

## Profilo di qualificazione

**Responsabile della ristorazione con attestato professionale federale**

Data:	03.07.2026
Versione:	0.7 Indagine di settore

## Indice

<b>1</b>	<b>Profilo professionale</b>	<b>3</b>
1.1	Campo d'attività	3
1.2	Principali competenze operative	3
1.3	Esercizio della professione	4
1.4	Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura	4
<b>2</b>	<b>Tabella delle competenze operative</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni)</b>	<b>6</b>

## **1 Profilo professionale**

### **1.1 Campo d'attività**

I responsabili della ristorazione assumono una funzione specialistica e dirigenziale centrale nel settore della ristorazione nelle aziende che operano nel settore alberghiero e della ristorazione. Organizzano e gestiscono l'offerta di bevande, cibi ed eventi e garantiscono che i processi operativi nel settore della ristorazione siano attuati senza intoppi, con un orientamento alla qualità e alla sostenibilità economica.

Il loro campo d'attività comprende l'analisi delle esigenze dei clienti, dei gruppi target e delle tendenze, la pianificazione e l'ulteriore sviluppo delle offerte, nonché l'organizzazione e il coordinamento dei processi nel settore della ristorazione. Definiscono le basi dell'azienda, utilizzano strumenti di gestione adeguati e garantiscono che le strutture, i processi e le risorse siano utilizzati in modo efficace nelle fasi operative in azienda.

I responsabili della ristorazione sono responsabili della coordinazione tra clienti, collaboratori, superiori, settori interni e gruppi di interesse esterni. Contribuiscono in modo determinante a garantire il coordinamento tra qualità nel servizio, comunicazione con i clienti, vendite e procedure aziendali.

### **1.2 Principali competenze operative**

I responsabili della ristorazione analizzano i gruppi target, le esigenze dei clienti e gli sviluppi del mercato e ne deducono le misure relative all'offerta di bevande, cibo ed eventi, in parte in collaborazione con altri interlocutori. Pianificano e sviluppano le offerte tenendo conto delle condizioni operative, economiche e di sostenibilità.

Definiscono le basi operative per il settore della ristorazione e garantiscono un'implementazione efficace nell'attività aziendale. Ciò comprende il coordinamento dei processi, l'impiego mirato delle risorse e la garanzia di una prestazione efficiente e orientata alla qualità.

Nel settore della ristorazione, implementano le specifiche legali e aziendali. Controllano le linee guida specifiche in materia di igiene, sicurezza e protezione sul lavoro, applicano le basi giuridiche nella routine lavorativa e tengono conto degli sviluppi del settore nella propria area di responsabilità. Attuano i principi di sostenibilità all'interno dell'azienda e contribuiscono ad un'azione responsabile e attenta delle risorse.

Pianificano, gestiscono e ottimizzano i processi aziendali. Coordinano strutture e risorse, analizzano le cifre chiave, definiscono le misure economiche e collaborano alla progettazione orientata al mercato di prestazioni e offerte.

Nell'ambito della comunicazione, gestiscono attivamente la collaborazione con gli stakeholder interni ed esterni. Assistono i clienti in modo adeguato al target, gestiscono in modo professionale situazioni di conflitto e reclami, accompagnano i cambiamenti dal punto di vista comunicativo e guidano i collaboratori nella propria area di responsabilità.

### **1.3 Esercizio della professione**

I responsabili della ristorazione svolgono la loro attività a livello operativo-direttivo. Agiscono in modo autonomo nella propria area di responsabilità e garantiscono che le specifiche aziendali nel settore della ristorazione vengano implementate in modo efficace. A tal fine, combinano le conoscenze specialistiche in materia di ristorazione, assistenza clienti e vendita con mentalità gestionale, leadership e attenzione alla qualità.

L'esercizio della professione è caratterizzato dal contatto diretto con i clienti, da esigenze mutevoli, da requisiti dell'azienda e da elevati standard in termini di qualità del servizio, redditività e collaborazione. Devono reagire in modo flessibile a situazioni diverse, prendere decisioni nell'attività operativa quotidiana e agire in modo responsabile e orientato alle soluzioni anche in situazioni impegnative.

In qualità di figura dirigenziale, motivano i collaboratori attraverso obiettivi chiari, riscontri regolari e una comunicazione adeguata al contesto. Garantiscono il flusso delle informazioni, coordinano la collaborazione all'interno del team e con altri reparti e contribuiscono a una cultura aziendale costruttiva.

### **1.4 Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

I responsabili della ristorazione forniscono un importante contributo alla qualità e all'attrattiva delle offerte gastronomiche. Attraverso l'organizzazione di offerte di bevande, cibi ed eventi, nonché attraverso un'assistenza professionale nei confronti della clientela, ne influenzano l'esperienza contribuendo ad una percezione positiva dell'azienda.

Dal punto di vista economico, sostengono l'azienda attraverso processi efficienti, un impiego mirato delle risorse, l'attenzione agli indicatori chiave di prestazione e un'impostazione dell'offerta orientata al mercato. In questo modo contribuiscono alla stabilità e alla competitività delle aziende del settore alberghiero e della ristorazione.

Rispettando le norme igieniche, di sicurezza e di legge, proteggono i clienti e i collaboratori e garantiscono inoltre una prestazione professionale. Adottando misure sostenibili promuovono un uso responsabile delle risorse e contribuiscono alla conservazione del valore a lungo termine nell'azienda dove operano.

Dal punto di vista culturale, contribuiscono all'ospitalità e alla cultura del servizio in Svizzera. Uniscono qualità tecnica, assistenza personalizzata e professionalità dell'azienda, contribuendo così all'ulteriore sviluppo della ristorazione nel settore alberghiero e della ristorazione.

## 2 Tabella delle competenze operative

Campi di competenze operative	Competenze operative				
<b>A</b> Organizzare l'offerta e gestire l'azienda nel settore della ristorazione	A1 Analizzare, pianificare e sviluppare l'offerta di bevande, cibi ed eventi tenendo conto dei gruppi target, delle tendenze e delle condizioni operative ed economiche dell'azienda.	A2 Organizzare le basi operative per il settore della ristorazione con l'ausilio di strumenti di gestione adeguati e garantendone un'implementazione professionale nell'azienda nella quale si opera.	A3 Analizzare e coordinare i processi e le procedure nel settore della ristorazione garantendone un'implementazione efficace e orientata alla qualità.	A4 Organizzare la comunicazione con i clienti e la vendita nel settore della ristorazione garantendo un'esperienza duratura al cliente attraverso un approccio per situazioni.	
<b>B</b> Rispettare le basi legali nonché le condizioni quadro e garantire un comportamento sostenibile nel settore della ristorazione	B1 Attuare, monitorare e garantire il rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e protezione sul lavoro in azienda.	B2 Applicare le basi giuridiche nella quotidianità lavorativa e garantire il rispetto delle principali prescrizioni in azienda.	B3 Analizzare gli sviluppi del ramo e dell'azienda e valutarne le ripercussioni sul proprio campo di responsabilità.	B4 Attuare i principi di sostenibilità nell'azienda e garantire misure per un'erogazione dei servizi responsabile e attenta alle risorse.	
<b>C</b> Pianificare, gestire e ottimizzare i processi economico-aziendali nel settore della ristorazione	C1 Pianificare e coordinare strutture e risorse e garantirne l'impiego mirato nel campo di responsabilità.	C2 Pianificare, gestire e ottimizzare i processi di lavoro nonché garantire il rispetto degli standard di qualità.	C3 Calcolare e analizzare gli indicatori aziendali e dedurre misure per la gestione economica.	C4 Collaborare alla definizione delle prestazioni e dell'offerta in funzione del mercato.	
<b>D</b> Gestire la comunicazione e garantire la collaborazione nel settore della ristorazione	D1 Riflettere sul proprio comportamento, sviluppare ulteriormente il proprio modo di lavorare e agire in modo responsabile e mirato nelle situazioni impegnative.	D2 Comunicare in modo mirato con i gruppi d'interesse interni, trasmettere informazioni e promuovere la collaborazione all'interno dell'azienda nonché contribuire a plasmare la cultura aziendale.	D3 Comunicare con i gruppi d'interesse esterni in modo adeguato al destinatario e curare una relazione mirata.	D4 Accompagnare comunicativamente i processi di cambiamento e sostenerne l'attuazione nonché riconoscere e gestire situazioni di conflitto e reclami e trovare soluzioni sostenibili.	D5 Gestire e promuovere i collaboratori nel proprio campo di responsabilità e garantire la loro prestazione tramite obiettivi chiari e riscontri regolari.

### 3 Livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni)

<b>Campo di competenze operative A: Organizzare l'offerta e gestire l'azienda nel settore della ristorazione</b>		
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>I responsabili della ristorazione sono responsabili della progettazione e dello sviluppo dell'offerta gastronomica, nonché dell'organizzazione e della gestione senza intoppi dei processi operativi nel settore della ristorazione. Analizzano le esigenze dei clienti e le tendenze e, sulla base di ciò, sviluppano un'offerta di bevande, cibi ed eventi in linea con il mercato. Allo stesso tempo, garantiscono che le strutture, i processi e le risorse dell'azienda siano impiegati in modo efficiente e che sia assicurato un servizio di alta qualità.</p> <p>Nella loro funzione, combinano compiti concettuali implementandoli con efficacia all'interno dell'azienda. In questo modo, forniscono un contributo fondamentale alla soddisfazione dei clienti, alla redditività dell'azienda e al suo posizionamento sul mercato.</p>	
<b>Competenze operative</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni specifici della materia</b>
<p>A1 Analizzare, pianificare e sviluppare l'offerta di bevande, cibi ed eventi tenendo conto dei gruppi target, delle tendenze e delle condizioni operative ed economiche dell'azienda.</p>		<p>a1.a Analizzare le esigenze dei clienti e le tendenze nel settore della ristorazione, delle bevande e degli eventi tenendone conto nell'allestimento dell'offerta</p> <p>a1.b Pianificare e calcolare l'offerta di cibi e bevande tenendo conto delle specifiche economiche e ecologiche, presentandola in modo professionale e orientata alle esigenze dei clienti</p> <p>a1.c Combinare e utilizzare proposte su cibi e bevande in base al target di riferimento</p> <p>a1.d Tenere conto delle esigenze alimentari e culturali dei clienti nell'allestimento dell'offerta</p> <p>a1.e Progettare e redigere menu e liste delle bevande in modo adeguato dal punto di vista tecnico, di mercato e di servizio</p> <p>a1.f Elaborare offerte per eventi e orientarle alle esigenze dei clienti</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche della materia
		a1.g Pianificare ed organizzare eventi realizzandoli in maniera efficace in azienda
<p>A2 Organizzare le basi operative per il settore della ristorazione con l'ausilio di strumenti di gestione adeguati e garantendone un'implementazione professionale nell'azienda nella quale si opera.</p>		<p>a2.a Pianificare le basi e le strutture operative nel settore della ristorazione garantendone un'implementazione professionale nell'azienda</p> <p>a2.b Raccogliere, preparare e utilizzare informazioni e basi decisionali nell'azienda dove si opera</p> <p>a2.c Creare strumenti di lavoro per la gestione dell'azienda, fornire istruzioni e monitorarne un'implementazione efficace Attuare standard e specifiche nel settore della ristorazione e monitorandone l'implementazione</p>
<p>A3 Analizzare e coordinare i processi e le procedure nel settore della ristorazione garantendone un'implementazione efficace e orientata alla qualità.</p>		<p>a3.a Selezionare e utilizzare mezzi ausiliari, sistemi e dispositivi adeguati per il settore della ristorazione</p> <p>a3.b Istruire i collaboratori sull'applicazione di mezzi ausiliari, sistemi e dispositivi</p> <p>a3.c Garantire l'utilizzo efficiente e corretto di mezzi ausiliari, sistemi e dispositivi in azienda</p> <p>a3.d Coordinare l'utilizzo di mezzi ausiliari, sistemi e dispositivi digitali e aziendali nel lavoro di tutti i giorni</p> <p>a3.e Pianificare e coordinare diverse procedure di servizio a seconda della tipologia di offerte e di eventi</p> <p>a3.f Analizzare e ottimizzare i processi di lavoro nel settore della ristorazione</p> <p>a3.g Formare i collaboratori orientandoli sul come comportarsi durante le fasi della vendita e del servizio</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche della materia
		<p>a3.h Monitorare il rispetto degli standard di qualità nel servizio</p> <p>a3.i Garantire e coordinare la collaborazione tra i vari reparti tenendo conto degli aspetti sociali</p>
<p>A4 Organizzare la comunicazione con i clienti e la vendita nel settore della ristorazione garantendo un'esperienza duratura al cliente attraverso un approccio per situazioni.</p>		<p>a4.a Applicare la psicologia di vendita durante il contatto con il cliente (comunicare in modo professionale, adeguato al destinatario con orientamento verso il servizio)</p> <p>a4.b Apprestare, attuare (e riflettere), valutare la comunicazione nell'ambito di propria competenza e definire le misure da adottare</p> <p>a4.c Gestire, istruire e implementare strategie di vendita e comunicazione efficaci nella realtà di tutti i giorni in azienda</p> <p>a4.d Fornire consulenza e assistenza ai clienti provenienti da culture diverse in appropriato</p> <p>a4.e Garantire un'esperienza positiva e duratura al cliente attraverso un comportamento professionale e adeguato alla situazione</p>

<b>Campo di competenze operative B: Rispettare le basi legali nonché le condizioni quadro e garantire un comportamento sostenibile nel settore della ristorazione</b>		
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>I responsabili della ristorazione garantiscono che nel settore ristorativo vengano rispettate tutte le disposizioni legali, aziendali e specifiche del settore. Implementano in modo coerente le norme in materia di igiene, sicurezza sul lavoro e protezione dei clienti e dei collaboratori e ne controllano il rispetto durante la fase operativa. In particolare, tengono conto dei requisiti in materia di sicurezza alimentare, sicurezza sul lavoro e protezione dei clienti e dei collaboratori.</p> <p>Applicano le basi giuridiche nella routine lavorativa e garantiscono che le procedure aziendali siano conformi alle norme vigenti. Allo stesso tempo, analizzano gli sviluppi del ramo e del contesto di mercato e ne tengono conto nelle loro decisioni. Attraverso l'implementazione di misure sostenibili, contribuiscono a un uso responsabile delle risorse e alla conservazione del valore dell'azienda nel lungo periodo. In questo modo, forniscono un importante contributo alla garanzia della qualità, all'applicazione e osservanza del diritto e ad un posizionamento sostenibile dell'azienda.</p>	
<b>Competenze operative</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni specifici della materia</b>
<p>B1 Attuare, monitorare e garantire il rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e protezione sul lavoro in azienda.</p>	<p>b1.1 Applicare le direttive in materia di sicurezza sul lavoro, legge sulle derrate alimentari, protezione della salute, sicurezza aziendale e protezione dell'ambiente nella quotidianità lavorativa</p> <p>b1.2 Attuare misure di prevenzione degli infortuni e di protezione antincendio e garantire il rispetto di queste misure</p> <p>b1.3 Attuare misure volte a promuovere e preservare la salute nell'azienda</p> <p>b1.4 Pianificare e attuare le direttive in materia di igiene in azienda e monitorarne il rispetto</p>	
<p>B2 Applicare le basi giuridiche nella quotidianità lavorativa e garantire il rispetto delle principali prescrizioni in azienda.</p>	<p>b2.1 Attuare le basi del diritto del lavoro relative ai contratti di lavoro, agli orari di lavoro e di riposo</p> <p>b2.2 Garantire il rispetto delle direttive sulla protezione dei dati</p>	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>B3 Analizzare gli sviluppi del ramo e dell'azienda e valutarne le ripercussioni sul proprio campo di responsabilità.</p>	<p>b3.1 Analizzare le tendenze e gli sviluppi nella propria azienda e nel ramo e dedurre azioni concrete per il settore di lavoro</p> <p>b3.2 Dedurre misure per l'ulteriore sviluppo del proprio campo di responsabilità</p>	
<p>B4 Attuare i principi di sostenibilità nell'azienda e garantire misure per un'erogazione dei servizi responsabile e attenta alle risorse.</p>	<p>b4.1 Utilizzare le risorse nell'azienda in modo economico ed ecologico</p> <p>b4.2 Attuare l'approvvigionamento e l'immagazzinamento delle merci secondo criteri ecologici ed economici</p> <p>b4.3 Garantire una logistica interna efficiente e adeguata alle esigenze</p> <p>b4.4 Elaborare, attuare e controllare un piano di smaltimento</p> <p>b4.5 Riconoscere gli impatti ambientali nell'azienda, dedurre e attuare misure appropriate</p> <p>b4.6 Valutare le certificazioni e i marchi di qualità</p>	

<b>Campo di competenze operative C: Pianificare, gestire e ottimizzare i processi economico-aziendali nel settore della ristorazione</b>		
Descrizione del campo di competenze operative	<p>I responsabili della ristorazione sono incaricati della pianificazione, della gestione e dell'ottimizzazione da implementare con efficacia nei processi aziendali all'interno del settore della ristorazione. Organizzano le strutture operative, coordinano l'impiego delle risorse e garantiscono che i processi funzionino senza intoppi e in modo mirato. A tal fine pianificano e gestiscono i processi di lavoro, vigilano sul rispetto degli standard di qualità e, se necessario, implementano misure di miglioramento.</p> <p>Attuano le linee guida ricevute in materia di bilancio, analizzano gli indicatori operativi utilizzandoli come base per prendere decisioni da implementare. Inoltre, partecipano alla definizione e al calcolo delle offerte, contribuendo così all'orientamento economico dell'azienda. Garantendo i processi amministrativi e il rispetto delle disposizioni legali, apportano un contributo essenziale all'efficienza economica, alla trasparenza e alla stabilità dell'attività di ristorazione.</p>	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>C1 Pianificare e coordinare strutture e risorse e garantirne l'impiego mirato nel campo di responsabilità.</p>	<p>c1.1 Strutturare la propria unità organizzativa e utilizzare strumenti adeguati alla rappresentazione</p> <p>c1.2 Definire e garantire obiettivi, compiti, responsabilità e competenze nel campo di responsabilità</p> <p>c1.3 Pianificare le risorse in base alle esigenze e coordinarne l'impiego nell'azienda</p> <p>c1.4 Redigere e aggiornare i profili dei requisiti e le descrizioni delle mansioni nel campo di responsabilità</p>	
<p>C2 Pianificare, gestire e ottimizzare i processi di lavoro nonché garantire il rispetto degli standard di qualità.</p>	<p>c2.1 Analizzare i requisiti dei processi di lavoro tenendo conto delle esigenze dell'azienda e dei clienti</p> <p>c2.2 Progettare, valutare e adattare le procedure di lavoro alle mutate condizioni quadro</p> <p>c2.3 Registrare e valutare le prestazioni e valutarne l'efficienza economica</p> <p>c2.4 Dedurre misure di miglioramento e accompagnarne l'attuazione in azienda</p>	<p>c2.a Strutturare i processi amministrativi in azienda e garantirne l'attuazione</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
	<p>c2.5 Raccogliere, gestire e archiviare sistematicamente informazioni e dati</p> <p>c2.6 Applicare gli strumenti di gestione della qualità e utilizzarli per garantire la qualità delle prestazioni</p> <p>c2.7 Sviluppare e utilizzare strumenti di rilevamento adeguati a misurare la qualità delle prestazioni</p> <p>c2.8 Analizzare i risultati delle misurazioni della qualità e dedurre le misure da adottare</p> <p>c2.9 Pianificare l'impiego del personale e garantire l'attuazione in azienda</p>	
<p>C3 Calcolare e analizzare gli indicatori aziendali e dedurre misure per la gestione economica.</p>	<p>c3.1 Controllare i costi e, in caso di scostamenti, avviare misure appropriate</p> <p>c3.2 Svolgere confronti tra valori teorici e valori effettivi e dedurre le misure da adottare</p> <p>c3.3 Svolgere calcolazioni per offerte e prestazioni di servizio e valutarne i risultati</p> <p>c3.4 Calcolare e interpretare indicatori e utilizzarli per la gestione dell'azienda</p> <p>c3.5 Svolgere inventari e analizzare i risultati</p> <p>c3.6 Attuare le linee guida di bilancio nel proprio campo di responsabilità e monitorarne il rispetto</p> <p>c3.7 Valutare e richiedere investimenti nel proprio campo di competenza</p>	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>C4 Collaborare alla definizione delle prestazioni e dell'offerta in funzione del mercato.</p>	<p>c4.1 Applicare le nozioni di base di marketing nella quotidianità lavorativa</p> <p>c4.2 Contribuire alla definizione delle offerte tenendo conto dei segmenti di clientela e degli obiettivi dell'azienda</p> <p>c4.3 Sostenere le misure di marketing nell'ambito del progetto aziendale</p>	

<b>Campo di competenze operative D: Gestire la comunicazione e garantire la collaborazione nel settore della ristorazione</b>		
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>I responsabili della ristorazione gestiscono attivamente la comunicazione nel settore della ristorazione e garantiscono una collaborazione efficace con gli stakeholder interni ed esterni. Comunicano in modo adeguato con collaboratori, superiori e clienti e assicurano che le informazioni vengano trasmesse in modo mirato. In questo modo garantiscono un funzionamento senza intoppi delle operazioni e promuovono una collaborazione costruttiva all'interno del team.</p> <p>Individuano tempestivamente situazioni di conflitto e reclami, le gestiscono in modo professionale e contribuiscono a trovare soluzioni durature. Inoltre, accompagnano i cambiamenti nell'azienda dal punto di vista comunicativo e sostengono l'implementazione efficace di nuovi processi e strutture. Grazie a un comportamento riflessivo e a una presenza professionale, contribuiscono alla percezione positiva dell'azienda, nonché a un'elevata qualità del servizio e alla soddisfazione dei clienti.</p>	
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
D1 Riflettere sul proprio comportamento, sviluppare ulteriormente il proprio modo di lavorare e agire in modo responsabile e mirato nelle situazioni impegnative.	d1.1 Applicare i principi di comunicazione in modo adeguato alla situazione e al destinatario  d1.2 Selezionare e utilizzare in modo mirato mezzi di comunicazione appropriati  d1.3 Riflettere sul proprio comportamento nella quotidianità lavorativa e svilupparlo in modo mirato  d1.4 Agire in modo appropriato e orientato alla soluzione nelle situazioni difficili  d1.5 Riflettere sul proprio comportamento di leadership nel proprio campo di responsabilità e dedurne gli adeguamenti necessari	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche della materia
<p>D2 Comunicare in modo mirato con i gruppi d'interesse interni, trasmettere informazioni e promuovere la collaborazione all'interno dell'azienda nonché contribuire a plasmare la cultura aziendale.</p>	<p>d2.1 Formulare e comunicare chiaramente gli incarichi di lavoro e verificarne l'attuazione</p> <p>d2.2 Garantire il flusso delle informazioni nel proprio campo di responsabilità</p> <p>d2.3 Informare i collaboratori e i gruppi d'interesse interni in modo adeguato al destinatario</p> <p>d2.4 Pianificare e coordinare la collaborazione con altri settori</p> <p>d2.5 Promuovere attivamente lo scambio e la collaborazione all'interno del team</p> <p>d2.6 Pianificare, svolgere e analizzare riunioni e incontri interni</p> <p>d2.7 Documentare i risultati e le decisioni in modo comprensibile</p>	
<p>D3 Comunicare con i gruppi d'interesse esterni in modo adeguato al destinatario e curare una relazione mirata.</p>	<p>d3.1 Fornire consulenza e assistenza ai gruppi d'interesse esterni in modo adeguato al destinatario</p> <p>d3.2 Comunicare, argomentare e negoziare con diversi gruppi target</p> <p>d3.3 Pianificare e attuare misure di comunicazione volte a promuovere le vendite</p> <p>d3.4 Gestire la corrispondenza con i gruppi d'interesse esterni in modo adeguato alla situazione</p> <p>d3.5 Elaborare e trasmettere informazioni in modo adeguato al destinatario</p> <p>d3.6 Pianificare, svolgere e analizzare riunioni e incontri</p> <p>d3.7 Documentare i risultati e le decisioni in modo comprensibile</p>	<p>d3.a Preparare, svolgere e analizzare i colloqui di vendita</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>D4 Accompagnare comunicativamente i processi di cambiamento e sostenere l'attuazione nonché riconoscere e gestire situazioni di conflitto e reclami e trovare soluzioni sostenibili.</p>	<p>d4.1 Riconoscere tempestivamente le situazioni di conflitto e gestirle in modo appropriato</p> <p>d4.2 Accogliere reclami e obiezioni e gestirli in modo orientato alla soluzione</p> <p>d4.3 Sviluppare e attuare misure orientate alla soluzione e verificarne l'effetto</p> <p>d4.4 Analizzare le cause dei conflitti e dedurre misure appropriate</p>	
<p>D5 Gestire e promuovere i collaboratori nel proprio campo di responsabilità e garantire la loro prestazione tramite obiettivi chiari e riscontri regolari.</p>	<p>d5.1 Preparare e svolgere colloqui con i collaboratori e dedurre le misure da adottare</p> <p>d5.2 Gestire e impiegare i collaboratori in base alla situazione e alle loro competenze</p> <p>d5.3 Valutare le prestazioni lavorative e fornire regolari riscontri costruttivi</p> <p>d5.4 Istruire, accompagnare i collaboratori e le persone in formazione e sostenerle nel loro sviluppo</p> <p>d5.5 Costituire e istruire i team e promuovere la collaborazione</p> <p>d5.6 Occuparsi in modo appropriato delle diverse esigenze, culture ed esperienze dei collaboratori</p> <p>d5.7 Individuare le esigenze di formazione e formazione continua nel team e pianificare misure appropriate</p> <p>d5.8 Organizzare eventi di formazione e formazione continua per collaboratori e persone in formazione e sostenerne l'attuazione</p>	