REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Assistente alla clientela**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 13 - Servizi finanziari e assicurativi
Area di Attività	ADA.13.01.10 - Proposta commerciale al cliente ADA.13.01.11 - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Assistente alla clientela eroga i servizi di assistenza al cliente allo sportello ed alle casse automatiche garantendo un adeguato livello di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione, affidabilità. Le principali attività dell'Assistente alla clientela sono: esecuzione dei servizi di cassa/transazionali, commercializzazione dei servizi e prodotti "da banco", supporto commerciale alla clientela e gestione della relazione di primo contatto, esecuzione delle attività operative ed amministrative della Filiale.
Referenziazione ATECO 2007	K.64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario 4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Cura delle operazioni contabili e amministrative dello sportello bancario (2802)
2. Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard (2849)
3. Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari (3186)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Cura delle operazioni contabili e amministrative dello sportello bancario**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Adempimenti contabili ed amministrativi dello sportello bancario adeguatamente svolti nel rispetto della normativa di riferimento interna ed esterna
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare la normativa di riferimento per la gestione della riscossione 2. Applicare le procedure di sportello (back office) 3. Applicare procedure di registrazione ed archiviazione di documenti contabili 4. Applicare le procedure per le operazioni di cambio valuta 5. Applicare le procedure per le operazioni bancarie verso l'estero 6. Applicare le procedure per l'emissione di strumenti di pagamento 7. Applicare le procedure per la realizzazione delle attività di incasso
Conoscenze	1. Procedure di sportello (back office) 2. Procedure di gestione delle operazioni bancarie e finanziarie 3. Procedure di registrazione ed archiviazione di documenti 4. Caratteristiche di prodotti bancari e finanziari 5. Normativa in materia antimafia e anticorruzione 6. Normativa in materia di privacy 7. Normativa di riferimento per la riscossione dei tributi tramite Agente della Riscossione 8. Elementi di tecnica e contabilità bancaria
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario 4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Prodotti e servizi standard adeguatamente proposti e venduti in coerenza con le politiche aziendali e con le esigenze del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare le tecniche di customer care 2. Offrire consulenza alla clientela in materia di prodotti di investimento 3. Applicare le procedure di sportello (front office) 4. Applicare la normativa prevista per gli investimenti 5. Offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di finanziamento retail 6. Operare nell'ambito dei mercati finanziari di base 7. Operare nel rispetto della normativa in materia di investimenti 8. Applicare le procedure per la vendita di servizi e prodotti da banco
Conoscenze	1. Tecniche di customer care 2. Procedure di sportello (front office) 3. Normativa su investimenti 4. Prodotti di investimento 5. Prodotti di finanziamento retail 6. Mercati finanziari di base 7. Normativa in materia antimafia e anticorruzione 8. Normativa in materia di privacy 9. Normativa in materia di antiriciclaggio 10. Caratteristiche e modalita' di vendita dei servizi e prodotti da banco
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria 3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario 4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Relazione con il cliente gestita secondo le direttive aziendali
Descrizione breve	
Abilità	1. Adottare modalita' di informazione ed indirizzo della clientela ai diversi servizi 2. Applicare le tecniche di “customer care” 3. Applicare procedure di accoglimento di reclami ed assistenza nella loro formalizzazione 4. Applicare tecniche di accoglienza al cliente 5. Applicare tecniche di profilazione del cliente 6. Eseguire la raccolta e l’aggiornamento dei dati e della documentazione amministrativa del cliente (anagrafica, fruizione prodotti/servizi, ecc.) 7. Identificare il fabbisogno di servizi ed informazioni da parte della clientela
Conoscenze	1. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 2. Normativa cai e usura 3. Caratteristiche di prodotti bancari e finanziari 4. Principali logiche di segmentazione e di portafogliazione 5. Procedure per la raccolta e l’aggiornamento dei dati del cliente 6. Tecniche di “customer care” 7. Tecniche di analisi del fabbisogno del cliente 8. Tecniche e procedure per la profilazione del cliente 9. Tecniche di comunicazione efficace
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria 3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario 4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
Risultati attesi	
Attività	