

## Linee guida

# Criteria per la classificazione degli impiegati di commercio/amministrativi

### Definizioni

- **Impiegato amministrativo generico**  
Esegue direttive impartite e non partecipa ad ambiti decisionali né alla pianificazione del lavoro.
- **Impiegato amministrativo operativo**  
Svolge in modo autonomo i compiti operativi che gli vengono affidati e le relative operazioni complementari per la cui esecuzione sono richieste adeguate conoscenze, capacità possedute o acquisite.  
È in grado di essere coinvolto nella pianificazione e organizzazione per singoli aspetti o progetti.
- **Impiegato amministrativo responsabile**  
Gestisce un segmento di attività o un servizio aziendale di cui ha responsabilità, impartendo le direttive per l'esecuzione a eventuali dipendenti sottoposti, sulla base di mandati ricevuti.  
È coinvolto nella pianificazione e organizzazione dell'azienda relativamente ai propri ambiti di competenza.

### Criteria di valutazione

#### 1. Contatti e relazioni

Contatti e relazioni	Impiegato generico	Impiegato operativo	Impiegato responsabile	Valutazione
1.01 Accoglienza clienti – relazioni con la clientela	Indirizza la clientela secondo le indicazioni fornite, gestisce le attese e fornisce, molto sommariamente, le prime informazioni.	Tratta direttamente con la clientela e prende decisioni che potrebbero, in modo limitato, impegnare finanziariamente l'azienda.	Tratta direttamente con la clientela e prende decisioni che impegnano finanziariamente, in modo significativo, l'azienda. Impartisce le direttive ai dipendenti sottoposti, che trattano direttamente con la clientela.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta
1.02 Contatti telefonici	Smista le telefonate in entrata, fornisce le prime informazioni e risposte molto generiche.	Prende a carico le telefonate in entrata, fornisce le prime informazioni e risposte, prende direttamente contatto con la clientela per informazioni e consulenze limitatamente al suo ambito specifico di competenza.	Contatta e risponde direttamente alla clientela sul suo settore di competenza e fornisce informazioni generiche su più settori dell'attività aziendale. Impartisce le direttive ai dipendenti sottoposti, che trattano direttamente con la clientela.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta

**Linee guida**  
**Criteria per la classificazione degli impiegati di commercio/amministrativi**

Luglio 2020

1.03 Relazioni interne	Ha contatti allo stesso livello gerarchico. A livello superiore ha contatti per ricevere direttive sull'esecuzione del lavoro.	Ha contatti allo stesso livello gerarchico. A livello superiore ha contatti per ricevere direttive sull'esecuzione del lavoro. È in grado di essere coinvolto nella pianificazione e organizzazione per singoli aspetti o progetti.	Ha compiti di conduzione di team ed ha un rapporto diretto con i vertici aziendali.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta
------------------------	--	---	---	--

**2. Corrispondenza / Documentazione**

Corrispondenza/ Documentazione	Impiegato generico	Impiegato operativo	Impiegato responsabile	Valutazione
2.01 Corrispondenza	Apri, controlla e distribuisce la corrispondenza. Prepara delle semplici lettere, sulla base di indicazioni precise da parte dei superiori.	Prepara documenti, lettere e decisioni per la cui redazione sono richieste adeguate conoscenze, capacità possedute o acquisite.	Prende a carico la responsabilità delle decisioni prese. Si occupa di redigere documenti, lettere e decisioni che richiedono l'acquisizione e la ricerca di informazioni di carattere tecnico, amministrativo o legale di pertinenza di uno specialista.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta
2.02 Documentazione	Archivia, ricerca, trasmette documenti. Riprende dati in modo sistematico. Riproduce documenti. Prepara e riordina i dossier.	Riprende dati con valutazioni sui medesimi. Può essere coinvolto nella determinazione della modalità di archiviazione.	Dà direttive ed indicazioni sulle modalità d'archiviazione. Richiede la messa a disposizione di documenti o la preparazione di dossier.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta

**3. Elaborazione calcoli**

Elaborazione calcoli	Impiegato generico	Impiegato operativo	Impiegato responsabile	Valutazione
3.01 Calcoli conteggi, operazioni finanziarie, contabilità e chiusure contabili	Esegue semplici riprese dati e semplici registrazioni contabili.	Esegue registrazioni contabili e attività accessorie alla contabilità, ad esempio: conteggi spese, contabilità industriale, traffico dei pagamenti, gestione debitori creditori.	È in grado di gestire in modo autonomo la contabilità dalla costituzione alla chiusura dei conti. Esegue controlli contabili e/o analisi finanziarie per l'azienda o clienti della stessa.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta
3.02 Elaborazioni di statistiche, tabelle e grafici	Non esegue elaborazioni di statistiche, tabelle e grafici.	Esegue elaborazioni sulla base di indicazioni date dal diretto superiore di tabelle e grafici. Prepara bozze di presentazioni con supporti informatici.	Elabora e presenta autonomamente i risultati a terzi per conto della propria area di competenza o, addirittura, per conto dell'azienda.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta

**4. Gestione delle informazioni e consulenza**

Gestione delle informazioni e consulenza	Impiegato generico	Impiegato operativo	Impiegato responsabile	Valutazione
4.01 Gestione delle informazioni	Raccoglie e riferisce le informazioni in entrata.	Utilizza, elabora e riferisce le informazioni in entrata.	Raccoglie le informazioni elaborate e le utilizza per la definizione delle priorità e l'esecuzione della propria attività e dell'attività da delegare.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta
4.02 Consulenza	Non effettua consulenze ma si limita a smistare la clientela ai competenti colleghi.	Effettua consulenze limitate al settore specifico di competenza.	Effettua consulenze nel settore specifico di competenza che hanno ripercussioni finanziarie e/o d'immagine significative per l'azienda. Effettua anche consulenze generiche in altre aree aziendali.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta

**5. Utilizzo delle tecnologie informazione e comunicazione**

Utilizzo delle tecnologie informazione e comunicazione	Impiegato generico	Impiegato operativo	Impiegato responsabile	Valutazione
5.01 Utilizzo delle tecnologie dell'informazione e comunicazione	Conosce sommariamente gli applicativi informatici e esegue semplici lavori su di essi.	Lavora in qualità d'utente con gli applicativi informatici utilizzati nell'azienda.	Può decidere o essere coinvolto nella decisione sulle necessità tecnologiche nella sua sfera di competenza.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta

**6. Acquisti / Vendite**

Acquisti / Vendite	Impiegato generico	Impiegato operativo	Impiegato responsabile	Valutazione
6.01 Acquisti / vendite	Esegue ordinativi sulla base di indicazioni precise dei superiori. Invia le offerte preparate dai colleghi. Non gestisce i reclami.	Redige offerte sulla base di modelli e prezzi predefiniti. Ordina merce entro limiti definiti. Oltre i limiti con l'accordo del responsabile. Gestisce i reclami dei clienti solo per casi di routine.	Si occupa di ricerche di mercato, negozia prezzi e contratti di acquisto con i fornitori. Tratta direttamente con i clienti e conclude contratti di vendita. Gestisce i reclami più complessi, al di fuori della routine.	<input type="checkbox"/> impiegato generico <input type="checkbox"/> impiegato operativo <input type="checkbox"/> impiegato responsabile <input type="checkbox"/> attività non svolta

**DECISIONE**

Valutazione finale	Osservazioni
<input type="checkbox"/> impiegato generico	
<input type="checkbox"/> impiegato operativo	
<input type="checkbox"/> impiegato responsabile	
<input type="checkbox"/> non è un impiegato di commercio	