

Impiegato, impiegata di commercio **AFC/CFP**



Elaborare informazioni, comunicare, effettuare operazioni finanziarie: gli impiegati e le impiegate di commercio organizzano e coordinano il lavoro quotidiano in aziende di qualsiasi dimensione e settore. In grandi multinazionali, nell'amministrazione pubblica o in piccole aziende locali, questi professionisti e queste professioniste si occupano della segreteria, della contabilità, del marketing e delle risorse umane o lavorano a diretto contatto con i clienti.

Attitudini

Ho ottime capacità organizzative

Gli impiegati e le impiegate di commercio sono in grado di fissare le priorità e di rispettare le scadenze. Sanno perciò organizzarsi molto bene e reagire rapidamente di fronte agli imprevisti.

Mi esprimo bene, sia oralmente che per iscritto

Questi professionisti e queste professioniste comunicano spesso: per telefono, per lettera o per e-mail. È quindi importante che sappiano esprimersi in modo chiaro e corretto. Anche le lingue straniere fanno parte della loro formazione e dell'attività quotidiana.

Sono a mio agio con i numeri

Occupandosi spesso della contabilità, gli impiegati e le impiegate di commercio devono avere buone conoscenze in matematica e dimestichezza con i numeri.

Sono indipendente e responsabile

Questi professionisti e queste professioniste svolgono i loro compiti in modo autonomo e gestiscono il lavoro in modo efficiente. In caso di problemi cercano una soluzione o s'informano presso i colleghi. Il buon funzionamento di un'azienda dipende molto dalla qualità del loro lavoro.

Sono una persona aperta e cordiale e mi piace il lavoro di squadra

Gli impiegati e le impiegate di commercio rappresentano l'azienda di fronte ai clienti e agevolano il lavoro degli altri collaboratori. Sono cordiali e disponibili con tutti i loro interlocutori.

✓ Visione d'insieme e talento organizzativo sono qualità importanti, ad esempio per la gestione del materiale.



Ambiti a scelta

All'inizio della formazione si opta per uno dei due ambiti a scelta disponibili presso la scuola professionale:

- **Seconda lingua straniera** (conoscenze orali e scritte approfondite)
- **Lavoro di progetto individuale** (comunicazione orale e competenze culturali in una seconda lingua straniera)

Condizioni di lavoro

Grandi differenze fra i settori

Gli impiegati e le impiegate di commercio lavorano in aziende di ogni genere: dalla grande impresa, che comprende diversi reparti, alla piccola ditta, in cui si occupano di ogni dossier. In Svizzera esistono 19 rami di formazione e d'esame che coprono tutti i settori dell'economia e dell'amministrazione (quelli offerti nella Svizzera italiana sono al momento solo 6, vedi riquadro sul retro). L'ambiente lavorativo dipende molto dall'ambito di attività: è quindi importante informarsi bene sui rami di formazione quando si cerca un posto di tirocinio.

Non solo seduti

Gli strumenti di lavoro più importanti degli impiegati e delle impiegate di commercio sono il computer e il telefono. Ma questi professionisti sono spesso anche in movimento, ad esempio quando bisogna preparare una sala riunioni o archiviare un dossier. In alcuni casi possono lavorare allo sportello o recarsi dai clienti. Gli orari di lavoro sono solitamente regolari. In alcuni settori o per determinate mansioni (ad es. organizzazione di eventi) può però essere necessario lavorare anche di sera o nel fine settimana.

Formazione AFC



Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.



Durata

3 anni



Azienda formatrice

Aziende di ogni dimensione e di ogni settore dell'economia e dell'amministrazione. Nel terzo anno di tirocinio e in accordo con l'azienda formatrice ci si specializza in una delle seguenti opzioni: finanze, comunicazione nella lingua nazionale, comunicazione nella lingua straniera oppure tecnologia.



Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole che formano impiegati di commercio. Nella Svizzera italiana le lezioni si svolgono 1-2 giorni a settimana presso i Centri professionali commerciali (CPC) di Bellinzona, Locarno, Lugano e Chiasso. Temi: forme lavorative e organizzative agili; interazione in un campo lavorativo interconnesso; coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali; creazione di relazioni con i clienti o i fornitori; utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale. A ciò si aggiungono le lingue straniere (livello B1), la cultura generale e lo sport.



Corsi interaziendali

Il contenuto e la durata differiscono secondo il ramo di formazione scelto.



Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di impiegato o impiegata di commercio



Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici è possibile conseguire la maturità professionale durante o dopo la formazione professionale di base. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.



Scuola a tempo pieno

Presso i Centri professionali commerciali (CPC) di Locarno, Lugano e Chiasso e la Scuola professionale per sportivi d'élite (SPSE) di Tenero sono offerti anche percorsi di formazione a tempo pieno.

Dallo sportello alle riprese video

Chi svolge un tirocinio d'impiegata o impiegato di commercio presso una grande azienda come La Posta può maturare esperienze in diversi settori. Saskia Holzer lavora attualmente nel reparto del personale ed è sostituta responsabile di un power team.

Un gruppo di apprendisti che si organizza autonomamente ed è responsabile per i propri progetti: ecco la definizione di power team. «Prendo in consegna incarichi dalla nostra mailbox centrale, li discuto nel team e li distribuisco fra i vari membri», ci spiega la giovane donna. «Può trattarsi di compiti quotidiani, come ad esempio accettare iscrizioni a corsi di perfezionamento interni e inviare la relativa documentazione didattica, ma anche di mandati speciali che rappresentano una vera e propria sfida.»

Non solo amministrazione

Saskia ha appena girato insieme al suo team un video che illustra le condizioni di lavoro presso La Posta per le persone con disabilità. «Pianificazione, riprese e montaggio: abbiamo fatto tutto da soli!»

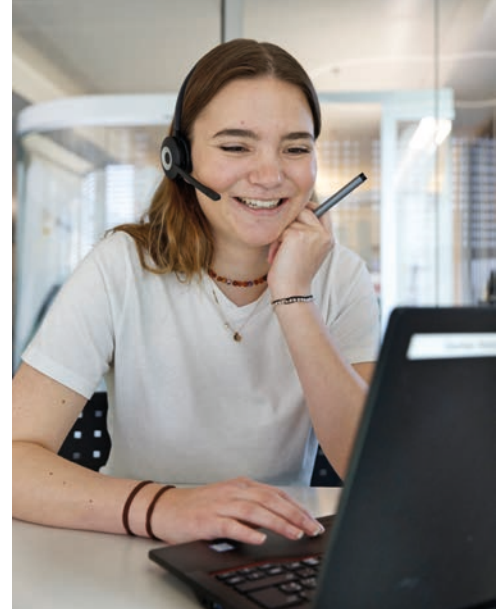
I compiti che l'apprendista è chiamata a svolgere sono quindi molto variegati. L'amministrazione e la pianificazione sono importanti, ma non sono tutto: Saskia l'ha capito sin dall'inizio del suo tirocinio. «Ho lavorato anche allo sportello per l'AutoPostale e ho ad esempio organizzato viaggi di gruppo.

Così ho imparato a essere più aperta, a comunicare e consigliare la clientela con competenza.»

Molti canali di comunicazione

La tappa successiva è stata una cosiddetta base di distribuzione, dove transitano quantità ingenti di pacchi. «Ho avuto a che fare con documenti doganali e ho aiutato gli impiegati in logistica a selezionare i pacchi quando c'era particolarmente tanto lavoro. Quello di vedere tanti ambienti diversi e d'interagire sempre con nuove persone è uno dei pregi del mio tirocinio.»

Se all'inizio della formazione Saskia è stata a contatto diretto con i clienti, oggi comunica piuttosto per via elettronica o svolge riunioni con i colleghi del power team. Le modalità di scambio delle informazioni variano molto e i compiti sono più complessi,

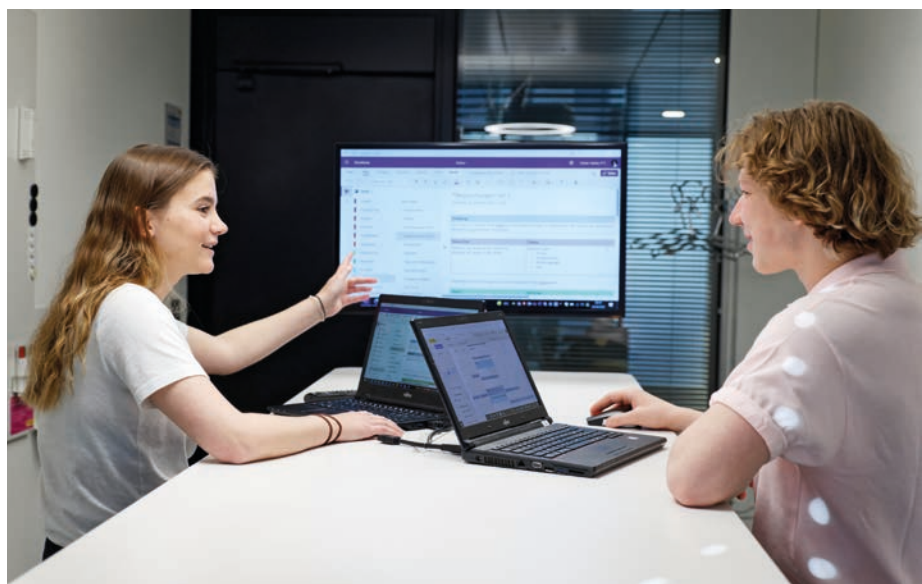


^ Che sia per telefono, per e-mail o per videoconferenza, la comunicazione è centrale in questa professione.

ma l'apprendista si trova comunque a proprio agio, anche perché è assistita in modo ottimale. «In qualsiasi momento posso interpellare i miei superiori e ricevere il sostegno necessario.»

Le insidie della rete

Saskia ci tiene a sottolineare anche il seguente aspetto: «Le impiegate e gli impiegati di commercio sono quasi sempre online e ciò implica particolare prudenza. Innanzitutto, le leggi e le disposizioni in materia di protezione



^ Saskia Holzer trova spesso soluzioni grazie ai colloqui personali.

Saskia Holzer
18 anni, impiegata di commercio AFC al 2° anno di tirocinio presso La Posta

dei dati sono molto severe e complicate. La rete cela poi molte trappole, fra cui ad esempio il pericolo di attacchi informatici. Questi temi vengono trattati sin dall'inizio del tirocinio e approfonditi nei corsi interaziendali.»



◀ Julien Friche ha a che fare con molti flussi d'informazioni.

Julien Friche
26 anni, impiegato di commercio AFC al 3° anno di tirocinio presso una grande impresa di costruzioni

I meccanismi di un'azienda

Julien Friche svolge il proprio tirocinio nella filiale giurassiana di una grande impresa attiva nel ramo edile. Le sue mansioni riguardano l'amministrazione, le finanze e le risorse umane, ciò che lo rende un'importante figura di riferimento per tutti i settori dell'azienda.

Julien ci accoglie in sede con grande cortesia. Il giovane sa di essere «il biglietto da visita dell'azienda», un aspetto che gli piace particolarmente. «All'inizio avevo optato per una formazione nel settore orologiero. Ma col tempo mi sono accorto che avevo bisogno di più contatto umano, di parlare con le persone. Così ho deciso di cambiare e di diventare impiegato di commercio.» L'impresa presso la quale svolge il suo tirocinio è specializzata nell'ambito del genio civile (posa di

asfalto, terrazzamenti, pianificazione urbana, ecc.).

Compiti variati

«Per esercitare questa professione bisogna avere il senso delle priorità e saper trovare rapidamente delle soluzioni ai vari problemi che si presentano», ci spiega Julien. «L'ufficio è il punto centrale dell'azienda, dove entrano ed escono le informazioni.» Il giovane si occupa di ritirare, smistare e distribuire la posta e di gestire le fatture in entrata e in uscita. Le richieste che giungono per e-mail o per telefono dettano il ritmo quotidiano. Anche l'ordinazione di materiale per l'ufficio, la sistemazione degli archivi o l'organizzazione di riunioni fanno parte dei suoi compiti. «Di recente ho prenotato delle camere d'albergo per alcuni collaboratori della nostra filiale ginevrina, incaricati di pulire delle gallerie situate lungo l'Arco giurassiano.» Julien ha dovuto anche procurarsi i documenti necessari per ottenere l'autorizzazione per un cantiere notturno (firme dei collaboratori coinvolti, giustificazioni da presentare alle autorità competenti, ecc.). «Tutte queste pratiche vanno effettuate per tempo, altrimenti i lavori non possono iniziare!»

✓ I piani per i cantieri vengono stampati con una grande e moderna stampante plotter.



Rispettare le scadenze

«Anche il controllo degli orari di lavoro dei collaboratori è un compito piuttosto complesso nel settore edile, perché variano in base alle condizioni meteorologiche e alle stagioni.» Dei momenti di stress possono sopraggiungere quando bisogna partecipare alla preparazione di offerte rispettando rigide scadenze oppure all'elaborazione di preventivi sulla base di diverse informazioni e cifre ricevute. I buoni voti scolastici ottenuti presso la scuola dell'obbligo hanno permesso a Julien di seguire i corsi per la maturità professionale già durante il tirocinio. «Gli esami sono alle porte ma va tutto bene», afferma sorridendo mentre pensa alle intense settimane di studio che lo aspettano. «Per quanto riguarda il futuro vorrei ancora fare altre esperienze in un settore diverso da quello dell'edilizia.» Dopodiché, l'idea sarebbe quella di proseguire gli studi in diritto economico presso una scuola universitaria professionale.



Impiegato, impiegata di commercio CFP:
la formazione professionale di base biennale

Specialista per questioni doganali

Laura Kangskortet
18 anni, impiegata di commercio CFP al 1° anno di tirocinio presso una grande impresa internazionale nel settore della logistica

Che cos'hai attualmente sulla scrivania?

La mia azienda formatrice offre trasporti internazionali e servizi logistici. Al momento mi sto occupando di fatturazioni. Ricevo informazioni sui nostri trasporti stradali, ad esempio documenti doganali. Partendo da questi creo le fatture per i clienti. Ho buone conoscenze in questo ambito perché prima ho lavorato nel reparto Dogana.

Quali erano le tue mansioni?

Ero attiva nel settore delle esportazioni e ricevevo elenchi di prodotti che dovevano essere esportati dalla Svizzera. Il mio compito era quello di allestire i documenti per il passaggio di frontiera. Non era affatto semplice, basti pensare ad esempio che le sedie per gli uffici hanno un numero di tariffa doganale diverso dalle sedie a sdraio. Inoltre, c'è una grande differenza se gli articoli vanno esportati nell'UE oppure negli USA.

Cosa fai più volentieri?

Di tanto in tanto lavoro alla ricezione, dove ho spesso a che fare con camionisti che parlano diverse lingue. È una sfida che mi piace molto sul piano delle capacità di comunicazione.

Sei passata dall'AFC al CFP. Quali sono le differenze?

Durante la formazione AFC dovevo creare documenti assai complicati per la scuola. Nel CFP invece i compiti da svolgere sono più semplici. Le lezioni sono più lente e ci sono molti meno temi teorici. Le funzioni che svolgo in azienda sono tuttavia le stesse.




^ Per affrontare le sfide che si pongono in ambito doganale serve spesso un lavoro di squadra.

Che cos'è la formazione CFP?


Se sei una persona che necessita di un po' più di tempo per imparare o se il tuo rendimento scolastico non è sufficiente per intraprendere una formazione AFC della durata di tre anni, esiste un'alternativa: la formazione professionale di base biennale. Le esigenze sono un po' meno elevate, in particolare in ambito scolastico. Al termine del tirocinio, grazie al certificato federale di formazione pratica (CFP), potrai iniziare subito a lavorare o, se ottieni buoni risultati scolastici, accedere al secondo anno della formazione AFC.

Impiegato/a di commercio CFP

 **Durata** 2 anni

 **Azienda formatrice**

Lavori amministrativi di base, compiti di assistenza

 **Scuola professionale**

- 1-2 giorni a settimana
- Una lingua straniera (livello A2)
- Stessi temi che per l'AFC ma meno approfonditi
- Sedi da definire


 **Corsi interaziendali**

- I corsi interaziendali comprendono 8 giornate.
- Temi: comunicazione, infrastruttura, processi di lavoro, organizzazione personale

 **Scuola a tempo pieno**


Al momento non disponibile nella Svizzera italiana

Impiegato/a di commercio AFC

 **Durata** 3 anni

 **Azienda formatrice**


Maggiori responsabilità: compiti di pianificazione, comunicazione o contabilità

 **Scuola professionale**

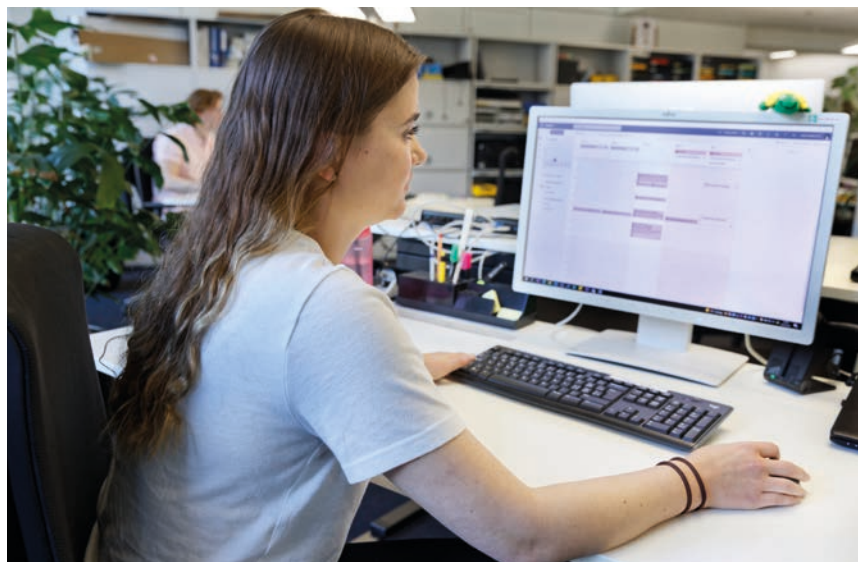
- 1-2 giorni a settimana
- Due lingue straniere (livello B1)
- Alle competenze operative si aggiunge l'approfondimento in un ambito a scelta
- CPC Bellinzona, Locarno, Lugano, Chiasso

 **Corsi interaziendali**

- Il numero di giornate varia secondo il ramo di formazione e d'esame (8-16 giornate).
- Temi: approfondimento di competenze rilevanti per il ramo scelto

 **Scuola a tempo pieno**

Presso i CPC di Locarno, Lugano e Chiasso e la SPSE di Tenero



^ Comunicazione scritta

Lettera, e-mail o chat: gli impiegati e le impiegate di commercio sanno usare ogni canale e scrivono in modo corretto.

> Dimestichezza con i numeri

Che sia per la contabilità, l'allestimento di offerte o la fatturazione, ci si deve confrontare anche con cifre e calcoli complessi.



✓ **Contatto con i clienti** Questi professionisti e queste professioniste informano e assistono la clientela. Al telefono o alla ricezione sono sempre cordiali e disponibili.



^ **Gestire i dossier** Per gestire i documenti in modo efficiente, gli impiegati e le impiegate di commercio lavorano seguendo procedure ben precise.



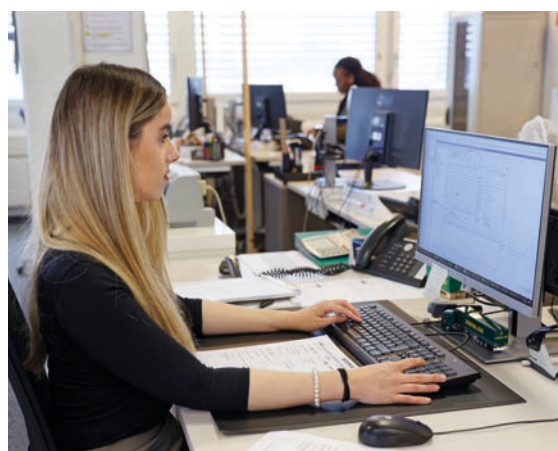
^ Redigere i verbali

Durante le riunioni bisogna redigere il verbale, in modo che i partecipanti abbiano poi una chiara visione d'insieme delle discussioni e delle decisioni prese.



> Posta in entrata e in uscita

Gli impiegati e le impiegate di commercio fanno sì che tutte le lettere ricevute giungano alle persone giuste all'interno dell'azienda. Si occupano anche dell'invio della posta.



< Lavorare al computer

Elaborare dati, inviare fatture o stampare documenti: questi compiti quotidiani presuppongono una buona conoscenza dei programmi informatici.



^ **Organizzare eventi** Questi professionisti e queste professioniste organizzano i locali, l'infrastruttura tecnica e il catering. Danno il benvenuto agli ospiti, si occupano dell'illuminazione e gestiscono gli apparecchi necessari.



Mercato del lavoro

Una situazione di concorrenza

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 14 000 giovani concludono la formazione professionale di base d'impiegato o impiegata di commercio AFC e circa 500 quella d'impiegato o impiegata di commercio CFP. In alcuni settori i posti di tirocinio sono molto richiesti. I giovani interessati si trovano dunque in una situazione di concorrenza e devono riuscire a imporsi durante le selezioni.

L'importanza della formazione continua

Gli impiegati e le impiegate di commercio hanno ottime possibilità di sviluppo sul mercato del lavoro. Numerose formazioni continue aprono loro svariate prospettive, ad esempio nell'ambito delle finanze e del controlling, nel marketing e nella comunicazione, nella direzione del personale oppure ancora nel campo dell'economia aziendale o in quello dell'informatica.

Molti conseguono la maturità professionale, per poi intraprendere gli studi in economia aziendale o in un altro ambito presso una scuola universitaria professionale.



I 19 rami di formazione

Automobili; **Banca**; Costruire e abitare; Amministrazione federale; **Servizi e amministrazione**; Salute; Commercio; Alberghiero-Gastronomico-Turistico; Logistica e spedizione internazionale; **Assicurazione malattie e assicurazioni sociali**; Marketing & Comunicazione; Industria metalmeccanica ed elettrica; Industria alimentare; Notariato svizzero; **Amministrazione pubblica**; **Assicurazione privata**; Viaggi; Trasporto; **Fiduciario/immobiliare**.

In grassetto i rami in cui al momento è possibile formarsi nella Svizzera italiana.



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.sicticino.ch, Società degli impiegati del commercio (SIC) Sezione Ticino

www.formazione-di-base-commerciale.ch, tutto sul profilo professionale, sulla formazione e sui diversi rami

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari



Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

Corsi: formazioni di durata variabile offerte da scuole, associazioni professionali o centri di formazione continua

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): specialista in finanza e contabilità, specialista in marketing, specialista in risorse umane, fiduciario/a, assistente di direzione

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: esperto/a in finanza e controlling, capo del marketing, responsabile in risorse umane, capo del commercio estero, fiduciario/a immobiliare

Scuole specializzate superiori (SSS): economista bancario/a, economista aziendale, economista assicurativo/a

Scuole universitarie professionali (SUP): bachelor in economia aziendale, in leisure management o in ingegneria gestionale



Specialista in risorse umane APF

Con quattro anni di esperienza professionale, di cui due nelle risorse umane, è possibile sostenere l'esame di professione di specialista in risorse umane APF. Questi professionisti e queste professioniste partecipano all'assunzione di collaboratori nelle aziende. Valutano le candidature ed effettuano i colloqui di lavoro. Offrono inoltre consulenza ai collaboratori per il loro sviluppo professionale. In caso di necessità applicano in modo corretto le procedure di licenziamento. Se attivi negli Uffici regionali di collocamento, aiutano le persone in cerca di un impiego a reintegrarsi nel mercato del lavoro.



Fiduciario, fiduciaria immobiliare EPS

Questi professionisti e queste professioniste amministrano, acquistano e vendono immobili. Su incarico dei proprietari stipulano contratti di locazione e pianificano ristrutturazioni o risanamenti. Forniscono consulenza nella vendita e nell'acquisto di edifici privati e commerciali. Per svolgere queste mansioni occorrono anche conoscenze riguardanti il diritto edilizio, l'arredamento d'interni, la fisica della costruzione, la tecnica degli edifici e le ricerche di mercato.

Impressum

1^a edizione 2022
© 2022 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.

Ricerca e redazione: Peter Kraft, Corinne Vuitel, Thomas Nussbaum, Fabio Ballinari, CSFO

Traduzione: Sara Laudonio, Wald ZH; Lorenza Leonardi, Testi & Stili, Evillard **Revisione testi:** Tamara Pedrazzoli, SIC Ticino; Alessandra Truatsch, UOSP Bellinzona; Sara Artaria, CSFO

Foto: Iris Krebs, Berna; Thierry Porchet, Yvonand

Concetto grafico: Eclipse Studios, Sciaffusa
Realizzazione e stampa: Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

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

N° articolo:

FE3-3149 (esemplare singolo), FB3-3149 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

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