



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

| | |
|---|--|
| Denominazione Figura | Operatore per l'accoglienza, lo sviluppo e la fidelizzazione della clientela (6) |
| Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro | Addetto allo sportello |
| Settori di riferimento | Credito, finanza, assicurazioni, gestione ed intermediazione immobiliare - area banca (7) |
| Ambito di attività | Produzione di beni e servizi |
| Livello di complessità | Gruppo-livello A |
| Descrizione | E' una figura di front office che ha il compito accogliere e soddisfare le richieste del cliente, effettuando le operazioni di cassa. Ha inoltre una funzione di sviluppo della clientela attraverso la vendita di servizi e prodotti altamente standardizzati e di fidelizzazione della stessa tramite la promozione della buona immagine della banca |

Contesto di esercizio

| | |
|------------------------------------|---|
| Tipologia rapporti di lavoro | Opera nelle filiali di piccole, medie e grandi dimensioni delle agenzie di credito in qualità di impiegato ed è un lavoratore dipendente |
| Collocazione contrattuale | La retribuzione è ai livelli più bassi del CCNL del settore creditizio |
| Collocazione organizzativa | È una figura di tipo esecutivo e intrattiene rapporti con i colleghi cassieri, con i colleghi che operano in uffici di consulenza alla clientela e con il proprio diretto responsabile (nel caso di filiali di piccole dimensioni il suo responsabile è il direttore di filiale) |
| Opportunità sul mercato del lavoro | A seguito delle recenti trasformazioni di tipo tecnologico e normativo che stanno interessando il settore del credito, questa figura professionale si trova ad essere investita da cambiamenti sostanziali nei contenuti e nelle modalità di svolgimento delle proprie mansioni. In particolare, l'evoluzione tecnologico-informatica ha ridotto il numero delle operazioni che in passato costituivano la maggior parte delle attività svolte (basti pensare, ad esempio, ai sempre più diffusi servizi automatici di pagamento e all'home-banking) e il tempo di svolgimento delle stesse. Per contro si rileva un'evoluzione della figura professionale in termini di prima consulenza su prodotti e servizi bancari standardizzati e di indirizzo verso percorsi di consulenza specialistica all'interno della banca stessa. Attualmente e a fronte di questi cambiamenti le prospettive occupazionali della figura sembrano orientate a subire una lieve flessione sul medio-lungo periodo. Si tratta di un ruolo che generalmente viene ricoperto dai neo-assunti. L'evoluzione di carriera più tipica è rappresentata dal consulente specifico di prodotto: addetto servizi clientela (vedi Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari) |

| | |
|--------------------|---|
| Percorsi formativi | Il requisito minimo per l'accesso alla professione e' costituito da un titolo di istruzione secondaria superiore di tipo tecnico-commerciale, ma principalmente la formazione delle competenze tecnico-specifiche avviene in azienda e si focalizza sulla regolamentazione normativa di settore, sulle tecniche bancarie di vendita e sulle procedure di svolgimento del proprio lavoro. Un elemento di natura trasversale e' rappresentato, inoltre, dalla conoscenza della normativa sulla privacy e sicurezza bancaria |
|--------------------|---|

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

| | |
|-----------------------------|--|
| ISCO 1988 | 422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks 422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4223 - Telephone switchboard operators 421 - CASHIERS, TELLERS AND RELATED CLERKS - 4212 - Tellers and other counter clerks 511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5111 - Travel attendants and travelstewards |
| ISTAT Professioni (CP 2011) | 4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari |
| ATECO 2007 | 64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali 64.92.01 - Attività dei consorzi di garanzia collettiva fidi 64.92.09 - Altre attività creditizie nca |

Repertori di descrizione

| | |
|---|---|
| Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS | |
| Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP | |
| Fonti documentarie | Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana |

Elenco Aree di Attività

| | |
|-------------------------------|---|
| Denominazione AdA | Adempimento delle comuni operazioni bancarie allo sportello |
| Descrizione della performance | Realizzare le comuni operazioni bancarie allo sportello che consentono di rispondere in maniera ottimale e coerente alle specifiche richieste della clientela e agli obiettivi della banca |
| UC | 202 |
| Capacità-abilità | Accogliere il cliente al fine di rilevarne i bisogni e le richieste implicite ed espliciti Acquisire la modulistica necessaria alla realizzazione dell'operazione bancaria (es. distinta di versamento) Analizzare le esigenze e i bisogni per proporre in tempi rapidi la soluzione ottimale in termini di prodotti e servizi bancari Effettuare anche attraverso il supporto informatico le operazioni bancarie ovvero operazioni di cassa (versamenti e prelievi su |

| | |
|------------|---|
| | conti correnti e depositi al risparmio, emissione e cambio assegni, pagamento di effetti come cambiali, tratte e ricevute bancarie, pagamento di utenze, bonifici, rate di prestiti o mutui) acquisto e vendita di valuta estera, tesoreria in linea con gli standard e i livelli di prestazione richiesti dalla banca |
| Conoscenze | <p>Disciplina della Centrale Allarmi Interbancario al fine di una corretta gestione delle pratiche bancarie relative alla movimentazione dei conti correnti</p> <p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure</p> <p>Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di individuare la soluzione ottimale alla richiesta presentata</p> <p>Normativa sugli assegni e sull'anticiclaggio al fine di una corretta gestione delle pratiche bancarie relative alla movimentazione dei conti correnti</p> <p>Tecniche di comunicazione dei prodotti e servizi della banca al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio con il cliente e di ascolto attivo al fine di rilevarne le attese e le esigenze specifiche</p> <p>Tecniche e procedure informatiche per l'inserimento dati per lo svolgimento di operazione bancarie al computer</p> |

| | |
|-------------------------------|--|
| Denominazione AdA | Rinvio della clientela a servizi specifici della banca |
| Descrizione della performance | Promuovere i prodotti e servizi della banca rinviando la clientela ai servizi consulenziali al fine di rispondere al meglio alle specifiche esigenze della stessa |
| UC | 210 |
| Capacità-abilità | <p>Analizzare le esigenze del cliente al fine di ricostruirne i bisogni espressi e inespressi</p> <p>Fornire una prima informazione allo sportello su servizi e prodotti bancari in rispondenza alle specifiche esigenze del cliente da un lato e in linea agli obiettivi e direttive della banca dall'altro</p> <p>Rinviare il cliente all'ufficio competente per l'erogazione e/o la vendita del servizio prodotto individuato come ottimale</p> |
| Conoscenze | <p>Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi della banca al fine di proporre un ventaglio di soluzioni congrui alla richiesta/esigenza specifica</p> <p>Criteri e metodi per la rilevazione e l'analisi dei bisogni del cliente al fine di proporre soluzioni adeguate e consoni alle caratteristiche della richiesta</p> <p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico</p> <p>Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficaci con il cliente e di ascolto attivo al fine di individuare tempestivamente il tipo di consulenza specifica da proporre al cliente</p> <p>Teorie e tecniche di problem solving al fine di rispondere in tempi brevi al problema posto del cliente individuando la soluzione ottimale</p> |
|--|--|

| | |
|-------------------------------|--|
| Denominazione AdA | Soluzione dei reclami relativi alle pratiche bancarie |
| Descrizione della performance | Supportare la clientela nella soluzione di problematiche relative alle pratiche bancarie al fine di garantire la soddisfazione del cliente |
| UC | 206 |
| Capacità-abilità | <p>Analizzare la problematica proposta dal cliente al fine di individuare gli elementi di debolezza e approntare i dovuti correttivi</p> <p>Consultare le pratiche e la posizione del cliente con l'ausilio del supporto informatico al fine di acquisire informazioni strategiche e di contesto necessarie alla individuazione della corretta strategia di soluzione</p> <p>Fornire una prima assistenza al cliente proponendo soluzioni efficaci ai problemi presentati</p> <p>Rinviare il cliente a servizi di consulenza specifici della banca in modo da assicurare corrispondenza tra richiesta del cliente e prodotto servizio della banca</p> |
| Conoscenze | <p>Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi della banca al fine di rispondere adeguatamente ai reclami della clientela individuando la soluzione in un servizio e/o prodotto della banca</p> <p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico</p> <p>Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione con il cliente e di ascolto attivo al fine di rassicurare il cliente sulla fattibilità della soluzione proposta</p> <p>Teorie e tecniche di problem solving al fine di individuare in tempi brevi la migliore soluzione possibile per il cliente</p> |

| | |
|-------------------|---|
| Denominazione AdA | Svolgimento delle attività di back office relative alle operazioni di cassa |
|-------------------|---|

| | |
|-------------------------------|---|
| Descrizione della performance | Gestire le attività di back office per portare a buon fine le operazioni di cassa predisposte allo sportello e nella relazione con la clientela |
| UC | 212 |
| Capacità-abilità | <p>Contattare il cliente in caso di errore o scostamento nella effettuazione dell'operazione bancaria</p> <p>Controllare la materialità di cassa per effettuare il saldo contabile giornaliero (chiusura giornaliera della cassa) ovvero per verificare la corrispondenza tra la materialità del contante e il saldo del terminale</p> <p>Effettuare direttamente addebiti/accrediti sui conti correnti, pagamenti di bollette e deleghe, gestione delle cambiali, riempimento dei moduli attraverso il supporto informatico</p> <p>Gestire il flusso delle informazioni e comunicazioni con organi esterni competenti (es. INPS per accredito pensione) e altri uffici e servizi interni, nel rispetto della normativa e dei tempi previsti dalla legge</p> <p>Istruire le pratiche e la modulistica necessarie al completamento e alla buona riuscita dell'operazione erogata alla cassa (definire i contratti relativi alle pensioni ecc.)</p> |
| Conoscenze | <p>Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa</p> <p>Elementi di inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure</p> <p>Normativa sugli assegni al fine di una corretta gestione delle pratiche bancarie relative alla movimentazione dei conti correnti</p> <p>Normativa sull'anti riciclaggio al fine di una trasparente gestione delle pratiche bancarie relative alla movimentazione dei conti correnti</p> <p>Normativa sulla contrattualistica ai fini di una corretta gestione delle operazioni di cassa</p> <p>Tecniche e procedure informatiche per l'inserimento e lo svolgimento di operazione bancarie al computer</p> |