

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO  
SERVIZI COMMERCIALI**

<b>Denominazione della figura</b>	<b>12. TECNICO DEI SERVIZI D'IMPRESA</b>
<b>Referenziazioni della figura</b>	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT): 4. Impiegati 4.1.2 Personale con funzioni specifiche in campo amministrativo, gestionale e finanziari Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): – Figura trasversale a più settori.
<b>Descrizione sintetica della figura</b>	Il Tecnico dei servizi di impresa interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di amministrazione e gestione contabile, relativamente agli aspetti di carattere amministrativo contabile e del personale, attraverso l'individuazione delle risorse strumentali e tecnologiche, la predisposizione e l'organizzazione operativa del lavoro, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative al processo di riferimento, con competenze funzionali alla cura delle relazioni esterne e agli ambiti dell'organizzazione dei flussi comunicativi e informativi, della gestione amministrativa e contabile aziendale.
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</b>  <b>AMMINISTRAZIONE E GESTIONE CONTABILE</b>	A. Gestione front-office e relazioni esterne B. Gestione e organizzazione dei flussi comunicativi e informativi C. Gestione amministrativa e contabile

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

<b>PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ</b>	<b>COMPETENZE</b>
<b>A. GESTIONE FRONT-OFFICE E RELAZIONI ESTERNE</b>  <i>Attività:</i> – Comunicazione con clienti, fornitori e interlocutori di diversi ambiti professionali	1. Curare le relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali.
<b>B. GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DEI FLUSSI COMUNICATIVI E INFORMATIVI</b>  <i>Attività:</i> – Sviluppo, adattamento, applicazione modalità e strumenti per il trattamento dei flussi informativi – Prevenzione situazioni di rischio	2. Predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni.  3. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
<b>C. GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE</b>  <i>Attività:</i> – Registrazioni contabili – Gestione documentazione contabile – Gestione operazioni fiscali e previdenziali – Apertura e chiusura di bilancio – Operazioni rettificative	4. Effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare stili comunicativi assertivi in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori</li> <li>• Utilizzare tecniche di ascolto attivo del cliente al fine di un'adeguata rilevazione e comprensione delle sue esigenze</li> <li>• Individuare, nel rispetto dei livelli di autonomia e responsabilità assegnati, risposte e soluzioni in riferimento alle esigenze degli interlocutori</li> <li>• Applicare tecniche e procedure per la gestione dei reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mezzi e strumenti per la gestione della comunicazione</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tecniche per la gestione del reclamo</li> </ul>

COMPETENZA N. 2	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale</li> <li>• Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>• Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi</li> <li>• Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale</li> </ul>

COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>• Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità</li> <li>• Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>• Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D.Lsg. 81/2008</li> <li>• Elementi di ergonomia</li> <li>• Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>• Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>• Strategie di promozione</li> <li>• Tecniche di reporting</li> <li>• Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare procedure di gestione e di registrazione documenti contabili</li> <li>• Utilizzare software a supporto della gestione amministrativa e contabile</li> <li>• Applicare procedure di calcolo degli adempimenti contributivi e fiscali</li> <li>• Applicare procedure di calcolo degli adempimenti amministrativi e contabili relativi ai rapporti di lavoro</li> <li>• Applicare procedure per la gestione di versamenti e pagamenti nelle diverse modalità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti ed obblighi relativi al rapporto di lavoro subordinato</li> <li>• Elementi di contabilità generale</li> <li>• Modellistica per versamenti contributi previdenziali ed erariali</li> <li>• Principali caratteristiche del sistema tributario</li> <li>• Processo amministrativo-contabile</li> <li>• Processo di gestione amministrativa del personale</li> <li>• Software applicativi per la gestione amministrativa e contabile</li> <li>• Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni contabili</li> <li>• Tecniche per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali</li> </ul>