

## Descrizione

L'impiegato e l'impiegata di commercio CFP svolgono mansioni amministrative semplici. Accolgono i clienti, rispondono al telefono, fotocopiano, archiviano e distribuiscono documenti, seguendo le istruzioni della persona responsabile.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

### Ricezione

- accogliere i clienti, rispondere alle loro richieste o indirizzarli verso il reparto appropriato;
- rispondere al telefono, prendere appunti, fornire informazioni o inoltrare la chiamata alla persona interessata;
- consegnare e ritirare la posta; distribuirli all'interno ai vari dipendenti dell'azienda;
- utilizzare le apparecchiature disponibili (telefoni, computer, ecc.), padroneggiando le principali operazioni tecniche (sostituire cartucce di toner e la carta mancante nelle stampanti, ecc.);

### Segreteria

- pianificare le attività quotidiane ed eseguirle in ordine di priorità;
- redigere e formattare autonomamente documenti standard utilizzando programmi informatici: lettere, moduli, elenchi, tabelle, ecc.;
- redigere verbali e comunicazioni interne di routine, elaborare alcuni documenti contabili, tenere una contabilità semplice di conti attivi e passivi;
- raccogliere e distribuire la documentazione per i diversi team dell'azienda, i clienti, i fornitori, i visitatori, ecc.;
- cercare le informazioni necessarie utilizzando i mezzi disponibili: internet, intranet, manuali, elenchi, linee guida, ecc.;
- aggiornare i dati, completarli, adattarli e salvarli regolarmente;
- archiviare o smaltire i dati e i documenti, secondo le istruzioni, tenendo conto degli aspetti di sicurezza e riservatezza; collaborare alla gestione degli archivi interni dell'azienda;
- utilizzare fotocopiatrici e stampanti, conoscerne le funzioni principali, programmarle adeguatamente in base alle esigenze;
- risolvere i problemi indicati dai messaggi di errore e da alcuni malfunzionamenti delle apparecchiature d'ufficio o prendere provvedimenti e contattare le persone competenti;
- smaltire le comuni forniture per ufficio e i materiali informatici secondo le linee guida (comprese quelle ambientali).

## Formazione

Durata: 2 anni

La formazione professionale di base (tirocinio) biennale porta al conseguimento del certificato federale di formazione pratica (CFP), non all'attestato federale di capacità (AFC). Si tratta di un tirocinio adatto specialmente a persone portate per il lavoro pratico. È strutturato in modo tale che si possa tener conto delle necessità individuali delle persone in formazione. Prevede la formazione in un'azienda autorizzata, per la formazione professionale pratica, e la frequenza della Scuola professionale commerciale (SPC) al Centro professionale commerciale (CPC) di Lugano, per la formazione scolastica in conoscenze professionali e in cultura generale, 1-2 giorni la settimana. Temi affrontati a scuola:

- impostazione dello sviluppo professionale e personale;
- comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse;
- collaborazione in processi lavorativi aziendali;
- gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni;
- elaborazione di informazioni e contenuti.

I corsi interaziendali (8 giorni in totale) completano la formazione scolastica e in azienda con conoscenze specifiche ad ogni ramo di attività.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene il certificato federale di formazione pratica (CFP) di IMPIEGATO DI COMMERCIO o

IMPIEGATA DI COMMERCIO

## Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Disponibilità
- Facilità di contatto
- Senso dell'accoglienza
- Facilità per le lingue
- Spirito metodico
- Buona memoria

## Condizioni di lavoro

Le condizioni di lavoro e l'ambiente variano molto a seconda del settore e del luogo d'attività. Generalmente l'orario è regolare (40-42 ore settimanali ripartite su 5 giorni lavorativi).

## Perfezionamento

- possibilità di accedere, se ritenuti idonei, al secondo anno del tirocinio triennale di impiegato/a di commercio per conseguire l'attestato federale di capacità (AFC); l'AFC consente poi l'accesso ai perfezionamenti certificati da attestati e diplomi riconosciuti a livello federale.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

## Professioni affini

- Assistente del commercio al dettaglio CFP/Assistente del commercio al dettaglio CFP
- Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC

## Indirizzi

CPC Centro professionale commerciale Lugano  
SPC Scuola professionale commerciale  
Via Gerso 1a  
6900 Lugano  
Telefono: 091 815 45 11  
<http://www.cpclugano.ti.ch/>

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 CSRFC / 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>