Serie zero 1 (ottobre 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 sottocompiti (2 Mini Cases, 1 Critical Incident, 1 Colloquio professionale) indipendenti è richiesta la tua competenza pratica come futuro professionista nel settore assicurativo.

Sottocompito „Mini Cases“ (ca. 16 minuti)

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 ti chiede di presentare entro la fine della settimana un’analisi sui motivi per cui la campagna non ha raggiunto l’obiettivo prefissato e su come intendi evitare errori simili in futuro.

Compiti :
1. In quali processi riconosci dei punti deboli e quali sono le relative conseguenze?
2. Quali sono le cause dei punti deboli riconosciuti?
3. 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 i punti deboli e le loro conseguenze?
- La persona candidata fornisce una motivazione fondata riguardo ai punti deboli in questa situazione?

- La persona candidata descrive le misure adeguate per evitare una situazione simile in futuro?

Mini Case 2 „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 preparare entro la fine della settimana un'analisi dell'andamento del colloquio in modo che in futuro tu possa condurre meglio questo tipo di trattative.

Compiti:
1. In quali processi riconosci dei punti deboli e quali sono le relative conseguenze?
2. Quali sono le cause dei punti deboli riconosciuti?
3. 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 i punti deboli e le loro conseguenze?
- La persona candidata fornisce una motivazione fondata riguardo ai punti deboli in questa situazione?
- La persona candidata descrive le misure adeguate per evitare una situazione simile in futuro?

Sottocompito „Critical Incident" (ca. 9 minuti)

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

Situazione iniziale
Lavori per una compagnia assicurativa nel reparto assistenza clienti e partner. Lunedì mattina alle 8.15, 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 :
1. Descrivi la sfida o il problema di questa situazione iniziale.
2. Descrivi quattro misure da adottare immediatamente in questa situazione e mettile in ordine cronologico/appropriato.
3. Per ogni misura, spiega perché la stai adottando.

Domande chiave :
- 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 inserisce le misure in un ordine logico e sistematico?
- La persona candidata presenta motivazioni comprensibili per le misure scelte?

Sottocompito „Colloquio professionale“ (ca. 25 minuti)

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.

Compiti:
1. Descrivi la situazione assicurativa attuale: quali assicurazioni esistono e qual è la copertura assicurativa?
2. Analizza la copertura assicurativa attuale: quali sfide, comprese eventuali lacune assicurative, riscontri nella situazione attuale?
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?