

## Profilo di qualificazione

**Sommelière con attestato professionale federale /  
Sommelier con attestato professionale federale**

Data:	03.07.2026
Versione:	0.3 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**

Le sommelière e i sommelier ricoprono una funzione specialistica e dirigenziale nel settore dei vini e delle bevande delle aziende del settore alberghiero e della ristorazione. Organizzano l'offerta di vini e bevande per le aziende e gli eventi, gestiscono la selezione, l'ordinazione, l'approvvigionamento, la gestione e la vendita dei vini e garantiscono un servizio di vinificazione e bevande a regola d'arte, nonché una consulenza professionale.

Il loro campo d'attività comprende l'analisi delle esigenze dei clienti, delle tendenze del mercato e dell'offerta, delle proposte gastronomiche e delle condizioni quadro dell'azienda e economiche. Sulla base di ciò sviluppano offerte di vini e bevande adeguate, tenendo conto degli aspetti gastronomici, ecologici ed economici. Lavorano a cavallo tra clienti, gruppi di interesse interni, produttori, fornitori e altri gruppi di interesse esterni.

### **1.2 Principali competenze operative**

Le sommelière e i sommelier analizzano, pianificano e sviluppano offerte di vini e bevande tenendo conto dell'offerta gastronomica, del mercato, del programma / concetto aziendale e dell'armonia tra cibi e vini. Selezionano i vini con competenza, valutano fornitori e produttori, tenendo conto dell'origine, dei metodi di produzione, della qualità, del rapporto qualità-prezzo e delle caratteristiche sensoriali.

Pianificano e gestiscono i processi relativi al servizio di vini e bevande e alla degustazione. A tal fine utilizzano mezzi ausiliari adeguati, garantiscono la sicurezza della qualità professionale del servizio, della presentazione e della degustazione e utilizzano la loro competenza professionale per valutare e fornire delle raccomandazioni in merito a vini e bevande.

Nell'ambito delle proprie responsabilità, le sommelière e i sommelier implementano le disposizioni legali, aziendali e specifiche del settore. Tengono conto della sicurezza sul lavoro, della protezione della salute, della sicurezza operativa, dell'igiene, della protezione dell'ambiente, della legislazione alimentare e delle disposizioni relative alla produzione vinicola e al commercio di bevande. Inoltre, analizzano gli sviluppi del settore e ne deducono le misure da adottare nel proprio ambito di lavoro.

Pianificano, gestiscono e ottimizzano i processi aziendali nel settore del vino e delle bevande. Ciò comprende l'impiego delle risorse, i processi di lavoro, gli standard di qualità, le cifre chiave, le calcolazioni e la collaborazione nel definire prestazioni e offerte orientate al mercato. Nella comunicazione, forniscono consulenza e assistenza agli stakeholder esterni in modo adeguato al destinatario, curano le relazioni con i clienti, accompagnano i cambiamenti, gestiscono i conflitti e i reclami e guidano i collaboratori nella propria area di responsabilità.

### **1.3 Esercizio della professione**

Le sommelière e i sommelier esercitano la loro attività a livello operativo-direttivo. Agiscono in modo autonomo nell'ambito delle proprie responsabilità e garantiscono che l'offerta di vini e bevande, l'acquisto, il servizio, la consulenza, la gestione, la vendita e la degustazione siano implementati in modo professionale, sono orientati alla qualità e tengono conto degli aspetti economici.

L'esercizio della professione è caratterizzato da elevati requisiti in termini di conoscenze specialistiche, valutazione sensoriale, qualità del servizio, comunicazione e mentalità economica. Reagiscono in modo flessibile alle diverse esigenze dei clienti, ai requisiti dell'azienda e agli sviluppi nel mercato del vino e delle bevande. In questo contesto, combinano la competenza professionale nel settore viticolo con la consulenza, la vendita, l'organizzazione, la sostenibilità e la gestione del personale.

In qualità di specialisti e dirigenti, promuovono la collaborazione all'interno dell'azienda, garantiscono il flusso delle informazioni e contribuiscono a una cultura aziendale positiva grazie a una presenza professionale, una comunicazione chiara e un atteggiamento riflessivo.

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

Le sommelière e i sommelier danno un importante contributo alla qualità dell'esperienza gastronomica. Grazie alla proposta competente dell'offerta di vini e bevande, alla consulenza professionale e all'organizzazione mirata del servizio bevande, sostengono il posizionamento dell'azienda e favoriscono la soddisfazione dei clienti.

Dal punto di vista economico, contribuiscono all'efficienza dell'azienda attraverso un approvvigionamento adeguato alle esigenze, offerte calcolate, processi di vendita professionali e l'analisi degli indicatori operativi. Grazie a un approvvigionamento sostenibile, a uno stoccaggio a regola d'arte, a una logistica efficiente e a uno smaltimento responsabile, promuovono un uso parsimonioso delle risorse nel settore dei vini e delle bevande.

Dal punto di vista culturale, le sommelière e i sommelier contribuiscono alla cura e allo sviluppo della cultura del piacere del vino. Uniscono conoscenze specialistiche, analisi sensoriale, consulenza e ospitalità, contribuendo così alla qualità e alla varietà del settore alberghiero e della ristorazione in Svizzera.

## 2 Tabella delle competenze operative

Campi di competenze operative	Competenze operative				
<b>A</b> <b>Organizzare l'offerta di vini e bevande, gestire gli approvvigionamenti e garantire il servizio e la consulenza</b>	<b>A1</b> Analizzare, pianificare e sviluppare l'offerta di vini e bevande tenendo conto delle esigenze dei clienti, dei cibi, del mercato, del programma / concetto aziendale e delle condizioni quadro economiche ed ecologiche.	<b>A2</b> Definire le basi operative per la selezione, l'ordinazione e l'approvvigionamento di vini e altre bevande, valutare i fornitori e garantire un'esecuzione a regola d'arte.	<b>A3</b> Pianificare e gestire i processi e le procedure nel servizio di vino e bevande nonché nella degustazione, garantendone qualità e professionalità.	<b>A4</b> Organizzare e svolgere degustazioni, consulenza e vendite rivolte ai clienti in modo adeguato al gruppo target e curare le relazioni con la clientela.	
<b>B</b> <b>Rispettare le basi legali nonché le condizioni quadro e garantire un comportamento sostenibile nel settore dei vini e delle bevande</b>	<b>B1</b> Attuare, monitorare e garantire il rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e protezione sul lavoro in azienda.	<b>B2</b> Applicare le basi giuridiche nella quotidianità lavorativa e garantire il rispetto delle principali prescrizioni in azienda.	<b>B3</b> Analizzare gli sviluppi del ramo e dell'azienda e valutarne le ripercussioni sul proprio campo di responsabilità.	<b>B4</b> Attuare i principi di sostenibilità nell'azienda e garantire misure per un'erogazione dei servizi responsabile e attenta alle risorse.	
<b>C</b> <b>Pianificare, gestire e ottimizzare i processi economico-aziendali nel settore dei vini e delle bevande</b>	<b>C1</b> Pianificare e coordinare strutture e risorse e garantirne l'impiego mirato nel campo di responsabilità.	<b>C2</b> Pianificare, gestire e ottimizzare i processi di lavoro nonché garantire il rispetto degli standard di qualità.	<b>C3</b> Calcolare e analizzare gli indicatori aziendali e dedurre misure per la gestione economica.	<b>C4</b> Collaborare alla definizione delle prestazioni e dell'offerta in funzione del mercato.	
<b>D</b> <b>Gestire la comunicazione e garantire la collaborazione nel settore dei vini e delle bevande</b>	<b>D1</b> Riflettere sul proprio comportamento, sviluppare ulteriormente il proprio modo di lavorare e agire in modo responsabile e mirato nelle situazioni impegnative.	<b>D2</b> 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.	<b>D3</b> Comunicare con i gruppi d'interesse esterni in modo adeguato al destinatario e curare una relazione mirata.	<b>D4</b> Accompagnare comunicativamente i processi di cambiamento e sostenerne l'attuazione nonché riconoscere e gestire situazioni di conflitto e reclami e trovare soluzioni sostenibili.	<b>D5</b> 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 di vini e bevande, gestire gli approvvigionamenti e garantire il servizio e la consulenza</b>		
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>Le sommelière e i sommelier definiscono l'offerta di vini e bevande di un'azienda o di un evento e garantiscono la realizzazione efficace nel servizio e nella vendita. Analizzano le esigenze dei clienti, le tendenze del mercato e dell'offerta nonché il menu e sviluppano offerte di vini e bevande adeguate. Nel farlo tengono conto degli aspetti economici, gastronomici ed ecologici, nonché dell'armonia tra cibi e vini.</p> <p>Selezionano vini e bevande con competenza, valutano fornitori e produttori tenendo conto dell'origine, dei metodi di produzione, della qualità, del rapporto qualità-prezzo e delle caratteristiche sensoriali. All'interno dell'azienda garantiscono un servizio professionale, utilizzano mezzi ausiliari adeguati e garantiscono la qualità nella degustazione, nel servizio e nella presentazione.</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 vini e bevande tenendo conto delle esigenze dei clienti, dei cibi, del mercato, del programma / concetto aziendale e delle condizioni quadro economiche ed ecologiche.</p>		<p>a1.a Analizzare le esigenze dei clienti, dei diversi segmenti e utilizzarle per la creazione di un'offerta mirata</p> <p>a1.b Valutare le tendenze nell'offerta di vini e bevande e nel comportamento dei consumatori e tenerne conto nella fase di sviluppo dell'offerta</p> <p>a1.c Pianificare l'offerta di vini e bevande per le aziende ed eventi particolari, tenendo conto degli aspetti economici, gastronomici ed ecologici</p> <p>a1.d Abbinare in modo professionale l'offerta dei all'offerta food, formulando consigli adeguati sulle bevande</p> <p>a1.e Strutturare le carte dei vini tenendo conto del mercato, del servizio, del commercio e del programma / concetto aziendale e redigerle in formato pronto per andare in stampa</p> <p>a1.f Tenere conto delle esigenze fisiologiche e culturali, nonché delle intolleranze, nella fase di pianificazione dell'offerta</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
<p>A2 Definire le basi operative per la selezione, l'ordinazione e l'approvvigionamento di vini e altre bevande, valutare i fornitori e garantire un'esecuzione a regola d'arte.</p>		<p>a2.a Selezionare vini e bevande tenendo conto dell'origine, del vitigno, del metodo di produzione, della qualità, dello stile e delle esigenze dell'azienda</p> <p>a2.b Valutare l'influenza del clima, del terreno, della zona di coltivazione, del vitigno e del metodo di produzione e sullo stile, sulla qualità e sul prezzo di un vino</p> <p>a2.c Tenere conto della viticoltura, dei cicli biologici della vite e delle fasi principali della vinificazione nella fase di valutazione tecnica dei vini</p> <p>a2.d Valutare vini, vini spumantizzati, vini liquorosi, vini dolci, vini aromatizzati, distillati e birre in base alla loro origine, alle loro caratteristiche e ai metodi di produzione</p> <p>a2.e In fase di selezione, di acquisto e di stoccaggio dei vini tenere conto di eventuali difetti e di problemi legati alla qualità degli stessi</p> <p>a2.f Valutare produttori, fornitori, condizioni di vendita e rapporto qualità-prezzo</p> <p>a2.g Applicare tecniche di negoziazione professionali durante i colloqui con produttori e fornitori</p>
<p>A3 Pianificare e gestire i processi e le procedure nel servizio di vino e bevande nonché nella degustazione, garantendone qualità e professionalità.</p>		<p>a3.a Selezionare in base alla situazione e utilizzare in modo professionale bicchieri, mezzi ausiliari e attrezzature da sommelier</p> <p>a3.b Pianificare, eseguire e verificare in modo professionale il servizio del vino, la sequenza di servizio, la temperatura di servizio, la decantazione e scaraffare</p> <p>a3.c Analizzare sensorialmente vini, vini spumantizzati, vini dolci, vini liquorosi, vini aromatizzati, distillati e birre secondo metodi di degustazione riconosciuti</p>

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
		<p>a3.d Eseguire correttamente le prove visive, olfattive e gusto-olfattive, descriverle utilizzando la terminologia corretta</p> <p>a3.e Utilizzare schede tecniche analitico-descrittive e documentare in modo comprensibile i risultati della degustazione</p> <p>a3.f Valutare odori, sapori, effetti della temperatura e mancanze / carenze nell'ambito della degustazione</p> <p>a3.g Pianificare, organizzare e fornire supporto tecnico ai corsi di formazione alla vendita per professionisti della ristorazione nel settore dei vini e delle bevande</p>
<p>A4 Organizzare e svolgere degustazioni, consulenza e vendite rivolte ai clienti in modo adeguato al gruppo target e curare le relazioni con la clientela.</p>		<p>a4.a Organizzare, condurre e valutare i colloqui di vendita.</p> <p>a4.b Motivare in modo comprensibile i consigli su vini e bevande durante il colloquio e adattarli alle esigenze dei clienti</p> <p>a4.c Applicare i principi della psicologia di vendita nel settore della ristorazione e del commercio in base alla situazione</p> <p>a4.d Vendere, organizzare e condurre degustazioni in modo adeguato al gruppo target e alla situazione</p> <p>a4.e Curare attivamente i rapporti con i clienti e utilizzare i riscontri per migliorarne la consulenza, la vendita e l'offerta</p>

<b>Campo di competenze operative B: Rispettare le basi legali nonché le condizioni quadro e garantire un comportamento sostenibile nel settore dei vini e delle bevande</b>		
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>Le sommelieri e i sommelier garantiscono il rispetto delle disposizioni legali, aziendali e specifiche del settore nella propria area di responsabilità. Applicano le direttive in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute, sicurezza aziendale, igiene, protezione dell'ambiente e legislazione alimentare nella pratica quotidiana controllandone il rispetto. Nel settore del vino e delle bevande tengono conto, inoltre, delle disposizioni relative alla produzione vinicola e al commercio delle bevande.</p> <p>Implementano misure di prevenzione degli infortuni, di protezione antincendio e di tutela della salute in azienda. Allo stesso tempo, analizzano gli sviluppi nella propria azienda e nel ramo professionale deducendo delle misure adeguate alla propria area di responsabilità. Attraverso un approvvigionamento rispettoso delle risorse, uno stoccaggio a regola d'arte, una logistica efficiente e uno smaltimento responsabile, contribuiscono a tenere attivamente conto della sostenibilità. Valutano le certificazioni e i marchi di qualità in termini qualitativi, di sostenibilità e di posizionamento dell'azienda.</p>	
<b>Competenze operative</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni specifici della materia</b>
<p><b>B1</b> 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>b1.a Spiegare, interpretare e applicare le leggi relative alla produzione vinicola, al commercio di bevande e alla carta dei vini</p>
<p><b>B2</b> 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 dei vini e delle bevande</b>		
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>Le sommelière e i sommelier pianificano, gestiscono e ottimizzano i processi aziendali nella propria area di responsabilità. Strutturano la propria unità organizzativa, definiscono obiettivi, compiti, competenze e responsabilità coordinando l'impiego delle risorse in base alle esigenze. Così agendo garantiscono che le procedure di lavoro siano efficienti, orientate alla qualità e adeguate alle esigenze dell'azienda e dei clienti.</p> <p>Raccolgono, gestiscono e conservano informazioni e dati, applicano strumenti di gestione della qualità e utilizzano i risultati delle misurazioni della qualità per migliorarla ulteriormente in termini di servizio offerto. Pianificano l'impiego del personale garantendone l'efficacia in ambito aziendale. Attraverso la calcolazione, confronti tra valori teorici e reali, inventari e analisi degli indicatori operativi, definiscono misure per una corretta gestione economica. Tengono conto dei requisiti del budget, valutano i costi e collaborano alla pianificazione degli investimenti nel proprio settore. Nella progettazione orientata al mercato di prestazioni e offerte, apportano nozioni di base di marketing e sostengono le misure intraprese nell'ambito del concetto dell'azienda.</p>	
<b>Competenze operative</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni specifici della materia</b>
C1 Pianificare e coordinare strutture e risorse e garantirne l'impiego mirato nel campo di responsabilità.	<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>	
C2 Pianificare, gestire e ottimizzare i processi di lavoro nonché garantire il rispetto degli standard di qualità.	<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>	c2.a Strutturare i processi amministrativi in azienda e garantirne l'attuazione

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
	<p>c2.4 Dedurre misure di miglioramento e accompagnarne l'attuazione in azienda</p> <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 dei vini e delle bevande</b>		
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>Le sommelière e i sommelier gestiscono la comunicazione nella propria area di responsabilità in modo professionale e adeguato al destinatario. Riflettono sul proprio comportamento, sviluppano costantemente il proprio modo di lavorare e agiscono in modo responsabile e orientato alle soluzioni anche in situazioni difficili. A tal fine, scelgono mezzi di comunicazione appropriati e applicano i principi di comunicazione in modo adeguato alla situazione. Inoltre, guidano e promuovono i collaboratori nella propria area di responsabilità. Forniscono regolarmente riscontri, sostengono i collaboratori e le persone in formazione nel loro sviluppo, individuano le esigenze di formazione e di perfezionamento.</p> <p>Comunicano in modo mirato con gli stakeholder interni, formulano incarichi di lavoro in modo chiaro, garantiscono il flusso delle informazioni e promuovono la collaborazione all'interno del team e con altri settori. Nei confronti degli stakeholder esterni forniscono consulenza, assistono, negoziano e argomentano in modo adeguato al destinatario. Riconoscono tempestivamente situazioni di conflitto e reclami, le gestiscono in modo orientato alla soluzione e adottano misure adeguate.</p>	
<b>Competenze operative</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni specifici della materia</b>
D1 Riflettere sul proprio comportamento, sviluppare ulteriormente il proprio modo di lavorare e agire in modo responsabile e mirato nelle situazioni impegnative.	<p>d1.1 Applicare i principi di comunicazione in modo adeguato alla situazione e al destinatario</p> <p>d1.2 Selezionare e utilizzare in modo mirato mezzi di comunicazione appropriati</p> <p>d1.3 Riflettere sul proprio comportamento nella quotidianità lavorativa e svilupparlo in modo mirato</p> <p>d1.4 Agire in modo appropriato e orientato alla soluzione nelle situazioni difficili</p> <p>d1.5 Riflettere sul proprio comportamento di leadership nel proprio campo di responsabilità e dedurne gli adeguamenti necessari</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>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>	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifici della materia
	<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>
<p>D4 Accompagnare comunicativamente i processi di cambiamento e sostenerne 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>	

Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni	Criteri legati alle prestazioni specifiche della materia
<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>	<p>d5.a Svolgere con i collaboratori degustazioni occasionali di bevande alcoliche e analcoliche e istruirli di conseguenza</p>