

Carta delle Abilità

Addetto/a back office import/export

Istruzioni preliminari:

La posizione ha un elevato grado di specializzazione in base al settore di vendita, tipologia di servizi post-vendita e dimensione dell'azienda. La scheda va **costruita ed adattata** in base **alla mansione e tipologia di lavoro**. È uno strumento per misurare *ex-ante*, *in itinere* ed *ex-post* le competenze del tirocinante o del lavoratore in prova. La scheda può essere usata anche come strumento di intervista per spiegare in modo chiaro quali sono le mansioni e cosa l'azienda si attende.

La scheda è suddivisa in due sezioni:

- 1) **Checklist** preliminare su pre-condizioni di lavoro
- 2) **Competenze:** abilità **personali** e abilità **professionali**

Suggerimenti:

Utilizzare la **Check-list** durante il **colloquio di selezione** o di **orientamento** per spiegare bene la tipologia di compiti e le aspettative dell'azienda e poi di nuovo il primo giorno dello stage per riverificare le reciproche aspettative.

Utilizzare la **seconda sezione** durante il **tirocinio** o la **prova mestiere** per individuare i punti di forza e le abilità da migliorare, per monitorare il percorso di apprendimento del lavoro e per far capire al tirocinante/apprendista quanto sia lontano o vicino dal qualificarsi a pieno per la mansione e per l'impiego.

È bene che la scheda sia compilata **insieme dal tirocinante e dal suo supervisore**. Prima del colloquio di valutazione con il tirocinante il supervisore può scegliere le domande che ritiene più rilevanti per l'attuale livello di qualifica del tirocinante.

Addetto back-office import-export

Gestisce le **spedizioni internazionali** di merci a livello amministrativo e operativo, dal momento in cui viene fatto l'ordine fino alla consegna. Si occupa di organizzare, gestire, monitorare spedizioni import/export via terra, mare, aereo. Gestisce gli ordini di spedizione, i carichi di merce e prepara la relativa documentazione (bolle, pratiche doganali, fatture ecc.).

Oltre a conoscenze tecniche deve avere ottime capacità linguistiche e comunicative perché deve essere in grado di relazionarsi in modo chiaro ed efficace con una varietà di persone: clienti, fornitori, addetti acquisti, magazzinieri, responsabili della logistica, agenti di commercio, rappresentanti all'estero, spedizionieri, uffici della dogana, banche. Padroneggia bene almeno due lingue (tra cui l'inglese).

CHECKLIST PRELIMINARE SU PRE-CONDIZIONI DI LAVORO

	Pre-condizioni	NO	SI
1	So che conoscere più lingue è importante per questo lavoro		
2	So che dovrò seguire l'orario di lavoro che mi sarà indicato con una pausa pranzo		
3	So che se mi sento male e non riesco a lavorare chiamo il mio supervisore prima dell'inizio del mio turno e comunque appena possibile. Se richiesto, devo inviare al datore di lavoro il mio congedo per malattia.		
	Pre-condizioni	NO	SI
4	So che dopo che sono stato male quando incomincio a sentirmi meglio devo avvisare il mio supervisore per dirgli/dirle che sono pronto/a a tornare a lavorare.		
5	So che devo curare il mio aspetto e abbigliamento (devo essere pulito/a e profumato/a).		
6	So che devo saper usare il computer e imparare ad usare software in uso in azienda		
7	So che, anche se parlo inglese o francese, è indispensabile la conoscenza dell'italiano e che devo praticarlo durante il tirocinio		

ABILITÀ PERSONALI E PROFESSIONALI

ABILITA' PERSONALI						
	Ambito di formazione	Ci devo ancora lavorare	Ho iniziato!	Sono a metà strada	Vicino alla meta	Meta raggiunta
1	So ascoltare e capire i bisogni degli altri					
2	Sono organizzato/a					
3	So gestire problemi e situazioni impreviste					
4	So usare un linguaggio formale ed educato					
5	So essere flessibile					
6	So lavorare in gruppo e aiutare i colleghi se necessario					
ABILITA' PROFESSIONALI						
	Ambito di formazione	Ci devo ancora lavorare	Ho iniziato!	Sono a metà strada	Vicino alla meta	Meta raggiunta
1	So seguire le istruzioni dei miei superiori					
2	So come evadere ordini di spedizione					
3	So preparare, emettere e controllare i documenti di trasporto, spedizione e doganali					



	che accompagnano la merce nell'import-export					
	Ambito di formazione	Ci devo ancora lavorare	Ho iniziato!	Sono a metà strada	Vicino alla meta	Meta raggiunta
4	Conosco i codici Incoterms usati nel commercio internazionale e le modalità di copertura dei rischi					
5	So fare preventivi di spedizione per i clienti					
6	So pianificare e organizzare il trasporto					
7	So scegliere e prenotare mezzi di trasporto					
8	So come tracciare la spedizione (tracking)					
9	So come si fanno pagamenti internazionali					
10	So svolgere attività amministrative e contabili di supporto commerciale					
11	So come preparare e imballare in modo appropriato la merce da spedire					
12	So gestire la corrispondenza commerciale in lingua straniera					
13	So collaborare alla gestione della compravendita internazionale					
14	So collaborare con amministrativi e contabili					
15	So come rispondere a lamenti del cliente, nei limiti della mia responsabilità					

Data _____ tirocinante (nome e firma)

Data _____ responsabile (nome, firma e timbro)

