

Benvenuti al webinar

Riforma del commercio 2023

Cambiamenti, sfide e opportunità per le aziende formatrici

7 febbraio 2023



Una Panoramica delle innovazioni più importanti



Competenze operative

Focus su situazioni lavorative concrete al posto delle materie, nuove procedure di qualificazione, ...

Strumenti di attuazione per la pratica

Piano di formazione, incarichi pratici, griglia delle competenze, rapporti di formazione, strumenti di valutazione

Cooperazione tra i luoghi di formazione

Coordinamento e controllo del processo di apprendimento in tutti i luoghi di formazione con strumenti adeguati

Nuove competenze

Gestione progetti, coordinamento di processi, partecipazione a processi di cambiamento, sviluppo delle proprie competenze, curare e utilizzare le tecnologie digitali

Impostazione dell'apprendimento

Apprendimento individuale, forme ibride di apprendimento, supporto e coaching, partecipazione a progetti, strumenti digitali, ...

Personalizzazione e flessibilità

Ambiti a scelta, opzioni, materie opzionali, portfolio personale, ...

Panoramica competenze operative Imp. di commercio CFP

Campi di competenze operative		Competenze operative			
a	Impostazione dello sviluppo professionale e personale	a1: Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali	a2: Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane	a3: Gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale	a4: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo
b	Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse	b1: Accogliere i clienti e i fornitori	b2: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle	b3: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	
c	Collaborazione in processi lavorativi aziendali	c1: Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali	c2: Gestire interfacce in processi aziendali secondo le istruzioni	c3: Eseguire processi di supporto in ambito commerciale	
d	Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni	d1: Organizzare riunioni ed eventi	d2: Utilizzare applicazioni in ambito commerciale		
e	Elaborazione di informazioni e contenuti	e1: Effettuare ricerche su informazioni in base all'incarico	e2: Elaborare contenuti riferiti all'azienda	e3: Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda	

Competenze operative Impiegata/Impiegato di commercio AFC

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»)

La collaborazione tra i luoghi di formazione: focus sulle competenze operative e la pratica

Cooperazione tra i luoghi di formazione

	1° anno di apprendistato			2° anno di apprendistato		
	Azienda	SP	CS	Azienda	SP	CS
1. Impartizione della formazione professionale personale						
11. Verificare lo sviluppo delle competenze dimensionali						
12. Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane						
13. Gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale						
14. Rispondere nel proprio ambito lavorativo a richieste e problemi di clienti						
2. Comunicazione con partner, fornitori e diversi gruppi d'interesse						
21. Accogliere i clienti e i fornitori						
22. Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle						
23. Cercare soluzioni informali di comunicazione con i clienti e i fornitori						
3. Collaborazione in processi lavorativi aziendali						
31. Collaborare all'interno di vari team per l'assunzione di incarichi commerciali						
32. Gestire l'interfaccia in processi aziendali secondo le istruzioni						
33. Eseguire processi di supporto in ambito commerciale						
4. Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni						
41. Organizzare i flussi ed eventi						
42. Ottenere prestazioni in ambito commerciale						
5. Elaborazione di informazioni e contenuti						
51. Effettuare ricerche su informazioni in base all'efficienza						
52. Elaborare contenuti riferiti all'azienda						
53. Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda						



Scuola
professionale

Teoria esplicativa della
pratica

Corsi
interaziendali

Introduzione,
applicazione e pratica
"in contesto simulato",
a completamento della
formazione aziendale

Azienda

Introduzione,
applicazione, pratica

Requisiti per le persone in formazione (1/2)

	Impiegata/Impiegato di commercio CFP	Impiegata/Impiegato di commercio AFC	Impiegata/Impiegato di commercio AFC con maturità professionale integrata (MP1)
Titolo	Certificato federale di formazione pratica	Attestato federale di capacità	Attestato federale di capacità con maturità professionale
Durata	2 anni	3 anni	3 anni
Requisiti scolastici	<ul style="list-style-type: none"> • Assolvimento della scolarità obbligatoria • Buona conoscenza orale e scritta della lingua nazionale regionale • Prerequisiti per l'apprendimento di una lingua straniera 	<ul style="list-style-type: none"> • Assolvimento della scolarità obbligatoria con risultati da medi a buoni • Buona conoscenza orale e scritta della lingua nazionale regionale • Prerequisiti per l'apprendimento di due lingue straniere 	<ul style="list-style-type: none"> • Assolvimento della scolarità obbligatoria con risultati da buoni a ottimi nel livello secondario I • Buona motivazione all'apprendimento scolastico ed eventuale superamento di un esame d'ingresso (disciplinato a livello cantonale)
Tipo di formazione	Formazione duale nell'azienda formatrice e nella scuola professionale	Formazione duale nell'azienda formatrice e nella scuola professionale (FBOA) o formazione scolastica a tempo pieno con tirocinio integrato (FBOS)	Formazione duale nell'azienda formatrice e nella scuola professionale (FBOA) o formazione scolastica a tempo pieno con tirocinio integrato (FBOS)
Formazione scolastica	1° anno di tirocinio: 2 giorni alla settimana 2° anno di tirocinio: 1 giorno alla settimana	1° anno di tirocinio: 2 giorni alla settimana 2° anno di tirocinio: 2 giorni alla settimana 3° anno di tirocinio: 1 giorno alla settimana	2 giorni a settimana durante l'intera formazione Formazione generale approfondita in matematica, storia, politica, tecnologia e ambiente (v. Programma quadro per la MP).



Requisiti per le persone in formazione (2/2)

	Impiegata/Impiegato di commercio CFP	Impiegata/Impiegato di commercio AFC	Impiegata/Impiegato di commercio AFC con maturità professionale integrata (MP1)
Campi di competenze operative	<ul style="list-style-type: none"> • Impostazione dello sviluppo professionale e personale • Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse • Collaborazione in processi lavorativi aziendali • Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni • Elaborazione di informazioni e contenuti 	<ul style="list-style-type: none"> • Forme lavorative e organizzative agili • Interazione in un campo lavorativo interconnesso • Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali • Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori • Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale 	Valgono gli stessi campi di competenze operative di Impiegata/impiegato di commercio AFC.
Lingue straniere	Nell'ambito della loro formazione, tutte le persone in formazione imparano una lingua straniera al livello A2 . La lingua è stabilita dal Cantone.	Nell'ambito della loro formazione, tutte le persone in formazione imparano due lingue straniere . Nella prima lingua straniera, stabilita dal Cantone, le persone in formazione acquisiscono competenze orali e scritte approfondite (livello B1). La seconda lingua straniera viene insegnata nel quadro degli ambiti a scelta.	Sia nell'ambito fondamentale della formazione per l'AFC sia in quello della maturità professionale vengono insegnate due lingue straniere . Per questo le persone in formazione che assolvono la maturità professionale svolgono più lezioni nelle lingue straniere, raggiungendo così in entrambe le lingue un livello di competenza elevato, di almeno B2 .
Prospettive	<ul style="list-style-type: none"> • Entrare nel mercato del lavoro • Passare alla formazione professionale di base Impiegata/impiegato di commercio AFC (2 o 3 anni, in base ai requisiti personali) • Formazioni continue a livello di certificato (senza un titolo federale) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrare nel mercato del lavoro • Una formazione professionale superiore (esami di professione ed esami professionali superiori, scuole specializzate superiori) • Conseguire la maturità professionale (MP2) dopo l'apprendistato 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrare nel mercato del lavoro • Studiare in una scuola universitaria professionale • In presenza di determinati requisiti, studiare presso un'alta scuola pedagogica • Sostenere l'esame passerella verso scuole universitarie / università



Cosa cambia per le aziende che vogliono assumere e formare?

Autorizzazioni

Rimangono valide le autorizzazioni esistenti

Richiesta di autorizzazione per le aziende che non hanno mai formato

Requisiti

I requisiti professionali di una formatrice o di un formatore sono stabiliti:

- nell'art.10 dell'Ordinanza sulla Formazione per Impiegata/o di commercio CFP
- nell'art.14 dell'Ordinanza sulla Formazione per Impiegata/o di commercio AFC

Formazione abbreviata

Chi la inizia nel 2023 (fino al 2025) segue ancora la vecchia Ordinanza - AFC

Cosa cambia per le aziende che vogliono assumere e formare?

Ambiti a scelta

Ad inizio percorso l'azienda formatrice e la persona in formazione scelgono di comune accordo un ambito, insegnato durante i primi 4 semestri, tra:

a) Seconda lingua straniera: conoscenze orali e scritte approfondite

b) Lavoro di progetto individuale: comunicazione verbale e acquisizione di competenze culturali in una seconda lingua straniera

La scelta non è indicata nel contratto di tirocinio.

Opzioni

(solo AFC)

Sono insegnate nel terzo anno di tirocinio.

Sono definite dalle parti contraenti del contratto di tirocinio.

L'azienda di tirocinio sostiene le persone in formazione nell'attuazione dell'opzione

Bring your own device (BYOD)

Il principio **BYOD** si applica sia a scuola sia nei CI

- > Le persone in formazione lavorano con il proprio apparecchio
- > Occorre considerare i requisiti definiti dalla DFP per gli apparecchi.
- > Il software MS-Office 365 è messo a disposizione per il tramite della scuola
- > Le aziende possono valutare l'assunzione dei costi o la messa a disposizione di un laptop e, se del caso, disciplinarlo nel contratto di tirocinio

Contratto di tirocinio

Continua a valere il modello ufficiale del Cantone

Alcune indicazioni:

- > Campo Profilo: lasciare vuoto (non esistono più profili)
- > Campo Indirizzo professionale e orientamento:
 - CFP: lasciare vuoto
 - AFC: indicare il ramo
- > Specificare aspetti legati al BYOD

Gli ambiti a scelta e le opzioni (formazione AFC) sono disciplinati con la scuola professionale e non sono indicati nel contratto di tirocinio

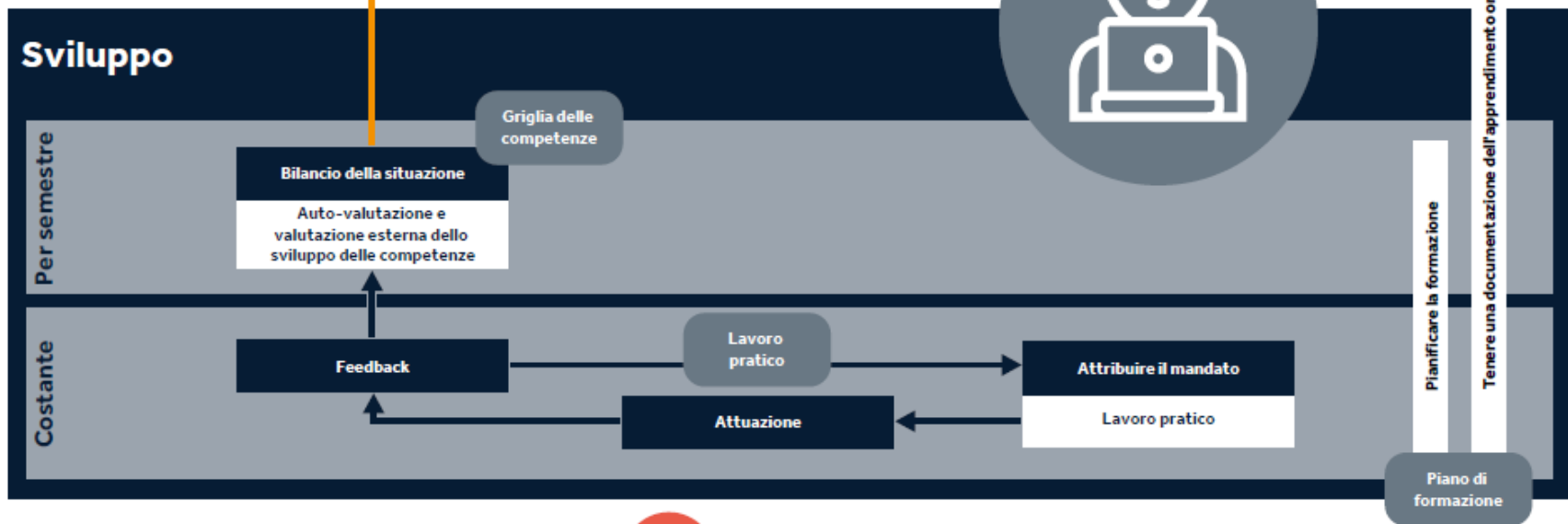
La formazione in Azienda

5

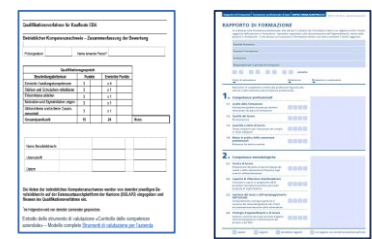
4



3



2



Esempio modello:
Griglia di valutazione -
colloquio di qualificazione:
www.skab.ch

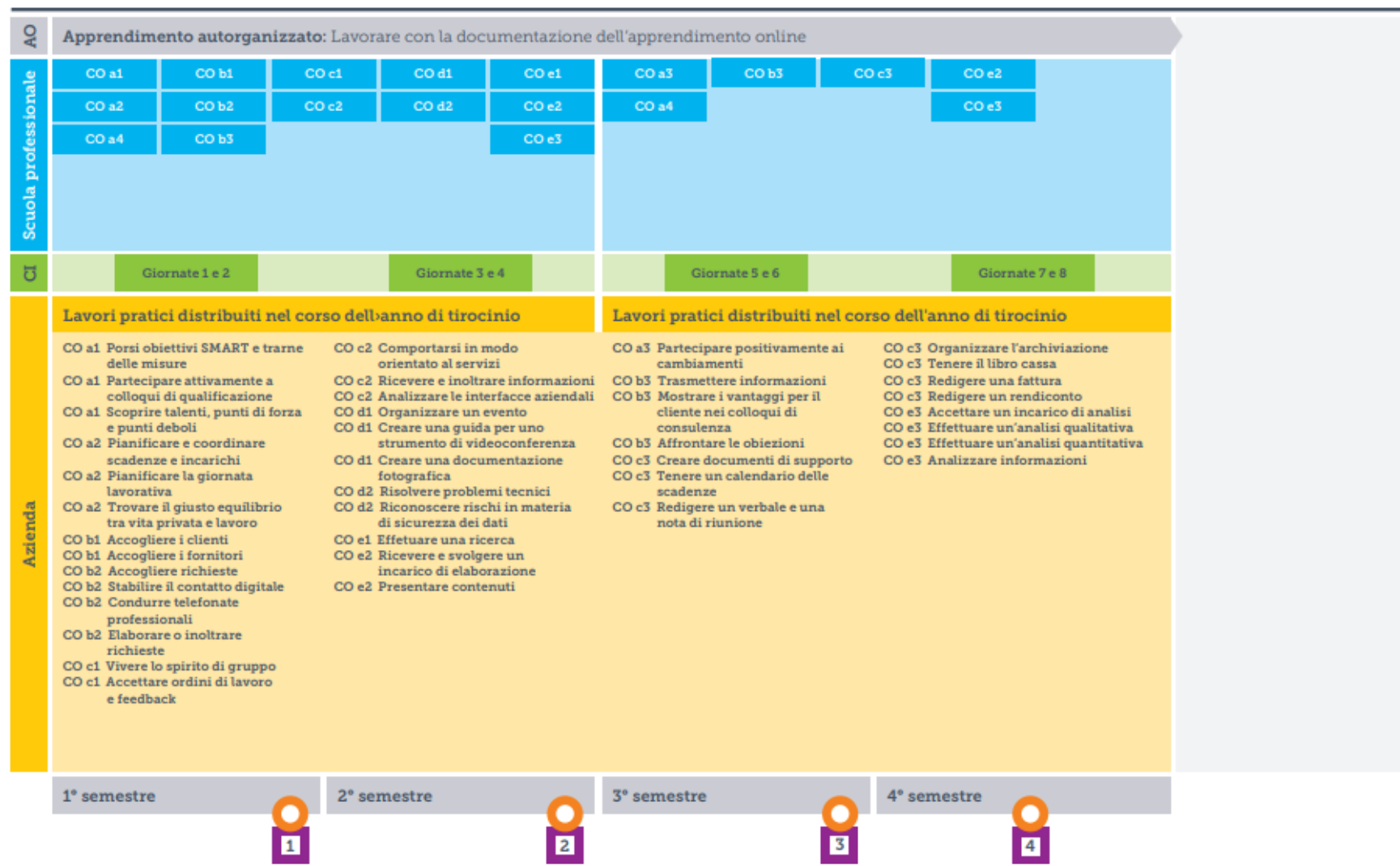
1

Esempi :
piano di formazione
mandati pratici in
azienda (ramo S&A):
www.igkg.ch





Panoramica della formazione «Impiegata/Impiegato di commercio CFP»

www.igkg.ch




Legende

 Autovalutazione e valutazione esterna: Griglia di competenze

 Nota relativa all'insegnamento professionale

 CI Corsi interaziendali

 CO Conoscenze di base e abilità nella competenza operativa indicata

 kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

Esempio per il ramo
Servizi & Amministrazione
www.igkg.ch

AO																																																		
Apprendimento autorganizzato: Lavorare con la documentazione dell'apprendimento online																																																		
Scuola professionale	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5																																			
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6																																			
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3																																							
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4																																							
	CO a5					CO a5					CO a5																																							
Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta						Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					Conoscenze professionali specifiche delle opzioni																																							
CI	Giornate 1 e 2		Giornate 3 e 4			Giornate 5 e 6			Giornate 7 e 8		Giornate 9 e 10																																							
	Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio						Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio				Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio																																							
Azienda	CO a1 Partecipare attivamente a colloqui di qualificazione	CO c5 Controllare i pagamenti in entrata	CO d1 Accogliere richieste	CO d1 Creare un contatto digitale	CO d1 Telefonare in modo professionale	CO d1 Elaborare o inoltrare richieste	CO d2 Trasmettere informazioni	CO d2 Mostrare i vantaggi per il cliente nei colloqui di consulenza	CO d2 Affrontare le obiezioni	CO d2 Affrontare lamentele e reclami	CO e1 Riconoscere rischi nell'ambito della sicurezza dei dati	CO e1 Lavorare con software e banche dati	CO e2 Effettuare una ricerca	CO e2 Ricercare e utilizzare informazioni commerciali	CO a1 Porsi obiettivi SMART e trarre delle misure	CO a3 Chiarire gli incarichi ed eseguirli	CO b1 Vivere lo spirito di gruppo	CO b2 Comportamento orientato ai servizi	CO b2 Ricevere e inoltrare informazioni	CO b2 Analizzare le interfacce aziendali	CO b2 Recuperare ed elaborare informazioni sull'incarico	CO b4 Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto	CO b4 Gestire ambienti di lavoro nell'ambito di progetti	CO b4 Valutare progetti	CO b5 Contribuire positivamente ai cambiamenti	CO c3 Ottimizzare il processo	CO c3 Documentare il processo	CO c3 Creare e monitorare il calendario	CO c4 Definire le caratteristiche del gruppo target	CO c5 Creare una fattura	CO d3 Preparare e condurre colloqui di vendita	CO d3 Preparare e condurre colloqui di negoziazione	CO d4 Sviluppare relazioni	CO d4 Curare le relazioni	CO d4 Ottenere e utilizzare feedback sul contatto	CO e1 Risolvere problemi tecnici	CO e3 Ricevere un incarico di analisi	CO e3 Eseguire un'analisi quantitativa	CO e3 Effettuare una valutazione qualitativa	CO e3 Interpretare i risultati delle analisi	CO e4 Eseguire un incarico di preparazione	CO e4 Creare un modello	CO e4 Verificare la qualità dei contenuti multimediali	CO a1 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli	CO a2 Utilizzare e curare la rete professionale	CO a2 Aggiornare il profilo professionale sui social media	CO a3 Accettare i feedback	CO b3 Partecipare a discussioni tecniche	CO c4 Creare contenuti di comunicazione e attuare misure di comunicazione	CO c4 Considerare lo sviluppo multimediale nelle misure di comunicazione
	1° semestre			2° semestre			3° semestre			4° semestre			5° semestre			6° semestre																																		
	1			2			3			4			5			6																																		

Legenda

 Autovalutazione e valutazione esterna: Griglia di competenze	 Nota relativa all'insegnamento professionale	 CI Corsi interaziendali	 CO Conoscenze di base e abilità nella competenza operativa in questione	 kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formation de base commerciale
--	--	---	--	---

Corsi interaziendali

Impiegato/a CFP

8 giornate (2 in Blended Learning)
rami) 2 CC-CI

Temi: comunicazione, organizzazione
competenze, processi di lavoro e
infrastrutture

Impiegato/a AFC

da 8-16 giornate (secondo dei
2 CC-CI

Temi: sono approfondite le
competenze rilevanti per il ramo
(es: progetto individuale, cura dei
clienti, colloqui ... per ramo S&A)

Piattaforme didattiche e di lavoro digitale

Sostengono in tutte le fasi/luoghi della formazione che operano in modo coordinato

DAP On_line (portfolio personale)

Impiegato/a di commercio CFP – Konvink (tutti i luoghi di formazione)

Impiegato/a di commercio AFC – Konvink(scuola),
Diversi (a dipendenza dei rami)

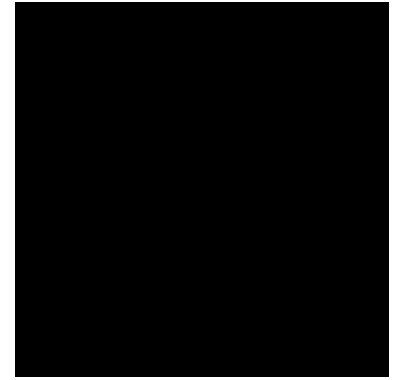
Informazioni e formazioni alle aziende

- ✓ Newsletters
- ✓ Eventi dei rami che hanno/chiedono il supporto della CCPFC
- ✓ Formazioni organizzate dai rami
I rami informano direttamente le proprie aziende
Informazioni sul sito ccpfc.ch (in progress)
- ✓ Sito ccpfc.ch per la riforma (dal 15 marzo 2023)



Necessità, Sondaggio e domande

Chat/Link



Prossimi passi

Aggiornamenti e feed-back sul sondaggio.
Seguono indicazioni per mail.

Ringraziamo per l'attenzione!