



Impiegato/a commerciale AFC

Griglia di competenza

e1: utilizzare applicazioni nel settore commerciale

Effettuare un'autovalutazione

1.1 Domanda guida 1

Sono in grado di utilizzare abilmente vari software?

Criteri di competenza

Studio i nuovi software in modo approfondito, imparando a usarli e testandoli.

Uso i programmi sempre per il loro scopo.

Rifletto regolarmente su come utilizzare meglio le applicazioni e faccio ricerche su ciò che i programmi possono fare.

Risolvero in modo proattivo i problemi legati all'uso del software che io e i miei colleghi affrontiamo.

1.2 Domanda guida 2

Sono in grado di assistere in modo mirato altri utenti nell'utilizzo dei software?

Criteri di competenza

Supporto sempre gli utenti esterni in modo che i loro desideri vengano soddisfatti rapidamente.

Dimostro tatto nell'assistere i colleghi.

Creo strumenti che sopperiscano in modo mirato alla mancanza di informazioni.



Comprendo il mio ruolo di fornitore o fornitrice di servizi. Ciò significa che ascolto e dedico tempo agli utenti.

Mi pongo regolarmente domande specifiche sul mio ruolo, ad esempio sulla mia specifica area di responsabilità, sul rapporto costi/benefici o sulla soddisfazione degli utenti.

1.3 Domanda guida 3

Sono in grado di risolvere problemi tecnici in modo orientato agli obiettivi?

Criteri di competenza

Pongo domande standard appropriate per scoprire se si tratta di un problema noto o facilmente risolvibile.

Mi reco sul posto per avere un quadro della situazione in tempi brevi.

Seguo lo schema di soluzione appropriato in modo coerente.

Inoltre i problemi più complessi all'ufficio giusto.

Fornisco autonomamente all'ufficio interessato le informazioni necessarie, ad esempio sullo stato effettivo e su quello previsto, nonché la documentazione adeguata.

1.4 Domanda guida 4

Sono in grado di mantenere i database e i CMS aggiornati e puliti?

Criteri di competenza

Mi oriento facilmente nei database o nel CMS della mia azienda.

Gestisco le strutture in modo affidabile secondo gli standard operativi.

Aggiungo, elaboro, elimino e adatto coscienziosamente i contenuti.

Seguo le linee guida interne per l'archiviazione dei dati in modo coerente.



1.5 Domanda guida 5

Sono in grado di gestire in modo professionale i rischi legati alla sicurezza e alla protezione dei dati?

Criteri di competenza

Rispetto costantemente i requisiti legali e le linee guida interne.

Quando lavoro con i dati sono sempre concentrato/a e non mi distraigo.

Rifletto regolarmente su dove potrebbero insorgere rischi nell'ambito della sicurezza e della protezione dei dati e metto costantemente in discussione le mie azioni.

Nel mio lavoro attuale utilizzo attivamente l'esperienza maturata in situazioni delicate del passato.

Propongo misure ragionevoli per evitare situazioni delicate.

Effettuare una valutazione esterna

1.6 Domanda guida 1

È in grado di utilizzare abilmente vari software?

Criteri di competenza

Studia i nuovi software in modo approfondito, imparando a usarli e testandoli.

Usa i programmi sempre per il loro scopo.

Riflette regolarmente su come utilizzare meglio le applicazioni e fa ricerche su ciò che i programmi possono fare.

Risolve in modo proattivo i problemi legati all'uso del software che lui/lei e i suoi colleghi affrontano.



1.7 Domanda guida 2

È in grado di supportare in modo mirato gli altri utenti nell'utilizzo dei software?

Criteri di competenza

Supporta sempre gli utenti esterni in modo che i loro desideri vengano soddisfatti rapidamente.

Dimostra tatto nell'assistere i colleghi.

Crea strumenti che sopperiscano in modo mirato alla mancanza di informazioni.

Comprende il suo ruolo di fornitore o fornitrice di servizi. Ciò significa che ascolta e dedica tempo agli utenti.

Si pone regolarmente domande specifiche sul suo ruolo, ad esempio sulla sua area di responsabilità specifica, sul rapporto costi/benefici o sulla soddisfazione degli utenti.

1.8 Domanda guida 3

È in grado di risolvere i problemi tecnici in modo orientato agli obiettivi?

Criteri di competenza

Pone domande standard appropriate per scoprire se si tratta di un problema noto o facilmente risolvibile.

Si reca sul posto per avere un quadro della situazione in tempi brevi.

Segue lo schema di soluzione appropriato in modo coerente.

Inoltra i problemi più complessi all'ufficio giusto.

Fornisce autonomamente all'ufficio interessato le informazioni necessarie, ad esempio sullo stato effettivo e su quello previsto, nonché la documentazione adeguata.



1.9 Domanda guida 4

È in grado di mantenere i database e i CMS aggiornati e puliti?

Criteri di competenza

Si orienta facilmente nei database o nel CMS della sua azienda.

Gestisce le strutture in modo affidabile secondo gli standard operativi.

Aggiunge, elabora, elimina e adatta coscienziosamente i contenuti.

Segue le linee guida interne per l'archiviazione dei dati in modo coerente.

1.10 Domanda guida 5

È in grado di gestire in modo professionale i rischi legati alla sicurezza e alla protezione dei dati?

Criteri di competenza

Rispetta costantemente i requisiti legali e le linee guida interne.

Quando lavora con i dati è sempre concentrato/a e non si distrae.

Riflette regolarmente su dove potrebbero insorgere rischi nell'ambito della sicurezza e della protezione dei dati e mette costantemente in discussione le sue azioni.

Nel suo lavoro attuale utilizza attivamente l'esperienza maturata in situazioni delicate del passato.

Propone misure ragionevoli per evitare situazioni delicate.