

INFORMAZIONI GENERALI „ETF BANCA“

1. SVOLGIMENTO DELL'EFT ORALE – INFORMAZIONI GENERALI

1.1 ISCRIZIONE ALL'EFT ORALE

L'iscrizione all'EFT orale si effettua tramite le banche nell'ambito dell'iscrizione all'esame globale presso la scuola di commercio del centro d'esame. Essa viene inoltrata ai principali esperti del settore bancario che organizzano e svolgono l'esame. Gli apprendisti possono conoscere la data e il luogo dell'esame consultando il programma d'esame della loro scuola di commercio. Per i candidati del settore bancario non deve essere redatto alcun cosiddetto rapporto di pratica; il settore bancario dispone di un suo proprio modello d'esame, non basato sul lavoro svolto dagli apprendisti all'interno dell'azienda.

1.2 PRATICA PROFESSIONALE - ORALE

Il campo di qualificazione "Pratica professionale - orale" consiste in un esame orale al termine dell'apprendistato. L'esame orale è svolto sotto forma di una reale situazione di consulenza ad un cliente. All'esame potete scegliere tra due casi d'esame con indirizzi professionali diversi (credito/ finanza). Prima dell'inizio del periodo di preparazione, scegliete uno dei due casi a disposizione, sulla base della breve descrizione del caso. Il caso d'esame che avete scelto consiste in una situazione iniziale ed il relativo compito.

Links importanti:

[Elemento 7 \(DAP\)](#)

[Direttive pratica professionale - orale](#)

[Catalogo Capacità parziali Banca](#)

[Catalogo Capacità parziali MSP](#)

1.3 PREPARAZIONE DEI CANDIDATI ALL'ESAME

Ogni candidato ha la possibilità di portare con sé all'esame un cosiddetto "dossier di consulenza" (mappetta del consulente) e di utilizzarlo durante il colloquio con il cliente. Il dossier di consulenza contiene di preferenza:

- Prospetti e documentazione relativi ai prodotti e ai processi
- Sussidi di visualizzazione per spiegare le procedure e gli sviluppi.
- Check-list, scheda di consulenza e questionario per l'analisi del cliente.
- Formule per il calcolo rapido delle cifre rilevanti; per es. ratio, rendimenti, prestiti e sopportabilità finanziaria, commissioni e tasse, ecc.
- Calcolatrice, anche con memoria.
- Materiale per prendere appunti e scrivere, da utilizzare durante il colloquio con il cliente.
- Possono essere anche utilizzati supporti elettronici, quali tablet, Lap Top ecc.
- **Non sono ammessi: cellulari o altri mezzi di comunicazione con possibilità di collegamento verso l'esterno dalla sala dove ha luogo l'esame.**

Links importanti:

[Indicazioni sull'esame aziendale orale](#)

1.4 SVOLGIMENTO DEGLI ESAMI

Il candidato ha a disposizione al massimo 5 minuti per scegliere uno dei due casi proposti. Per la scelta sono messi a disposizione brevi cenni al tema centrale del colloquio.

In seguito il candidato dispone di 10 minuti di tempo per studiare la descrizione del tema prescelto, i dati per il consulente che si occupa del cliente, e per prepararsi al colloquio con il cliente con l'aiuto del suo "dossier di consulenza".

Il colloquio con il cliente ha una durata di 30 minuti e deve coprire tutti gli aspetti tecnici presenti nel caso del cliente; il ruolo del cliente è simulato da uno dei due esperti. Attenzione alla gestione del tempo! Il modo di procedere nel colloquio con il cliente dovrà aderire ai principi di consulenza e di vendita comunemente adottati dalla banca e dovrà essere strutturato, il più possibile, come segue:

- Saluto / introduzione
- Analisi delle esigenze del cliente
- Proposta adeguata / offerta
- Risposte alle domande del cliente
- Risposte alle obiezioni del cliente
- Conclusione dell'affare (simulazione)
- Saluti di congedo

Il secondo esperto redige un verbale sullo svolgimento del colloquio, senza tuttavia parteciparvi in prima persona. Il materiale per prendere appunti e i prospetti utilizzati vengono raccolti dagli esperti dopo l'esame

Links importanti:

[Formazione commerciale di base ramo banca esami finali orali \(video\)](#)

1.5 VALUTAZIONE E PONDERAZIONE DELLE COMPETENZE

La valutazione del colloquio d'esame e l'attribuzione delle note avvengono sulla base di criteri di valutazione negli ambiti della competenza tecnica, metodologica e sociale, criteri predefiniti secondo la guida metodica modello tipo banca. I casi dei clienti si basano principalmente su obiettivi di apprendimento ed obiettivi particolari che coprono l'insieme delle competenze e non sono solo finalizzati a obiettivi puramente teorici. La ponderazione e l'assegnazione dei punti sono ripartite come segue:

- mass. 54% competenze tecniche
- mass. 21% competenze metodologiche
- mass. 21% competenze sociali
- mass. 4% impressione generale

Vengono assegnati al massimo 100 punti, valutati secondo la scala di valutazione dell'EFT orale.

Links importanti:

[Criteri di valutazione MSP](#)

2. SVOLGIMENTO DELL'EFT SCRITTO – INFORMAZIONI GENERALI

2.1 ISCRIZIONE ALL'ETF SCRITTO

L'iscrizione all'EFT scritto si effettua tramite le banche nell'ambito dell'iscrizione all'esame globale presso la scuola di commercio del centro d'esame e viene organizzato e svolto in collaborazione con i principali esperti del settore bancario. Gli apprendisti possono conoscere la data e il luogo dell'esame consultando il programma d'esame della loro scuola di commercio.

2.2 PRATICA PROFESSIONALE - SCRITTO

Il campo di qualificazione "Pratica professionale - scritto" comprende contenuti di pratica professionale, che vengono esaminati sotto l'aspetto delle conoscenze e dell'azione. Nell'ambito della "Pratica professionale - scritto" viene esaminata l'intera gamma di competenze professionali. Non si tratta di un esame che tocca solo i punti essenziali. I contenuti ed i livelli di tassonomia si orientano alle capacità parziali fondamentali (azienda e CI) dall'Elemento 4 dell'attuale DAP in vigore.

Wichtige Links:

[Indicazioni sull'esame professionale scritto](#)

[Catalogo Capacità parziali Banca](#)

2.3 SVOLGIMENTO DELL'ESAME

L'esame si tiene per tutti candidati nel medesimo giorno in tutta la Svizzera e ha una durata di 2 ore. Ogni candidato è seduto in un posto separato. In sala è presente un sorvegliante. Ai candidati è consentito l'uso di una calcolatrice senza funzione di memoria e di materiale per appunti. Tutti i cellulari devono essere spenti e messi via e/o ritirati dal sorvegliante prima dell'inizio dell'esame.

Attenzione:

- Se in una domanda si richiede di formulare un certo numero di affermazioni, in sede di correzione viene attribuito un punteggio soltanto al numero di risposte richiesto; ulteriori affermazioni sono superflue ed ignorate. Es.: Citate 5 documenti importanti – il candidato ne cita 7 – sono oggetto di valutazione i primi 5 documenti.
- I ragionamenti per giungere alla soluzione devono essere palesati e annotati sul foglio d'esame, non sul proprio materiale per appunti.
- Nell'assegnazione dei punti (correzione) vengono tenuti in considerazione gli errori consecutivi dovuti ad errori di calcolo.
- Tutti gli appunti presi devono essere consegnati insieme al foglio d'esame. Questi appunti non sono oggetto di valutazione nella correzione.