

## Descrizione

L'impiegato e l'impiegata di commercio AFC svolgono mansioni amministrative in un'azienda privata o pubblica. I loro compiti variano a seconda del settore di attività del datore di lavoro e della natura della loro posizione. Questi professionisti e queste professioniste possono occuparsi di corrispondenza commerciale, contabilità (inserimento di voci, verifica dei pagamenti), ordini (ricezione, fatturazione), accoglienza clienti e lavori di segreteria.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

### Corrispondenza e ordini

- ricevere e smistare la posta, distribuirla ai vari dipendenti, occuparsi della corrispondenza
- controllare, archiviare e conservare vari documenti: lettere, fascicoli, ordini, relazioni, talvolta scannerizzarli per trasferirli o gestirli elettronicamente
- redigere verbali, relazioni o corrispondenza sulla base di appunti, registrazioni o sotto dettatura, talvolta in una lingua straniera
- rispondere alla posta (richieste di informazioni o di lavoro, conferme d'ordine, ecc.)

### Contabilità

- registrare le fatture dopo averle controllate, inserire gli importi e tenere aggiornata la contabilità
- redigere i documenti relativi alla ricezione di un ordine (fattura con calcolo dell'IVA e spese di spedizione, bollo, modulo doganale, ecc.)
- controllare regolarmente la contabilità (importi pagati e incassati) utilizzando i documenti contabili e il software di gestione
- inviare solleciti di pagamento e, se necessario, avviare procedure di riscossione per mancati pagamenti

### Gestione della segreteria

- gestire l'agenda delle riunioni di lavoro e i luoghi di incontro
- aggiornare le banche dati (clienti, ordini, fornitori, ecc.)
- accogliere i clienti o il pubblico, rispondere al telefono e gestire il sistema di posta elettronica
- accompagnare gli apprendisti, supervisionare gli impiegati di commercio CFP

## Formazione

Durata: 3 anni (3+1 per il percorso di SMC con maturità professionale)

In Svizzera i rami di formazione e d'esame sono 19, nella Svizzera italiana è possibile formarsi in 6 diversi rami: servizi e amministrazione; assicurazione malattie e assicurazioni sociali; banca; assicurazione privata, fiduciario/immobiliare; amministrazione pubblica.

Esistono due possibilità di formazione:

Scuola a tempo pieno. Scuola media di commercio (SMC). Scuole pubbliche in Ticino: Chiasso, Locarno, Lugano e Tenero. L'offerta comprende un percorso AFC o un percorso AFC con maturità professionale che prevede 1 anno di pratica una volta conclusa la SMC (curricolo AFC+MP1).

Formazione professionale di base ( tirocinio) in un'azienda e corsi alla Scuola professionale commerciale (SPC) di: Bellinzona, Chiasso, Lugano o Locarno. Frequenza dei corsi alla scuola: 2 giorni alla settimana.

Temi di insegnamento: forme lavorative e organizzative agili; interazione in un campo lavorativo interconnesso; coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali; creazione di relazioni con i clienti o i fornitori; utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale.

I corsi interaziendali (da 8 a 16 giorni nel corso dei 3 anni) completano la formazione.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene l'attestato federale di capacità (AFC) di

IMPIEGATO/A DI COMMERCIO

## Requisiti

Per la formazione di base in azienda ( tirocinio)

- assolvimento della scolarità obbligatoria.

Per il percorso con MP: licenza di scuola media con diritto d'iscrizione alle scuole medie superiori o almeno la media del 4.5 nelle materie obbligatorie senza corsi attitudinali, di 4.4 con un corso attitudinale, di 4.3 con due corsi attitudinali (ammessa al massimo un'insufficienza non inferiore al 3). Gli altri candidati sono sottoposti a un esame.

Per accedere alla scuola a tempo pieno

- Percorso AFC: licenza di scuola media con la media del 4.5 nelle materie obbligatorie senza corsi attitudinali, di 4.3 con un corso attitudinale, di 4.1 con due corsi attitudinali. Esame d'ammissione per gli altri;
- Percorso 3+1 di MP1: licenza di scuola media con media del 4.8 nelle materie obbligatorie senza corsi attitudinali, di 4.6 con un corso attitudinale, di 4.4 con due corsi attitudinali (ammessa al massimo un'insufficienza non inferiore al 3).

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Disponibilità
- Facilità per le lingue
- Facilità redazionale
- Attitudine per il calcolo
- Spirito metodico
- Buona memoria
- Senso dell'accoglienza

## Condizioni di lavoro

Le attività degli impiegati e delle impiegate di commercio AFC variano a seconda delle dimensioni dell'azienda e del settore: possono lavorare da soli in un piccolo stabilimento e gestire l'intera parte amministrativa, oppure essere integrati in un reparto di una grande infrastruttura e occuparsi di compiti più specializzati. La loro attività è soprattutto sedentaria e i loro orari sono regolari. Lavorano principalmente davanti allo schermo di un computer.

Dopo alcuni anni di esperienza, possono specializzarsi in un settore particolare: assicurazioni, banche, consulenza finanziaria, marketing, risorse umane, gestione delle vendite e dei prodotti, turismo, ecc. Hanno anche la possibilità di assumere posizioni di responsabilità a seconda del loro grado di motivazione e della loro capacità di guidare un team. Si tratta di una professione in cui il lavoro a tempo parziale è molto diffuso.

## Perfezionamento

- maturità professionale che consente l'accesso alle scuole universitarie professionali (SUP) e agevola il perfezionamento professionale
- certificato di segretario/a di studio medico
- esame per il conseguimento di un attestato professionale federale (APF) come specialista dell'e-commerce, specialista in finanze e contabilità, specialista in risorse umane, fiduciario/a, assistente di direzione, specialista in commercio estero, gestore/trice immobiliare, esperto/a in commercializzazione immobiliare, perito/a in assicurazione, specialista in assicurazione malattie, specialista in materia di assicurazione sociale, specialista in relazioni pubbliche, specialista della comunicazione, specialista in marketing, dichiarante doganale
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma di esperto/a in finanza e controlling, fiduciario/a immobiliare, capo del marketing, direttore/trice delle risorse umane, responsabile del commercio estero, esperto/a fiscale, esperto/a in materia di assicurazione sociale
- scuola specializzata superiore (SSS) per conseguire il titolo di economista aziendale, economista bancario/a, economista assicurativo/a, informatico/a di gestione, specialista turistico/a
- scuola universitaria professionale (SUP) per conseguire il bachelor in economia aziendale, in informatica di gestione, in turismo o in diritto economico

Altre offerte di formazione continua su:  
[www.orientamento.ch/perfezionamento](http://www.orientamento.ch/perfezionamento)

## Professioni affini

- Agente dei trasporti pubblici AFC/Agente dei trasporti pubblici AFC
- Assistente di studio medico AFC/Assistente di studio medico AFC
- Impiegato del commercio al dettaglio AFC/Impiegata del commercio al dettaglio AFC
- Impiegato di commercio CFP/Impiegata di commercio CFP
- Mediamatico AFC/Mediamatica AFC
- Segretario di studio medico/Segretaria di studio medico

## Indirizzi

Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS-TI)  
Divisione della formazione professionale  
Sezione della formazione commerciale e dei servizi  
Via Vergiò18  
6932 Breganzona  
Telefono: 091 815 31 40  
<http://www.ti.ch/sefcs>

Formazione di base commerciale  
c/o FOCOS / CIFIC Svizzera  
Schwanengasse 9  
3011 Berna  
Telefono: +41 31 381 56 86  
<https://formazione-di-base-commerciale.ch>

Società degli impiegati del commercio (SIC)  
Sezione Ticino  
Via Vallone 27  
6500 Bellinzona  
Telefono: 091 821 01 01  
<http://www.sicticino.ch>