



Lavoro pratico Impiegata/o di commercio AFC Ramo assicurativo privato

Modello di esame / serie zero

Caso di studio guidato

Modello di esame / serie zero
Versione 07.03.2025
(soggetto a modifiche)

Situazione iniziale generale:	<p>Durante la formazione professionale di base nel settore assicurativo privato, avete avuto modo di familiarizzare ampiamente con i compiti e le attività del settore assicurativo e di sviluppare le relative competenze. Nell'ambito degli ultimi due Circles CI avete riflettuto sul vostro livello di competenza in tutti i luoghi di apprendimento e avete familiarizzato con i metodi di esame dell'esame aziendale finale per il lavoro pratico.</p> <p>I compiti prevedono che la persona candidata attinga all'esperienza acquisita nella propria azienda formatrice per completare con successo l'esame. La vostra esperienza pratica come futuri professionisti del settore assicurativo è richiesta in tre compiti parziali indipendenti.</p>
--------------------------------------	--

Tempo di preparazione per tutti e 3
compiti parziali 1 = circa 12 minuti

Compito parziale 1a (tempo di esame 7 minuti, 9 punti)

Situazione iniziale:	<p>Sei un/a impiegato/a di commercio nel ramo assicurativo nel reparto vendite di una compagnia assicurativa. Un cliente chiama per lamentarsi dell'elaborazione della sua proposta di assicurazione. Il cliente ha richiesto una nuova polizza assicurativa sei settimane fa e non ha ancora ricevuto alcun riscontro. È molto insoddisfatto dei lunghi tempi di elaborazione e della mancanza di comunicazione. Durante un recente contatto con uno dei tuoi colleghi, ha anche appreso che i suoi documenti erano presumibilmente incompleti e gli è stato promesso che il consulente responsabile lo avrebbe contattato immediatamente.</p> <p>Tuttavia, non riesci a trovare alcuna informazione sull'offerta o sul contatto del cliente nel sistema di informazioni sui clienti. Ti scusi per non poter essere d'aiuto e prometti al cliente che il consulente lo contatterà entro i prossimi tre giorni.</p> <p>Il cliente non è molto soddisfatto e risponde che chiederà un'offerta a un concorrente.</p>
Compito parziale:	<ol style="list-style-type: none">1. Dove pensi che siano stati commessi degli errori? (Osservare il punto di vista della persona che agisce, quello del collega e del consulente)2. Quali sono le ragioni degli errori o delle carenze?3. Come professionista, quali misure devi adottare per prevenire una situazione simile in futuro?
Domande chiave:	<ul style="list-style-type: none">• La persona candidata riconosce gli errori chiave della situazione?• La persona candidata giustifica in modo comprensibile e fondato gli errori o le carenze centrali di questa situazione?• La persona candidata descrive misure adeguate per evitare la situazione in futuro?

Tempo di preparazione per tutti e 3
compiti parziali 1 = circa 12 minuti

Compito parziale 1b (tempo di esame 7 minuti, 9 punti)

Situazione iniziale:	<p>Sei un/a impiegato/a di commercio nel reparto sinistri di una compagnia assicurativa. Un cliente chiama per segnalare un danno da grandine alla sua auto. Registri correttamente il caso, confermi al cliente la copertura assicurativa e gli chiedi di inviare delle foto.</p> <p>Dopo aver ricevuto le foto, consegna il caso agli esperti auto per l'esame. Due settimane dopo, il cliente ti chiama di nuovo ed è arrabbiato perché la sua richiesta di risarcimento è stata respinta. Controlli le note registrate nello strumento e non trovi alcuna indicazione di un rifiuto. Verifichi nuovamente la copertura assicurativa e rassicuri il cliente che ha la copertura assicurativa adeguata per i danni da grandine e che si tratta di un malinteso. Prometti al cliente che la fattura della riparazione sarà pagata entro i prossimi due giorni lavorativi.</p> <p>Tuttavia, in uno scambio di informazioni con gli esperti auto, è emerso che un'ispezione del danno ha rivelato che non si tratta di un danno da grandine, poiché le ammaccature mostrano chiaramente altri segni che non sono dovuti alla grandine.</p>
Compito parziale:	<ol style="list-style-type: none">1. Dove pensi che siano stati commessi degli errori? Osservi la prospettiva della persona che agisce e delle altre persone coinvolte nella procedura/processo.2. Quali sono le ragioni degli errori o dei difetti?3. Come professionista, quali misure devi adottare per prevenire una situazione simile in futuro?
Domande chiave:	<ul style="list-style-type: none">• La persona candidata riconosce gli errori chiave della situazione?• La persona candidata giustifica in modo comprensibile e fondato gli errori o le carenze centrali di questa situazione?• La persona candidata descrive misure adeguate per evitare la situazione in futuro?

Mini Case

Modello di esame / serie zero
Versione 07.03.2025
(soggetto a modifiche)

Tempo di preparazione per tutti e 3
compiti parziali 1 = circa 12 minuti

Compito parziale 1c (tempo di esame 7 minuti, 9 punti)

Situazione iniziale:	<p>Da tre anni lavori come specialista senza esperienza di gestione in una compagnia assicurativa di medie dimensioni. La direzione tiene sotto controllo il combined ratio, ossia il rapporto tra le spese per sinistri e costi e i premi incassati. Il combined ratio della tua compagnia è attualmente del 105% (75% di sinistri, 30% di costi), un valore peggiore del 7% rispetto alla media dei concorrenti.</p> <p>La direzione ti ha incaricato, in qualità di impiegato/a assicurativo, di analizzare la situazione e di proporre misure adeguate per migliorare il combined ratio. Nel farlo, dovresti considerare in primo luogo i processi interni e l'elaborazione dei sinistri per individuare il potenziale di miglioramento.</p>
Compito parziale:	<ol style="list-style-type: none">1. Quali potrebbero essere le possibili cause di questa situazione iniziale?2. Quali sono le possibili ragioni degli errori, dei problemi o delle sfide in questa situazione?3. Quali misure stai adottando per risolvere il problema? I Mini Cases non testano la costruzione di soluzioni.
Domande chiave:	<ul style="list-style-type: none">• La persona candidata riconosce le possibili cause degli errori, dei problemi o delle sfide in questa situazione?• La persona candidata spiega le possibili cause degli errori, dei problemi o delle sfide in questa situazione in modo comprensibile e fondato?• La persona candidata adotta misure adeguate per risolvere il problema?

Critical Incident

Modello di esame / serie zero
Versione 07.03.2025
(soggetto a modifiche)

Tempo di preparazione
per il compito parziale 2
Critical Incident = circa 8 minuti

Compito parziale 2 (tempo di esame 9 minuti, 12 punti)

Situazione iniziale:	<p>Lavori come impiegato/a di commercio nel reparto gestione contratti di una compagnia assicurativa. Un cliente, il signor Weber, ha presentato una proposta di assicurazione sulla vita, ma alcuni dettagli sono mancanti o poco chiari. Il signor Weber ha compilato la proposta in fretta e furia perché doveva recarsi all'estero per lavoro con poco preavviso e voleva stipulare l'assicurazione rapidamente.</p> <p>In passato, le proposte presentate al tuo dipartimento spesso non venivano controllate con attenzione, il che comportava errori e ritardi. Diversi clienti hanno lamentato che le loro proposte non sono state elaborate completamente e che mancavano informazioni importanti.</p> <p>Esaminando la proposta attuale, ci si accorge che mancano informazioni importanti sulla propria storia sanitaria e sulla situazione attuale. Inoltre, alcune informazioni sono contraddittorie, il che potrebbe indicare una confusione o un errore nella compilazione della proposta. Non è chiaro se il signor Weber si sia già sottoposto agli esami medici necessari.</p> <p>È necessario controllare la domanda il più rapidamente possibile e ottenere le informazioni mancanti per poter elaborare tempestivamente la proposta di assicurazione ed evitare i problemi del passato.</p>
Compito parziale:	<ol style="list-style-type: none">1. Descrivi la situazione iniziale, la sfida e il problema in questa situazione.2. Descrivi le prime 4 misure che adotterai immediatamente in questa situazione.3. Metti le misure in un ordine cronologico/appropriato4. Spieghi perché stai adottando ciascuna misura.
Domande chiave:	<ul style="list-style-type: none">• La persona candidata analizza la situazione in modo fondato e corretto?• La persona candidata prende una decisione professionalmente valida e adeguata alla situazione in merito alle misure da adottare?• La persona candidata organizza le misure in un ordine logico e sistematico?• La persona candidata presenta motivazioni comprensibili per le misure scelte?

Colloquio professionale

Modello di esame / serie zero
Versione 07.03.2025
(soggetto a modifiche)

Tempo di preparazione per il
colloquio professionale = circa
10 minuti

Compito parziale 3 (tempo di esame 20 minuti, 30 punti)

Situazione iniziale:	<p>Il signor Mambelli è un padre di famiglia di 45 anni che lavora a tempo pieno come ingegnere in un'azienda di medie dimensioni. Vive con la moglie e i due figli (16 anni, al primo anno di tirocinio, e 9 anni, ancora in età scolare) in una casa indipendente alla periferia del Canton Ticino. La moglie lavora part-time per 10 ore alla settimana come insegnante. La famiglia ha recentemente adottato un nuovo cane e ha in programma di ristrutturare la casa nei prossimi anni.</p> <p>Il signor Mambelli desidera informarsi sulla migliore copertura assicurativa per la sua famiglia e la sua proprietà. Ha già alcune polizze assicurative di base, ma non è sicuro che siano sufficienti e che esistano altre polizze assicurative adatte alla sua situazione e a quella di tutta la famiglia. Vorrebbe anche sapere come deve adeguare le sue polizze assicurative per coprire i lavori di ristrutturazione della casa e il nuovo cane.</p>
Compito parziale:	<p>Nel rispondere alle domande, concentrati su quattro diverse situazioni/esigenze assicurative, prendendo in considerazione l'assicurazione patrimoniale, quella di persone e quella sociale:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Descrivi la situazione attuale della famiglia Mambelli per quanto riguarda la sua situazione assicurativa.2. Quali sfide o potenzialità di miglioramento vedi per una copertura assicurativa ottimale?3. Quali soluzioni assicurative specifiche suggeriresti alla famiglia Mambelli? Fornisci ragioni logiche e strutturate per le tue raccomandazioni?
Domande chiave:	<ul style="list-style-type: none">• La persona candidata argomenta in modo strutturato e logico?• Formula argomenti tecnicamente corretti e fondati?• La persona candidata analizza con precisione e riconosce le sfide (i punti deboli) e il potenziale di miglioramento?• La persona candidata presenta soluzioni e/o misure in modo convincente?• La persona candidata comunica in modo chiaro e comprensibile e risponde alle domande?• La persona candidata comprende il contesto tecnico e utilizza correttamente i termini tecnici?

