

Modello di esame / serie zero (fine marzo 2026, versione adattata di fine gennaio 2026)
(AFA, versione del 31 marzo 2026)

Situazione iniziale generale

Hai avuto l'opportunità di approfondire le attività e i compiti del settore assicurativo durante la tua formazione professionale di base nel ramo delle assicurazioni private e di sviluppare le relative competenze. Nell'ambito degli ultimi due corsi interaziendali CI hai riflettuto sulle tue competenze in modo trasversale e ti sei familiarizzato con i metodi d'esame della prova pratica aziendale finale. I compiti richiedono che tu faccia riferimento alle tue esperienze nella tua azienda di formazione per superare l'esame con successo. In tre sotto-compiti (Mini Cases (3), Critical Incident (1), Colloquio professionale (1) indipendenti è richiesta la tua competenza pratica come futuro professionista nel settore assicurativo.

Sottocompito „Mini Cases“

Mini Case 1 „Target di riferimento mancato nella campagna di marketing“

Situazione iniziale:

Lavori come impiegata/o di commercio alle vendite nel reparto marketing di Viva Assicurazioni SA. Quattro settimane fa è stata lanciata una nuova campagna di marketing online per le assicurazioni complementari. L'obiettivo era quello di attirare nuovi clienti dal settore delle PMI. La campagna è stata pubblicizzata su diversi canali, tra cui LinkedIn, Facebook e una newsletter via e-mail.

La valutazione iniziale mostra che il tasso di risposta è molto basso. Inoltre, ci hanno contattato diversi clienti privati esistenti che non hanno capito il contenuto o non si sono sentiti interpellati. C'è stata confusione perché il messaggio della campagna non faceva una chiara distinzione tra clienti privati e commerciali.

La direzione richiede un'analisi dei motivi per cui la campagna non ha raggiunto il suo obiettivo e di come evitare errori simili in futuro.

Compiti:

- Dove pensi che siano stati commessi degli errori?
- Quali sono state le ragioni di questi errori o carenze?
- Quali sono le misure che tu, come professionista, devi adottare per evitare che si verifichi una situazione simile in futuro?

Domande chiave:

- La persona candidata riconosce gli errori principali della situazione?
- La persona candidata fornisce motivazioni fondate per gli errori o le carenze principali di questa situazione?
- La persona candidata descrive le misure adeguate per evitare una situazione simile in futuro?

Mini Case 2 „Informazioni errate sul cliente in caso di imminente rinegoziazione del contratto“

Situazione iniziale:

Lavori come impiegata/o di commercio AFC presso AssuraNova Sagl nel back office. Nell'ambito di un'azione di risanamento dei contratti, sono stati esaminati diversi contratti con i clienti per individuare i rischi non più redditizi. L'obiettivo era quello di emettere nuove offerte con condizioni modificate o franchigie più elevate per i contratti interessati.

Il tuo compito era quello di informare tempestivamente i partner commerciali e i clienti finali interessati. Una cliente, la signora Angela Cattaneo, ha recentemente contattato il servizio clienti perché aveva ricevuto una fattura di premio significativamente più alta senza preavviso. Ha scoperto che il suo contratto era stato modificato solo dopo averne fatto richiesta telefonica. Anche la società di brokeraggio responsabile è rimasta sorpresa, perché non aveva ricevuto alcuna informazione.

Durante l'analisi interna, ti rendi conto che non avevi previsto un coordinamento con il responsabile broker e che le e-mail in serie di informazione preventiva non sono state inviate correttamente a causa di un errore tecnico. Inoltre, non è stata prevista alcuna fase di controllo per verificare l'inoltro delle informazioni.

Compiti:

- Dove pensi che siano stati commessi degli errori?
- Quali sono state le ragioni di questi errori o carenze?
- Quali sono le misure che tu, come professionista, devi adottare per evitare che si verifichi una situazione simile in futuro?

Domande chiave:

- La persona candidata riconosce gli errori principali della situazione?
- La persona candidata fornisce motivazioni fondate per gli errori o le carenze principali di questa situazione?
- La persona candidata descrive le misure adeguate per evitare una situazione simile in futuro?

Mini Case 3 „Colloquio di negoziazione fallito con un cliente PMI“

Situazione iniziale:

Lavori come impiegata/o di commercio AFC nel reparto vendite interne di Alvora Assicurazioni SA. Due settimane fa hai avuto un incontro di negoziazione con il rappresentante di un cliente PMI che voleva estendere il contratto di assicurazione della sua flotta. L'azienda aveva un'offerta concorrente con premi significativamente più bassi e si aspettava che tu facessi una controfferta interessante.

Durante l'incontro, hai a malapena affrontato le esigenze individuali del cliente, facendo invece riferimento ai vantaggi esistenti e sottolineando che il tuo servizio è di qualità superiore.

Inoltre, non hai offerto al cliente alcuna modifica flessibile e hai chiuso la conversazione prima del tempo, perché avevi un appuntamento successivo. Qualche giorno dopo, il cliente ha deciso di passare alla concorrenza. Il tuo superiore ti chiede di analizzare l'andamento della conversazione e vuole sapere come potresti condurre meglio queste trattative in futuro.

Compiti:

- Dove pensi che siano stati commessi degli errori?
- Quali sono state le ragioni di questi errori o carenze?
- Quali sono le misure che tu, come professionista, devi adottare per evitare che si verifichi una situazione simile in futuro?

Domande chiave:

- La persona candidata riconosce gli errori principali della situazione?
 - La persona candidata fornisce motivazioni fondate per gli errori o le carenze principali di questa situazione?
 - La persona candidata descrive le misure adeguate per evitare una situazione simile in futuro?
-

Sottocompito „Critical Incident“

Critical Incident 1 „Richiesta del cliente poco chiara con problema di interfaccia interna“

Situazione iniziale

Lavori per una compagnia assicurativa nel reparto assistenza clienti e partner. Nel primo pomeriggio, un broker chiama per richiedere una modifica urgente del contratto per conto di un cliente della compagnia. Sostiene di aver inviato un'e-mail all'azienda una settimana fa con tutti i documenti necessari. Tuttavia, non è possibile trovare una richiesta registrata o i documenti citati nel sistema. Il broker sembra infastidito e sottolinea che il cliente ha bisogno di una conferma immediata, altrimenti affiderà l'incarico a un concorrente. Durante la conversazione, ti rendi conto che i documenti potrebbero essere finiti in un'altra casella di posta o essere stati smistati internamente in modo errato. Allo stesso tempo, la tua agenda ti dice che tra 30 minuti c'è una riunione interna per la quale devi ancora preparare i documenti. Ora devi decidere come gestire il reclamo e la situazione dei dati non chiari, come coinvolgere i giusti dipartimenti interni e allo stesso tempo assicurarti che i tuoi compiti amministrativi non rimangano inutilizzati.

Compiti

- Descrivi la sfida o il problema di questa situazione iniziale.
- Descrivi quattro misure da adottare immediatamente in questa situazione e mettile in ordine cronologico/appropriato.
- Per ogni misura, spiega perché la stai adottando.

Domande chiave

- Capacità di analisi: la persona candidata analizza la situazione in modo fondato e corretto?
 - Capacità decisionale, di pianificazione e organizzativa: la persona candidata prende una decisione professionalmente valida e adeguata alla situazione in merito alle misure da adottare?
 - Capacità decisionale, di pianificazione e organizzativa: la persona candidata inserisce le misure in un ordine logico e sistematico?
 - Capacità di argomentazione: la persona candidata presenta motivazioni comprensibili per le misure scelte?
-

Sottocompito „Colloquio professionale“

Colloquio professionale 1 „Copertura completa - Analisi assicurativa per Creative Motion Sagl“

Situazione iniziale:

La **CreativeMotion Sagl** è un'azienda di pubblicità e comunicazione con sede a Lucerna che impiega cinque collaboratori, tra cui due dipendenti a tempo parziale e un apprendista al terzo anno di formazione. Negli ultimi anni l'azienda è cresciuta, ha acquistato nuove attrezzature tecniche e server propri e in futuro intende realizzare anche incarichi cinematografici esterni utilizzando le proprie attrezzature.

Oltre alle assicurazioni obbligatorie, sono in essere le seguenti polizze: assicurazione di responsabilità civile aziendale, assicurazione di cose aziendale, assicurazione cyber.

La proprietaria **Nora Blum (38)** desidera verificare la copertura assicurativa e adattarla ai nuovi rischi e allo sviluppo dell'azienda: l'attenzione si concentra su possibili lacune di copertura in caso di interruzione d'esercizio, rischi informatici, previdenza aziendale e personale, nonché sulla copertura assicurativa per nuove attività come gli incarichi di riprese video esterni. L'obiettivo è stabilire delle priorità ed elaborare raccomandazioni concrete affinché la Sagl e tutti i collaboratori siano assicurati in modo ottimale e sostenibile.

Compiti:

1. Descrivi la situazione attuale e le circostanze rilevanti relative alla situazione aziendale e assicurativa.
2. Analizza la situazione attuale per individuare opportunità, rischi e cause in relazione a tutte le parti coinvolte.
3. Sulla base della tua analisi, elabora proposte di misure e soluzioni fondate su criteri tecnici. A tal fine, considera rispettivamente l'assicurazione di cose, l'assicurazione patrimoniale, l'assicurazione di persone e sociale.

Domande chiave:

- La persona candidata argomenta in modo logico?
- La persona candidata formula argomentazioni tecnicamente corrette?
- La persona candidata analizza con precisione per identificare le sfide?
- La persona candidata presenta soluzioni e/o misure in modo convincente?
- La persona candidata comunica chiaramente e risponde alle domande?
- La persona candidata comprende il contesto tecnico e utilizza correttamente i termini tecnici?