REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Assistente alla clientela**
Denominazione Standard Formativo	**Assistente alla clientela**
Durata percorso Formativo	1 anni
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
Qualificazione regionale di riferimento	Assistente alla clientela
Descrizione 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
Codice ISCED-F 2013	0412 Finance, banking and insurance
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali vigenti
Durata minima complessiva del percorso (ore)	250
Durata minima di aula (ore)	150
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	175
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	100
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	75
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	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 attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	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
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	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"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	16 anni
Gestione dei crediti formativi	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
Eventuali ulteriori indicazioni	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

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

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**320**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Cura delle operazioni contabili e amministrative dello sportello bancario**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle operazioni contabili e amministrative dello sportello bancario (2802)
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard (2849)
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari (3186)
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	