

# ALLEGATO 3 - CATALOGO MODULI

## MAPPA DEI MODULI FORMATIVI DELL'AREA SERVIZI ALLE AZIENDE GRUPPO B

I moduli di questo settore economico sono stati progettati per le Figure professionali indicate nelle colonne ma potrebbero essere di interesse anche per altre Figure del settore. Si consiglia per tanto di leggere i titoli e valutare

Per ciascuna delle Figure professionali indicate nelle colonne è disponibile un Piano formativo standard (percorso formativo consigliato)

### Legenda

P= Modulo per apprendisti dell'Apprendistato professionalizzante

D= Modulo per apprendisti dell'Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale

CODICE	TITOLO DEL MODULO	ORE	ADDETTO F. OFFICE ASSICURAZIONI [117]	ADDETTO F. OFFICE BANCHE [17]	OPERATORE CALL CENTER [9]	IMPIEGATO SERVIZI COMMERCIALI [13]	IMPIEGATO SERVIZI MARKETING [15]
<b>Moduli Comuni SAZ</b>							
SAZ060	Riconoscere il proprio ruolo operativo nell'attività di impresa	16	P	P	P	P	P
SAZ061	Utilizzo di e-mail e posta certificata	16	P		P	P	P
SAZ062	Procedure del sistema di certificazione della qualità	24			P		P
SAZ063	Tutela della Privacy e norme antiriciclaggio	16	P	P	P		
SAZ064	Eseguire le scritture di CO.GE.	16	P				
SAZ065	Gestire il flusso informativo con il servizio paghe	8					
SAZ066	Procedure e Metodi per l'Archiviazione	16	P	P	P	P	P
SAZ067	Gestione delle Pratiche e della Corrispondenza	16	P		P	P	
SAZ068	Predisporre Report, Statistiche e Grafici	24			P	P	
SAZ069	Presentazione informazioni e servizi in Internet	16					P
SAZ070	Gestire le attività amministrative di CO.I.	16					
SAZ071	Eseguire procedure operative e di controllo	24					
SAZ072	Gestire le procedure amministrative relative a IVA, IRAP, IRPEF, IMU, ecc.	24					
SAZ073	Gestire il cliente: customer care e customer satisfaction	24	P			P	
<b>Apprendistato professionalizzante</b>							
SAZB100	Formazione obbligatoria ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006	60	P				
SAZB101	Formazione obbligatoria ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006	30	P				
SAZB102	Formazione obbligatoria ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006	30	P				
SAZB103	Formazione obbligatoria ISVAP n. 5 del 16 ottobre 2006	30	P				
SAZB200	Descrizione degli obblighi normativi, legali e fiscali da rispettare nella gestione delle operazioni bancarie	40		P			
SAZB201	Effettuare incassi e pagamenti	32		P			
SAZB202	Gestione delle operazioni di posta elettronica e dei programmi client con software dedicati	16		P			

SAZB203	Gestione dei servizi accessori al cliente	8		P			
SAZB204	Strumenti operativi per la gestione degli affidamenti	24		P			
SAZB205	Redigere contratti bancari	24		P			
SAZB206	Proposte di prodotti e servizi dell'area credito alla clientela privata	24		P			
SAZB207	Gestione di una comunicazione in lingua inglese nel settore bancario	40		P			
SAZB208	I prodotti assicurativi	8		P			
SAZB209	Gestione negoziale della comunicazione nell'attività bancaria	16		P			
SAZB300	Gestire il centralino	40			P		
SAZB301	Svolgere attività di front-office	40			P		
SAZB302	Gestire informazioni e documentazioni in formato digitale e Web	32			P		
SAZB303	Utilizzare internet, intranet e strumenti di telemarketing	40			P		
SAZB304	Comunicare telefonicamente in lingua inglese	24			P		
SAZB305	Comunicare telefonicamente in lingua tedesca	24			P		
SAZB306	Gestire criticità, reclami, clienti difficili	40			P		
SAZB307	Intervistare via telefono	32			P		
SAZB308	Promuovere/vendere prodotti e servizi per via telefonica	40			P		
SAZB400	Determinare le potenzialità commerciali dell'area	32				P	
SAZB401	Potenzialità e affidabilità di nuovi e vecchi clienti: gestire il cliente	24				P	
SAZB402	Pianificare le azioni di vendita	16		P		P	
SAZB403	Predisporre un'offerta e gestire la trattativa commerciale	24				P	
SAZB404	Redigere report e tabelle sui dati commerciali per definire obiettivi commerciali	32				P	
SAZB405	Redigere report su piani di programmazione e sulle previsioni di vendita di breve-medio periodo	24				P	
SAZB406	Predisporre documentazione per gara d'appalto	16				P	
SAZB407	Predisporre documentazione dell'offerta per concorrere ad una gara d'appalto	40				P	
SAZB408	Predisposizione offerte per gare d'appalto	40				P	
SAZB500	Pianificare iniziative e eventi di promozione e pubblicità	40					P
SAZB501	Realizzare iniziative di promozione e pubblicità	40					P
SAZB502	Effettuare ricerche di mercato	40					P
SAZB503	Realizzare indagini sulla soddisfazione del cliente	32					P

SAZB504	Assistere la rete di vendita	40					<b>P</b>
SAZB505	Partecipare a fiere e eventi, valutare e gestire il post evento	40					<b>P</b>
SAZB506	Collaborare all'innovazione di prodotti/servizi	40					<b>P</b>
SAZB507	Creare e gestire basi di dati e condividere informazioni con le diverse funzioni aziendali	40					<b>P</b>
SAZB508	Utilizzare la lingua inglese nei servizi marketing	24					<b>P</b>
SAZB509	Utilizzare la lingua tedesca nei servizi marketing	24					<b>P</b>
SAZB510	Utilizzare i social networking come strumento di business	40					<b>P</b>