

INFORMAZIONI GENERALI SULLA «PQ BANCA»

1. SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE ORALE – INFORMAZIONI GENERALI

1.1 ISCRIZIONE ALLA PQ ORALE

L'iscrizione alla PQ orale viene effettuata dalle banche attraverso l'iscrizione complessiva all'esame ai CPC/alle scuole professionali della sede d'esame e viene inoltrata ai rispettivi esperti principali del ramo banca, che provvedono all'organizzazione e allo svolgimento della prova. La data e il luogo verranno resi noti agli apprendisti nel programma d'esame del loro CPC o verranno comunicati direttamente dall'esperto principale cantonale del ramo banca in forma scritta o talvolta anche elettronica. I candidati del ramo banca *non* devono allestire alcuna «relazione pratica»; il ramo banca ha un proprio modello d'esame che non si basa sulle attività svolte dagli apprendisti in azienda, bensì su un caso pratico standardizzato.

1.2 PRATICA PROFESSIONALE - ORALE

Il campo di qualificazione «Pratica professionale orale» prevede un esame orale al termine dell'apprendistato. L'esame orale è svolto nella forma di una situazione reale di consulenza alla clientela.

Nell'esame i candidati possono scegliere tra due casi d'esame con indirizzi professionali diversi (credito/finanza).

Prima dell'inizio del periodo di preparazione, i candidati scelgono uno dei due casi a disposizione, sulla base della breve descrizione del caso.

Link importanti:

[Elemento 7 della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni \(DAP\)](#)

[Indicazioni relative all'esame aziendale orale](#)

[Catalogo delle capacità parziali Banca](#)

[Catalogo delle capacità parziali MSP](#)

1.3 PREPARAZIONE ALL'ESAME

Ciascun candidato ha la possibilità di portare con sé all'esame una «mappetta del consulente» e di utilizzarla nell'ambito del colloquio di consulenza. Tale mappetta include di preferenza:

- Prospetti e documenti relativi a prodotti e processi
- Sussidi di visualizzazione per la spiegazione di processi e andamenti
- Liste di controllo, scheda di consulenza e questionario per l'analisi del cliente
- Formule per effettuare rapidamente calcoli importanti, ad es. indici, rendimenti, anticipo, sostenibilità, commissioni, spese ecc.
- Calcolatrice, eventualmente anche con funzione di memoria
- Cancelleria e materiale per prendere appunti che possono tornare utili durante il colloquio di consulenza
- È possibile utilizzare anche dispositivi elettronici (notebook, laptop, netbook, tablet ecc.).
- **È vietato l'utilizzo di cellulari e qualsiasi tipo di contatto (tra cui chiamate) con chi si trova all'esterno dell'aula.**

Link importanti:

[Direttive: Pratica professionale - orale](#)

1.4 SVOLGIMENTO DELL'ESAME

Il candidato ha al massimo 5 minuti di tempo per scegliere tra 2 casi sulla base delle brevi indicazioni relative all'argomento principale.

In seguito il candidato ha 10 minuti di tempo per leggere la descrizione del caso selezionato e le informazioni per il consulente e per prepararsi al colloquio con il cliente con l'aiuto della mappetta del consulente che ha portato all'esame.

Il colloquio dura 30 minuti e deve coprire tutti gli aspetti tecnici citati nel caso; uno dei due esperti assume il ruolo di cliente. È importante gestire bene il tempo perché 30 minuti passano velocemente. Il colloquio di consulenza deve essere in linea con gli approcci di consulenza e di vendita della banca ed essere strutturato, se possibile, come segue:

- Saluto / introduzione
- Analisi delle esigenze del cliente
- Offerta adeguata (argomentazioni sull'utilità) / proposta
- Risposte alle domande del cliente
- Gestione delle obiezioni e dei reclami
- Conclusione dell'affare (accennata)
- Congedo

Durante il colloquio il secondo esperto verbalizza, ma non è direttamente coinvolto nella situazione con il cliente. Gli appunti e gli opuscoli utilizzati vengono ritirati dagli esperti dopo l'esame.

1.5 BASI DI VALUTAZIONE E PONDERAZIONE DELLE COMPETENZE

La valutazione del colloquio d'esame e l'assegnazione della nota avvengono sulla base di criteri prestabiliti relativi alla competenza professionale, metodologica e sociale secondo la DAP Banca. I casi dei clienti si basano prevalentemente sugli obiettivi di apprendimento e sugli obiettivi particolari che comprendono elementi riferiti a tutte le competenze; non viene quindi preso in considerazione alcun obiettivo puramente teorico. La ponderazione e l'assegnazione del punteggio del colloquio si basano sui seguenti criteri:

- max. 42% competenza professionale
- max. 30% competenza metodologica
- max. 24% competenza sociale
- max. 4% impressione generale

È possibile ottenere un massimo di 100 punti, e il colloquio d'esame viene valutato in base alla scala delle note NFCB PQ orale.

Link importanti:

[Criteri di valutazione MSP](#)

2. SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE SCRITTA – INFORMAZIONI GENERALI

2.1 ISCRIZIONE ALLA PQ SCRITTA

L'iscrizione alla PQ scritta viene effettuata dalle banche attraverso l'iscrizione complessiva all'esame ai CPC/alle scuole professionali della sede d'esame e viene inoltrata ai rispettivi esperti principali del ramo banca, che provvedono all'organizzazione e allo svolgimento della prova. La data e il luogo verranno resi noti agli apprendisti nel programma di esame del loro CPC o verranno comunicati direttamente dall'esperto principale cantonale del ramo banca in forma scritta o talvolta anche elettronica.

2.2 PRATICA PROFESSIONALE - SCRITTO

Il campo di qualificazione «Pratica professionale - scritto» comprende contenuti di pratica professionale, che vengono esaminati sotto l'aspetto delle conoscenze e dell'azione. Nell'ambito della «Pratica professionale - scritto» viene esaminata l'intera gamma di competenze professionali. Non si tratta di un esame che tocca solo i punti essenziali. I contenuti ed i livelli di tassonomia si orientano alle capacità parziali fondamentali (azienda e CI) e all'elemento 4 della DAP attualmente valida.

Link importanti:

[Direttive: Pratica professionale - scritto](#)

[Catalogo delle capacità parziali Banca](#)

2.3 SVOLGIMENTO DELL'ESAME

L'esame si svolge lo stesso giorno in tutta la Svizzera e dura 2 ore. Ogni candidato siede in una postazione distaccata dalle altre. Nell'aula è presente una persona preposta alla sorveglianza. I candidati possono utilizzare solo una calcolatrice non programmabile e materiale per appunti. Tutti i telefoni cellulari devono essere spenti e riposti oppure vengono ritirati dalla persona preposta alla sorveglianza prima dell'inizio dell'esame.

Aspetti a cui prestare attenzione:

- Se nella domanda viene richiesto un certo numero di risposte, quelle in eccesso non verranno valutate. Ad esempio se viene richiesto di indicare 5 documenti importanti e il candidato ne menziona 7, verranno valutati solo i primi 5.
- I ragionamenti per la soluzione devono essere annotati in modo chiaro sul foglio d'esame, non sul materiale per gli appunti. Ciò vale in particolare per i calcoli.
- Se possibile, gli errori consequenziali nei calcoli vengono presi in considerazione per l'assegnazione del punteggio.
- Tutti gli appunti annotati devono essere consegnati con il foglio d'esame, ma, come già spiegato sopra, non verranno valutati.