



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Situazioni di apprendimento impiegato/a di commercio AFC

01.06.2026

1

Competenze operative FOA

↓ 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»)

Corsi interaziendali e situazioni di apprendimento specifiche del ramo (competenze f)

Corso blocco CI 1 con situazioni di apprendimento e competenze operative

Competenza operativa e2

Situazione di apprendimento f2: 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.

Competenza operativa d1

Situazione di apprendimento f4: 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.

Competenza operativa e1

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.

Competenza operativa c1

Situazione di apprendimento f14: 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.

Corsi interaziendali e situazioni di apprendimento specifiche del ramo (competenze f)

Corso blocco CI 2 con situazioni di apprendimento e competenze operative

Competenza operativa b2

Situazione di apprendimento f6: 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.

Competenza operativa c2

Situazione di apprendimento f7: 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.

Competenza operativa c5

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.

Competenza operativa e3

Situazione di apprendimento f11: 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.

Corsi interaziendali e situazioni di apprendimento specifiche del ramo (competenze f)

Corso blocco CI 3 con situazioni di apprendimento e competenze operative

Competenza operativa b4

Situazione di apprendimento f8: 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.

Competenza operativa b2

Situazione di apprendimento f9: 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.

Competenza operativa c2

Situazione di apprendimento f12: 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.

Corsi interaziendali e situazioni di apprendimento specifiche del ramo (competenze f)

Corso blocco CI 4+5 con situazioni di apprendimento e competenze operative

Blocco 4

Competenza operativa b1

Situazione di apprendimento f1: 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.

Competenza operativa b3

Situazione di apprendimento f3: 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.

Competenza operativa c3

Situazione di apprendimento f13: 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.

Blocco 5

Competenza operativa a-e

Profilo dell'azienda. Introduzione alla procedura di qualificazione. Riepilogo dei corsi interaziendali precedenti, chiarimento delle questioni in sospeso.