento delle richieste provenienti dalle filiali</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili al corretto svolgimento delle richieste provenienti dalle filiali</p> <p>Ruoli degli Istituti Nazionali e locali di supporto e assistenza alle attività bancarie per la gestione dei rapporti e dell'invio delle pratiche</p>



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Responsabile della gestione e del controllo di agenzia di credito (4)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Responsabile della gestione di agenzia di credito/assicurativa
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni, gestione ed intermediazione immobiliare - area banca (7)
Ambito di attività	Amministrazione e gestione
Livello di complessità	Gruppo-livello C
Descrizione	Gestisce e controlla l'unità operativa in cui si articola la rete degli sportelli dell'istituto di credito. Ha il compito di monitorare il buon funzionamento della sua filiale nei termini degli obiettivi commerciali locali fissati dall'istituto di credito rispetto all'aumento della clientela, del volume dei capitali, del contenimento dei rischi, degli impegni e dei fidi raccolti. Inoltre è responsabile della corretta valorizzazione del personale impiegato e della struttura in cui opera

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	A causa delle trasformazioni organizzative nel settore, questa figura tende ad acquisire i tratti tipici delle figure manageriali (caratterizzate da elevato livello di responsabilità e una certa libertà di manovra in ambito commerciale) piuttosto che rappresentare un dirigente collocato nella piramide gerarchica dell'istituto di credito. Entro il quadro degli obiettivi strategici fissati possiede un medio livello di autonomia nella gestione delle risorse finanziarie ed operative
Collocazione contrattuale	Opera nelle filiali di piccole, medie e grandi dimensioni delle agenzie di credito ed è una figura dirigenziale, inquadrata come lavoratore dipendente
Collocazione organizzativa	È una figura centrale per il buon funzionamento dell'agenzia: rappresenta l'anello di congiunzione tra la direzione generale e le filiali che presidiano il territorio. A tale figura riferisce tutto il personale della filiale
Opportunità sul mercato del lavoro	La tendenza verso la razionalizzazione delle agenzie (necessario riflesso dell'aumento di filiali che caratterizzava gli ultimi anni) delinea delle prospettive occupazionali in diminuzione, nonostante l'importanza di questa figura
Percorsi formativi	Vista la complessità e l'elevato livello di responsabilità proprie di questa figura professionale si giunge a ricoprire tale ruolo dopo una significativa esperienza all'interno dell'istituto di credito (di norma per lo meno decennale) e dopo aver svolto molteplici altri ruoli in un percorso di carriera. Nel complesso risulta più importante l'esperienza

	maturata che il titolo di studio posseduto, per quanto il notevole spettro di conoscenze necessarie a svolgere questo ruolo e i suoi tratti manageriali rendano sempre più indispensabile il possesso della laurea (preferibilmente in economia e commercio o equivalente)
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Indici di conversione

#### Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	241 - BUSINESS PROFESSIONALS - 2411 - Accountants 123 - OTHER DEPARTMENT MANAGERS - 1231 - Finance and administration department managers 241 - BUSINESS PROFESSIONALS - 2412 - Personnel and careers professionals
ISTAT Professioni (CP 2011)	1.2.2.7.0 - Direttori e dirigenti generali di banche, assicurazioni, agenzie immobiliari e di intermediazione finanziaria 1.3.1.7.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli istituti di credito e di intermediazione finanziaria, assicurativa e immobiliare
ATECO 2007	64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali 64.92.01 - Attività dei consorzi di garanzia collettiva fidi 64.92.09 - Altre attività creditizie nca

#### Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

#### Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Attuazione delle strategie commerciali
Descrizione della performance	Adattare le nuove strategie commerciali proposte dalla direzione generale alle caratteristiche del tessuto economico locale presidiato dalla filiale al fine di raggiungere, in maniera efficace ed efficiente, gli obiettivi aziendali
UC	73
Capacità-abilità	Acquisire le informazioni relative ai prodotti/servizi offerti dall'istituto di credito  Acquisire una visione globale del tipo di clientela prevalente nella propria filiale al fine di ideare le soluzioni più adeguate da commercializzare  Adottare soluzioni correttive che consentano di adattare la strategia al contesto di riferimento  Comunicare ai dipendenti gli obiettivi e le modalità propositive delle strategie commerciali ideate  Monitorare il raggiungimento degli obiettivi strategici fissati
Conoscenze	Caratteristiche economiche locali dell'area di presidio della filiale e

	<p>dei trend di sviluppo del territorio per configurare offerte consone al contesto di riferimento</p> <p>Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi bancari offerti dall'istituto di credito in funzione della scelta della soluzione più adeguata rispetto al tipo di clientela</p> <p>Elementi e tecniche di comunicazione efficace volta alla soddisfazione dei bisogni impliciti ed espliciti della clientela</p> <p>Tecniche di comunicazione dei prodotti e servizi bancari al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Denominazione AdA	Gestione dei rapporti con la direzione generale
Descrizione della performance	Curare i rapporti con la direzione centrale ottimizzando il rapporto risorse disponibili/risultati raggiunti al fine di negoziare gli ambiti di manovra entro i quali si iscrive il margine di autonomia proprio di questa figura professionale
UC	71
Capacità-abilità	<p>Analizzare le richieste provenienti dalla direzione centrale (anche telefonicamente)</p> <p>Concordare soluzioni per il miglioramento di efficienza e produttività delle proprie risorse umane ed operative coerentemente con le attese della direzione centrale</p> <p>Negoziare con la direzione centrale gli obiettivi fissati compatibilmente con la conoscenza delle potenzialità della propria filiale e delle risorse date</p> <p>Risolvere eventuali conflitti con i propri superiori coerentemente con l'obiettivo del mantenimento di un clima di trasparenza e collaborazione</p> <p>Tenere regolari contatti (telefonici, mail e personali) con i superiori della direzione centrale al fine di render conto dell'operato della propria unità operativa e degli obiettivi futuri fissati</p> <p>Valutare gli obiettivi fissati in termini di concrete possibilità attuative data la struttura logistico-operativa della propria filiale</p>
Conoscenze	<p>Strutture, funzioni e ruoli degli Istituti Nazionali e locali di supporto e assistenza alle attività bancarie al fine di una corretta gestione dei rapporti con gli organi superiori</p> <p>Tecniche di analisi comparativa di diverse alternative di organizzazione aziendale in funzione della scelta di quella più adeguata al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'istituto di credito</p> <p>Tecniche e procedure di ricerca e acquisizione delle informazioni anche con il supporto informatico (internet e intranet aziendale) al fine di mantenersi costantemente aggiornati</p> <p>Teorie e tecniche di analisi e risoluzione dei problemi gestionali e organizzativi in tempi rapidi</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo in funzione di un'ottimizzazione dei tempi di relazione con i superiori</p>

Denominazione AdA	Gestione e coordinamento delle risorse umane
Descrizione della performance	Gestire i rapporti professionali con i dipendenti della filiale coordinando il loro lavoro e garantendo un clima di trasparenza, collaborazione e forte motivazione nel raggiungimento degli obiettivi fissati dalla direzione centrale in un sistema di risorse date
UC	70
Capacità-abilità	<p>Analizzare le richieste provenienti dai dipendenti allo scopo di mantenere un clima di fiducia e trasparenza</p> <p>Attribuire i diversi incarichi/deleghe (o la gestione di particolari clienti/pratiche) compatibilmente con le attitudini personali proprie dei dipendenti nell'ottica di una valorizzazione delle risorse umane presenti nell'unità operativa</p> <p>Comunicare le soluzioni adottate per migliorare l'efficienza coerentemente con le attese della direzione centrale in merito alla produttività della filiale</p> <p>Coordinare il lavoro dei dipendenti, valutandone l'operato, al fine di garantire efficacia ed efficienza dell'unità operativa</p> <p>Negoziare con il proprio staff gli obiettivi fissati dalla direzione centrale in funzione dell'individuazione delle idonee modalità di realizzazione degli stessi</p> <p>Stabilire compatibilmente con le norme contrattuali, il piano ferie del personale e gli straordinari necessari nei momenti di maggior lavoro</p> <p>Stabilire modalità e tempi dei corsi di formazione e selezionare le risorse umane coinvolte nelle giornate di formazione garantendo il costante aggiornamento del personale su procedure e contenuti del proprio lavoro</p> <p>Tenere regolari colloqui con i dipendenti al fine di testarne la motivazione e partecipazione rispetto agli obiettivi aziendali</p>
Conoscenze	<p>Elementi di gestione delle risorse umane nell'ottica dello sviluppo delle potenzialità dei propri dipendenti</p> <p>Elementi di organizzazione e programmazione del lavoro al fine di ottimizzare il rapporto obiettivi/risultati date le risorse disponibili</p> <p>Normativa che regola il settore del credito dal punto di vista dell'inquadramento contrattuale dei dipendenti allo scopo di garantire un'efficiente organizzazione delle risorse umane</p> <p>Tecniche di acquisizione delle informazioni tramite internet e intranet aziendale allo scopo di recepire informazioni, in tempo reale, sui principali cambiamenti del mercato finanziario (es. borsa valori) e eventi di politica interna o estera che possono avere ricadute immediate sull'economia</p> <p>Tecniche di mediazione e gestione del conflitto in funzione del mantenimento dello spirito di squadra all'interno dello staff dei collaboratori</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio con un dipendente</p>

	<p>Tecniche e procedure di valutazione dei punti di forza e dei punti di debolezza del lavoro svolto dai dipendenti in relazione agli obiettivi aziendali fissati</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo in funzione di un'ottimizzazione dei tempi di relazione con i dipendenti</p> <p>Teorie e tecniche di problem-solving per la gestione, in tempi rapidi, delle problematiche aperte</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Denominazione AdA	Supervisione dell'attività della filiale nel suo complesso
Descrizione della performance	Monitorare i processi e le procedure poste in essere dai dipendenti della filiale nella gestione dei rapporti con la clientela garantendo il raggiungimento degli obiettivi economico-strategici locali fissati dalla direzione centrale
UC	72
Capacità-abilità	<p>Acquisire una visione globale della realtà aziendale in funzione del rapporto tra risorse disponibili e obiettivi da raggiungere</p> <p>Concordare opportune strategie di monitoraggio del lavoro svolto e del raggiungimento degli obiettivi con il vice-direttore</p> <p>Controllare personalmente le operazioni più delicate che implicano particolari conoscenze ed elasticità di procedura dovute alla straordinarietà delle operazioni nel rispetto degli standard commerciali fissati dall'istituto di credito</p> <p>Formulare le decisioni finali nella chiusura di pratiche particolarmente complesse da gestire</p> <p>Gestire i rapporti con il vice-direttore e, nelle filiali di grandi dimensioni, con i responsabili dei vari settori (ad esempio consulenza finanziaria a privati, consulenza alle imprese, area amministrativo-contabile ecc.) al fine di garantire un corrette coordinamento delle attività di sportello</p> <p>Inviare eventuali segnalazioni alla direzione generale in merito a problematiche aperte (ad esempio richieste specifiche di clienti con volume di affari particolarmente elevato oppure reclami)</p> <p>Monitorare lo svolgimento delle procedure operative al fine di garantire omogeneità di svolgimento delle operazioni bancarie ordinarie e straordinarie</p> <p>Supervisionare ed effettuare il controllo dal punto di vista contabile di tutte le operazioni bancarie svolte dai dipendenti, in maniera costante (ad esempio con modalità di controllo a campione sul lavoro dei dipendenti)</p> <p>Tenersi costantemente informato sulle novità del settore creditizio, dei mercati esteri e delle nuove procedure relativamente al settore di competenza</p> <p>Valutare le richieste di autorizzazione (su supporto informatico e cartaceo) provenienti dai vari settori dell'agenzia coerentemente con l'obiettivo di soddisfare le richieste dei clienti nel rispetto degli obiettivi aziendali</p>
Conoscenze	Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi bancari offerti

	<p>dall'istituto di credito ai fini di una corretta gestione delle pratiche</p> <p>Elementi di contabilità, tecnica bancaria e dei format utilizzati per la stesura di documentazione (contabile, di controllo, societaria ecc.) ai fini del normale svolgimento delle operazioni</p> <p>Elementi di diritto commerciale (ad esempio normativa sulla forma giuridica delle società) ai fini della corretta gestione delle pratiche</p> <p>Normativa sul settore bancario, con particolare riguardo a quella fiscale per supervisionare il corretto adempimento delle pratiche</p> <p>Normativa sull'antiriciclaggio ai fini di una trasparente gestione delle operazioni</p> <p>Normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Procedure per il controllo contabile e di gestione dei flussi interbancari al fine di supervisionare adeguatamente la correttezza delle procedure poste in essere dai dipendenti</p> <p>Tecniche e procedure di analisi e valutazione dei punti di forza e dei punti di debolezza dei processi di lavoro in relazione agli obiettivi aziendali fissati</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari (10)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto servizi clientela
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni, gestione ed intermediazione immobiliare - area banca (7)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Svolge funzioni di consulenza e di vendita dei prodotti/servizi non direttamente erogabili dall'operatore di sportello. Si occupa dell'apertura e del monitoraggio dei rapporti fra i clienti e la banca (ad es. l'accensione di un conto corrente, il rilascio di una carta di credito o di un bancomat, l'accensione di un mutuo o di un prestito) e fornisce consulenza ai clienti su tali rapporti. Nelle filiali di grandi dimensioni la figura si distingue tra ramo privati e ramo imprese: la prima si occupa dell'ascolto e dell'analisi delle esigenze dei clienti privati, la seconda svolge un ruolo di consulenza e vendita dei servizi/prodotti di finanziamento e investimento per la clientela delle imprese

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Si tratta di un lavoratore dipendente che opera negli Istituti Bancari
Collocazione contrattuale	Il suo inquadramento contrattuale corrisponde alla posizione di addetto con responsabilità sull'intero processo di consulenza da un punto di vista commerciale e di redditività sul portafoglio clienti assegnato
Collocazione organizzativa	Opera a diretto contatto con la clientela e in collaborazione con gli addetti allo sportello, occupandosi della risoluzione delle problematiche che si possono creare nell'erogazione dei servizi allo sportello. Si avvale della collaborazione degli specialisti (ufficio titoli, gestione patrimoni, area finanza) per portare a termine le operazioni richieste dai clienti. Dal punto di vista gerarchico dipende dal Direttore di filiale o dal Vicedirettore di filiale, ove questa figura è presente
Opportunità sul mercato del lavoro	Viste le tendenze evolutive nel settore del credito, in cui è sempre più valorizzato il rapporto personale con i clienti, costituisce una delle figure chiave per cui si prevede un forte potenziamento. E' dunque improbabile che evoluzioni tecnologiche come i servizi di home-banking possano depotenziare i compiti di questa figura rispetto alla clientela della banca. Al contrario si prevede che gli Istituti Bancari avranno sempre più bisogno all'interno del loro organico di figure

	consulenziali con competenze specifiche di tipo commerciale
Percorsi formativi	E' previsto il possesso di un titolo di istruzione secondaria superiore, preferibilmente di tipo tecnico-commerciale. Chi svolge questa funzione deve avere conoscenze informatiche di base che gli consentano una buona operatività nel sistema applicativo Windows e di inglese per una corretta comprensione di termini specifici e per una precisa comunicazione con i clienti stranieri. Deve inoltre conoscere i principali elementi di macro-economia e la normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria. Si tratta di un ruolo che non viene di norma ricoperto dai neo-assunti, ma il percorso professionale necessario per giungere a svolgere questa figura prevede di norma un'iniziale esperienza come addetto allo sportello (vedi Operatore per l'accoglienza, lo sviluppo e la fidelizzazione della clientela)

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3419 - Finance and sales associate professionals not elsewhere classified
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria
ATECO 2007	64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Analisi e gestione delle problematiche della clientela
Descrizione della performance	Gestire le problematiche della clientela (come ad esempio eventuali modifiche al contratto di conto corrente, blocco delle carte di credito/bancomat ecc.) non gestibili direttamente alla cassa
UC	161
Capacità-abilità	Accogliere il cliente nell'ottica di un ascolto personalizzato Analizzare la problematica evidenziata (anche telefonicamente), nell'ottica di una fidelizzazione del cliente Consultare le pratiche e la posizione del cliente con l'ausilio del supporto informatico Fornire soluzioni efficaci ai problemi del cliente fornendo un'assistenza costante
Conoscenze	Caratteristiche socio-economiche del territorio di riferimento per una risposta di tipo contestualizzato alle richieste del cliente Software specifici e sistemi operativi e informativi applicabili alle

	<p>procedure relative alle operazioni richieste dalla clientela (es. apertura di conti correnti, rilascio di carte di credito, acquisto titoli, ecc.)</p> <p>Tecnica bancaria applicabile alle procedure relative alle operazioni svolte (es. rilascio di carta di credito, elaborazione di bonifici bancari ecc.)</p> <p>Tecniche di negoziazione per affrontare la problematica del cliente coinvolgendolo nel processo di risoluzione</p> <p>Tecniche di problem solving per la risoluzione delle criticità presentate (relative ai conti correnti dei clienti, all'acquisto di titoli ecc.)</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Denominazione AdA	Concessione di finanziamenti/mutui
Descrizione della performance	Concedere mutui/finanziamenti ai clienti in base ai bisogni degli stessi e tenendo conto degli obiettivi aziendali
UC	164
Capacità-abilità	<p>Effettuare una valutazione del rischio del finanziamento attraverso una valutazione della capacità reddituale del cliente, una valutazione del valore dell'immobile e una valutazione della solvibilità del cliente</p> <p>Fornire una consulenza e assistenza costante al cliente rispetto al mutuo/finanziamento concesso</p> <p>Fornire una prima stima al cliente della fattibilità della concessione del finanziamento</p> <p>Gestire un colloquio di richiesta di finanziamento/mutuo con il cliente in funzione di un'analisi del bisogno</p> <p>Istruire la pratica di richiesta predisponendo i relativi documenti</p> <p>Rinviare la pratica di richiesta all'organo deliberante per effettuare la stipula del contratto di mutuo</p>
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini del corretto svolgimento delle procedure</p> <p>Modelli e format per la stipula dei contratti in linea con gli standard aziendali</p> <p>Software specifici e sistemi operativi e informativi applicabili alle procedure relative alle operazioni richieste dalla clientela (ad esempio inserimento dati del cliente per istruire la richiesta del mutuo/finanziamento)</p> <p>Tecniche di valutazione del rischio attraverso software specifici</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p>

Denominazione AdA	Monitoraggio del pacchetto clienti assegnato
Descrizione della performance	Monitorare la situazione economico finanziaria del pacchetto clienti

	assegnato in linea con gli obiettivi di business della banca
UC	167
Capacità-abilità	<p>Acquisire le informazioni necessarie per effettuare i controlli periodici</p> <p>Controllare sistematicamente la regolarità delle posizioni dei clienti nell'ottica di un rapporto di assistenza continua volta alla fidelizzazione della clientela</p> <p>Sollecitare i clienti in caso di inadempienza rispetto alle scadenze temporali</p> <p>Usare i sistemi di scoring/rating per valutare la solidità finanziaria del cliente</p>
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini dello svolgimento delle procedure di monitoraggio della situazione economico/finanziaria dei clienti</p> <p>Contrattualistica ai fini di una corretta impostazione delle pratiche</p> <p>Format e standard per elaborare report/documentazione in funzione di un monitoraggio periodico</p> <p>Software specifici e sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle procedure di monitoraggio della situazione economico/finanziaria dei clienti</p>

Denominazione AdA	Vendita di prodotti/servizi della banca
Descrizione della performance	Gestire l'apertura di rapporti con la clientela privata rispetto a servizi non erogabili alla cassa in risposta alle esigenze della clientela
UC	153
Capacità-abilità	<p>Accogliere il cliente nell'ottica di attenzione e ascolto delle sue esigenze</p> <p>Analizzare le esigenze del cliente per una corretta proposta di prodotto/servizio</p> <p>Effettuare i controlli pregiudiziali necessari per l'accensione di un rapporto fra il cliente e la banca anche attraverso l'acquisizione documentale</p> <p>Fornire una valutazione di fattibilità dell'operazione di erogazione del servizio bancario per le operazioni per cui ha responsabilità diretta (es. per apertura conti correnti, acquisto di titoli)</p> <p>Gestire la stipula di un contratto con il cliente in linea con gli standard della banca</p> <p>Promuovere presso il cliente il pacchetto dei prodotti e servizi della banca in linea con gli obiettivi strategici della banca</p> <p>Rinviare la documentazione al diretto superiore per una valutazione di fattibilità dell'operazione di erogazione del servizio bancario e per le operazioni per cui non ha responsabilità diretta</p>
Conoscenze	Caratteristiche socio-economiche del territorio di riferimento nell'ottica di un servizio di consulenza centrato sulla specifica realtà socio-economica locale

Contabilità e tecnica bancaria per un corretto svolgimento delle procedure relative alle operazioni richieste dalla clientela (come l'apertura di conti correnti, rilascio di bancomat e carte di credito, acquisto titoli, ecc.)

Internet e intranet aziendale per la comunicazione interna ed esterna e lo scambio di informazioni

Normativa sui rischi giuridici relativi alla contrattualistica per un corretto svolgimento dell'apertura dei rapporti con la clientela

Software specifici e sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle procedure relative alle operazioni richieste dalla clientela (come l'apertura di conti correnti, rilascio di bancomat e carte di credito, acquisto titoli, ecc.)

Tecniche di controllo pregiudizievole sul cliente al fine di svolgere il processo di consulenza in un'ottica di sicurezza

Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico delle operazioni bancarie da e per l'estero a supporto di esportazioni di beni e servizi e investimenti finanziari (8)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto all'ufficio esteri
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni, gestione ed intermediazione immobiliare - area banca (7)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Garantisce lo svolgimento di tutte le operazioni di credito dei clienti di una agenzia bancaria non direttamente erogabili allo sportello, che si svolgono da e per l'estero. Cura le operazioni bancarie a supporto di esportazioni di beni e servizi strumentali e di investimento e fornisce consulenza ai clienti su tali rapporti

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Questa professione viene svolta come dipendente di una banca. Le attività si svolgono in ufficio dove lavora al disbrigo delle pratiche (back office) ma anche a diretto contatto con la clientela a cui fornisce consulenza specifica
Collocazione contrattuale	L'inquadramento contrattuale corrisponde alla posizione di addetto con responsabilità sulla gestione e il corretto svolgimento delle procedure bancarie riguardanti operazioni con l'estero
Collocazione organizzativa	Tale figura opera nelle filiali di medie e grandi dimensioni degli istituti di credito. È assente in quelle di piccole dimensioni dove il suo ruolo è svolto dal responsabile incassi e pagamenti coadiuvato, in caso di difficoltà, dal referente ufficio esteri della direzione centrale oppure dal responsabile di settore della filiale di maggiori dimensioni che fa da capogruppo. Dal punto di vista gerarchico dipende dal Direttore di filiale o dal Vicedirettore di filiale, ove questa figura è presente. Opera a diretto contatto e in collaborazione con l'addetto incassi e pagamenti, il consulente alle imprese e a volte il consulente ai privati. L'orario di lavoro corrisponde con quello di apertura della filiale
Opportunità sul mercato del lavoro	Le attività di questa figura tendono a essere assorbite dai colleghi (consulenti a privati/imprese, responsabile incassi e pagamenti) nonostante l'impatto e la specificità del lavoro che svolge siano notevoli. Tale tendenza all'accentramento si riflette nella creazione, a livello di direzione generale, di uno staff di consulenza specializzato per l'estero. Causa di questa tendenza sono i cambiamenti economici (ad esempio l'adozione della moneta unica) e normativi (la minore rigidità delle norme doganali) che hanno drasticamente ridotto il

	volume e la difficoltà delle operazioni
Percorsi formativi	Per l'accesso alla professione è indispensabile un titolo di istruzione secondaria superiore, preferibilmente ad indirizzo contabile e un notevole livello di esperienza tecnico-specifica acquisita all'interno dell'istituto di credito. Si tratta di un ruolo che non viene di norma ricoperto dai neo-assunti. L'evoluzione di carriera può essere rappresentata dal passaggio all'ufficio di consulenza specifica collocato presso la direzione centrale. La conoscenza di almeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese) costituisce un importante requisito di ingresso

#### Indici di conversione

#### Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	343 - ADMINISTRATIVE ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3433 - Bookkeepers 341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3419 - Finance and sales associateprofessionals not elsewhere classified
ISTAT Professioni (CP 2011)	2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria
ATECO 2007	64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali 64.19.20 - Fondi comuni di investimento monetario 64.30.10 - Fondi comuni di investimento (aperti e chiusi, immobiliari, di mercato mobiliare) 64.30.20 - Sicav (Società di investimento a capitale variabile) 64.91.00 - Leasing finanziario 64.99.10 - Attività di intermediazione mobiliare 64.99.30 - Attività di merchant bank

#### Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

#### Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Consulenza per servizi bancari con l'estero a nuovi clienti
Descrizione della performance	Gestire l'apertura di rapporti con clientela privata e aziende rispetto ai servizi bancari riguardanti i rapporti con l'estero soddisfacendo le necessità dei clienti in tempi rapidi
UC	187
Capacità-abilità	Accogliere il cliente ascoltandone le richieste nell'ottica di comprendere i bisogni espliciti ed impliciti espressi Analizzare le esigenze del cliente in relazione alle conoscenze di regole e norme che caratterizzano i flussi bancari con l'estero

	<p>Effettuare i controlli pregiudiziali necessari per l'accensione del rapporto fra il cliente e la banca anche attraverso l'acquisizione documentale necessaria ai fini dell'istruzione della pratica in maniera efficiente</p> <p>Fornire spiegazioni, documentazione e brochure informative in merito al servizio bancario richiesto nell'ottica di una corretta comunicazione degli aspetti contabili e finanziari dell'operazione</p> <p>Fornire una valutazione di fattibilità dell'operazione di erogazione del servizio bancario (o consultare il referente per la verifica della stessa) proponendo al cliente il prodotto bancario più adatto alle sue esigenze</p>
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini del normale svolgimento delle operazioni</p> <p>Contrattualistica e sistemi bancari esteri ai fini di una corretta impostazione delle pratiche a seconda del paese coinvolto nel servizio bancario da prestare</p> <p>Diritto doganale e internazionale in modo da garantire una corretta impostazione dei servizi bancari richiesti dalla clientela</p> <p>Normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Politica estera e novità relative ai mercati esteri in funzione dello svolgimento di pratiche coerenti con le condizioni del mercato internazionale</p> <p>Software specifici e conoscenze informatiche sui sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle operazioni richieste dalla clientela</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo in funzione di un'ottimizzazione dei tempi di relazione con i clienti</p>

Denominazione AdA	Elaborazione delle pratiche esteri (in back office)
Descrizione della performance	Trattare le ordinarie richieste di servizi bancari provenienti dal pacchetto clienti al fine di garantire la soddisfazione degli stessi, ottimizzando i tempi di svolgimento delle pratiche con l'estero in considerazione delle risorse logistico-operative disponibili
UC	191
Capacità-abilità	<p>Comunicare in maniera regolare ai clienti lo svolgimento delle pratiche richieste garantendone la soddisfazione</p> <p>Effettuare le operazioni informatiche necessarie per lo svolgimento della pratica nell'ottica della soddisfazione e fidelizzazione della clientela finale</p> <p>Organizzare il lavoro stabilendo le priorità quotidiane coerentemente con una efficiente gestione del lavoro di back office</p> <p>Raccordarsi con i colleghi della filiale (consulenti a privati/impresе, responsabile incassi e pagamenti) per ottimizzare la gestione del pacchetto cliente</p> <p>Rapportarsi al referente dell'ufficio esteri della direzione centrale o</p>

	della filiale di maggiori dimensioni al fine di mantenersi aggiornati su procedure e normative in vigore
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini del normale svolgimento delle operazioni</p> <p>Contrattualistica e sistemi bancari esteri ai fini di una corretta impostazione delle pratiche in relazione al paese coinvolto nel servizio bancario da prestare</p> <p>Diritto doganale e internazionale in modo da garantire una corretta impostazione dei servizi bancari richiesti dalla clientela</p> <p>Normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Politica estera e novità relative ai mercati esteri per garantire che lo svolgimento delle pratiche sia consono con le condizioni del mercato internazionale</p> <p>Software specifici e conoscenze informatiche sui sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle operazioni richieste dalla clientela</p>

Denominazione AdA	Gestione delle problematiche del pacchetto clienti
Descrizione della performance	Trattare le problematiche espresse dal proprio pacchetto clienti nell'ottica di un rapporto di assistenza continua volta alla fidelizzazione della clientela
UC	188
Capacità-abilità	<p>Accogliere il cliente ascoltandone la problematica nell'ottica di un'efficace ed efficiente risoluzione della stessa</p> <p>Analizzare la problematica del cliente (anche telefonicamente) in relazione alle conoscenze di regole e norme che caratterizzano i flussi bancari con l'estero</p> <p>Effettuare i controlli relativi al tipo di servizio bancario utilizzato nell'ottica di un'ottimale soluzione del problema in termini di tempo/risorse disponibili</p> <p>Effettuare le operazioni informatiche necessarie per la soluzione della problematica dei servizi richiesti nell'ottica della soddisfazione e fidelizzazione della clientela finale</p> <p>Gestire le pratiche e la posizione del cliente avvalendosi del supporto informatico e relazionandosi al referente e/o agli uffici bancari esteri</p>
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini del normale svolgimento delle operazioni</p> <p>Contrattualistica e sistemi bancari esteri ai fini di una corretta impostazione delle pratiche a seconda del paese coinvolto nel servizio bancario da prestare</p> <p>Diritto doganale e internazionale in modo da garantire una corretta impostazione dei servizi bancari richiesti dalla clientela</p> <p>Mercato dei cambi per fornire una consulenza adeguata alle problematiche sollevate dalla clientela</p>

Normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti

Politica estera e novità relative ai mercati esteri per garantire che lo svolgimento delle pratiche sia consono con le condizioni del mercato internazionale

Software specifici e conoscenze informatiche sui sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle operazioni richieste dalla clientela

Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo in funzione di un'ottimizzazione dei tempi di relazione con i clienti