

QUADERNI PER LA SCELTA DELLA PROFESSIONE

COMMERCIO, AMMINISTRAZIONE, SICUREZZA

Settori d'attività, testimonianze e possibilità di formazione





16



10

14



8



24



20



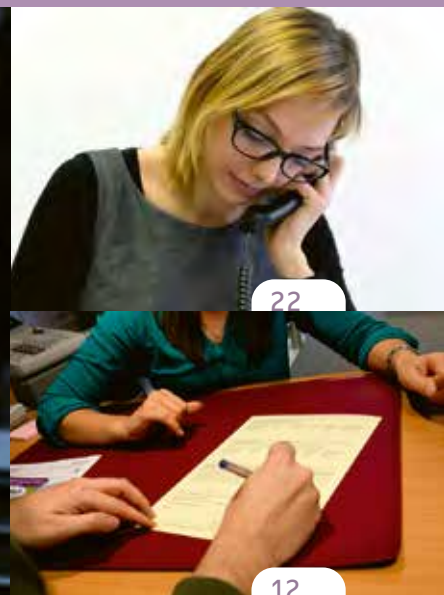
18

ALLA SCOPERTA DELLE PROFESSIONI

Vi interessa il mondo del commercio, dell'amministrazione o della sicurezza? Volete farvi un'idea di quali mestieri è possibile esercitare in questi settori? Che si tratti di far rispettare le leggi, di vendere prodotti, di garantire i servizi di un'amministrazione pubblica o di partecipare alla gestione di un'azienda, questi professionisti hanno in comune un solido senso pratico e capacità di comunicazione.

Questa pubblicazione vuole essere un mezzo per scoprire le professioni nei settori del commercio, dell'amministrazione e della sicurezza. Vi troverete informazioni di carattere generale (*Visione d'insieme*) e testimonianze di professionisti che descrivono i loro compiti e le loro funzioni (*Sotto la lente*). Consultate anche il capitolo *Formazione*, per capire le abbreviazioni, per visualizzare le diverse possibilità e magari per trovare risposte ad alcune delle vostre domande. Per una carrellata di (quasi) tutte le professioni che si possono esercitare nell'ambito del commercio, dell'amministrazione e della sicurezza, sfogliate il *Catalogo delle professioni*: vi troverete sicuramente attività di cui non sospettate neppure l'esistenza!

Pensate di potervi sentire a vostro agio in questi settori? Avete domande? Vorreste saperne di più? Non riuscite a fare una scelta? Vi interessa più di una professione, magari in altri campi? Non sapete se avete i requisiti per poter accedere ai percorsi formativi? Molte altre fonti d'informazione (*Per saperne di più*) sono a vostra disposizione!



26

12

Visione d'insieme	4
I settori del commercio, dell'amministrazione e della sicurezza	
Formazione	6
Il sistema educativo svizzero	
Sotto la lente	
Incontriamo i professionisti sul luogo di lavoro	
Impiegato del commercio al dettaglio AFC	8
Impiegato di commercio AFC	10
Economista aziendale SUP	12
Specialista in risorse umane APF	14
Specialista in marketing APF	16
Specialista in finanza e contabilità APF	18
Consulente finanziario APF	20
Giurista UNI	22
Impiegata in logistica AFC	24
Pompieri professionista APF	26
Catalogo delle professioni	29
Breve descrizione delle professioni del settore	
Per saperne di più	50
Pianificare il proprio percorso e trovare maggiori informazioni	



Commercio, vendita



Gestione aziendale

Scegliere dei prodotti dagli scaffali di un negozio o su internet, ricevere un documento ufficiale o una fattura, sentirsi al sicuro nel proprio ambiente abituale: tutto ciò non sarebbe possibile senza il lavoro dei professionisti attivi nei settori del commercio, dell'amministrazione e della sicurezza. Sono loro infatti a rendere possibili le nostre azioni quotidiane. Svolgono delle attività di contatto che si basano sulla parola, la

IN BREVE

scrittura o i numeri e che hanno un chiaro denominatore comune: lo scambio di prodotti o servizi. Alcuni di loro si occupano delle relazioni con i clienti, delle operazioni di vendita e di acquisto o della valorizzazione dei prodotti. Altri sono invece responsabili del flusso delle merci. C'è poi chi si occupa di dossier amministrativi, della gestione delle risorse all'interno di un'azienda o di un'amministrazione pubblica e

chi invece garantisce la sicurezza e la difesa dei cittadini. Il concetto di servizio alla popolazione è alla base di tutte le attività svolte nei settori del commercio, dell'amministrazione e della sicurezza. Si tratta degli ambiti che offrono il maggior numero di posti di lavoro in Svizzera. Le opportunità di carriera sono varie e numerose.

I MIEI INTERESSI

LE PROFESSIONI DEL COMMERCIO,
DELL'AMMINISTRAZIONE E DELLA SICUREZZA
FANNO PER ME?

Sì, se mi piace...

- ... comunicare
- ... organizzare e pianificare
- ... informare e consigliare
- ... gestire dossier
- ... lavorare in un ufficio

- ... utilizzare strumenti informatici
- ... applicare metodi precisi e rigorosi
- ... lavorare all'interno di un team
- ... valorizzare prodotti
- ... garantire la sicurezza altrui



Amministrazione pubblica



Sicurezza, giustizia

Commercio, vendita

I professionisti attivi in questo ambito svolgono molteplici operazioni legate alle attività di aziende commerciali: si occupano del contatto con i clienti, degli scambi di merci, dell'organizzazione dei trasporti e della gestione dei dossier. Indipendentemente dal ramo in cui lavorano (banca, compagnia assicurativa, piccolo negozio o multinazionale), si prendono sempre cura dei clienti e valorizzano i loro prodotti. Alcune funzioni richiedono una buona padronanza dell'inglese, del tedesco o di altre lingue.

Professioni: specialista in marketing, esperto/a in materia di assicurazione sociale, impiegato/a in logistica, ecc.

Gestione aziendale

La gestione degli affari e lo sviluppo di prodotti o servizi esigono una visione globale delle sfide commerciali, nonché capacità organizzative e strategiche. Un team di direzione è composto da specialisti del management (più o meno numerosi secondo la dimensione dell'azienda) e ha i seguenti compiti:

SETTORI DI ATTIVITÀ

osservare il mercato, analizzare i bisogni, impostare e gestire le risorse umane, finanziarie e tecnologiche, prendere le decisioni relative agli investimenti, all'organizzazione e agli obiettivi dell'azienda.

Professioni: economista, direttore/trice delle risorse umane, specialista in finanza e contabilità, ecc.

Amministrazione pubblica

Gli impiegati del servizio pubblico svolgono funzioni relative alla gestione dei diversi servizi destinati alla popolazione. Rispondono alle richieste, forniscono documenti, gestiscono dossier e redigono rapporti. Le loro attività variano a seconda del dipartimento o dell'ufficio in cui lavorano. Garantiscono la gestione delle risorse mettendo in pratica le decisioni politiche adottate a livello comunale, cantonale o federale.

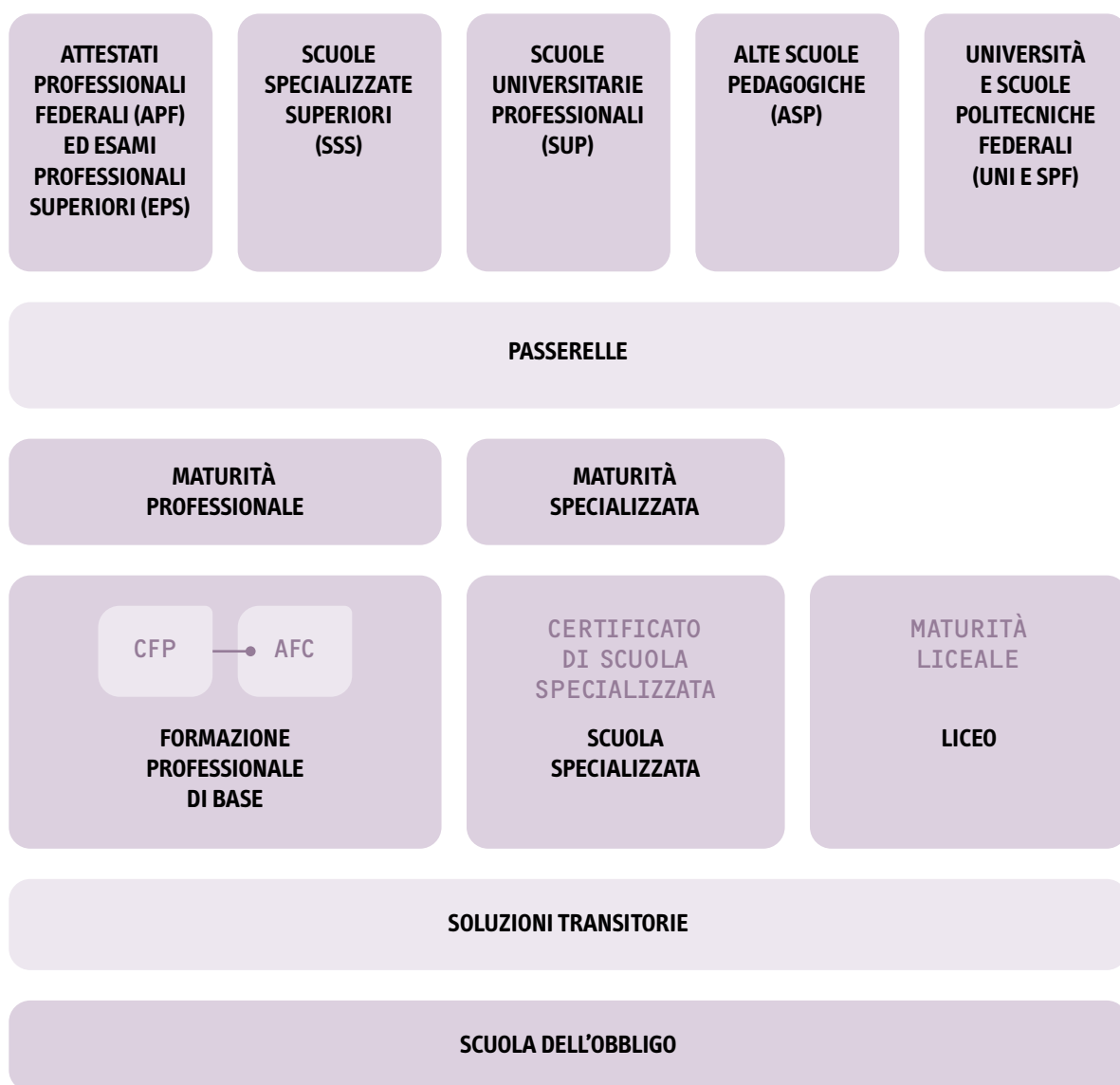
Professioni: segretario/a comunale, tassatore/trice, ufficiale dello stato civile, ecc.

Sicurezza, giustizia

I professionisti di questo settore garantiscono il rispetto delle leggi, nonché la protezione della popolazione e delle proprietà. Intervengono sul campo in situazioni che costituiscono un pericolo per la vita umana e soccorrono le vittime di incidenti o di aggressioni. Utilizzano i mezzi a loro disposizione per indagare su casi penali, emettere sentenze e sorvegliare l'esecuzione delle pene.

Professioni: criminalista, giudice, agente di sicurezza, guardia di confine, ecc.

IL SISTEMA EDUCATIVO SVIZZERO



Che cos'è l'AFC?

L'attestato federale di capacità (AFC) è il titolo che certifica l'assolvimento di una formazione professionale di base (tirocinio) di una durata di tre o quattro anni. L'AFC dà anche accesso a numerosi perfezionamenti. La formazione professionale di base è «duale», prevede cioè l'alternanza tra formazione pratica (in un'azienda formatrice e durante i corsi interaziendali) e formazione teorica (in una scuola professionale). Per certe professioni è anche possibile effettuare la formazione in una scuola a tempo pieno (scuole d'arti e mestieri, scuole medie di commercio, ecc.). In questo caso gli apprendisti seguono l'insegnamento teorico e pratico a scuola. ■

Che cos'è il CFP?

Il certificato federale di formazione pratica (CFP) è destinato soprattutto alle persone che, a causa di determinate difficoltà scolastiche o linguistiche, non possono intraprendere una formazione professionale di base con AFC. L'insegnamento alla scuola professionale è adattato alle capacità dell'apprendista e la durata della formazione è di due anni. Con un CFP è possibile entrare direttamente nel mondo del lavoro o proseguire la formazione per ottenere un AFC. ■

Certificato di scuola specializzata

Le scuole specializzate offrono un insegnamento di cultura generale, nonché corsi mirati che permettono di acquisire buone conoscenze di base in un determinato ambito professionale, per poi seguire una formazione professionale superiore nel settore in questione. Le scuole specializzate offrono diversi indirizzi specifici: sanitario, sociale, artistico, ecc. La formazione dura tre anni. Il certificato ottenuto consente di accedere ad alcuni cicli di studio nelle scuole specializzate superiori (SSS). ■

Maturità specializzata

Dopo il certificato di scuola specializzata, svolgendo un anno di formazione supplementare è possibile conseguire la maturità specializzata. Questo titolo dà accesso, secondo l'indirizzo scelto, a determinati curricula di studio delle scuole universitarie professionali (SUP) oppure, svolgendo un anno passerella, ad altre scuole universitarie. ■

Soluzioni transitorie

Alcuni giovani terminano la scuola dell'obbligo senza aver scelto la loro prossima formazione: non sanno cosa fare, non hanno trovato un posto di tirocinio o non hanno conoscenze scolastiche sufficienti per iniziare gli studi cui sono interessati. Altri abbandonano il posto di tirocinio, il liceo o la scuola specializzata. Le soluzioni transitorie sono misure offerte dai Cantoni per permettere a queste persone di colmare le loro lacune o di elaborare un progetto di formazione. La loro durata varia da qualche settimana a un anno. ■

Maturità professionale

La formazione professionale di base con AFC può essere completata da una maturità professionale, che offre un approfondimento teorico (cultura generale e conoscenze professionali) e dà accesso a determinati curricula di studio delle scuole universitarie professionali (SUP). Mediante un'ulteriore formazione complementare (anno passerella) è possibile accedere anche ad altre scuole universitarie. I corsi di maturità professionale possono essere seguiti durante la formazione professionale di base (MP1) o dopo il conseguimento dell'AFC (MP2). ■

Maturità liceale

I licei propongono un insegnamento che ha come obiettivo l'approfondimento delle conoscenze di cultura generale e preparano agli studi nelle università, nei politecnici e nelle alte scuole pedagogiche. A determinate condizioni anche le scuole universitarie professionali possono costituire uno sbocco dopo il liceo. L'attestato di maturità liceale si ottiene dopo studi che durano dai tre ai cinque anni, secondo i Cantoni. Mediante opzioni a scelta, gli studenti possono personalizzare la propria formazione in base ai loro interessi o agli studi da intraprendere in seguito. ■

Passerelle

Se si desidera accedere a una formazione superiore ma non si possiede il titolo richiesto, per essere ammessi può essere necessario svolgere un complemento di formazione o acquisire esperienza professionale nel settore. ■



TROVARE L'ARTICOLO GIUSTO

PERPARIM TOSKA

23 anni, impiegato del commercio al dettaglio in un grande magazzino

Per scegliere un apparecchio multimediale i clienti ricorrono spesso alla consulenza di un venditore specializzato. Dalla semplice informazione alla spiegazione tecnica, Perparim Toska, impiegato del commercio al dettaglio nel reparto elettronico di una filiale Migros, offre sempre risposte adeguate alle domande degli interessati.

Tecnologia e relazioni umane

Da tempo Perparim nutre una grande passione per l'elettronica. Ma lavorare solo con le macchine non era per lui abbastanza stimolante. «Mi piace il contatto con le persone e volevo conciliare i miei due interessi principali. Il mio percorso però non è stato agevole. Dopo l'abbandono della scuola di commercio sono rimasto a lungo senza posto di formazione. Grazie a uno stage in un negozio specializzato in elettronica ho avuto la possibilità di sostituire un venditore per diversi mesi. Questa esperienza mi ha aiutato a trovare un posto di tirocinio. In seguito ho ottenuto un impiego fisso.»

Il piacere di comunicare

«Nella vendita, la socievolezza è un fattore molto importante», spiega il giovane. «Mi piace ascoltare le persone e rispondere alle loro richieste, adeguandomi a esigenze sempre diverse. Quando qualcuno vuole acquistare un computer, pongo domande che mi aiutano a restringere la scelta sui prodotti più adatti. L'apparecchio servirà per uso professionale o familiare? Chi lo utilizzerà? Quali sono le esigenze per quanto riguarda la grafica o i giochi? Le caratteristiche tecniche non sono facilmente comprensibili al grande pubblico e quindi traduco i termini specifici a seconda delle necessità. Invece di dire che un disco fisso ha 1 terabyte e 7200 RPM, spiego ad esempio che la memoria ha sufficiente spazio per archiviare molti film e foto. Una volta definiti i criteri, propongo un articolo nella fascia media di prezzo e osservo la reazione del cliente, per capire se gli sembra troppo caro o preferisce invece un prodotto di fascia superiore.» Il giovane venditore inter-

preta ogni segnale: «Un momento di silenzio, un cenno della testa o un sorriso indicano spesso che l'acquisto andrà a buon fine. Comunque sia, cerco di conquistare la fiducia del cliente e di soddisfare le sue richieste. Se qualcuno mi porta un computer guasto, prima d'indirizzare il cliente verso il servizio post-vendita cerco d'intervenire personalmente. A volte si tratta ad esempio di un virus che riesco a eliminare da solo. Anche se ciò non si traduce in una vendita nell'immediato, aiuta a creare un contatto che favorirà un possibile acquisto futuro, perché il cliente conserverà un buon ricordo della consulenza.»



PERCORSO

16-17 anni scuola di commercio 17-18 anni stage e ricerca di un posto di tirocinio
18-19 anni impiego nella vendita 19-22 anni formazione d'impiegato del commercio al dettaglio in un grande magazzino Dai 23 anni consulente di vendita nello stesso negozio



«Attraverso
la consulenza
cerco di
instaurare
un rapporto
di fiducia.»

Una perfetta conoscenza dei prodotti

I venditori che lavorano nel reparto degli apparecchi elettronici e degli elettrodomestici sono quattro: due impiegati del commercio al dettaglio, un informatico e un apprendista. Perparim è responsabile della zona riservata ai televisori. Quando arrivano nuovi articoli espone gli schermi in base allo spazio disponibile: «Penso a come presentare gli apparecchi in modo che richiamino l'attenzione della gente. I modelli da promuovere vanno messi in bella mostra. Espongo anche i pannelli esplicativi e i

prezzi. La mattina accendo tutti i televisori. A intervalli regolari pulisco gli schermi e le altre superfici esposte alla polvere. Sono sempre a disposizione nello spazio di vendita di mia competenza o vicino alle casse. Ormai mi sono abituato a stare in piedi tutto il giorno, compreso il sabato, quando c'è tanta gente. Per poter rispondere alle domande della clientela mi tengo aggiornato sulle novità. Studio i dati tecnici, ma solo testando di persona ogni nuovo prodotto capisco davvero le varie funzioni e le difficoltà di utilizzo. Quando i rappresentanti delle diverse marche ci invitano per presentarci gli articoli più recenti posso poi porre domande più precise.»





CONTRATTI SU MISURA

ALEXANDRE SUNDERLAND

28 anni, impiegato presso
una compagnia assicurativa

«Preparo le offerte per i clienti, raccolgo i dati, gestisco le pratiche ed evado le richieste degli assicurati.» Alexandre Sunderland si occupa di contratti assicurativi per aziende e privati.

A disposizione degli imprenditori
Dopo la maturità, Alexandre ha lavorato in un asilo nido: «Dopo due anni mi sono reso conto che questo settore di attività non faceva per me. Ho quindi deciso di svolgere un tirocinio come impiegato di commercio, che offre molte opportunità in settori professionali diversi. Le compagnie assicurative formano un gran numero d'impiegati di commercio per garantire il ricambio generazionale.» Terminato il tirocinio, il giovane è stato assunto dalla stessa azienda formatrice, che occupa una trentina di collaboratori: «Come prima cosa sono stato integrato nell'unità operativa che gestisce le assicurazioni per le imprese. Mi occupo di preparare i contratti che i consulenti sottopongono poi al cliente. Man mano che compilo le offerte imparo a conoscere nel

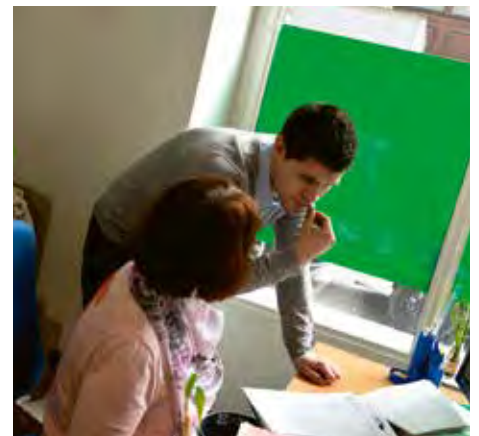
dettaglio tutte le prestazioni, condizioni ed eccezioni comprese.»

Un'offerta adeguata

«Quando elaboro una proposta, passo in rassegna i rischi sia per il personale che per le attività dell'azienda: assicurazione malattia, perdita di guadagno, responsabilità civile, assicurazione tecnica per i materiali, per il trasporto delle merci, per il sistema informatico, per gli edifici, ecc. Cerco di presentare una proposta che sia interessante per il cliente, suggerendo un contratto che riunisca diverse prestazioni in un «pacchetto». Inserisco i dati nel sistema informatico, che calcola automaticamente l'importo dei premi. Una volta stipulata l'assicurazione passo alla registrazione della nuova pratica.»

Informare i clienti

Alexandre gestisce anche assicurazioni per privati: «Quando un assicurato richiede un cambiamento, apporto le modifiche al con-



PERCORSO

17-20 anni maturità 21-23 anni impiego presso un asilo nido
24- 27 anni tirocinio d'impiegato di commercio presso una compagnia assicurativa
Dai 27 anni impiegato presso la stessa compagnia assicurativa



«Organizzare bene il lavoro permette di far fronte allo stress.»

tratto. Registro anche gli annullamenti, che vengono automaticamente trasferiti alla contabilità. Rispondo alle richieste telefoniche di clienti che hanno ad esempio bisogno di un certificato di assicurazione di responsabilità civile da consegnare alla propria amministrazione immobili. Dopo aver verificato che i premi siano stati pagati, invio i documenti richiesti. Se una persona desidera aggiornare la propria polizza per la casa dopo un trasloco, le suggerisco d'incontrare un consulente per eseguire una nuova valutazione dell'immobile e adeguare la copertura. Se un assicurato subisce un danno, il servizio sinistri ci trasmette l'informazione e noi provvediamo all'apertura della pratica.»

di un sinistro, ecc. Mi piace sentire questa leggera pressione, è stimolante. Resto sempre concentrato per evitare gli errori. A ottobre e novembre siamo particolarmente stressati, perché dobbiamo gestire le modifiche e le rescissioni di contratto annunciate per fine anno. Le prestazioni vengono modificate e migliorate regolarmente e io cerco di tenermi aggiornato su tutte le novità. Vorrei ancora perfezionarmi: non appena sarà possibile, seguirò un corso per ottenere l'attestato professionale federale di perito in assicurazione.»

Sempre disponibile

Ogni giorno c'è una pila di corrispondenza in attesa: modifiche da registrare, trasferimenti, richieste di rimborso, offerte da compilare. «La preparazione dei contratti ha sempre la precedenza, perché servono al consulente al momento dell'appuntamento. Organizzo il mio lavoro in base alle priorità, ma devo essere sempre pronto agli imprevisti: la telefonata di un assicurato, una pratica da inviare con urgenza, la segnalazione



DIFENDERE GLI INTERESSI DI UNA REGIONE

KIM MARADAN

26 anni, segretaria generale
del Consiglio del Giura bernese

Annesso alla Cancelleria del Canton Berna, il Consiglio del Giura bernese è un'istituzione unica in Svizzera. Si tratta infatti di un «parlamento regionale» preposto alla difesa degli interessi della minoranza francofona del Canton Berna e più in particolare del Giura bernese. È composto di 24 membri eletti dal popolo, ognuno dei quali partecipa a diverse commissioni, che si occupano degli affari della regione: istruzione pubblica, cultura, giustizia, finanze, sanità, lavori pubblici, ecc.

In qualità di segretaria generale, Kim Maradan è molto impegnata: i temi sono tanti e bisogna conoscere tutti i dossier. Il suo ruolo è centrale, che si tratti di gestire progetti nella regione, di preparare consultazioni su disegni di legge o di concedere sovvenzioni. Kim deve pianificare le riunioni delle varie commissioni, convocare i membri e preparare i dossier che il Consiglio tratta nelle sue sedute mensili.

«Le riunioni si svolgono principalmente la

sera, perché tutti i membri esercitano un'attività professionale parallela a questo mandato politico. Ho l'abitudine di lavorare fino a tardi, ma ciò non m'impedisce di gestire in modo flessibile le ore di lavoro e di continuare a praticare regolarmente delle attività sportive.» Kim è un'ex sportiva d'élite e ha la testa sulle spalle: malgrado la giovane età, le responsabilità non la spaventano.

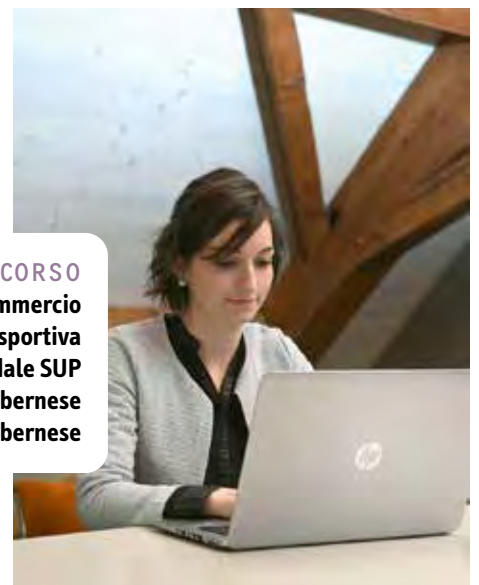
Restare imparziale

La segretaria generale presenzia alle riunioni per seguire le discussioni e supervisionare il lavoro delle commissioni. «Visto che conosco tutti i dossier, rappresento un'importante fonte d'informazioni per i membri e riesco facilmente a collegare i diversi argomenti. Il mio ruolo è di sostenere i progetti e aiutare le commissioni a raggiungere i risultati prefissi, garantendo il rispetto del quadro giuridico e del bilancio.»

Il compito di Kim non è sempre facile: «Nel Consiglio sono rappresentati diversi partiti politici ed è quindi necessario considerare le opinioni e le sensibilità di ognuno. Da parte mia, in quanto rappresentante del Consiglio, ho solo un voto consultivo e devo rimanere imparziale! Per l'attuale legislatura sono stati definiti chiari obiettivi e devo basarmi su di essi per far avanzare i lavori della nostra istituzione.»

Gestire il team e i dossier

In seno al segretariato generale, Kim è responsabile di un piccolo team di quattro per-

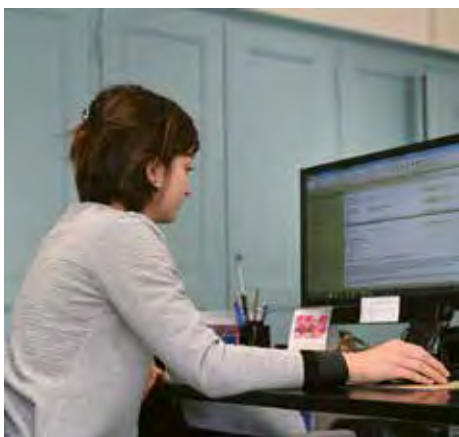


PERCORSO

Fino a 16 anni scuola per sportivi d'élite **16-19 anni** AFC d'impiegata di commercio
19-21 anni stage a tempo parziale, maturità professionale e attività sportiva
21-24 anni bachelor in economia aziendale SUP
24-25 anni assistente del segretario generale, Consiglio del Giura bernese
Dai 25 anni segretaria generale, Consiglio del Giura bernese



sone. L'ultimo periodo è stato particolarmente intenso: da un lato è iniziata una nuova legislatura e sono arrivati nuovi membri, dall'altro ci si è dovuti confrontare con una mancanza di personale. «Ho dovuto assumere dei sostituti, informare i nuovi membri e instaurare un buon clima di lavoro. Non è così semplice a 25 anni!», spiega la giovane donna. L'esperienza le ha comunque permesso di maturare rapidamente. «Bisogna mostrarsi sicuri di sé, conoscere alla perfezione i dossier e avere fiducia nei propri mezzi, rimanendo tuttavia aperti e disponibili, altrimenti non funziona.»



Il fatto di aver praticato in passato sport di alto livello costituisce un vantaggio per la sua funzione attuale: le ha permesso ad esempio di sviluppare un'ottima capacità di organizzazione e una grande determinazione.

Compiti diversificati

Per Kim, lavorare in un servizio pubblico è una vocazione che risale ai tempi della scelta della sua formazione. «Un tirocinio come impiegata di commercio rappresentava per me una buona soluzione, per conciliare sport e studio ma anche per accedere a un lavoro con mansioni diversificate. In seguito, gli studi in economia aziendale mi hanno fornito gli strumenti di management necessari per sentirmi a mio agio nella gestione di dossier complessi. Le attività che svolgo sono concrete, al servizio delle persone, molto diversificate e arricchenti: è proprio quello che cercavo.»

Il suo lavoro quotidiano la espone anche all'attenzione dei media, ma Kim è tranquilla perché sente il sostegno dei colleghi e dei membri dell'istituzione. Per il momento, la giovane economista aziendale non ha nessuna intenzione di lasciare una regione che le permette di conciliare al meglio l'attività professionale e le sue passioni.

«I miei studi mi hanno fornito gli strumenti necessari per gestire dossier complessi.»



GESTIRE LE PROCEDURE DI SELEZIONE

ODILE ZBINDEN

32 anni, coordinatrice della selezione del personale presso una multinazionale

«Non appena si creano posti per ingegneri junior nel settore tecnico o in quello della ricerca e dello sviluppo, i responsabili dei reparti mi comunicano il profilo ricercato.» Nella sua veste di coordinatrice presso il servizio risorse umane di Nestlé SA a Vevey (VD), Odile Zbinden organizza le procedure di selezione, dalla redazione dell'annuncio fino all'accoglienza dei nuovi dipendenti.

Effettuare una prima scelta

Il servizio risorse umane occupa una trentina di persone e riceve all'incirca 52000 domande di lavoro ogni anno, che vengono ripartite tra gli specialisti in risorse umane in base alle aree di competenza. «Ci succede anche di ricevere 200 candidature per lo stesso posto», spiega Odile. «Leggo tutti i CV e scelgo una decina di candidati che per qualifiche professionali e diplomi mi sembrano particolarmente adatti. Dopo aver trasmesso la mia prima selezione al manager,

mi occupo dei primi contatti. Durante una prima conversazione telefonica chiedo ai candidati di descrivere il loro percorso professionale, poi li interrogo sulle loro competenze relazionali in determinate situazioni lavorative, per valutare se sono in sintonia con la cultura della nostra azienda. M'interessano determinate caratteristiche, ad esempio la capacità di essere proattivi, una buona conoscenza di sé e un atteggiamento positivo nei confronti delle critiche. Valuto anche le competenze linguistiche. Rilevo i punti di forza e gli aspetti da approfondire, poi comunico la sintesi della conversazione al responsabile del team, che a sua volta organizza un colloquio telefonico incentrato sulle competenze tecniche.»

Le risorse umane toccano ogni ambito

Dopo la scuola dell'obbligo Odile desiderava entrare subito nel mondo del lavoro. Il suo inte-

resse per i contatti interpersonali l'ha indirizzata verso le risorse umane: «Grazie alla formazione di base acquisita durante il tirocinio d'impiegata di commercio ho potuto iniziare subito a lavorare in questo campo. Dopo aver alternato per qualche anno periodi di lavoro e viaggi, ho seguito la formazione per ottenere l'attestato professionale federale di specialista in risorse umane, in modo da poter assumere maggiori responsabilità. Le risorse umane toccano ogni ambito: la selezione del personale, la formazione e la crescita dei collaboratori, ma anche la psicologia e la salute, il marketing e le strategie aziendali. Ho acquisito una migliore



PERCORSO

- 16-19 anni tirocinio d'impiegata di commercio
- 19-20 anni maturità professionale
- 20-21 anni soggiorno linguistico in Australia
- 21-29 anni assistente risorse umane, settore viaggi
- 27-28 anni certificato di assistente del personale
- 29-31 anni specialista in risorse umane APF, assistente selezione del personale
- Dai 31 anni coordinatrice della selezione del personale



«Curo
i contatti
con candidati
di tutto
il mondo.»

conoscenza delle tecniche comportamentali, del contesto legale e del ruolo globale delle risorse umane. Grazie all'esperienza accumulata, oggi svolgo i colloqui con disinvoltura. Il mio lavoro è stimolante ed esigente. Inoltre non smetto mai di formarmi, in particolare grazie al contatto con i due impiegati senior del team.»

Un'organizzazione minuziosa

Le persone selezionate dopo le conversazioni telefoniche sono invitate in sede. Odile pianifica il loro colloquio con il responsabile del team e incontra i candidati per il debriefing sul test di

personalità eseguito in precedenza. «Comunico al responsabile i risultati e la mia valutazione dei candidati. Per alcune posizioni organizziamo delle vere e proprie sessioni di valutazione. In questo caso preparo il programma della giornata e partecipo come osservatrice alle attività di gruppo cui sono sottoposti i candidati. Una volta effettuata la scelta, preparo la proposta economica assieme alla persona che si occupa del budget così come il contratto di lavoro. Quando assumiamo specialisti di alto livello che provengono dall'estero, tra i miei compiti di coordinatrice c'è anche l'organizzazione del loro arrivo sul luogo di lavoro. Una parte delle attività amministrative è assunta da un'assistente junior e da una stagista. Con i futuri dipendenti instauro un rapporto di fiducia, li informo sul contesto di vita e il sistema scolastico svizzero, cerco per loro un appartamento e organizzo il trasloco. Anche se le mansioni sono sempre le stesse, le circostanze e i contatti personali cambiano ogni volta.»





OFFRIRE UN'ESPERIENZA ORIGINALE

HUGO SCHILDKNECHT

29 anni, responsabile dell'organizzazione di eventi per aziende del lusso

Gestire simultaneamente più progetti e viaggiare in tutto il mondo per pianificare l'evento che farà conoscere un marchio o un prodotto: ecco l'attività quotidiana di Hugo Schildknecht. L'organizzazione di un evento è uno strumento di comunicazione che permette ai clienti di vivere un'esperienza che non dimenticheranno e che contribuirà così alla notorietà dell'azienda. Il giorno dell'evento rappresenta il culmine di un lungo processo che inizia con l'assegnazione del mandato: il cliente specifica il motivo e la strategia della sua campagna di comunicazione, descrivendo nel dettaglio gli obiettivi da raggiungere e definendo il pubblico target e il messaggio da trasmettere. Il mandante fornisce anche la cosiddetta «corporate identity»: loghi, parole chiave che caratterizzano il marchio, informazioni sulla sua storia, ma anche tutte le immagini e i filmati disponibili. Questi strumenti permettono al team di progetto di creare il concetto nonché l'atmosfera generale del futuro evento.

Elaborare un progetto

«Prima di cominciare raccogliamo ancora alcune informazioni: per noi è importante conoscere il luogo in cui si svolgerà l'evento, la sua durata, ma anche il budget a disposizione, le scadenze per la realizzazione e chi saranno gli invitati», spiega Hugo.

Una volta chiariti questi aspetti, si può iniziare a elaborare il progetto: i collaboratori dell'agenzia si scambiano le idee per capire nel dettaglio il contenuto del messaggio da creare e definire il concetto. Altre ricerche si rendono subito necessarie: che tipo di campagne ha già condotto il marchio? In che forma? Cosa fanno i concorrenti? «È anche importante informarsi presso chi di dovere su cosa sia possibile creare in termini di arredamento, mobili e ambiente, e chiedere dei preventivi. Non bisogna inoltre dimenticare gli aspetti logistici (stoviglie, guardaroba, fiori, trasporti, ecc.). Dobbiamo essere creativi e proporre un filo conduttore che si addica alla strategia dell'azienda.»

Creare emozione

Le attuali tendenze della comunicazione si concentrano sul cosiddetto marketing esperienziale. «I clienti non si accontentano più di semplici cocktail o di filmati promozionali. Dobbiamo offrire un'esperienza originale, trasmettere loro un'emozione che non dimenticheranno facilmente. Ad esempio utilizzando la realtà virtuale o aumentata, oppure attraverso il marketing olfattivo, cioè la diffusione di odori o profumi, o ancora proponendo un viaggio in capo al mondo. L'essenziale è che gli ospiti partecipino attivamente all'esperienza. Molto spesso nel consigliare i clienti



PERCORSO

15-18 anni AFC d'impiegato di commercio con maturità professionale integrata
19-22 anni assistente alla comunicazione 23 anni giro del mondo 24 anni certificato MarKom
24-26 anni gestore associato di un'agenzia di eventi 26 anni specialista in marketing APF
Dai 26 anni responsabile eventi internazionale

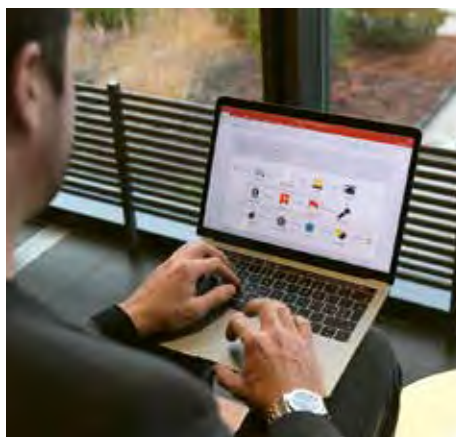


bisogna anche saper dire di no e suggerire delle alternative che siano realistiche. Creatività, flessibilità, competenze pluridisciplinari e resistenza allo stress sono requisiti fondamentali per esercitare questa professione.»

Curare ogni dettaglio

Una volta creato il «pitch» (concetto), preparati i preventivi e organizzati tutti i dettagli, il progetto è presentato al cliente. Spesso quest'ultimo ha chiesto anche ad altre agenzie di comunicazione di elaborare una proposta. «Se il nostro pitch non viene selezionato, significa che abbiamo perso settimane o addirittura mesi di lavoro. Può essere molto frustrante, perché in ogni progetto mettiamo tutta la nostra energia», racconta il giovane. Se invece il progetto viene accettato, inizia subito la fase di realizzazione, durante la quale occorre contattare i subappaltatori, coordinare i fornitori di servizi, occuparsi della logistica, rispettare il budget, stabilire un calendario dettagliato e accompagnare e consigliare costantemente il cliente. «Non bisogna dimenticare nulla! Il giorno dell'evento tutto dev'essere perfettamente coordinato. Un evento può trasformarsi in un flop anche solo per un dettaglio!

Un buon capo progetto deve saper anticipare e risolvere i problemi senza che il cliente o gli invitati se ne accorgano. Durante la fase di preparazione lavoriamo praticamente al 150%, 16 ore al giorno. Ma quando il nostro concetto si rivela un successo, ci sentiamo pienamente ricompensati per gli sforzi profusi», conclude Hugo. Presto volerà dall'altra parte del mondo per preparare un nuovo evento.



«Se gestita da professionisti, l'organizzazione di eventi è uno strumento di comunicazione molto efficace.»



FAR PARLARE I NUMERI

STÉPHANIE MICHELLOD-SCHAFFTER

26 anni, contabile presso una fiduciaria

Stéphanie Michellod-Schaffter si occupa della contabilità generale di diverse aziende: «Alcuni clienti mi affidano l'intera gestione dei conti, altri eseguono parte delle operazioni da soli. Ogni mese mi comunicano il fatturato e mi trasmettono tutti i documenti che riguardano le transazioni di denaro, gli estratti bancari, le fatture dei fornitori, ecc. Io provvedo a eseguire i pagamenti e a registrare le entrate. Calcolo anche l'ammontare degli stipendi e invio la busta paga ai dipendenti. Conservo tutti i documenti e a fine anno effettuo la chiusura dei conti e la detrazione finale dei contributi sociali. Preparo anche i certificati di salario che invio ai dipendenti per la loro dichiarazione d'imposta.» Attiva presso una fiduciaria, la contabile lavora principalmente con aziende che operano nel ramo del turismo o dell'edilizia.

Agire con logica

«Da piccola non mi piaceva andare a scuola», confida la giovane. «Dopo la scuola dell'ob-

bligo ho frequentato un decimo anno scolastico per migliorare il mio livello generale. Tra le materie opzionali ho scelto la contabilità e ho scoperto un nuovo mondo! Applicare una certa logica, senza dover per forza imparare le cose a memoria, era proprio quello che faceva per me. Ho così trovato la giusta motivazione per seguire la formazione d'impiegata di commercio. Siccome gli altri aspetti amministrativi di questa professione m'interessavano meno, mentre lavoravo come segretaria contabile ho seguito una formazione a tempo parziale per dedicarmi a ciò che mi appassionava di più: in due anni ho così ottenuto l'attestato professionale federale di specialista in finanza e contabilità.»

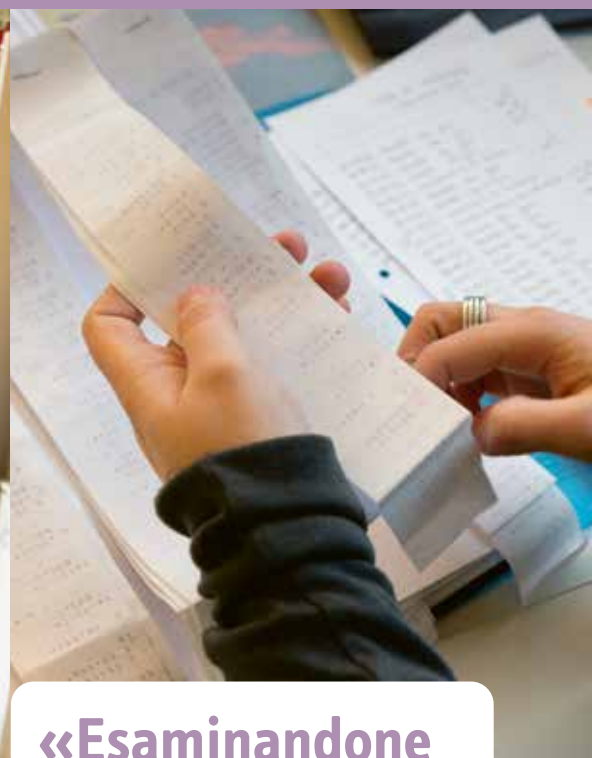
Valutare lo stato di salute delle aziende

«Quando incontro un nuovo cliente lo informo sulla funzione della contabilità, esamino la sua situazione e gli indico quali documenti mi deve consegnare. La raccolta



PERCORSO

16-17 anni 10° anno scolastico **17-20 anni** formazione d'impiegata di commercio AFC
20-23 anni segretaria contabile presso una fiduciaria **23-25 anni** formazione di specialista in finanza e contabilità APF **Dai 23 anni** contabile presso una fiduciaria



«Esaminandone
i conti, scopro
come funziona
un'azienda.»

dei dati è relativamente semplice, ma richiede molta attenzione, perché un minimo errore può falsare tutti i risultati. Il fatturato deve sempre coincidere con le entrate e le uscite. Il programma informatico di gestione contabile calcola, classifica, organizza e archivia tutti i dati.

Quando gestisco i dossier capisco più concretamente le attività dell'azienda. Sono in contatto con ambienti molto diversi fra loro e cerco di capire le esigenze specifiche dei vari settori professionali. Mi chiedo ad esempio quali macchinari sono necessari, come si svolge il lavoro e se si può agire in modo più efficace. In occasione degli incontri periodici con i miei clienti mi accerto che tutto vada bene e rispondo a eventuali domande. Li consiglio ad esempio sull'opportunità di acquistare un nuovo macchinario o di ampliare un ristorante. Analizzo la liquidità disponibile e preparo un piano d'investimento, calcolando la cifra che può essere investita senza rischi, i rimborsi dei prestiti e il compenso per i dipendenti. Se un cliente si trova in difficoltà, cerco di capire il motivo confrontando la sua situazione con quella di altre aziende del settore e suggerisco dei miglioramenti.»

Controllare conti e variazioni

«Il mio lavoro richiede molto rigore. I conti devono quadrare sempre. Se un cliente ha dimenticato di consegnare alcuni documenti mi attivo immediatamente. Verifico che la cassa sia tenuta correttamente e che la somma corrisponda alle entrate e uscite registrate. Tengo le pratiche sempre aggiornate, pronte per l'eventuale controllo da parte di un organo ufficiale.» Anche Stéphanie svolge dei compiti di revisione, controllando ad esempio le registrazioni effettuate da un'altra fiduciaria: «Per verificare i conti confronto i dati con quelli dell'anno precedente. Mi accerto che gli incassi siano corretti, che i margini corrispondano alle tabelle e che i salari siano giusti e conformi ai contratti collettivi del ramo. Controllo anche se i risultati economici sono buoni e verifico se riflettono una situazione ordinaria o un caso eccezionale. Se constato una differenza considerevole rispetto all'anno precedente, ne cerco la ragione e verifico che lo scarto sia giustificato.»



TANTI PRODOTTI FINANZIARI, UN UNICO ESPERTO

ANTONIO CICERO

44 anni, consulente finanziario
presso PostFinance

Oggi responsabile di filiale PostFinance, Antonio Cicero ha iniziato la propria carriera nell'azienda partendo dalla base, come addetto al recapito. Per arrivare alla sua funzione attuale ha alternato lavoro e studio per molti anni.

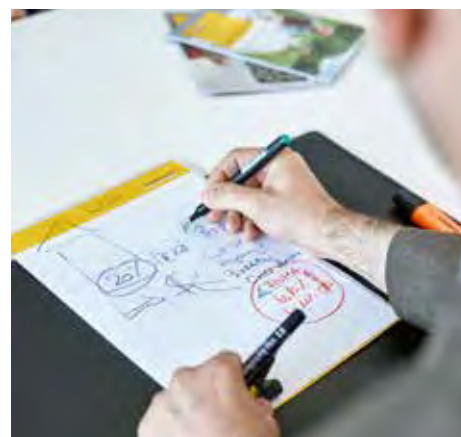
Il profilo di un cliente

In qualità di consulente finanziario, Antonio offre consigli su tutti gli aspetti relativi al patrimonio (investimenti, fondi), alla previdenza (assicurazioni vita, 3° pilastro), alle altre assicurazioni (mobili e immobili) e ai finanziamenti immobiliari (ipoteche). Propone la cosiddetta «consulenza a 360 gradi», cioè un'analisi finanziaria della situazione del cliente secondo vari criteri (età, salario, stato civile, avere di cassa pensione e AVS, obiettivi). «Analizzo anche le ipoteche, le spese previste per gli studi dei figli, i desideri, i fondi e la situazione per proporre al cliente le soluzioni d'investimento o previdenziali più ade-

quate.» Dal punto di vista umano, per una buona consulenza occorre ascoltare attentamente il cliente e capire bene cosa desidera. «Mi piace spiegare in modo semplice. L'importante per me non è ostentare il mio sapere, ma far sì che il cliente mi capisca bene. Per questo faccio largo uso di schemi e schizzi, anche perché restano più impressi nella memoria.»

Consulenza a tutto campo

Per iniziare una consulenza bastano un salario e un conto PostFinance. Quando c'è la possibilità di risparmiare del denaro occorre riflettere su dove depositarlo: un conto risparmio, in borsa, nelle assicurazioni, ecc. Talvolta Antonio deve far capire al cliente i presupposti che implicano alcuni investimenti. Per acquistare una casa ad esempio, non basta che i tassi d'interesse siano bassi, ma bisogna anche avere mezzi propri, riserve, pagare l'avvocato e il notaio e, una volta in pensione,



PERCORSO

18-33 anni carriera all'interno della Posta, da addetto al recapito a promotore delle vendite e merchandiser **30-33 anni** specialista in marketing APF
34 anni responsabile di filiale, PostFinance **36-43 anni** diversi diplomi di perfezionamento in ambito finanziario **Dai 44 anni** consulente finanziario APF



«Analizzo
il profilo
finanziario
del cliente
per consigliarlo
al meglio.»

abbattere l'ipoteca e preparare un piano di risparmio. «A un cliente che voleva acquistare una casa da 800 000 franchi ho ad esempio dovuto spiegare che, considerando tutti questi aspetti, alla fine non poteva permettersela.»

Proposte su misura

Una volta capiti i sogni, le idee e i desideri del cliente, Antonio può formulare delle offerte in base al suo profilo. E visto che PostFinance tratta prodotti finanziari, assicurativi, ipotecari e previdenziali, la sua consulenza è ad ampio raggio e personalizzata. «Adatto la consulenza finanziaria alle esigenze di vita di una persona. A un cliente con un determinato profilo propongo al massimo uno o due prodotti in cui investire. È invece inutile proporre delle azioni a un cliente conservativo, perché è meno disposto a correre dei rischi.»

Appuntamenti e gestione interna

A capo di un team di 7 collaboratori provenienti dal mondo bancario o assicurativo, Antonio riceve clienti su appuntamento per 2 giorni alla settimana, mentre ne riserva 3 per la gestione, l'organizzazione e i controlli. «Prima di essere spedito alla sede centrale di Berna, il contratto ipotecario è controllato sia

da me che dallo specialista ipoteche.» Ogni 15 giorni organizza la riunione del team e ogni mese un incontro bilaterale con ogni collaboratore per valutare il raggiungimento degli obiettivi. «Faccio in modo che tutti vedano i risultati di tutti, per stimolare la competitività.»



DESTREGGIARSI CON LE LEGGI

MÉLANIE RYSER

26 anni, giurista fiscalista junior presso una fiduciaria



«La nostra clientela consiste principalmente in piccole e medie aziende nazionali e internazionali, ma ci occupiamo anche degli affari di alcuni soggetti privati. Il nostro ruolo è quello di consigliare i clienti e di aiutarli a orientarsi nel contesto legale esistente.» Giurista fiscalista junior presso una fiduciaria, Mélanie Ryser riveste diverse funzioni, che le

consentono di assistere sia società che soggetti privati in ambito giuridico e fiscale, collaborando con i responsabili dei dipartimenti interessati: «La fiscalità incide su vari settori. Sin dalla costituzione di un'azienda, esaminiamo ad esempio le conseguenze fiscali del progetto a breve e a lungo termine, e su questa base cerchiamo di realizzare la miglior struttura possibile con gli strumenti che la legge ci mette a disposizione. Ma la nostra attività non si limita solo a questo: offriamo ai nostri clienti una consulenza completa, con l'obiettivo di creare una struttura coerente in funzione delle loro esigenze.»

Un ambito complesso

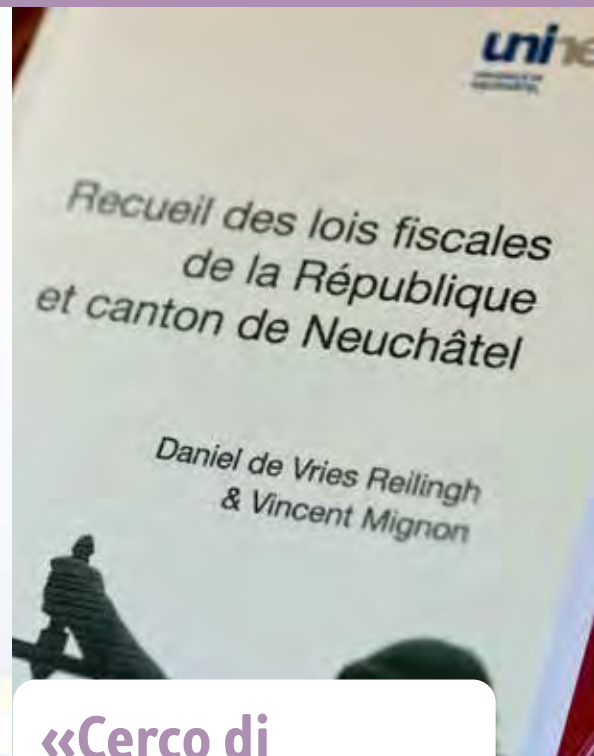
Già ai tempi del liceo, quando aveva scelto l'opzione economia e diritto, Mélanie sognava di diventare giurista: «Gli studi di diritto aprono tante porte. Per inserirmi nel mondo del lavoro, nel corso della mia formazione ho svolto diversi stage. Mentre lavo-

ravo in uno studio di avvocati ho avuto un «colpo di fulmine» per la fiscalità: è un campo che richiede la perfetta padronanza delle leggi, della giurisprudenza, della pratica delle autorità fiscali e una profonda conoscenza di diverse teorie. Contrariamente a ciò che alcuni pensano, il diritto fiscale non è un campo limitato e noioso. Per me è come un gioco con tante regole, nel quale cerco le soluzioni migliori per ogni situazione, destreggiandomi con una serie di dati. Le frequenti modifiche delle leggi e della prassi richiedono un costante adeguamento del metodo di lavoro. È necessario inoltre seguire



PERCORSO

15-18 anni maturità liceale 19-20 anni soggiorno linguistico in Canada
20-25 anni bachelor e master in diritto presso l'Università di Neuchâtel
22-23 anni diversi stage presso studi legali e notarili 24 anni impiego in una banca privata durante gli studi Dai 24 anni giurista fiscalista junior presso una fiduciaria



«Cerco di
prevenire
ogni problema
in ambito
giuridico e
fiscale.»

l'attualità politica e studiarne le eventuali conseguenze giuridiche e fiscali per i nostri clienti.»

Trovare soluzioni

I giovani diplomati con un profilo di giurista fiscalista sono ricercati in particolare dalle fiduciarie. Mélanie ha trovato lavoro senza problemi. «La mia attività riguarda tutti gli ambiti del diritto aziendale. Determino ad esempio quale sia la migliore forma giuridica per un'impresa, in base alla situazione globale, ai capitali disponibili e alla crescita prevista. Offro inoltre consulenza sul diritto del lavoro in senso lato, per esempio sulla stipulazione di contratti di lavoro, sulla procedura da seguire in caso di assunzione di personale straniero o in caso di licenziamento. Guido i nostri clienti nelle pratiche da sbrigare presso le autorità competenti. Per quanto riguarda i privati, lavoro molto sulla consulenza giuridica puntuale e sulla pianificazione fiscale. In questo modo aiuto i clienti a preparare la loro pensione. Li accompagno anche nella stesura delle volontà per la successione. In generale, il nostro ruolo è quello di sollevare i clienti da tante incombenze amministrative, aiutarli a

pianificare il futuro e consigliarli perché possano procedere in modo corretto da un punto di vista giuridico e fiscale.»

Favorire la complementarietà

«La collaborazione è molto stretta sia all'interno dell'azienda che all'esterno. Gli specialisti in diritto, fiscalità, contabilità e gestione immobiliare che lavorano presso la fiduciaria gestiscono le pratiche a stretto contatto fra loro, in modo da offrire un servizio globale che consideri l'insieme delle problematiche. All'esterno collaboriamo in particolare con gli istituti bancari, le compagnie assicurative, le casse di previdenza e le autorità. Lavoriamo inoltre con colleghi giuristi ed esperti fiscali, per dar vita a strutture o contratti applicabili a livello internazionale.»



SEMPRE ALL'INDIRIZZO GIUSTO

SYLVIE VON DÄNIKEN

19 anni, impiegata in logistica presso La Posta Svizzera

«Il turno di questa settimana copre un quartiere del centro città con circa 500 unità abitative.» Alle 8 del mattino, quando Sylvie Von Däniken, impiegata presso l'ufficio postale di una cittadina del Canton Giura, inforca il suo scooter, ha già alle spalle due ore di lavoro: «Dalle 6 in poi riceviamo la posta proveniente dal centro di smistamento, dove una macchina effettua la prima selezione. Ci arrivano lettere e giornali da sistemare all'interno di scomparti suddivisi prima per circoscrizioni, poi per via e numero. Anche se si tratta di un lavoro di routine, è necessaria grande attenzione. Bisogna tener conto dei tanti cambiamenti che intervengono nel processo di spedizione della posta, ad esempio delle richieste di inoltrare a un altro indirizzo o delle richieste di trattenere la corrispondenza fino al 31 del mese. Una volta avvenuto lo smistamento, preparo le pile in base all'ordine di distribuzione e sposto questa enorme quantità di carta sul rimorchio del mio scooter.»

Una formazione polivalente

La formazione degli impiegati in logistica è suddivisa in tre indirizzi professionali, legati alla gestione delle merci: magazzino, distribuzione, trasporto. Sylvie ha svolto il suo tirocinio nell'indirizzo professionale «distribuzione», ma ha avuto la possibilità di svolgere stage anche in altri settori: «Ho gestito il magazzino presso un grande distributore e recapitato pacchi per PostLogistics. Ho ottenuto la patente per lo scooter, che per il mio lavoro è indispensabile, e anche il permesso di guida per tre tipi di carrelli elevatori. L'ufficio postale in cui lavoro attualmente comprende dodici operatori per la distribuzione, coordinati da un responsabile di team. Ognuno di noi lavora in quattro circoscrizioni, in base ai turni assegnati.»

Rispettare le procedure

L'itinerario della giornata è predefinito. Nel centro città gli abitanti cambiano spesso indirizzo. «A volte ci sono diverse famiglie con lo

stesso cognome nello stesso palazzo, oppure un solo membro della famiglia si è trasferito, e quindi bisogna ricordarsi il suo nome. Buona memoria e concentrazione sono i migliori alleati per evitare errori. Quando arrivo davanti alla cassetta delle lettere, controllo un'ultima volta la posta prima di depositarla. Altri servizi, come la consegna di atti di esecuzione o giudiziari, vanno gestiti secondo procedure specifiche. Alcune lettere devono essere consegnate personalmente al destinatario ed è necessario scannerizzare il codice d'invio e la carta d'identità della persona. Le procedure e i costi cambiano spesso, quindi è necessario un aggiorna-



PERCORSO

15 anni stage come impiegata in logistica

15-18 anni tirocinio d'impiegata in logistica AFC (indirizzo distribuzione) presso La Posta Svizzera

Dai 19 anni impiegata in logistica presso un ufficio postale



«Memorizzo
tanti luoghi
e nomi,
concentrandomi
sui cambiamenti
intervvenuti.»

mento continuo. I nostri tempi sono calcolati in modo preciso: il recapito di una lettera raccomandata non deve ad esempio superare i due minuti. Anche se mi piace dare informazioni ai clienti, non mi posso fermare troppo a lungo.»

Controllare il veicolo e il suo carico

Dovendo guidare lo scooter con qualsiasi condizione meteorologica, l'impiegata in logistica deve avere una buona forma fisica ed essere in perfetta salute. «D'inverno, con la neve o il ghiaccio, a volte è difficile controllare il veicolo e il pesante rimorchio. Cerco di proteggere la posta al meglio, non solo dall'umidità ma anche da occhi curiosi. La totale discrezione e il rispetto della riservatezza fanno parte dei miei obblighi professionali. Siccome vedo chi sono i mittenti, mi capita di essere a conoscenza di situazioni delicate. Anche il denaro che trasporto e consegno tramite i vaglia postali richiede massima attenzione. Faccio sempre in modo di tenere i documenti in ordine e ripongo sistematicamente le ricevute e la posta non recapitata.»

Compiti amministrativi

«Durante il turno svuoto anche le cassette postali pubbliche che si trovano lungo il mio percorso e ripongo le buste nel rimorchio. Quando rientro all'ufficio postale, verso mezzogiorno, scarico il mezzo e mi occupo di altri aspetti: eseguo i conteggi, riordino le ricevute, metto il denaro in cassa e consegno gli invii non recapitati allo sportello. Anche la cura dello scooter rientra fra i miei compiti: pulizia, controllo pneumatici, ricarica del motore elettrico. Le due ore del pomeriggio dopo la pausa sono dedicate allo smistamento della posta B per la distribuzione del giorno successivo e ad altri lavori amministrativi. Verifico e aggiorno i cambiamenti, eseguo ricerche per reperire l'indirizzo di un destinatario o rispedisco al mittente le lettere che non ho potuto recapitare. La mia giornata termina tra le 15.30 e le 16.00, mi resta così del tempo libero da dedicare allo svago o a interessi personali.»





RISERVATO AI CORAGGIOSI

RAMON PETSCH

28 anni, pompiere professionista per la Città di Lugano

«Da grande farò il pompiere»: è quello che si diceva Ramon Petsch sin da bambino. Detto, fatto. Dopo il liceo, a 18 anni, è stato assunto come pompiere volontario. Oltre a superare dei colloqui e un test medico, per essere autorizzato a svolgere questa funzione ha dovuto seguire sei giorni di formazione di base e parecchie ore d'istruzione interna nel tempo libero.

Da volontario a professionista

Per diventare pompiere professionista occorre avere già un background di pompiere volontario. Una volta assunti, oltre alla formazione di 18 mesi (svolta nella caserma stessa, con esami in parallelo a Ginevra), bisogna seguire ogni anno corsi di perfezionamento (istruzioni ed esercitazioni). Le simulazioni d'intervento si fanno in caserma o in case dismesse del Comune. «Abbiamo a disposizione veicoli che possiamo tagliare per simulare varie tecniche di estrazione di persone dall'abitacolo.» Il corpo pompieri ha

una gerarchia simile a quella militare. «Io sono un appuntato e con gli altri militi e i sottoufficiali ci occupiamo del settore operativo.» L'orario di lavoro è dalle 7.30 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00, e poi ci sono i giorni di picchetto obbligatorio.

Non solo estinguere fuochi

I compiti del pompiere prevedono anche salvataggi in terreno impervio, soccorso di persone rimaste incastrate nel loro mezzo per un incidente, operazioni antinquinamento per perdite d'olio o contaminazione di corsi d'acqua, urgenze per fuoriuscite di sostanze chimiche pericolose. «Interveniamo anche per eventi naturali come frane, taglio e asporto di alberi caduti sulla carreggiata o in caso di allagamenti in stabili o inondazioni all'esterno.»

L'intervento tipo

La Centrale cantonale 118 trasmette l'allarme alla caserma dei pompieri, dove risuona un

segnale diverso secondo la gravità dell'accaduto e l'altoparlante annuncia il genere d'intervento. Su una lavagna sono segnati i ruoli di ognuno per la giornata suddivisi in due gruppi: 8 persone per interventi di maggiore emergenza (incendi, salvataggi, incidenti) e 4-5 pompieri per interventi di minore entità (piccoli allagamenti e inquinamenti, taglio piante, disinfestazioni di api, vespe, calabroni, serpenti). Chi è di turno corre a indossare, a seconda dell'intervento, la tenuta di lavoro leggera (pantalone con catarifrangente e maglietta), la tenuta d'intervento pesante con casco, guanti e scarponi per pro-



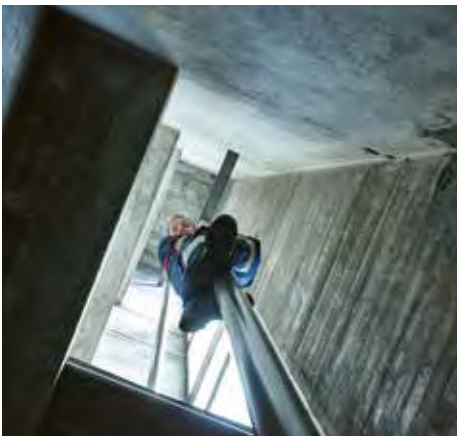
PERCORSO

14-18 anni maturità liceale 18-25 anni pompiere volontario remunerato
19-22 anni studi universitari di economia e geografia
23-25 anni tirocinio di selvicoltore Dai 27 anni pompiere professionista APF



tegersi da calore e tagli (incendi, incidenti e salvataggi estremi) o varie tute chimiche, che proteggono da acidi e gas. Il sottufficiale capogruppo decide quanti e quali veicoli richiede l'intervento (autobotte con 1500-4000 litri d'acqua, autoscala, pioniere, veicolo di primo intervento) e poi si parte. Una volta in loco, l'ufficiale analizza la situazione e attribuisce i compiti. Se sono coinvolte persone, vanno trattate in salvo o evacuate prima di spegnere l'incendio. «Quando tutto è domato, torniamo in caserma e ripristiniamo il materiale usato per esser pronti all'intervento successivo.»

Una professione molto esigente
«Mi piace l'imprevedibilità della giornata, l'adrenalina quando suona la sirena, il non sapere cosa mi attende. Non si può escludere il pericolo al 100%, anche se si tratta di un rischio residuo, perché siamo ben preparati ed equipaggiati, conosciamo tutte le tecniche d'intervento e abbiamo le attrezzature adatte.» Il pompiere ideale non soffre di claustrofobia o vertigini ed è in buona salute. Ha solide nozioni di pronto soccorso, la patente per veicoli pesanti e quella nautica per interventi sull'acqua, sa azionare i veicoli speciali e si tiene in forma nella palestra della caserma. «Per me l'importante è sapersi adeguare a qualsiasi situazione mantenendo i nervi saldi. E poi saper lavorare in team, essere leali e disciplinati, in modo da potersi fidare l'uno dell'altro in situazioni di pericolo.»



«In caso di allarme dobbiamo garantire la partenza nel giro di due minuti, sia di giorno che di notte.»

**Le formazioni e
i perfezionamenti**

**I posti di
 tirocinio**



Le professioni

**miOriento – la
scelta professionale
in 7 passi**





Addetto, addetta alla logistica CFP

Questi professionisti con certificato federale di formazione pratica sono incaricati dello stoccaggio, del trasporto e della distribuzione di materie prime, prodotti alimentari, pacchi o lettere. Ricevono, verificano e immagazzinano le forniture, imballano e trasportano merci, indirizzano lettere o pacchi, ecc. ■



Agente di polizia APF

Gli agenti di polizia vigilano sul rispetto delle leggi e garantiscono l'ordine, la sicurezza e la quiete pubblica. Il loro lavoro può svolgersi nel servizio d'ordine, nell'ambito della circolazione stradale, presso le unità della polizia giudiziaria, nella polizia lacustre oppure in ufficio. Mettono in atto misure di prevenzione e intervengono in caso d'incidenti o catastrofi. ■



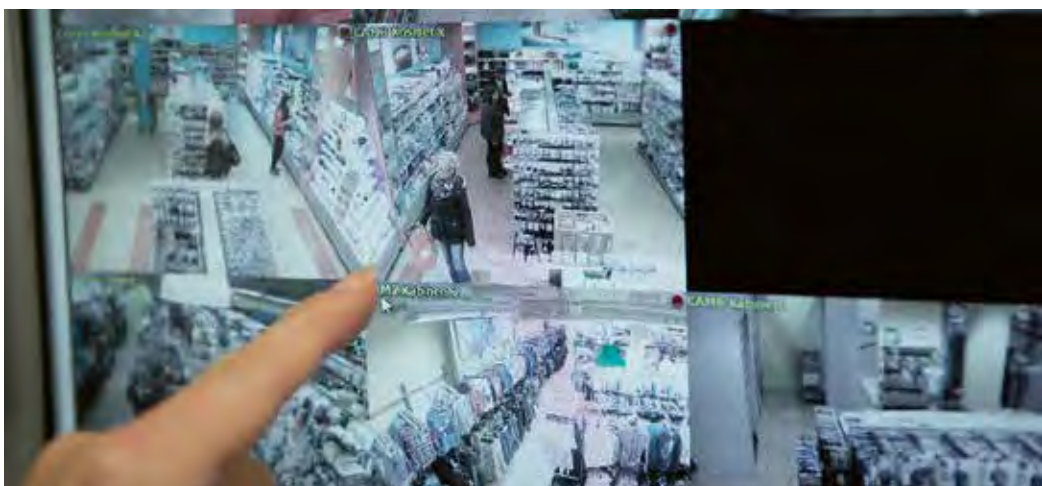
Agente tecnico-commerciale APF

I compiti di questa figura professionale sono legati alla fabbricazione dei prodotti e alla loro distribuzione sul mercato. Gli agenti tecnico-commerciali si occupano della logistica (acquisizione dei mezzi di produzione, approvvigionamento delle materie prime, calcolo della produttività), della negoziazione dei contratti con fornitori o acquirenti e della gestione delle risorse umane. ■



Agente di custodia APF

Gli agenti di custodia, chiamati anche guardie carcerarie, sono responsabili della sorveglianza notturna e diurna dei detenuti e garantiscono la sicurezza generale all'interno dell'edificio di detenzione. Fanno rispettare i regolamenti, controllano le celle, perquisiscono i detenuti, li accompagnano durante gli spostamenti, si occupano del funzionamento degli impianti e della distribuzione dei pasti o della posta. ■



Agente di sicurezza APF

Questi professionisti garantiscono, nel quadro d'incarichi privati, la protezione di beni e persone. Controllano e sorvegliano stabilimenti industriali, edifici commerciali e residenziali, assicurano il servizio d'ordine in occasione di manifestazioni sportive o culturali, trasportano oggetti di valore oppure provvedono alla sicurezza di persone che hanno bisogno di protezione. ■

AFC = attestato federale di capacità; APF = attestato professionale federale (esame di professione); CFP = certificato federale di formazione pratica (formazione di base biennale); EPS = esame professionale superiore (diploma federale); SSS = scuola specializzata superiore; SUP = scuola universitaria professionale; UNI = università



Analista finanziario e amministratore di patrimoni, analista finanziaria e amministratrice di patrimoni EPS
 Questi professionisti si occupano generalmente di società quotate in borsa. Valutano gli strumenti finanziari emessi dalle imprese (azioni, obbligazioni, ecc.), elaborano la politica d'investimento e gestiscono portafogli di titoli. Svolgono compiti di analisi e consulenza o amministrano direttamente patrimoni. ■

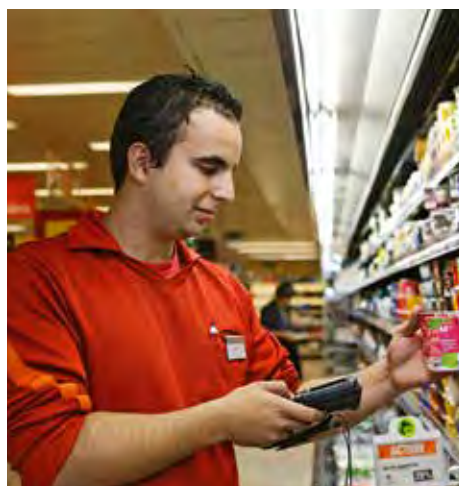


Assistente aziendale in farmacia APF
 Gli assistenti e le assistenti aziendali in farmacia assumono compiti di responsabilità in diversi settori dell'azienda (vendita, amministrazione, comunicazione e marketing). Si occupano di consulenza alla clientela, gestione logistica, contabilità, strategia pubblicitaria, gestione del personale, ecc. ■

Assistente di direzione APF
 Gli assistenti di direzione lavorano per un'azienda, un'associazione o nella pubblica amministrazione. Assistono i quadri per tutte le incombenze amministrative. Organizzano i lavori di segreteria, si occupano della corrispondenza, gestiscono l'agenda, organizzano le riunioni di lavoro o i viaggi d'affari. ■



Antiquario, antiquaria
 Gli antiquari acquistano e vendono oggetti d'arte antichi tra cui mobili, libri, sculture, armi, monete, gioielli, ecc. Vanno alla ricerca di pezzi pregiati e verificano la loro autenticità, propongono un prezzo d'acquisto, restaurano o fanno restaurare determinati oggetti. Si documentano anche sulla storia e la provenienza degli stessi. ■



Assistente del commercio al dettaglio CFP
 Questi professionisti presentano e vendono merci all'interno di un punto vendita, un negozio o un supermercato (alimentazione, abbigliamento, elettrodomestici, arredamento, elettronica, bricolage, ecc). Forniscono consulenza ai clienti, riempiono gli scaffali, espongono i prodotti o lavorano alla cassa. ■



Assistente di farmacia AFC
 L'assistente di farmacia aiuta il farmacista o la farmacista nel servizio e nella consulenza alla clientela. Gestisce inoltre lo stock (prodotti farmaceutici, dietetici, cosmetici, igienici e profumeria), effettua le ordinazioni, lavora in laboratorio e aggiorna gli schedari dei clienti. ■



Assistente d'ufficio CFP

Gli assistenti d'ufficio svolgono compiti amministrativi semplici e standardizzati. Accolgono le persone alla ricezione, consegnano e ritirano la posta, rispondono al telefono, fanno fotocopie, archiviano dati e documenti. Anche la redazione di lettere, tabelle, elenchi e formulari fa parte della loro quotidianità. ■



Cancelliere, cancelliera di tribunale

Questi professionisti assistono i giudici nell'elaborazione delle decisioni: redigono annotazioni durante le udienze, il verbale delle sedute e le sentenze definitive. Analizzano inoltre le pratiche e si occupano di ricerche in campo giuridico. ■

Capo delle vendite EPS

Partendo da obiettivi definiti dalla direzione aziendale e sulla base di analisi di mercato, questi professionisti organizzano e controllano le attività legate alla vendita: strategie commerciali, programmi di formazione del team di vendita, promozione e distribuzione dei prodotti, raggiungimento del fatturato. ■



Avvocato, avvocatessa UNI

Gli avvocati assistono e difendono persone, aziende o società coinvolte in un processo. Forniscono consulenza legale e redigono documenti giuridici per risolvere contenziosi di vario genere. Possono essere oggetto di contesa i diritti umani fondamentali, l'onore, la libertà, la reputazione, il patrimonio materiale o immateriale. ■



Capo del marketing EPS

I capi del marketing preparano il terreno per la commercializzazione di un prodotto o di un servizio. Analizzano il ramo di attività, valutano il potenziale dei clienti attuali e futuri, creano e realizzano strategie per orientare le attività di un'azienda in funzione del mercato e delle esigenze dei consumatori. ■



Collaboratore, collaboratrice consolare

Attivi nelle ambasciate e nei consolati, questi professionisti assistono i cittadini svizzeri all'estero: rilasciano passaporti e carte d'identità, garantiscono protezione in caso di detenzione, assistono turisti in difficoltà, ecc. Rappresentano inoltre la Svizzera all'estero e promuovono il commercio, la cultura e il turismo. ■



Consulente di vendita in orologeria APF

I consulenti di vendita in orologeria sono gli interlocutori principali per l'acquisto di orologi meccanici o elettronici. Forniscono informazioni sui materiali utilizzati e sui processi di fabbricazione, nonché sul funzionamento tecnico dell'oggetto, di cui conoscono i dettagli e la storia. ■



Consulente in gestione patrimoniale APF

Si tratta di professionisti nella gestione dei patrimoni e nella consulenza in materia d'investimenti. Con i loro clienti (investitori privati) definiscono i bisogni e li consigliano in merito a una strategia per il collocamento del capitale. Sorvegliano poi l'evoluzione del portafoglio ed eseguono operazioni finanziarie. ■



Consulente in rivestimenti di pavimenti APF

Consigliare i clienti nella scelta dei tappeti, dei rivestimenti di pavimenti o del tipo di parquet: ecco il compito principale di questi professionisti, che elaborano delle offerte e gestiscono le ordinazioni. Lavorano soprattutto in locali di esposizione, ma possono anche recarsi presso un cliente per analizzare al meglio la situazione. ■



Consulente finanziario, consulente finanziaria APF

I consulenti finanziari analizzano il patrimonio globale dei loro clienti: beni immobiliari, previdenziali e finanziari, polizze assicurative, ipoteche, ecc. Tale visione d'insieme consente loro di gestire le finanze dei clienti e di consigliarli in materia d'investimenti, operazioni bancarie o assicurazioni. ■



Consulente in relazioni pubbliche EPS

I consulenti in relazioni pubbliche pianificano e realizzano su mandato strategie d'informazione e comunicazione per imprese, amministrazioni o associazioni. Gestiscono le relazioni pubbliche per promuovere l'immagine dell'istituzione, organizzano conferenze stampa, redigono comunicati e curano i rapporti con i media e le autorità. ■



Contact Center Supervisor APF

Questi supervisor assumono dei compiti di direzione in seno ai Contact Center di società prestatrici di servizi. Sono responsabili del buon funzionamento dei processi di lavoro, sostengono i collaboratori nel contatto con la clientela e gestiscono eventuali situazioni di conflitto. ■



Criminologo, criminologa UNI

I criminologi studiano i fenomeni criminali e propongono misure preventive mirate. Analizzano e mettono in luce i fattori sociali che portano alla criminalità e verificano l'efficacia dei provvedimenti di polizia o di quelli penali. Partecipano inoltre a campagne di sensibilizzazione e promuovono la reintegrazione dei condannati. ■



Diplomatico, diplomatica

Il diplomatici sono i rappresentanti ufficiali della Svizzera. Attivi nelle ambasciate o in seno a organizzazioni internazionali, mettono in atto la politica estera della Confederazione per tutelarne gli interessi all'estero e contribuire allo sviluppo delle relazioni con gli altri Paesi. ■



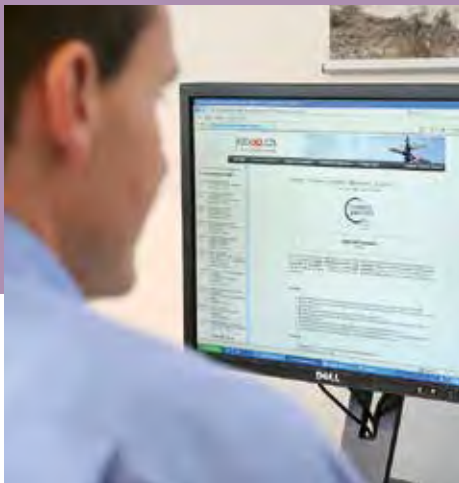
Criminalista UNI

I criminalisti applicano principi scientifici e tecniche specifiche per risolvere casi criminali e questioni di natura civile o regolamentare. Tramite prove materiali (tracce, impronte) e oggetti raccolti analizzano i casi in laboratorio, aiutando la giustizia a identificare gli autori di un reato e a stabilirne le circostanze. ■



Dichiarante doganale APF

Questi professionisti svolgono tutte le pratiche amministrative e le formalità doganali che sono richieste per l'importazione o l'esportazione di merci. Per conto delle ditte in cui lavorano elaborano delle dichiarazioni conformi alle leggi e alle tariffe in vigore per il traffico stradale, ferroviario, marittimo, ecc. ■



Direttore, direttrice delle risorse umane EPS

Questi professionisti hanno il compito di sviluppare una politica delle risorse umane in linea con la strategia globale dell'azienda in cui lavorano, assistendo e consigliando i responsabili di reparto in tutte le questioni che riguardano la politica del personale (pianificazione, acquisizione, valutazione, sviluppo). ■



Droghiere, droghiera SSS

I droghieri con diploma SSS rispondono nel dettaglio alle domande dei clienti riguardanti la salute o la bellezza e propongono loro un'ampia gamma di prodotti. Questi professionisti gestiscono spesso un'attività propria e devono quindi occuparsi anche del personale, dell'assortimento o del marketing. ■



Economista assicurativo, economista assicurativa SSS

Gli economisti assicurativi dirigono e coordinano le attività presso un'agenzia generale o un reparto assicurativo. Hanno il compito di promuovere i prodotti offerti dalla loro società (polizze assicurative, fondi previdenziali, protezione giuridica, ecc.), di cercare nuovi clienti, di assumere futuri agenti e di dirigere il personale nel suo insieme. ■



Droghiere, droghiera AFC

I droghieri con attestato federale di capacità forniscono consulenza ai clienti e vendono ogni genere di articoli per la salute e la bellezza (medicamenti omeopatici, cosmetici, profumi) così come prodotti chimici (insetticidi, vernici, solventi, detersivi). Preparano anche miscele per tisane, creme o tinture e svolgono compiti amministrativi. ■



Economista UNI

Gli economisti si occupano di gestione, marketing e organizzazione all'interno di aziende private o nell'amministrazione pubblica: elaborano budget, redigono bilanci, calcolano i costi di produzione, eseguono analisi di mercato, analizzano dati, mettono a punto strategie, ecc. ■



Economista aziendale SSS

Gli economisti aziendali con diploma SSS partecipano allo sviluppo e all'applicazione di modelli di gestione per varie organizzazioni. Le loro principali attività riguardano la contabilità e le finanze, la gestione (organizzazione e crescita dell'azienda) e il marketing (politica commerciale e analisi delle vendite). ■

Economista aziendale PMI EPS

Gli economisti aziendali PMI con diploma federale si occupano della conduzione aziendale di piccole o medie imprese. Hanno buone capacità di direzione e di adattamento all'evoluzione del mercato. Anche gli aspetti fiscali, giuridici e assicurativi rientrano fra le loro competenze. ■



Esperto, esperta contabile EPS

Questi professionisti verificano i conti delle aziende che li hanno incaricati di farlo o li hanno assunti per questo. Consigliano inoltre la direzione nell'organizzazione della contabilità e nella gestione aziendale, così come nella ricerca di soluzioni a problemi di carattere finanziario o fiscale. ■



Economista aziendale SUP

Gli economisti aziendali SUP lavorano per società industriali, commerciali e amministrative pubbliche o private. Organizzano, pianificano e coordinano le attività finanziarie, contabili, di marketing e di gestione delle risorse umane nei diversi reparti aziendali. ■



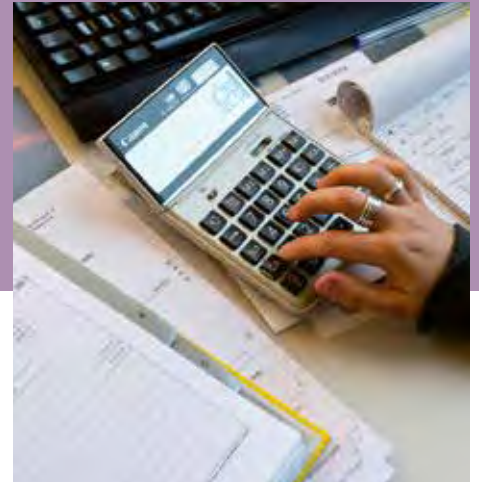
Economista bancario, economista bancaria SSS

Gli economisti bancari sono specialisti del settore bancario ed effettuano diverse operazioni, come la concessione di crediti, l'apertura e la gestione di un conto, gli investimenti finanziari, l'acquisto o la vendita di titoli. Offrono inoltre servizi di consulenza e di vendita per finanziamenti o altri investimenti. ■



Esperto fiduciario, esperta fiduciaria EPS

Gli esperti fiduciari ricoprono mansioni direttive presso società fiduciarie. Offrono assistenza alle aziende in tutti gli ambiti della consulenza fiduciaria ed economica (creazione d'impresa, fiscalità, contabilità, assicurazioni sociali, revisioni, liquidazioni). ■



Esperto finanziario per PMI EPS

Gli esperti finanziari PMI con diploma federale consigliano e accompagnano piccole e medie imprese nell'elaborazione delle loro strategie aziendali, in particolare per quanto riguarda la pianificazione finanziaria. In questo modo assicurano la stabilità dell'impresa a lungo termine, anche in caso di cambio di proprietà. ■

Esperto, esperta in commercializzazione immobiliare APF

Gli esperti in commercializzazione immobiliare vendono o acquistano immobili, fungendo da intermediari tra il venditore e l'acquirente. Effettuano analisi di mercato, elaborano strategie di marketing immobiliare e consigliano i clienti sulle possibilità di finanziamento e sugli aspetti fiscali o amministrativi derivanti dalle transazioni. ■

Esperto, esperta in finanza e controlling EPS

Gli esperti in finanza e controlling si occupano di operazioni finanziarie aziendali. Elaborano una strategia di sviluppo e valutano i costi di prodotti e servizi. Analizzano poi dati e risultati per verificare che i mezzi finanziari corrispondano agli obiettivi fissati. ■



Esperto, esperta fiscale EPS

Questi professionisti offrono consulenza ad aziende e privati in materia fiscale (imposte, tasse, assicurazioni sociali ecc.). Propongono ai clienti delle soluzioni che permettano loro di facilitare e ottimizzare le transazioni e le procedure finanziarie, assicurandosi al contempo che la legislazione in vigore venga rispettata. ■



Esperto, esperta in finanza e investimenti EPS

Questi professionisti si occupano della gestione del patrimonio di clienti facoltosi (società o privati). La loro attività consiste nella consulenza e assistenza in materia di gestione finanziaria, investimenti, pianificazione patrimoniale, calcolo dei rischi, fiscalità, eredità e successioni, ecc. ■



Esperto, esperta in gestione ospedaliera EPS

Gli esperti in gestione ospedaliera occupano posizioni dirigenziali all'interno di un ospedale o una clinica. I loro compiti e le loro attività riguardano il sistema sanitario, gli affari sociali e la relativa legislazione, nonché modelli di economia sanitaria e di gestione aziendale. ■

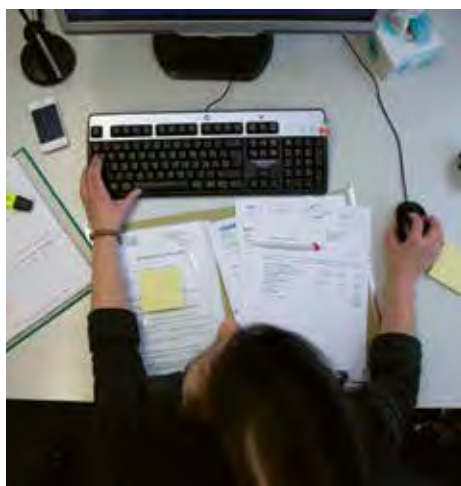
Esperto, esperta in materia di assicurazione sociale EPS

Questi esperti possiedono conoscenze nel ramo delle assicurazioni sociali, in particolare nel settore della previdenza o della reintegrazione professionale. Assumono funzioni dirigenziali presso organismi della sicurezza sociale, servizi sociali, pubbliche amministrazioni, ecc. ■



Esperto, esperta in stime immobiliari APF

Questi professionisti determinano il valore finanziario di beni immobiliari, analizzando i fattori che ne influenzano il valore in vista di una vendita o una successione. I loro rapporti rispondono alle esigenze degli attori del mercato immobiliare, che necessitano ad esempio informazioni sulla rendita di un oggetto a lungo termine. ■



Esperto, esperta in materia di assicurazione malattia EPS

Questi professionisti ricoprono funzioni dirigenziali presso aziende del settore dell'assicurazione malattia. Negozano tra l'altro con i fornitori di servizi (medici, ospedali, ecc.), cercano di acquisire nuovi assicurati e rispondono alle domande riguardanti le tariffe. ■



Esperto, esperta in operazioni dei mercati finanziari EPS

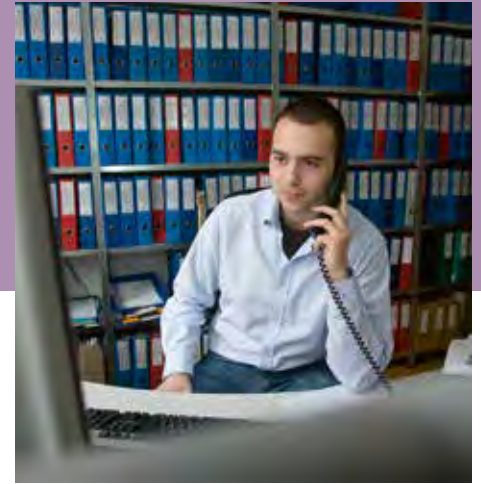
Gli esperti in operazioni dei mercati finanziari si occupano delle transazioni effettuate mediante titoli finanziari (azioni, obbligazioni, ecc.). Lavorano presso istituti finanziari, per i quali svolgono una funzione di controllo e assistenza in questo campo, assumendo compiti di negoziazione e gestione dei portafogli. ■

Esperto, esperta in sviluppo immobiliare APF

Su incarico d'imprenditori immobiliari, questi esperti cercano terreni appropriati per nuove costruzioni o vecchi edifici da rinnovare. Realizzano studi di fattibilità e pianificano i progetti immobiliari stessi in collaborazione con gli altri attori del settore (autorità, architetti, giuristi, ecc.). ■



AFC = attestato federale di capacità; APF = attestato professionale federale (esame di professione); CFP = certificato federale di formazione pratica (formazione di base biennale); EPS = esame professionale superiore (diploma federale); SSS = scuola specializzata superiore; SUP = scuola universitaria professionale; UNI = università



Fiduciario, fiduciaria APF

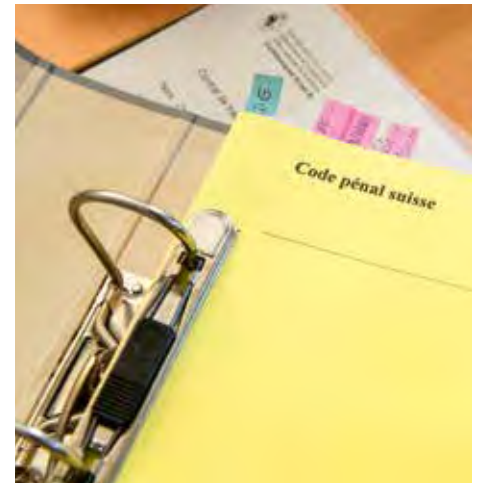
I fiduciari si occupano della gestione e revisione contabile di società private o istituzioni pubbliche. Forniscono inoltre consulenza commerciale e fiscale, ad esempio per la compilazione delle dichiarazioni d'imposta, le detrazioni IVA o il recupero crediti. ■

Gerente di cassa pensione EPS

Attivi presso le casse pensioni, questi professionisti svolgono mansioni esecutive nell'ambito della previdenza professionale. Il loro compito principale è quello di gestire, investire e far fruttare i contributi degli assicurati, mediante una strategia d'investimento e di analisi di mercato. ■

Gestore, gestrice immobiliare APF

Questi professionisti gestiscono beni immobiliari di qualsiasi genere. Si occupano degli aspetti amministrativi generali, della locazione e della manutenzione degli edifici interessati (calcolo degli affitti, stipulazione dei contratti, visita dei locali, incasso delle spese accessorie, ecc.). ■



Fiduciario, fiduciaria immobiliare EPS

I fiduciari immobiliari amministrano edifici commerciali, industriali o abitativi: trattano con i proprietari, calcolano il reddito immobiliare, redigono contratti di locazione, incassano le pigioni, tengono la contabilità, ecc. Su incarico dei propri clienti si occupano anche di compravendite. ■

Gestore, gestrice di portafoglio

I gestori di portafoglio acquistano e vendono obbligazioni, azioni, valute o metalli preziosi per conto delle banche o dei loro clienti. Negozano ed eseguono ordini di acquisto e di vendita analizzando l'evoluzione dei mercati e anticipando le fluttuazioni del valore dei titoli. ■

Giudice

I giudici giudicano in caso di delitto o contenzioso. Determinano l'oggetto della vertenza, ne studiano i fondamenti e le cause, ascoltano le parti in causa, gli eventuali testimoni, i periti e gli avvocati. Dopo aver verificato il rispetto della procedura ed esaminato le leggi, applicano il diritto e fanno giustizia. ■



Giurista UNI

I giuristi svolgono una funzione di consulenza e assistenza giuridica per la direzione di un'azienda o per i responsabili di un'amministrazione. Redigono contratti, elaborano progetti e forniscono consigli sulla base di leggi, regolamenti e della giurisprudenza in vigore.



Impiegato, impiegata del commercio al dettaglio AFC

Gli impiegati del commercio al dettaglio lavorano presso negozi di generi alimentari, di abbigliamento, di elettronica, ecc. Espongono i prodotti in modo attraente e funzionale, informano la clientela sull'assortimento e sulle prestazioni offerte dal loro datore di lavoro. Gestiscono inoltre lo stock e l'ordinazione delle merci.



Impiegato, impiegata in logistica AFC

Questi professionisti pianificano, organizzano e svolgono diverse attività nell'ambito dello stoccaggio, del trasporto e della distribuzione di beni e merci di ogni genere (ricevimento, controllo e immagazzinamento delle merci, gestione dello stock, smistamento e recapito della posta, invio di pacchi, ecc.).



Guardia di confine APF

Le guardie di confine controllano il traffico dei viaggiatori e delle merci da o verso l'estero. Sorvegliano le zone di frontiera per impedire ogni genere di passaggio illegale. La loro attività consiste soprattutto nel controllare i documenti d'identità dei viaggiatori, esaminare le merci trasportate, perquisire le persone o i veicoli.



Impiegato, impiegata di commercio AFC

Gli impiegati di commercio svolgono compiti amministrativi in seno a società private o servizi pubblici. La loro funzione varia in base al settore di attività del loro datore di lavoro. Possono occuparsi di corrispondenza commerciale, di contabilità, delle ordinazioni, della gestione della segreteria o dell'accoglienza alla clientela.



Impresario, impresaria di onoranze funebri APF

Gli impresari di onoranze funebri assistono i parenti di una persona deceduta nello svolgimento delle pratiche necessarie all'organizzazione della cerimonia funebre. Si tratta di prendere delle decisioni riguardo al tipo di funerale, di scegliere la bara o di organizzare la cremazione, di notificare il decesso, ecc.



Investigatore privato, investigatrice privata

Gli investigatori privati svolgono ricerche su persone o beni. Operano su mandato di clienti privati o per conto di aziende, cercando di ottenere prove o informazioni utili alla soluzione di problemi o conflitti vari (situazioni coniugali, furti, truffe, ecc.). ■



Libraio, librai AFC

I librai consigliano i clienti, selezionano opere che possano soddisfare le loro richieste e li informano sulle novità. Trattano con fornitori o rappresentanti delle case editrici, eseguono ordinazioni e allestiscono gli scaffali del negozio. I libri possono essere di qualsiasi genere: romanzi, testi scolastici, dizionari, fumetti, enciclopedie, ecc. ■

Manager nel commercio al dettaglio EPS

Questi professionisti trattano con tutti gli interlocutori legati al settore del commercio al dettaglio: clienti, collaboratori, fornitori, autorità pubbliche. La loro attività riguarda l'ambito della gestione in generale, come la direzione aziendale, l'organizzazione dell'offerta, la gestione delle finanze e del personale o la comunicazione. ■



Istruttore, istruttrice della protezione civile APF

Gli istruttori della protezione civile (PCi) formano il personale che interviene in caso di catastrofi e che garantisce la protezione, l'assistenza e il salvataggio della popolazione in caso di conflitto armato. Fungono inoltre da ispettori per l'attività delle organizzazioni regionali e comunali di PCi. ■



Manager in logistica APF

I manager in logistica si possono specializzare nella distribuzione, nell'immagazzinamento o nella produzione. Gestiscono i flussi di merci all'interno e all'esterno dell'azienda. Nelle ditte di piccole dimensioni, sono responsabili dell'insieme dei processi logistici. Garantiscono che le merci siano sempre disponibili nella quantità richiesta. ■



Manager nell'industria del tempo libero SUP

Questi professionisti possiedono competenze approfondite nel campo dell'industria e dei servizi legati al tempo libero (Leisure), come ad esempio il turismo, la cultura, lo sport o l'intrattenimento. Per conto di enti pubblici o privati si occupano di gestire attività in questi settori a diversi livelli, dall'ambito locale a quello internazionale. ■



Notaio, notaia

I notai sono responsabili della redazione di documenti ufficiali (contratti di matrimonio, patti di successione, atti di costituzione di società, compravendita di immobili, ecc.) e ne garantiscono l'autenticità. Assistono i loro clienti e li aiutano a conciliare i propri interessi con quelli della controparte per evitare eventuali conflitti o ricorsi alla giustizia. ■



Organizzatore, organizzatrice di eventi

Questi professionisti si occupano dell'organizzazione di eventi in ambito commerciale, culturale, politico o sportivo. Lavorano per clienti privati o su incarico di autorità pubbliche e intervengono in tutte le fasi del processo, dalla ricerca di fondi sino alla promozione dell'evento. ■

Perito, perita in materia di previdenza professionale EPS

Questi professionisti offrono consulenza agli istituti di previdenza e alle imprese. Valutano e controllano periodicamente la stabilità finanziaria degli istituti di previdenza ed elaborano delle perizie. Analizzano inoltre le strategie d'investimento e i rischi che esse comportano. ■



Operatore, operatrice per la comunicazione con la clientela AFC

Gli operatori per la comunicazione con la clientela fungono da tramite tra un fornitore di beni o servizi e i suoi clienti, cui forniscono informazioni sui prodotti per telefono, e-mail, web o posta. Gestiscono inoltre le ordinazioni, rispondono ai reclami ed eseguono interviste telefoniche per acquisire o fidelizzare i consumatori. ■



Perito, perita in assicurazione APF

I periti in assicurazione lavorano presso compagnie che assicurano sia persone (vita, malattia, incidenti, responsabilità civile, protezione giuridica, ecc.) che cose (veicoli, edifici, beni mobili, ecc.). Gestiscono le pratiche degli assicurati e consigliano la clientela. ■



Pompieri, pompiera professionista APF

I pompieri professionisti intervengono in caso d'incendi, inondazioni, inquinamenti, incidenti e azioni di salvataggio di persone o animali. Durante l'azione somministrano le cure d'emergenza e organizzano i primi soccorsi. Anche la manutenzione dei veicoli e del materiale rientra fra i loro compiti. ■



Redattore, redattrice di testi pubblicitari APF

I redattori pubblicitari possono lavorare in agenzie pubblicitarie, presso aziende private oppure come freelance. Redigono testi destinati alla comunicazione commerciale e si occupano di campagne pubblicitarie, gestendone la realizzazione (elaborazione testi, concetto grafico e coordinamento di eventuali lavori di traduzione). ■



Responsabile della comunicazione EPS

I responsabili della comunicazione ricoprono funzioni dirigenziali in seno ad agenzie pubblicitarie, imprese o società. Hanno il compito di concepire strategie di comunicazione e di realizzare campagne informative per prodotti o servizi, coordinando i lavori e gestendo le risorse finanziarie disponibili. ■



Segretario, segretaria comunale

I segretari comunali ricoprono una funzione dirigenziale nell'esecuzione di compiti amministrativi affidati loro dai Municipi: preparano i documenti per le riunioni, redigono verbali, gestiscono la corrispondenza, verificano la legalità delle decisioni e coordinano i vari servizi comunali (controllo abitanti, lavori pubblici, ecc.). ■



Responsabile degli acquisti EPS

Questi professionisti hanno un ruolo fondamentale nel determinare gli acquisti dell'azienda in cui lavorano e sono responsabili dei costi totali d'approvvigionamento (beni e servizi). Sviluppano delle strategie d'acquisto globali in linea con gli obiettivi del loro datore di lavoro e si occupano delle relazioni con i fornitori. ■



Saggiatore, saggiatrice di metalli preziosi

I saggiatori verificano l'autenticità di oggetti o lingotti in metalli preziosi prodotti in Svizzera o importati. Il loro lavoro mira a proteggere i consumatori dalle contraffazioni, a tutelare i produttori contro la concorrenza sleale e a evitare traffici fraudolenti attraverso le frontiere e sul mercato interno. ■



Segretario, segretaria sindacale APF

Questi professionisti contattano persone disposte a sostenere l'attività sindacale, organizzano riunioni, negoziano con i partner sociali e le autorità, rappresentano gli interessi dei membri del sindacato presso associazioni o partiti e organizzano delle manifestazioni per difendere le loro posizioni. ■

Specialista d'approvvigionamento APF

Questi specialisti garantiscono l'approvvigionamento di aziende e di grandi distributori partecipando all'acquisto dei beni di produzione (macchinari, attrezzature, materie prime, ecc.) o di consumo (generi alimentari, prodotti tessili, ecc.). Confrontano i prodotti disponibili e acquistano quelli che offrono il miglior rapporto qualità/prezzo. ■



Specialista della comunicazione APF

Gli specialisti della comunicazione coordinano campagne pubblicitarie per promuovere prodotti di vario genere. Eseguono studi di mercato, pianificano le tappe di produzione del materiale promozionale (testi, grafica e stampa) e scelgono i mezzi di diffusione più adatti (manifesti, stampa, radio o web). ■



Sottufficiale di professione

I sottufficiali di professione insegnano alle reclute e ai quadri di milizia le tecniche di combattimento e il maneggio delle armi o di altri sistemi di difesa. Formano inoltre i sottufficiali di milizia e li sostengono nelle loro mansioni di comando e istruzione. ■



Specialista del commercio al dettaglio APF

Gli specialisti del commercio al dettaglio sono in possesso di solide conoscenze nel campo commerciale e della vendita al dettaglio. Assumono funzioni dirigenziali come responsabili di reparto o di filiale, direttori di grandi magazzini o commercianti indipendenti. Le loro competenze si estendono dal marketing alla gestione del personale. ■



Specialista della gestione PMI APF

Questi professionisti ricoprono una funzione dirigenziale in seno a piccole o medie imprese, di cui spesso sono i proprietari. Si occupano di tutte le questioni relative alla gestione strategica, all'organizzazione, alla comunicazione interna, al marketing, alle finanze e alla gestione del personale. ■



Specialista della previdenza in favore del personale APF

Attivi in una cassa pensione, gli specialisti della previdenza in favore del personale si occupano in generale dei processi amministrativi e consigliano gli assicurati sulle questioni giuridiche e attuariali. Tengono inoltre la contabilità e gestiscono i passaggi da una cassa all'altra. ■



Specialista di spedizione e logistica internazionale APF

Questi professionisti si assicurano che le merci dei loro clienti siano trasportate in modo ottimale. Organizzano i trasporti internazionali tenendo conto del carico, dei diversi mezzi di trasporto necessari, delle questioni giuridiche e di quelle finanziarie. ■



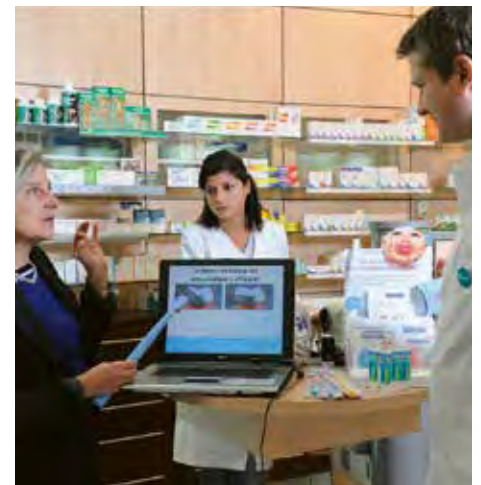
Specialista doganale APF

Gli specialisti doganali espletano le formalità doganali per le merci che attraversano il confine svizzero. Controllano che le merci importate siano correttamente dichiarate, determinano i diritti doganali, l'IVA e altre tasse. Si accertano inoltre che le leggi svizzere e le disposizioni internazionali siano rispettate. ■



Specialista del servizio piste e soccorso APF

Questi specialisti garantiscono la sicurezza degli sciatori mediante il controllo delle piste e la segnaletica: delimitazione delle piste praticabili, montaggio di pannelli o reti, protezione contro le valanghe, ecc. In caso d'incidenti prestano i primi soccorsi e organizzano il trasporto dei feriti. ■



Specialista farmaceutico, specialista farmaceutica APF

Gli specialisti farmaceutici informano e consigliano medici e farmacisti riguardo ai medicinali omologati e alla loro utilizzazione. Intermediari fra l'industria farmaceutica e i professionisti della salute, questi esperti promuovono nuovi prodotti e raccolgono i feedback necessari al loro miglioramento. ■



Specialista in amministrazione pubblica APF
 Questi professionisti sono attivi in seno alle amministrazioni comunali, cantonali o federale. Offrono consulenza agli organi esecutivi e coordinano i lavori di segretariato per quelli legislativi. Sono a disposizione delle autorità e della popolazione per rispondere alle loro richieste o trasmetterle al servizio competente. ■

Specialista in commercio estero APF
 Gli specialisti in commercio estero svolgono tutti i lavori amministrativi relativi all'exportazione e/o all'importazione di prodotti. Preparano i documenti che accompagnano la transazione commerciale (contratto di assicurazione e di trasporto, formalità doganali, ecc.) e negoziano per ottenere le migliori condizioni. ■

Specialista in finanza e contabilità APF
 Gli specialisti in finanza e contabilità analizzano la situazione finanziaria di aziende pubbliche o private. Verificano rigorosamente i conti e i movimenti di capitale, determinando i risultati d'esercizio. Consigliano inoltre la direzione aziendale in materia finanziaria o fiscale. ■



Specialista in appalti pubblici APF
 Attivi presso enti o imprese statali, questi specialisti pianificano, conducono e sorvegliano tutta la procedura per il pubblico appalto di lavori o servizi. In questa funzione si attengono rigorosamente alle leggi e ai regolamenti in vigore nonché alle direttive emanate. Anche la valutazione delle candidature e la redazione di rapporti rientrano fra i loro compiti. ■

Specialista in esecuzione per debiti e fallimento APF
 Questi professionisti intervengono nel caso di contenziosi sorti in seguito alle difficoltà finanziarie di privati o aziende. Si occupano di registrare le richieste dei creditori e intraprendono i passi giuridici necessari per ottenere i pagamenti dovuti dai debitori, anche mediante una procedura di pignoramento dei beni. ■

Specialista in fotografia AFC
 Gli specialisti in fotografia lavorano presso studi fotografici o negozi specializzati. In base all'indirizzo di formazione scelto (fotografia, finisher o consulenza e vendita), si occupano di fotografare in studio oggetti o persone, di realizzare piccoli servizi fotografici, di trattare e sviluppare immagini o di consigliare i clienti nell'acquisto di materiale fotografico. ■



Specialista in gestione ospedaliera APF

Questi professionisti svolgono la loro attività all'interno di un ospedale, di una clinica o di una casa per anziani. I loro compiti gestionali riguardano le risorse umane, le finanze e la contabilità, il diritto sanitario, il materiale e le infrastrutture, nonché l'amministrazione dei dossier dei pazienti e le tariffe. ■



Specialista in materia di assicurazione malattia APF

Questi specialisti hanno il compito di rendere operativa l'assicurazione malattia (obbligatoria e privata) per le persone da assicurare in Svizzera e all'estero. Organizzano dei colloqui di consulenza per stipulare, modificare o annullare contratti e comunicano con i fornitori di prestazioni. ■



Specialista in organizzazione di impresa APF

Questi specialisti si occupano di organizzare le strutture, i processi e i progetti di un'azienda o di uno specifico settore di essa. Dispongono di competenze adeguate per gestire i cambiamenti nonché di conoscenze nell'ambito del diritto, dell'economia e del controllo della qualità. ■



Specialista in marketing APF

Gli specialisti in marketing realizzano studi di mercato per aziende che intendono lanciare un prodotto o un servizio oppure incrementare le proprie vendite. Pianificano e coordinano le ricerche, elaborano i dati raccolti e propongono al cliente delle strategie commerciali. ■

Specialista in materia di assicurazione sociale APF

Gli specialisti in materia di assicurazione sociale informano le persone assicurate e i loro datori di lavoro sui i diritti e gli obblighi in materia di previdenza sociale. Calcolano i contributi e le prestazioni applicando i regolamenti e le leggi in vigore. Spesso si specializzano in un ambito ben preciso (vecchiaia, malattia, disoccupazione, ecc.). ■



Specialista in relazioni pubbliche APF

Questi professionisti elaborano e applicano strategie di comunicazione per valorizzare il ruolo e l'immagine di un'azienda, un'istituzione o un'associazione. Si documentano sulle esigenze e le aspettative del pubblico e mettono a punto programmi d'informazione (ad esempio articoli per la stampa, pubblicazioni, conferenze, fiere). ■



Specialista in risorse umane APF
 Gli specialisti in risorse umane si occupano della gestione del personale nelle aziende in cui sono attivi: selezione, assunzione, formazione, retribuzione, ecc. Possono anche specializzarsi nella consulenza e fungere da intermediari tra le aziende e le persone alla ricerca di un impiego. ■



Specialista nella direzione di un team APF
 Questi specialisti guidano e motivano gruppi di collaboratori nell'intento di raggiungere gli obiettivi fissati dall'azienda. Professionisti polivalenti e attivi sia nel settore pubblico che in quello privato, assumono la direzione di progetti, migliorano i processi di lavoro e ottimizzano l'utilizzo delle risorse disponibili. ■



Tassatore, tassatrice
 I tassatori determinano le imposte dovute dalle persone fisiche e giuridiche. Controllano le dichiarazioni d'imposta compilate dai contribuenti (apportando se necessario modifiche) e ne determinano poi il reddito e il patrimonio. Rispondono anche alle domande dei cittadini o registrano i loro reclami. ■



Specialista in vendita APF
 Gli specialisti in vendita pianificano, organizzano e controllano la vendita di merce di ogni genere. In collaborazione con gli specialisti del marketing mettono a punto strategie per massimizzare le vendite. Contattano direttamente i clienti, valorizzano i prodotti e i servizi dell'azienda che rappresentano e sondano il mercato per trovare nuovi sbocchi. ■



Tecnico, tecnica in operazioni di mercati finanziari APF
 Questi professionisti offrono servizio e consulenza nelle attività legate alla gestione, alla conservazione e all'amministrazione di titoli finanziari. La loro clientela è composta da amministratori di patrimoni o di fondi. Analizzano le transazioni finanziarie e forniscono rapporti sulle rendite e i risultati. ■



Ufficiale dello stato civile APF

Gli ufficiali di stato civile registrano e archiviacono per conto dell'ente pubblico informazioni importanti sulla vita di una persona: nascita, matrimonio, filiazione, decesso, nomi, diritti di cittadinanza, nazionalità, ecc. Su richiesta si occupano anche di fornire estratti dei registri di stato civile contenenti tali informazioni. ■



Ufficiale di professione UNI

Gli ufficiali di professione sono responsabili della formazione, dell'impiego, dell'operatività e dello sviluppo dell'esercito svizzero. Dirigono le scuole reclute e quelle per i sottufficiali. Partecipando a riunioni di esperti, s'impegnano anche per la prevenzione e il controllo dei conflitti, sia in territorio svizzero che sulla scena internazionale. ■

Questo catalogo non è esaustivo. Nuove professioni possono nascere e altre cambiare denominazione.

Per avere informazioni sempre aggiornate consultate il sito www.orientamento.ch.



TROVARE LA PROPRIA STRADA

**VI TROVATE DI FRONTE
A UNA SCELTA
PER LA CONTINUAZIONE
DEL VOSTRO PERCORSO?**

Le nostre pubblicazioni contengono informazioni complete, affidabili e aggiornate sui diversi campi d'attività, sulle singole professioni e sui possibili percorsi formativi. Si possono ottenere tramite il nostro shop online oppure presso gli uffici dell'orientamento scolastico e professionale.

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO
CSFO Edizioni | Casa dei Cantoni | Speichergasse 6 | 3001 Berna | Telefono 031 320 29 00 | edizioni@csfo.ch | www.csfo.ch
CSFO Distribuzione | Industriestrasse 1 | 3052 Zollikofen | Telefono 0848 999 002 | distribuzione@csfo.ch



A ogni professione la sua formazione! In base alle vostre preferenze e al vostro livello scolastico potete optare per una formazione orientata alla pratica, che permette d'inserirvi velocemente nel mondo del lavoro, oppure privilegiare un approccio teorico e quindi un percorso di studio più lungo. Nei settori del commercio, dell'amministrazione e della sicurezza è possibile imparare diverse professioni subito dopo la scuola dell'obbligo scegliendo una formazione professionale di base di tre o quattro anni. Questa può essere in seguito completata con delle formazioni superiori orientate a

un'applicazione corretta delle competenze professionali acquisite. Le formazioni di tipo accademico sono invece accessibili dopo la maturità liceale. Il sistema educativo svizzero (vedi schema a pagina 6) prevede delle passerelle tra i diversi livelli di formazione. La scelta di una determinata formazione è certamente importante, ma non per forza definitiva: in linea di massima sarà sempre possibile prendere altre strade. Ad esempio, anche se inizialmente avete seguito una formazione professionale, nulla v'impedisce d'intra-

E ADESSO?

prendere in un secondo tempo degli studi accademici. Allo stesso modo,

potete iniziare una formazione professionale anche dopo aver conseguito la maturità liceale. In sintesi: la strada che avete scelto all'inizio è meno importante della vostra volontà di formarvi nel settore d'attività che vi interessa.

Informatevi in modo approfondito sulle professioni che vi interessano e sulle vostre possibilità concrete dopo la scuola dell'obbligo.

Ogni formazione permette di conseguire un titolo e ogni titolo permette di proseguire la formazione! Il vostro percorso professionale è destinato a evolvere, le vostre esigenze e aspirazioni a cambiare. Qualunque sia la formazione di base che sceglierete, vi si presenteranno numerose possibilità di sviluppo.

Potrete...

- ... specializzarvi in un settore d'attività
- ... acquisire nuove competenze
- ... assumere più responsabilità

QUALI PROSPETTIVE?

- ... approfondire le vostre conoscenze teoriche
- ... esercitare una nuova funzione
- ... o persino imparare una nuova professione

Molte formazioni continue portano a un titolo professionale riconosciuto.

Un attestato federale di capacità (AFC) e qualche anno di esperienza professionale aprono le porte verso attestati professionali

federali, diplomi federali e scuole specializzate superiori. I titolari di una maturità professionale o specializzata possono accedere alle scuole universitarie professionali oppure, attraverso una passerella, agli studi accademici nelle università o nei politecnici.

Lo schema a pagina 6 mostra i principali percorsi possibili dopo la formazione professionale di base.



DOVE TROVO MAGGIORI INFORMAZIONI?

OPUSCOLI, PIEGHEVOLI, FILMATI

Situazioni di lavoro in immagini, testimonianze di professionisti, informazioni dettagliate sulle esigenze e sulla situazione del mercato del lavoro permettono di farsi un'idea più precisa di una professione, nei suoi aspetti migliori così come nei suoi aspetti meno positivi.

www.shop.csfo.ch

Catalogo online di tutti gli strumenti d'informazione.

VISITARE UN CENTRO D'INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

Gli uffici cantonali d'orientamento dispongono di un centro di documentazione e informazione a libero accesso. Mettono gratuitamente a disposizione dei visitatori una documentazione molto ricca, che si può consultare sul posto o prendere in prestito. Le persone che accolgono il pubblico sono specializzate nel mondo delle professioni e delle formazioni e possono rispondere a innumerevoli domande.

www.orientamento.ch/uffici

Qui si possono trovare tutti gli indirizzi degli uffici dell'orientamento professionale, universitario e di carriera della Svizzera.

INCONTRARE UN ORIENTATORE O UN'ORIENTATRICE

Gli orientatori sono presenti nelle scuole e negli uffici d'orientamento, sostengono e aiutano a individuare le soluzioni più adatte a ognuno. Un incontro con un orientatore o un'orientatrice permette di riflettere sulle proprie scelte in modo approfondito, di verificare se sono compatibili con la propria personalità, di valutare i propri interessi e le proprie attitudini.

Informazioni presso gli uffici d'orientamento.

FARE UNO STAGE

Gli stage in azienda sono un ottimo modo per farsi un'idea di una professione trascorrendo qualche giorno a contatto con professionisti in azione, nel loro ambiente di lavoro. Svolgere qualche compito semplice, usare alcuni attrezzi tipici della professione, parlare con gli impiegati, tutto ciò permette di confrontare le proprie idee con la realtà, di scoprire aspetti di una professione che non si sarebbero mai immaginati...

Fare uno o più stage può essere di grande aiuto per trovare un posto di tirocinio e, a volte, può far parte delle condizioni di ammissione per accedere a determinate formazioni.

ORIENTAMENTO.CH

Il portale svizzero dell'orientamento professionale, universitario e di carriera mette a disposizione di tutti informazioni sulle professioni, sulle formazioni e sul mondo del lavoro.

www.orientamento.ch/mioriento

Piattaforma interattiva per la scelta professionale

www.orientamento.ch/professioni

Informazioni sulle professioni (schede, foto e video)

www.orientamento.ch/faq

Domande e risposte relative a questioni di orientamento, con la possibilità di porre direttamente le proprie domande e di ricevere una risposta personalizzata

www.orientamento.ch/tirocinio

Informazioni sulla formazione professionale di base e borsa dei posti liberi di tirocinio

www.orientamento.ch/formazioni

Informazioni dettagliate sui vari percorsi formativi

www.orientamento.ch/lavoro-occupazione

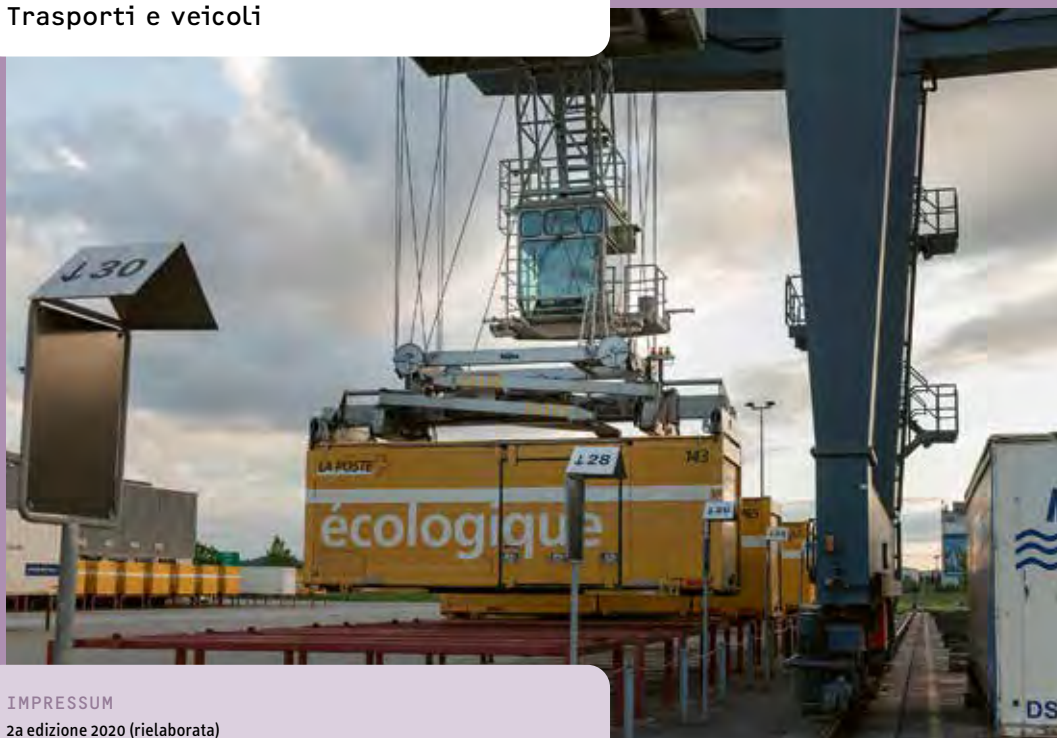
Informazioni sul mondo del lavoro e sulle possibilità di carriera

E ANCORA...

Partecipare a pomeriggi informativi, alle porte aperte, a manifestazioni sulle professioni (p. es. EspoProfessioni), parlare con i propri conoscenti, amici, famigliari, docenti. Le piste da esplorare sono molte!

QUADERNI PER LA SCELTA DELLA PROFESSIONE

Alimentazione, albergheria, turismo
Commercio, amministrazione, sicurezza
Edilizia e genio civile
Industria, tecnica, informatica
Insegnamento, salute, sociale
Media, arte, scienze umane
Natura e scienza
Tessili, abbigliamento, cure del corpo
Trasporti e veicoli



IMPRESSUM

2a edizione 2020 (rielaborata)
© 2020 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore:
Centro svizzero di servizio Formazione professionale |
orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO.
CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch.
Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

Direzione del progetto: Véronique Antille, Fabio Ballinari, CSFO
Interviste e redazione: Ingrid Rollier, Ginevra; Nadia Maspoli, Neuchâtel;
Jean-Noël Cornaz, Véronique Antille, Corinne Vuitel, CSFO
Traduzione: Patrizia Paschetto, Viganello; Lorenza Leonardi, Testi&Stili, Bienne
Revisione specializzata: Alessandra Truaisch, UOSP Bellinzona
Foto: Thierry Porchet, Yvonand; Thierry Parel, Carouge; Dominic Büttner, Zurigo;
Maurice Grünig, Zurigo; Reto Klink, Zurigo; Iris Krebs, Berna; Susi Lindig, Zurigo;
Dominique Meienberg, Zurigo; Frederic Meyer, Zurigo; Dieter Seeger, Zurigo;
Franco Mattei, Claro; Shutterstock Concetto grafico: La Ligne, Vevey
Impaginazione: Jessica Spadini, Selma Realizzazione: Roland Müller, CSFO
Stampa: Salvioni arti grafiche, Bellinzona

Diffusione e ordinazioni:
CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Numero articolo: LB3-2005

Ringraziamenti:
Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte.
Prodotto con il sostegno della SEFRI.