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

Svolgimento dell'esame finale orale	
Scelta del caso	2 minuti
Preparazione gioco di ruolo	10 minuti
Gioco di ruolo	30 minuti
Durata totale dell'esame	**42 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 di partenza

Un/a potenziale nuovo/a cliente ha fissato con voi un appuntamento per una consulenza. Siete già a conoscenza che il/la cliente è alla ricerca di una nuova banca a cui affidarsi, dato che – avendo compiuto 25 anni – non beneficia più di condizioni preferenziali presso il suo attuale istituto di credito. Inoltre, vorrebbe ricevere assistenza nelle questioni fiscali inerenti alla previdenza.

L'obiettivo del colloquio è quello di illustrare al/la cliente i servizi di base più adatti alle sue esigenze e le possibilità sul fronte dell'ottimizzazione fiscale.

Informazioni relative al/la cliente

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	25 anni
Stato civile	Celibe/nubile

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