

Descrizione

Gli assistenti e le assistenti d'ufficio svolgono semplici mansioni di segretariato e/o di tipo commerciale e di relazione con clienti o utenti, presso aziende private o presso la pubblica amministrazione.

Al computer scrivono semplici lettere, protocolli, elenchi e tabelle, spesso con l'ausilio di formulari o modelli.

Si servono del PC anche per stampare i documenti, riceverli o inviarli (posta elettronica), ricercare o immettere dati (banca dati).

Nel proprio lavoro quotidiano padroneggiano l'uso di stampanti, fotocopiatrici, fax e calcolatrici, sanno come procedere in caso di guasti, sono in grado di sostituire cartucce di toner e la carta mancante.

Forniscono su richiesta informazioni di vario genere utilizzando i mezzi a disposizione dell'azienda (p.es. internet, intranet, modi d'uso).

Archiviano, ricercano e riordinano documenti cartacei o elettronici rispettando le prescrizioni sulla protezione e archiviazione dei dati, sanno effettuare regolari copie di sicurezza (back up) dei dati elettronici.

Aprono, controllano e distribuiscono la corrispondenza e amministrano il materiale d'ufficio.

Ricevono le telefonate di clienti o utenti, ne annotano le richieste e li indirizzano alla persona giusta. Accolgono eventuali visitatori e presentano loro i prodotti e/o i servizi.

Questi assistenti sono in grado di eseguire attività commerciali semplici e standardizzate: trattare giustificativi contabili, tenere la contabilità debitori-creditori e svolgere il traffico dei pagamenti.

Pianificano la propria attività, lavorano in modo indipendente e adempiono ai compiti assegnati rispettando le scadenze fissate.

Formazione

Durata: 2 anni

La formazione professionale di base (tirocinio) biennale porta al conseguimento del certificato federale di formazione pratica (CFP), non all'attestato federale di capacità (AFC). Si tratta di un tirocinio adatto specialmente a persone portate per il lavoro pratico. È strutturato in modo tale che si possa tener conto delle necessità individuali delle persone in formazione. Prevede la formazione in un'azienda autorizzata, per la formazione professionale pratica, e la frequenza della Scuola professionale commerciale (SPC) di Lugano, per la formazione scolastica in conoscenze professionali e in cultura generale, 2 giorni la settimana il primo semestre, in seguito 1 giorno settimanale.

L'insegnamento prevede lo sviluppo delle competenze professionali (gestione dei clienti, redazione di documenti, lavori nell'ambito delle procedure aziendali, pianificazione delle scadenze, utilizzo di installazioni d'ufficio, gestione di dati), di quelle metodologiche (metodologia di lavoro, tecnica di presentazione, definizione di obiettivi e priorità) e di quelle sociali e personali (capacità di comunicare, di gestire i conflitti, di lavorare in gruppo, comportamento orientato verso il cliente, ecc.).

I corsi interaziendali (5 giornate) completano la formazione scolastica e in azienda con conoscenze specifiche ad ogni ramo di attività.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene il certificato federale di formazione pratica (CFP) di ASSISTENTE D'UFFICIO

(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 11 luglio 2007)

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Disponibilità
- Facilità di contatto
- Spirito metodico
- Buona memoria

Condizioni di lavoro

Le condizioni di lavoro e l'ambiente variano molto a dipendenza del settore e del luogo d'attività. Generalmente l'orario è regolare e la durata del lavoro varia dalle 40 alle 42 ore settimanali ripartite su 5 giorni lavorativi.

Certificati federali di formazione pratica (CFP) rilasciati in Ticino al momento attuale:

2016: 13; 2015: 8; 2014: 10; 2013: 4; 2012: 7; 2011: 11

Perfezionamento

- possibilità di accedere, se ritenuti idonei, al secondo anno del tirocinio triennale di impiegato/a di commercio per conseguire l'attestato federale di capacità (AFC); l' AFC consente poi l'accesso ai perfezionamenti certificati da attestati e diplomi riconosciuti a livello federale.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

Professioni affini

- Assistente del commercio al dettaglio CFP/Assistente del commercio al dettaglio CFP
- Impiegato di commercio (AFC)/Impiegata di commercio (AFC)

Indirizzi

CPC Centro professionale commerciale Lugano
SPC Scuola professionale commerciale
Via Gerso 1a
6900 Lugano
Telefono: 091 815 45 11
<http://www.cpclugano.ti.ch/>

Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS-TI)
Divisione della formazione professionale
Ufficio della formazione commerciale e dei servizi
Via Vergiò18
6932 Breganzona
Telefono: 091 815 31 40
<http://www.ti.ch/ufcs>

Società degli impiegati del commercio (SIC)
Sezione Ticino
Via Vallone 27
6500 Bellinzona
Telefono: 091 821 01 01
<http://www.sicticino.ch>