

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 - Gestione della relazione con il 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
Risultato formativo atteso	Adempimenti contabili ed amministrativi dello sportello bancario adeguatamente svolti nel rispetto della normativa di riferimento interna ed esterna
Oggetto di osservazione	Le operazioni relative allo svolgimento degli adempimenti amministrativo-contabili connessi alle operazioni di sportello bancario
Indicatori	Corretto svolgimento di attività operative e amministrative (quadratura, contabile, modulistica, archivio, etc.); adeguata conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali nelle operazioni amministrative e contabili.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare la normativa di riferimento per la gestione della riscossione2. Applicare le procedure di sportello (back office)3. Applicare procedure di registrazione ed archiviazione di documenti contabili4. Applicare le procedure per le operazioni di cambio valuta5. Applicare le procedure per le operazioni bancarie verso l'estero6. Applicare le procedure per l'emissione di strumenti di pagamento7. Applicare le procedure per la realizzazione delle attività di incasso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Procedure di sportello (back office)2. Procedure di gestione delle operazioni bancarie e finanziarie3. Procedure di registrazione ed archiviazione di documenti4. Caratteristiche di prodotti bancari e finanziari5. Normativa in materia antimafia e anticorruzione6. Normativa in materia di privacy7. Normativa di riferimento per la riscossione dei tributi tramite Agente della Riscossione8. Elementi di tecnica e contabilità bancaria
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Prodotti e servizi standard adeguatamente proposti e venduti in coerenza con le politiche aziendali e con le esigenze del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni riconducibili alle azioni di presentazione e vendita di prodotti e servizi standard alla clientela dello sportello.
Indicatori	Costanza nella verifica delle esigenze del cliente; precisa determinazione della quantità e qualità delle proposte commerciali presentate al cliente; corretto svolgimento delle attività di vendita di prodotti e servizi "da banco" conciliando esigenze del cliente e obiettivi di Filiale.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 modalità di vendita dei servizi e prodotti da banco
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria</p> <p>3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario</p> <p>4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari</p>

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Relazione con il cliente gestita secondo le direttive aziendali
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione della relazione con il cliente in istituti bancari
Indicatori	Accoglienza ed assistenza al cliente nel rispetto delle direttive aziendali; individuazione dei fabbisogni; profilazione del cliente.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Adottare modalità di informazione ed indirizzo della clientela ai diversi servizi2. Applicare le tecniche di "customer care"3. Applicare procedure di accoglimento di reclami ed assistenza nella loro formalizzazione4. Applicare tecniche di accoglienza al cliente5. Applicare tecniche di profilazione del cliente6. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali2. Normativa cai e usura3. Caratteristiche di prodotti bancari e finanziari4. Principali logiche di segmentazione e di portafogliazione5. Procedure per la raccolta e l'aggiornamento dei dati del cliente6. Tecniche di "customer care"7. Tecniche di analisi del fabbisogno del cliente8. Tecniche e procedure per la profilazione del cliente9. Tecniche di comunicazione efficace
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari