



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari (10)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto servizi clientela
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 B
Descrizione	Svolge funzioni di consulenza e di vendita dei prodotti/servizi non direttamente erogabili dall'operatore di sportello. Si occupa dell'apertura e del monitoraggio dei rapporti fra i clienti e la banca (ad es. l'accensione di un conto corrente, il rilascio di una carta di credito o di un bancomat, l'accensione di un mutuo o di un prestito) e fornisce consulenza ai clienti su tali rapporti. Nelle filiali di grandi dimensioni la figura si distingue tra ramo privati e ramo imprese: la prima si occupa dell'ascolto e dell'analisi delle esigenze dei clienti privati, la seconda svolge un ruolo di consulenza e vendita dei servizi/prodotti di finanziamento e investimento per la clientela delle imprese

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Si tratta di un lavoratore dipendente che opera negli Istituti Bancari
Collocazione contrattuale	Il suo inquadramento contrattuale corrisponde alla posizione di addetto con responsabilità sull'intero processo di consulenza da un punto di vista commerciale e di redditività sul portafoglio clienti assegnato
Collocazione organizzativa	Opera a diretto contatto con la clientela e in collaborazione con gli addetti allo sportello, occupandosi della risoluzione delle problematiche che si possono creare nell'erogazione dei servizi allo sportello. Si avvale della collaborazione degli specialisti (ufficio titoli, gestione patrimoni, area finanza) per portare a termine le operazioni richieste dai clienti. Dal punto di vista gerarchico dipende dal Direttore di filiale o dal Vicedirettore di filiale, ove questa figura è presente
Opportunità sul mercato del lavoro	Viste le tendenze evolutive nel settore del credito, in cui è sempre più valorizzato il rapporto personale con i clienti, costituisce una delle figure chiave per cui si prevede un forte potenziamento. E' dunque improbabile che evoluzioni tecnologiche come i servizi di home-banking possano depotenziare i compiti di questa figura rispetto alla clientela della banca. Al contrario si prevede che gli Istituti Bancari avranno sempre più bisogno all'interno del loro organico di figure

	consulenziali con competenze specifiche di tipo commerciale
Percorsi formativi	E' previsto il possesso di un titolo di istruzione secondaria superiore, preferibilmente di tipo tecnico-commerciale. Chi svolge questa funzione deve avere conoscenze informatiche di base che gli consentano una buona operatività nel sistema applicativo Windows e di inglese per una corretta comprensione di termini specifici e per una precisa comunicazione con i clienti stranieri. Deve inoltre conoscere i principali elementi di macro-economia e la normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria. Si tratta di un ruolo che non viene di norma ricoperto dai neo-assunti, ma il percorso professionale necessario per giungere a svolgere questa figura prevede di norma un'iniziale esperienza come addetto allo sportello (vedi Operatore per l'accoglienza, lo sviluppo e la fidelizzazione della clientela)

#### Indici di conversione

#### Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3419 - Finance and sales associate professionals not elsewhere classified
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria
ATECO 2007	64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali

#### 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	Analisi e gestione delle problematiche della clientela
Descrizione della performance	Gestire le problematiche della clientela (come ad esempio eventuali modifiche al contratto di conto corrente, blocco delle carte di credito/bancomat ecc.) non gestibili direttamente alla cassa
UC	161
Capacità-abilità	Accogliere il cliente nell'ottica di un ascolto personalizzato Analizzare la problematica evidenziata (anche telefonicamente), nell'ottica di una fidelizzazione del cliente Consultare le pratiche e la posizione del cliente con l'ausilio del supporto informatico Fornire soluzioni efficaci ai problemi del cliente fornendo un'assistenza costante
Conoscenze	Caratteristiche socio-economiche del territorio di riferimento per una risposta di tipo contestualizzato alle richieste del cliente Software specifici e sistemi operativi e informativi applicabili alle

	<p>procedure relative alle operazioni richieste dalla clientela (es. apertura di conti correnti, rilascio di carte di credito, acquisto titoli, ecc.)</p> <p>Tecnica bancaria applicabile alle procedure relative alle operazioni svolte (es. rilascio di carta di credito, elaborazione di bonifici bancari ecc.)</p> <p>Tecniche di negoziazione per affrontare la problematica del cliente coinvolgendolo nel processo di risoluzione</p> <p>Tecniche di problem solving per la risoluzione delle criticità presentate (relative ai conti correnti dei clienti, all'acquisto di titoli ecc.)</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p>
--	--

Denominazione AdA	Concessione di finanziamenti/mutui
Descrizione della performance	Concedere mutui/finanziamenti ai clienti in base ai bisogni degli stessi e tenendo conto degli obiettivi aziendali
UC	164
Capacità-abilità	<p>Effettuare una valutazione del rischio del finanziamento attraverso una valutazione della capacità reddituale del cliente, una valutazione del valore dell'immobile e una valutazione della solvibilità del cliente</p> <p>Fornire una consulenza e assistenza costante al cliente rispetto al mutuo/finanziamento concesso</p> <p>Fornire una prima stima al cliente della fattibilità della concessione del finanziamento</p> <p>Gestire un colloquio di richiesta di finanziamento/mutuo con il cliente in funzione di un'analisi del bisogno</p> <p>Istruire la pratica di richiesta predisponendo i relativi documenti</p> <p>Rinviare la pratica di richiesta all'organo deliberante per effettuare la stipula del contratto di mutuo</p>
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini del corretto svolgimento delle procedure</p> <p>Modelli e format per la stipula dei contratti in linea con gli standard aziendali</p> <p>Software specifici e sistemi operativi e informativi applicabili alle procedure relative alle operazioni richieste dalla clientela (ad esempio inserimento dati del cliente per istruire la richiesta del mutuo/finanziamento)</p> <p>Tecniche di valutazione del rischio attraverso software specifici</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p>

Denominazione AdA	Monitoraggio del pacchetto clienti assegnato
Descrizione della performance	Monitorare la situazione economico finanziaria del pacchetto clienti

	assegnato in linea con gli obiettivi di business della banca
UC	167
Capacità-abilità	<p>Acquisire le informazioni necessarie per effettuare i controlli periodici</p> <p>Controllare sistematicamente la regolarità delle posizioni dei clienti nell'ottica di un rapporto di assistenza continua volta alla fidelizzazione della clientela</p> <p>Sollecitare i clienti in caso di inadempienza rispetto alle scadenze temporali</p> <p>Usare i sistemi di scoring/rating per valutare la solidità finanziaria del cliente</p>
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini dello svolgimento delle procedure di monitoraggio della situazione economico/finanziaria dei clienti</p> <p>Contrattualistica ai fini di una corretta impostazione delle pratiche</p> <p>Format e standard per elaborare report/documentazione in funzione di un monitoraggio periodico</p> <p>Software specifici e sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle procedure di monitoraggio della situazione economico/finanziaria dei clienti</p>

Denominazione AdA	Vendita di prodotti/servizi della banca
Descrizione della performance	Gestire l'apertura di rapporti con la clientela privata rispetto a servizi non erogabili alla cassa in risposta alle esigenze della clientela
UC	153
Capacità-abilità	<p>Accogliere il cliente nell'ottica di attenzione e ascolto delle sue esigenze</p> <p>Analizzare le esigenze del cliente per una corretta proposta di prodotto/servizio</p> <p>Effettuare i controlli pregiudiziali necessari per l'accensione di un rapporto fra il cliente e la banca anche attraverso l'acquisizione documentale</p> <p>Fornire una valutazione di fattibilità dell'operazione di erogazione del servizio bancario per le operazioni per cui ha responsabilità diretta (es. per apertura conti correnti, acquisto di titoli)</p> <p>Gestire la stipula di un contratto con il cliente in linea con gli standard della banca</p> <p>Promuovere presso il cliente il pacchetto dei prodotti e servizi della banca in linea con gli obiettivi strategici della banca</p> <p>Rinviare la documentazione al diretto superiore per una valutazione di fattibilità dell'operazione di erogazione del servizio bancario e per le operazioni per cui non ha responsabilità diretta</p>
Conoscenze	Caratteristiche socio-economiche del territorio di riferimento nell'ottica di un servizio di consulenza centrato sulla specifica realtà socio-economica locale

Contabilità e tecnica bancaria per un corretto svolgimento delle procedure relative alle operazioni richieste dalla clientela (come l'apertura di conti correnti, rilascio di bancomat e carte di credito, acquisto titoli, ecc.)

Internet e intranet aziendale per la comunicazione interna ed esterna e lo scambio di informazioni

Normativa sui rischi giuridici relativi alla contrattualistica per un corretto svolgimento dell'apertura dei rapporti con la clientela

Software specifici e sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle procedure relative alle operazioni richieste dalla clientela (come l'apertura di conti correnti, rilascio di bancomat e carte di credito, acquisto titoli, ecc.)

Tecniche di controllo pregiudizievole sul cliente al fine di svolgere il processo di consulenza in un'ottica di sicurezza

Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela