

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 sui «finanziamenti». Il/la cliente arriverà fra 10 minuti.

Gioco di ruolo

Finanziamenti

Informazioni per la persona candidata

Situazione di partenza

Fra breve svolgerete un colloquio con un/a cliente della vostra banca che non avete mai incontrato prima. Al telefono il/la cliente vi ha già accennato che il/la suo/a consorte è deceduto/a, pertanto ha l'esigenza di rivalutare, nell'ambito di un colloquio di consulenza, il finanziamento dell'abitazione di proprietà (valore venale CHF 1'235'000.00).

Informazioni relative al/la cliente

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	71 anni
Stato civile	Vedovo/a
Valori patrimoniali presso la vostra banca	Conto privato CHF 11'033.00 Conto di risparmio CHF 90'000.00 Ipoteca a tasso fisso CHF 100'000.00, scadenza fra 4 anni Ipoteca a tasso fisso CHF 200'000.00, scadenza fra 3 mesi
Servizi di base	Carta di debito, carta di credito, digital banking

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