

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| STANDARD FORMATIVO  |  |
|---|--|
| <b>Denominazione Standard Formativo</b>   | <b>Assistente alla clientela</b>   |
| <b>Livello EQF</b>  | 3  |
| <b>Settore Economico Professionale</b>  | SEP 13 - Servizi finanziari e assicurativi   |
| <b>Area di Attività</b>   | ADA.13.01.10 - Gestione della relazione con il cliente<br>ADA.13.01.11 - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici   |
| <b>Processo</b>   | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria   |
| <b>Sequenza di processo</b>   | Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari   |
| <b>Qualificazione regionale di riferimento</b>                                  | Assistente alla clientela  |
| <b>Descrizione qualificazione</b>   | 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.  |
| <b>Referenziazione ATECO 2007</b>   | K.64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali  |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>   | 3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario<br>4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari   |
| <b>Codice ISCED-F 2013</b>  | 0412 Finance, banking and insurance  |
| <b>Durata minima complessiva del percorso (ore)</b>                             | 250  |
| <b>Durata minima di aula (ore)</b>  | 150  |
| <b>Durata minima laboratorio (ore)</b>  | 0  |
| <b>Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)</b> | 20   |
| <b>Durata massima DAD aula</b>  | 175  |
| <b>Durata massima FAD aula</b>  | 100  |
| <b>Durata minima tirocinio in impresa (ore)</b>                                 | 0  |
| <b>Durata minima stage + Laboratorio (ore)</b>                                  | 75   |
| <b>Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti</b>                            | Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non e' |

|  |   |
|--|---|
|  | ammessa alcuna deroga.  |
| <b>Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti</b>  | Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali  |
| <b>Requisiti minimi di risorse professionali</b>   | Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento |
| <b>Requisiti minimi di risorse strumentali</b>   | È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati  |
| <b>Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti</b>   | 1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Assistente alla clientela"   |
| <b>Grado minimo d'istruzione previsto</b>  | Licenza media   |
| <b>Età minima prevista</b>   | 16 anni   |
| <b>Gestione dei crediti formativi</b>  | E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa vigente, fatto salvo quanto non altrimenti disposto  |
| <b>Eventuali ulteriori indicazioni</b>   |   |
| <b>ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE</b>   |   |
| 1 - Cura delle operazioni contabili e amministrative dello sportello bancario<br>2 - Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard<br>3 - Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari |   |

**CORSI ANNUALITÀ**

| <b>Anno</b>    | <b>Ore</b> | <b>Esame Intermedio</b> |
|----------------|------------|-------------------------|
| <b>1° Anno</b> | <b>250</b> | <b>No</b>               |

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1**

|  |   |
|--|---|
| <b>Denominazione unità formativa</b>     | <b>Cura delle operazioni contabili e amministrative dello sportello bancario</b>  |
| <b>Livello EQF</b>                       | 3   |
| <b>Denominazione unità di competenza</b> | Cura delle operazioni contabili e amministrative dello sportello bancario (2802)  |
| <b>Risultato formativo atteso</b>        | Adempimenti contabili ed amministrativi dello sportello bancario adeguatamente svolti nel rispetto della normativa di riferimento interna ed esterna  |
| <b>Abilità</b>                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare la normativa di riferimento per la gestione della riscossione</li><li>2. Applicare le procedure di sportello (back office)</li><li>3. Applicare procedure di registrazione ed archiviazione di documenti contabili</li><li>4. Applicare le procedure per le operazioni di cambio valuta</li><li>5. Applicare le procedure per le operazioni bancarie verso l'estero</li><li>6. Applicare le procedure per l'emissione di strumenti di pagamento</li><li>7. Applicare le procedure per la realizzazione delle attività di incasso</li></ol> |
| <b>Conoscenze</b>                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Procedure di sportello (back office)</li><li>2. Procedure di gestione delle operazioni bancarie e finanziarie</li><li>3. Procedure di registrazione ed archiviazione di documenti</li><li>4. Caratteristiche di prodotti bancari e finanziari</li><li>5. Normativa in materia antimafia e anticorruzione</li><li>6. Normativa in materia di privacy</li><li>7. Normativa di riferimento per la riscossione dei tributi tramite Agente della Riscossione</li><li>8. Elementi di tecnica e contabilità bancaria</li></ol>                              |
| <b>Vincoli (eventuali)</b>               |   |

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2**

|  |   |
|--|---|
| <b>Denominazione unità formativa</b>     | <b>Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                       | 3   |
| <b>Denominazione unità di competenza</b> | Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard (2849)   |
| <b>Risultato formativo atteso</b>        | Prodotti e servizi standard adeguatamente proposti e venduti in coerenza con le politiche aziendali e con le esigenze del cliente   |
| <b>Abilità</b>                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare le tecniche di customer care</li><li>2. Offrire consulenza alla clientela in materia di prodotti di investimento</li><li>3. Applicare le procedure di sportello (front office)</li><li>4. Applicare la normativa prevista per gli investimenti</li><li>5. Offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di finanziamento retail</li><li>6. Operare nell'ambito dei mercati finanziari di base</li><li>7. Operare nel rispetto della normativa in materia di investimenti</li><li>8. Applicare le procedure per la vendita di servizi e prodotti da banco</li></ol> |
| <b>Conoscenze</b>                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tecniche di customer care</li><li>2. Procedure di sportello (front office)</li><li>3. Normativa su investimenti</li><li>4. Prodotti di investimento</li><li>5. Prodotti di finanziamento retail</li><li>6. Mercati finanziari di base</li><li>7. Normativa in materia antimafia e anticorruzione</li><li>8. Normativa in materia di privacy</li><li>9. Normativa in materia di antiriciclaggio</li><li>10. Caratteristiche e modalità di vendita dei servizi e prodotti da banco</li></ol>   |
| <b>Vincoli (eventuali)</b>               |   |

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3**

|  |   |
|--|---|
| <b>Denominazione unità formativa</b>     | <b>Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari</b>  |
| <b>Livello EQF</b>                       | 3   |
| <b>Denominazione unità di competenza</b> | Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari (3186)  |
| <b>Risultato formativo atteso</b>        | Relazione con il cliente gestita secondo le direttive aziendali   |
| <b>Abilità</b>                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Adottare modalità di informazione ed indirizzo della clientela ai diversi servizi</li><li>2. Applicare le tecniche di "customer care"</li><li>3. Applicare procedure di accoglimento di reclami ed assistenza nella loro formalizzazione</li><li>4. Applicare tecniche di accoglienza al cliente</li><li>5. Applicare tecniche di profilazione del cliente</li><li>6. Eseguire la raccolta e l'aggiornamento dei dati e della documentazione amministrativa del cliente (anagrafica, fruizione prodotti/servizi, ecc.)</li><li>7. Identificare il fabbisogno di servizi ed informazioni da parte della clientela</li></ol> |
| <b>Conoscenze</b>                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali</li><li>2. Normativa cai e usura</li><li>3. Caratteristiche di prodotti bancari e finanziari</li><li>4. Principali logiche di segmentazione e di portafogliazione</li><li>5. Procedure per la raccolta e l'aggiornamento dei dati del cliente</li><li>6. Tecniche di "customer care"</li><li>7. Tecniche di analisi del fabbisogno del cliente</li><li>8. Tecniche e procedure per la profilazione del cliente</li><li>9. Tecniche di comunicazione efficace</li></ol>  |
| <b>Vincoli (eventuali)</b>               |   |