



[youngprofessional@insurance](mailto:youngprofessional@insurance)



**Formazione commerciale di base  
Impiegata/impiegato di commercio con attestato  
federale di capacità AFC**



## In generale

**Considerata l'evoluzione demografica, i giovani che avranno assolto nei prossimi anni la scuola d'obbligo saranno di numero inferiore. Al tempo stesso, aumenteranno però costantemente i requisiti posti ai collaboratori del settore terziario. La lotta per acquisire talenti di spicco sarà quindi più accentuata.**

L'assicurazione privata è già considerevolmente impegnata da tempo nella formazione delle proprie giovani leve. Considerate le modifiche subentrate nelle condizioni quadro e nei requisiti posti, i programmi formativi previsti per i giovani al primo impiego sono continuamente adeguati e è necessario inserire nuovi programmi anche nello sviluppo delle giovani leve.

La formazione commerciale di base duale costituisce il percorso classico da seguire per conseguire l'attestato federale di capacità. Le persone in formazione acquisiscono nell'azienda in cui operano, nella scuola professionale e nei corsi interaziendali ampie competenze professionali, metodologiche, sociali e personali, che consentono loro di operare in modo produttivo nel loro mondo professionale. Grazie poi all'acquisizione di nozioni fondamentali di settore esse sono inoltre in grado di svolgere, in processi assicurativi specifici, attività autonome di qualità e di offrire ai clienti consulenza su misura.

La formazione commerciale di base apre le porte anche a corsi di formazione continua in settori specifici del ramo ed in economia aziendale.

Le pagine seguenti offrono una panoramica sulla formazione commerciale di base. I responsabili aziendali incaricati della formazione o dell'AFA rispondono volentieri ad ogni questione sollevata in materia.

## Contatto

Siete interessati ad una formazione commerciale di base? Nel web dell'AFA trovate tutte le imprese e i rispettivi interlocutori che offrono attualmente tale formazione: [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch), rubrica Nachwuchsentwicklung o développement de la relève.

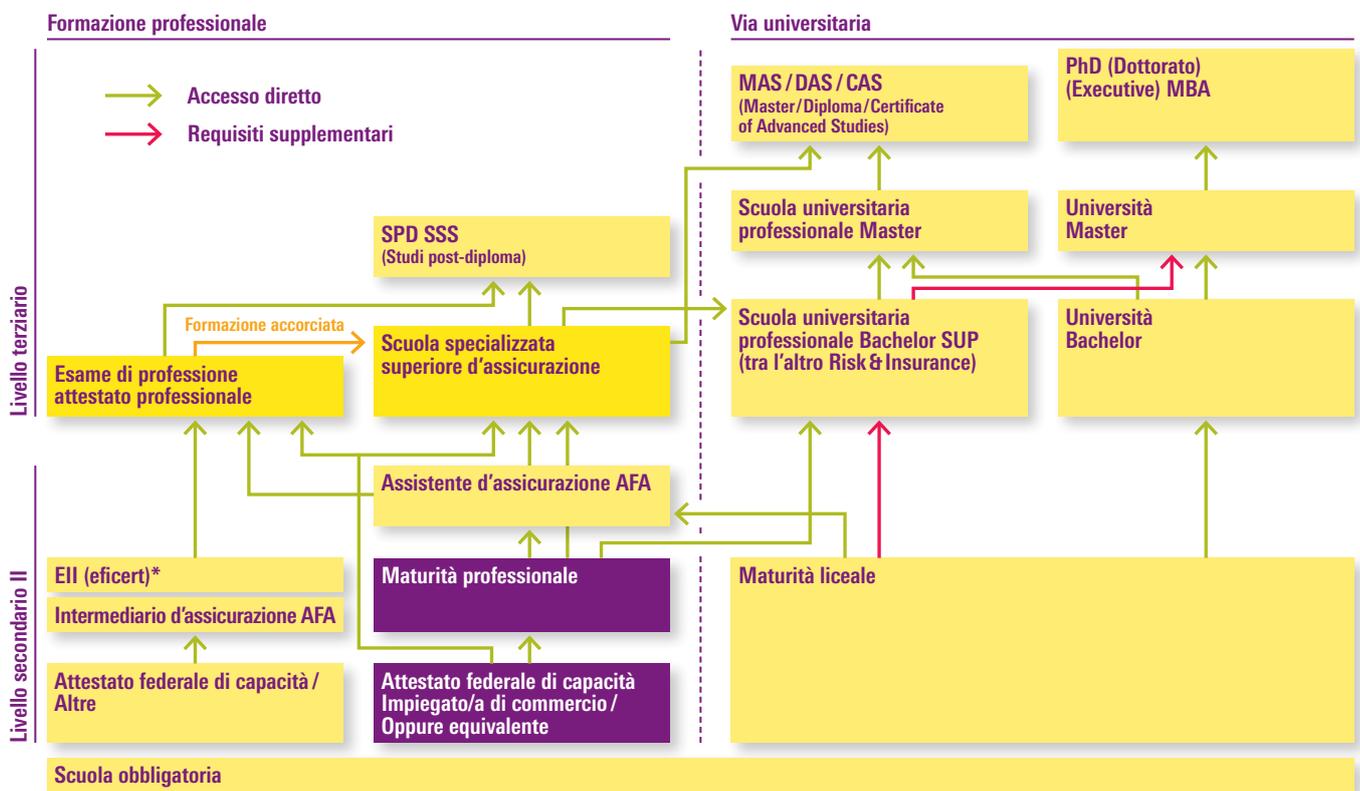
Avete domande da sottoporre? Il team Sviluppo del reclutamento dell'AFA vi risponderà volentieri!

VBV/AFA  
Laupenstrasse 10  
Casella postale 8625  
3001 Berna  
Telefono 031 328 26 26  
Fax 031 328 26 28  
[youngprofessional@vbv-afa.ch](mailto:youngprofessional@vbv-afa.ch)  
[www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)

## Formazione commerciale di base Introduzione

Sono ogni anno 500 circa le persone in formazione commerciale di base che aspirano a diventare impiegate o impiegati di commercio in assicurazione privata in uno dei tre profili (B, E o M) con attestato federale di capacità (AFC). La formazione è sostenuta dal sistema didattico guida [youngprofessional@insurance](mailto:youngprofessional@insurance), mediante il quale le persone in formazione sviluppano ad esempio situazioni d'apprendimento e di lavoro. Terminata la formazione commerciale di base le giovani leve possono immettersi su altri percorsi, come ad esempio assolvere la formazione continua per diventare specialiste in assicurazioni con attestato federale, il cui attestato professionale consente di accedere alla scuola specializzata superiore assicurazione (SSA) e di terminarla già dopo 1 anno e mezzo di studio!

### Inserimento nel mondo della formazione



La grafica evidenzia le possibilità per il proseguimento degli studi

\* European Insurance Intermediary EII (eficert)

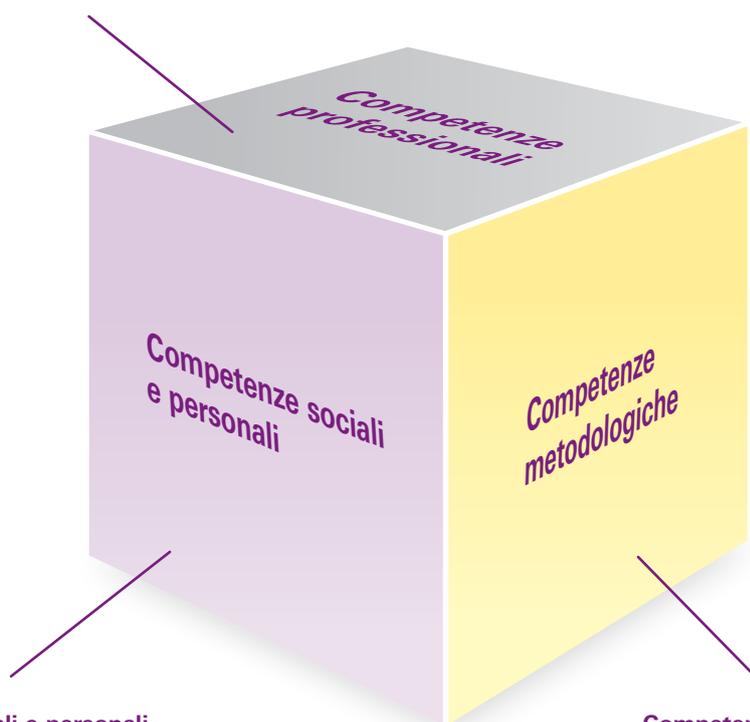
## Il cubo delle competenze commerciali

La finalità della formazione si orienta alle competenze commerciali suddivise in tre categorie: competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. Il cubo delle competenze serve da illustrativo e funge da base e chiave nella formazione commerciale di base. Ogni competenza professionale dev'essere collegata a competenze metodologiche, sociali e personali, perché le giovani leve siano in grado più tardi di agire in modo del tutto competente e autonomo.

### Competenze professionali

Gli impiegati di commercio dispongono delle conoscenze e delle capacità necessarie per essere e rimanere produttivi nell'ambito professionale.

- Ramo e azienda
- Lingua standard
- Lingua straniera
- Informazione/Comunicazione/Amministrazione
- Economia e società



### Competenze sociali e personali

Gli impiegati di commercio sono in grado di gestire se stessi e il loro ambiente in modo responsabile.

- Disponibilità a fornire prestazioni
- Capacità comunicativa
- Attitudine al lavoro in gruppo
- Comportamento
- Capacità d'apprendimento
- Comportamento ecologico

### Competenze metodologiche

Gli impiegati di commercio dispongono di strumenti e metodi che permettono loro di acquisire conoscenze e competenze e di metterle in pratica in modo adeguato alla situazione.

- Lavoro efficiente e sistematico
- Pensiero e agire interdisciplinare
- Consulenza e negoziazione appropriate
- Presentazione efficace

## Profili nel settore professionale commerciale

I diversi cicli di una formazione commerciale differiscono soprattutto nelle esigenze scolastiche e nei requisiti. Per la scelta giusta del tipo di formazione è importante valutare in modo realistico il proprio interesse e le proprie capacità. È possibile terminare la formazione professionale nei seguenti profili:

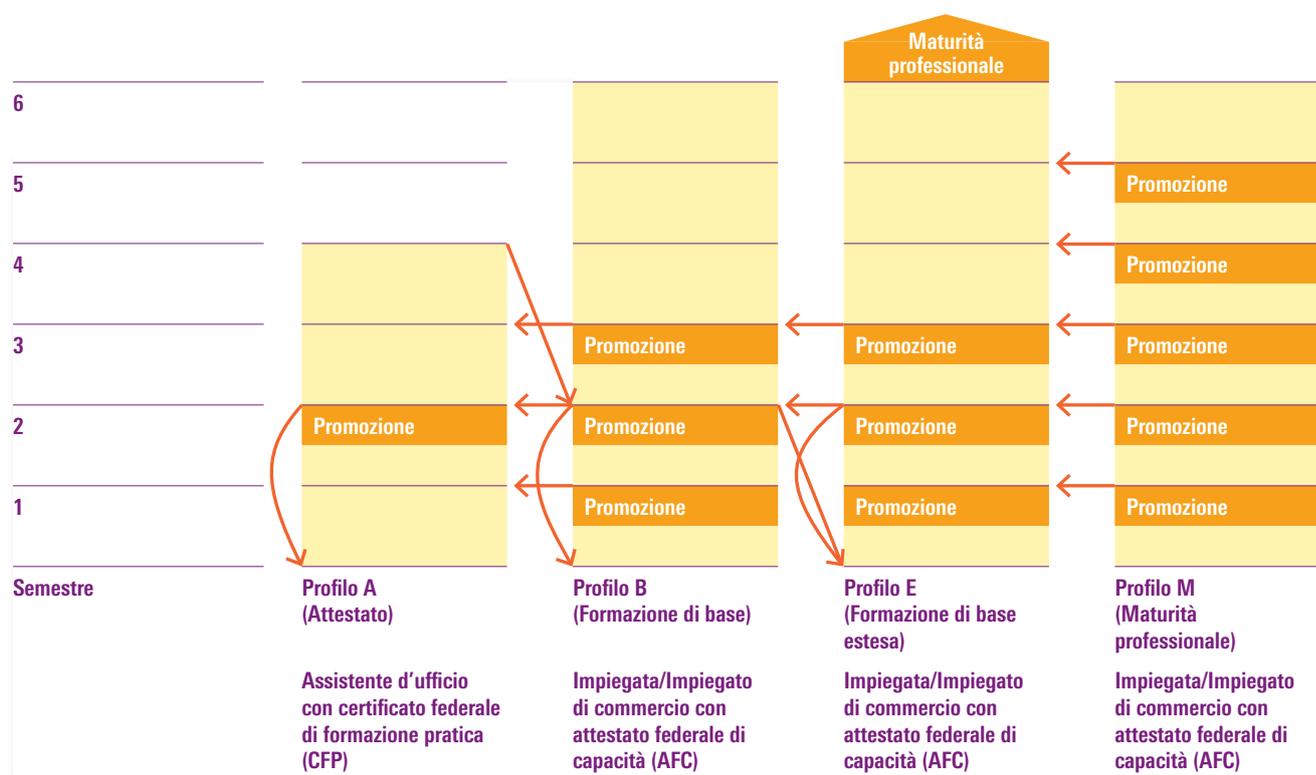
- Profilo B (formazione di base)
- Profilo E (formazione estesa)
- Profilo M (formazione estesa con maturità professionale)

I profili differiscono fra loro soltanto nella **formazione scolastica**. Per la formazione aziendale di tutti e tre i profili è determinante la stessa documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni del ramo Assicurazione privata.

### Panoramica dei tre profili della formazione commerciale di base

	Profilo B	Profilo E	Profilo M
<b>Destinatari principali e requisiti</b>	In via di principio, persone diplomate a livello superiore della scuola dell'obbligo. I requisiti si orientano in base al tipo di scuola frequentata nel cantone e ai requisiti previsti nell'azienda di formazione. Condizione d'accesso alla maturità professionale è il superamento dell'esame d'ammissione.		
<b>Durata e modelli formativi</b>	3 anni; formazione duale di base o frequenza a tempo pieno di una scuola commerciale o media.		<ul style="list-style-type: none"> <li>– 3 anni con maturità professionale integrata</li> <li>– 1 o 1,5 anni parallelamente alla professione e già con attestato federale di capacità</li> <li>– titolari di un diploma di una scuola media commerciale con successiva pratica di lunga durata</li> </ul>
<b>Formazione scolastica</b>	<p>La formazione scolastica del profilo B differisce da quella del profilo E in via di massima nei seguenti settori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Una lingua straniera: seconda lingua nazionale o inglese (stesso livello, numero maggiore di lezioni nei confronti del profilo E)</li> <li>– Nozioni approfondite e particolari nel settore della informazione/comunicazione/amministrazione (ICA), soprattutto nell'ambito delle applicazioni informatiche</li> </ul>	<p>La formazione scolastica del profilo E differisce da quella del profilo B in via di massima nei seguenti settori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Due lingue straniere (seconda lingua nazionale e inglese)</li> <li>– Conoscenze teoriche più estese nell'ambito economico e sociale</li> </ul>	<p>Nell'ambito scolastico, in parallelo all'AFC del profilo E, si consegue la maturità professionale, disciplinata in un regolamento separato. Questo profilo richiede quindi alle persone in formazione l'impegno massimo. Si aggiungono quindi alla formazione estesa la formazione necessaria e la procedura di qualificazione per la maturità professionale commerciale.</p>
<b>Titolo</b>	Impiegata/impiegato di commercio AFC (attestato federale di capacità)		Impiegata/impiegato di commercio AFC (maturità professionale)
<b>Possibilità di collegamento più frequenti</b>	Attestato federale in Assicurazione privata, scuola specializzata superiore assicurazione SSA, qualifica d'intermediario AFA		Scuola specializzata superiore assicurazione SSA, scuola universitaria professionale

## La permeabilità dei profili / delle professioni



A seconda delle promozioni è possibile cambiare profilo. Sulle promozioni dei profili E e B decide la scuola professionale in base al regolamento.

## Professione: immagine e titolo

Gli impiegati di commercio sono collaboratori orientati a prestazioni in processi economico-aziendali. La loro attività va dalla consulenza a clienti interni ed esterni, con l'esecuzione di compiti amministrativi, al trattamento di situazioni specifiche al loro ramo.

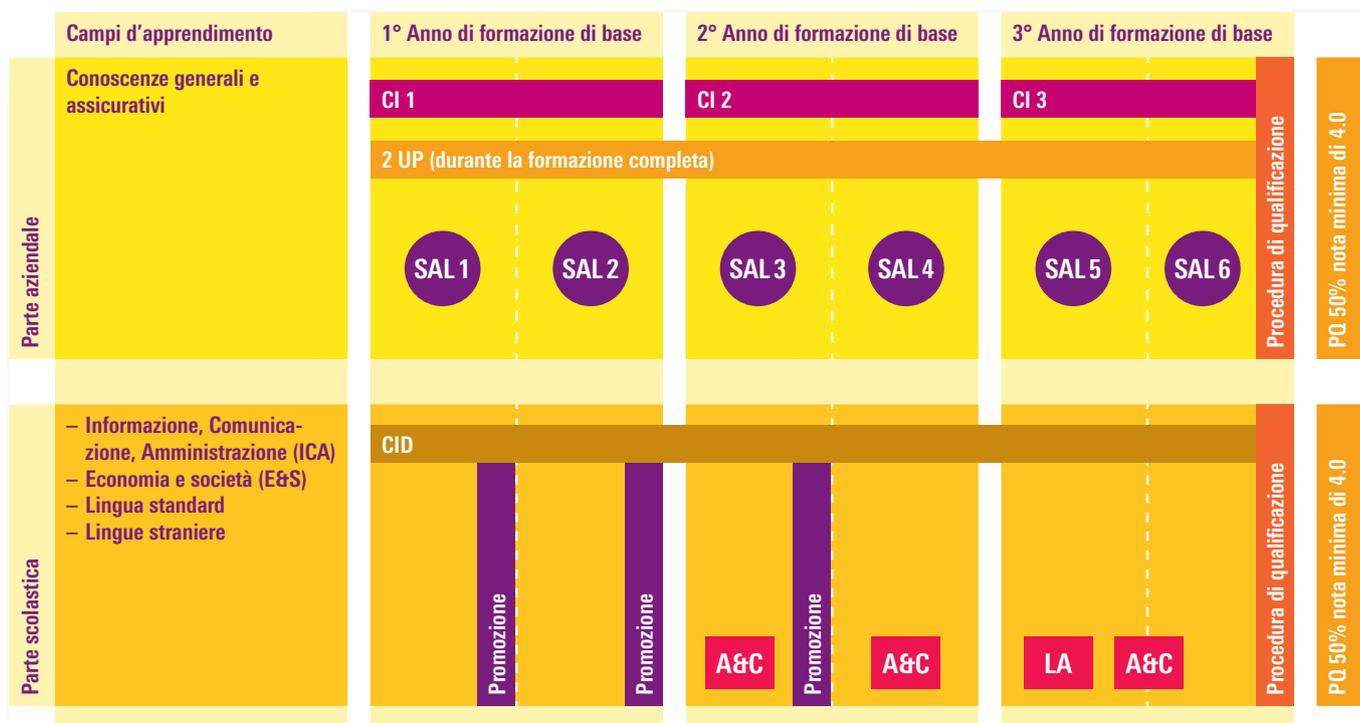
Sulla base di competenze comuni, svolgono la loro attività secondo il ramo, la strategia aziendale e la qualifica personale con differenti **punti chiave**.

Il loro atteggiamento è caratterizzato dall'orientamento alla clientela, dall'iniziativa personale e dall'inclinazione all'apprendimento continuo. Dispongono di altri **fattori chiave** come:

- Pensiero interdisciplinare
- Attitudine al lavoro di gruppo
- Autonomia

Titolo: impiegata/impiegato di commercio AFC (attestato federale di capacità). Il profilo è indicato soltanto nell'attestato del punteggio (tassonomia).

## Panoramica generale dei tre anni di formazione di base



**CI**

L'Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA assiste, accompagna e completa la formazione aziendale delle giovani leve nei tre **corsi interaziendali**.

**UP**

Due **unità procedurali** nell'azienda: le persone in formazione elaborano processi operativi aziendali

**SAL**

**Situazioni di apprendimento e di lavoro:** per ben sei volte i formatori professionali valutano le prestazioni fornite e le competenze dalle persone in formazione

**CID**

**Competenze interdisciplinari** sono un'ulteriore piattaforma scolastica d'apprendimento con la quale si promuovono costantemente nell'intera formazione le competenze metodologiche, sociali e personali.

**A&C**

**LA**

**Approfondire e collegare (A&C), lavoro autonomo (LA)**

Tre moduli A&C offrono nella formazione scolastica una piattaforma d'apprendimento, di lavoro e di valutazione che favorisce il lavoro globale e orientato ai problemi delle persone in formazione. Tutti i moduli A&C e il lavoro autonomo comprendono 120 lezioni.

**Promozione**

Sulle **promozioni** dei profili E e B decide la scuola professionale in base al regolamento, che disciplina tanto la promozione quanto il cambiamento di profilo fino alla fine del 3° semestre.

## Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

Il formatore professionale osserva e valuta due volte ogni anno di formazione di base le prestazioni e le competenze della persona in formazione, mediante situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL). Una SAL mette a fuoco un determinato aspetto operativo della persona in formazione. Per poter valutare ogni SAL, il formatore professionale sceglie nella documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) obiettivi particolari e competenze metodologiche, sociali e personali (MSP). La valutazione produce note che unitamente ad entrambe le due unità procedurali confluiscono nella procedura di qualificazione aziendale. Nel corso della formazione di base si svolgono 6 SAL.

## Unità procedurali (UP)

Il mondo del lavoro esige oggi dagli impiegati di commercio una mentalità e un modo di agire maggiormente orientati ai processi e un approccio interdisciplinare nei confronti dei compiti da svolgere. Conseguentemente, nell'ambito della formazione aziendale, si dedica il massimo impegno per fare in modo che la persona in formazione svolga e approfondisca processi operativi completi, le cui fasi parziali siano interconnesse, anziché dedicarsi ad attività singole o di cui vengano elaborati solo alcuni dettagli. I processi aziendali devono poter essere identificati, capiti e descritti. A questo fine sono necessari soprattutto autonomia, modo di procedere analitico, tecniche di presentazione e pensiero interdisciplinare. Lo strumento fornito dalle unità procedurali (UP) permette di verificare la presenza di queste capacità.

Le UP affiancate alle SAL costituiscono una componente della procedura di qualificazione aziendale. Nel corso della formazione di base si assolvono 2 UP.

## Corsi interaziendali (CI)

Durante la formazione triennale di base il ramo Assicurazione privata organizza tre corsi interaziendali (CI) per un totale di 14 giorni. La frequenza dei CI è obbligatoria per le persone in formazione.

Nel CI 1 del primo anno di formazione di base le persone in formazione sono introdotte nelle competenze e nei particolari fondamentali e commerciali. Vengono a conoscere gli strumenti didattici Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP), il sistema didattico guida youngprofessional@insurance, le situazioni di lavoro e di apprendimento (SAL) e le unità procedurali (UP). Elaborano inoltre le basi specifiche al ramo.

Nei CI 2 e 3 sono trasmesse alle persone in formazione altre competenze specifiche al ramo. Ricevono incarichi d'elaborazione preliminare e successiva per la presenza obbligatoria all'insegna di approfondimento e di applicazione pratica.

## Procedura di qualificazione

La procedura di qualificazione è composta da due parti di uguale importanza: una scolastica ed una aziendale/settoriale.

La parte aziendale è focalizzata nel presente prospetto ed è così composta: Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL) + Unità procedurali (UP): delle 6 note complessive SAL (2 per anno d'apprendimento) e delle 2 note UP si calcola la media della nota che riflette il 50 per cento della materia in esame, parte aziendale.

Pratica professionale: questo settore qualificativo comprende la competenza professionale «Ramo e azienda» secondo la Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP).

Pratica professionale, esame scritto: l'esame scritto comprende compiti professionali pratici, situazioni e contenuti, esaminati alla luce delle conoscenze teoriche e dell'orientamento commerciale pratico. La nota raggiunta conta nella misura di un quarto.

Pratica professionale, esame orale: l'esame orale si estende a competenze metodologiche, sociali e personali scelte nel settore della consulenza. Le persone in formazione scelgono a tal fine nel 5° semestre un campo d'approfondimento.

## Testimonianze di persone neodiplomate

«Nel corso dei miei tre anni di formazione ho potuto farmi un'idea precisa di ciò che si svolge in generale in sei differenti reparti. Oggi, grazie all'esperienza fatta, sono in grado di scegliere il settore appropriato che mi consente in futuro di impostare la mia formazione continua. A differenza di alcuni miei amici, colleghi o compagni di classe, io ho eseguito in prevalenza lavori di grande interesse ed efficienza.



A qualsiasi mio collega consiglieri di intraprendere la formazione commerciale di base anche perché si ottiene una visione d'insieme in molti e differenti settori parziali, ciò che permette di trascorrere ancora tre anni di formazione in vista di una buona preparazione professionale all'insegna del futuro. Vi è anche la possibilità, soprattutto grazie alla maturità professionale, di vedersi aprire quasi tutte le porte!»

Sandro Becher, La Mobiliare, Berna



«Con l'esame finale superato in estate 2012 nella formazione commerciale di base nel settore assicurativo mi sono creata una pietra miliare per il mio futuro. La mia formazione è stata molto diversificata, attraente e incoraggiante. Le esperienze fatte nel corso della mia formazione mi aiutano ancora oggi in diverse situazioni della vita quotidiana. Questa mia formazione è stata un enorme arricchimento per me e la consiglieri senza esitare ad altre persone.»

Jenna Amstutz, AXA Winterthur, Berna

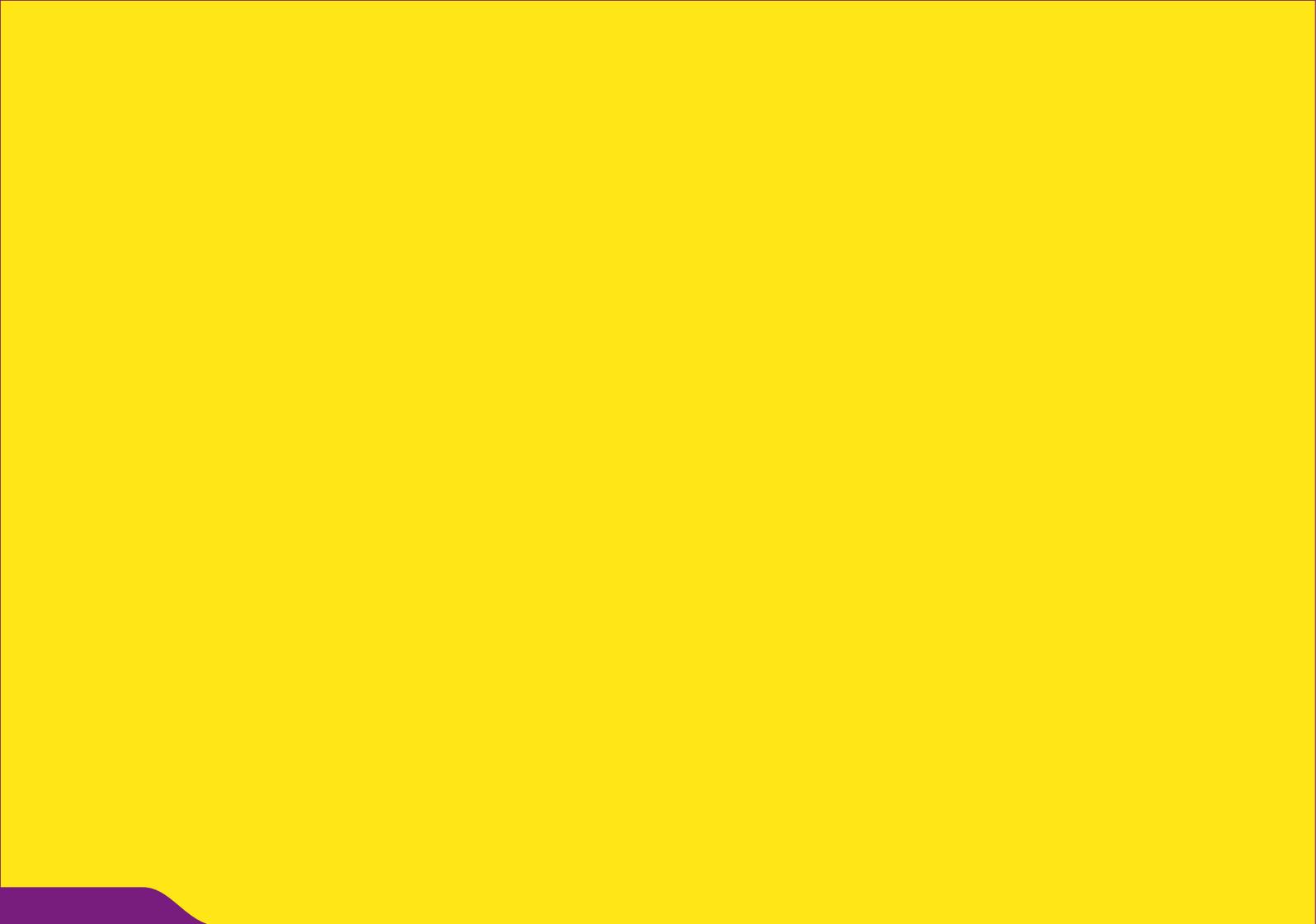


«Mi deciderei anche oggi per la formazione professionale che ho scelto. A dire il vero, ho iniziato il ginnasio, ma ho capito subito che si trattava di uno studio per me troppo teorico. Nella formazione professionale mi sono convinta invece che stavo facendo qualcosa di utile e di sensato: in effetti, la sera, so chiaramente cosa ho fatto durante il giorno. Ora, guardando alle mie spalle, mi rendo conto che con una formazione commerciale di base si può raggiungere molto e che si hanno grandi possibilità di assolvere una formazione continua anche senza aver frequentato il ginnasio.»

Jael Schoeb, La Mobiliare, Nyon

## **Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione (AFA)**

L'AFA è l'Associazione per la formazione professionale dell'economia assicurativa svizzera. Le sue radici risalgono al 1936. L'AFA ha come finalità di promuovere e di coordinare la formazione professionale e la formazione continua interaziendale nel quadro dell'economia assicurativa privata come anche le attività professionali di contorno. Gli specialisti della pratica s'impegnano, in un sistema di milizia, a svolgere i compiti importanti dell'associazione: risulta garantito così il rapporto indispensabile con la pratica. La Sede, a Berna, coordina le svariate attività e mette a disposizione materiale didattico e di studio in italiano, tedesco e francese. Ulteriori informazioni sull'Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione (AFA) sono fornite al sito Internet [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) e nella piattaforma di formazione dell'AFA [education@insurance](mailto:education@insurance) (accesso con [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch)).



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft  
Association pour la formation professionnelle en assurance  
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Laupenstrasse 10  
Casella postale 8625  
3001 Berna  
Telefono 031 328 26 26  
Fax 031 328 26 28  
vbvinfo@vbv.ch  
www.vbv.ch

