

Procedura di qualificazione

Esame orale / Percorso formativo «Ingresso in banca dopo la maturità»

Svolgimento dell'esame finale orale	
Scelta del caso	5 minuti
Preparazione gioco di ruolo	10 minuti
Gioco di ruolo	30 minuti
Durata totale dell'esame	45 minuti

Vi preghiamo di tenere conto dei seguenti punti:

- L'esame finale orale consiste in un colloquio di consulenza che si basa su una situazione di partenza. Prima di iniziare la preparazione, leggete attentamente la situazione di partenza.
- Il programma quadro BEM disciplina l'impiego dei sussidi e contiene ulteriori disposizioni.

Gioco di ruolo

Descrizione del caso

Per oggi avete in programma un colloquio di consulenza con un/a cliente, incentrato su «servizi di base e previdenza». Il/la cliente arriverà fra 10 minuti.

Gioco di ruolo**Servizi di base e previdenza****Informazioni per la persona candidata****Situazione iniziale**

Un/a cliente della vostra banca ha fissato un appuntamento per un colloquio di consulenza. Il/la cliente ha alcune domande sul prelevamento dell'avere accantonato nel conto di previdenza 3a, sulla gamma di conti per i nipoti e sulla carta di credito. È la prima volta che incontrate il/la cliente.

L'obiettivo del colloquio è illustrare al/la cliente la gamma dei conti appropriata e rispondere alle sue domande.

Informazioni relative al/la cliente

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	59 anni
Stato civile	Coniugato/a, due figli adulti
Valori patrimoniali presso la vostra banca	Conto privato CHF 21'050.00 Conto di risparmio CHF 130'000.00 Conto di previdenza 3a CHF 55'000.00 Conto di previdenza 3a CHF 85'000.00 Conto di previdenza 3a intestato al/la coniuge CHF 75'000.00
Servizi di base presso la vostra banca	Carta di debito, TWINT, digital banking, procura per il/la coniuge (reciproca)

Compiti

- Preparate il colloquio di consulenza sulla base della situazione di partenza.
 - Simulate il colloquio di consulenza.
-

Valutazione

La vostra prestazione verrà valutata sulla base delle seguenti domande guida:

- La persona candidata conduce il colloquio di consulenza trattando gli argomenti bancari in modo tecnicamente corretto?
 - La persona candidata risponde alle domande supplementari trattando gli argomenti bancari in modo tecnicamente corretto?
 - La persona candidata descrive in modo comprensibile e corretto l'andamento del mercato?
 - La persona candidata effettua un'analisi delle esigenze completa e mirata?
 - La persona candidata conduce il colloquio di consulenza in modo strutturato e orientato agli obiettivi?
 - La persona candidata comunica in modo professionale e adeguato all'interlocutore/trice durante il colloquio di consulenza?
 - La persona candidata utilizza metodi adeguati durante il colloquio di consulenza?
-

Tempistiche

- Preparazione: 10 minuti
- Svolgimento: 30 minuti