

## Suggerimenti pratici



## Come presentare una buona candidatura!

Ricerca di un impiego

Candidatura

Colloquio di presentazione



Rete di contatti . . . . .	<b>3</b>
Nove regole d'oro per candidarsi con successo . . . . .	<b>4</b>
Cosa contiene un fascicolo di candidatura completo? . . . . .	<b>5</b>
A proposito dei documenti da allegare alla candidatura . . . . .	<b>6</b>
Composizione di una lettera di accompagnamento alla candidatura . . . . .	<b>8</b>
Frase tipo per la lettera di candidatura . . . . .	<b>9</b>
Referenze . . . . .	<b>12</b>
Offerta spontanea . . . . .	<b>13</b>
Candidatura per telefono . . . . .	<b>14</b>
Ricerche d'impiego tramite Internet . . . . .	<b>15</b>
Dieci regole da seguire per affrontare un colloquio . . . . .	<b>17</b>
Colloquio di presentazione . . . . .	<b>18</b>
Otto principi per rispondere alle domande . . . . .	<b>21</b>
36 domande alle quali occorre prepararsi . . . . .	<b>23</b>
Esempi di CV . . . . .	<b>26</b>
Esempi di lettere di accompagnamento alla candidatura . . . . .	<b>28</b>



### **Come trovare un posto di lavoro se gli annunci pubblicati non sono interessanti?**

Se sei alla ricerca di un nuovo impiego, puoi attendere finché appare un annuncio interessante. Questa strategia, comoda e lenta, ha tuttavia ben poche possibilità di successo. È invece molto meglio rendersi personalmente attivi dando vita a una propria rete di contatti personali. A tal fine, basta avere un po' di coraggio e procedere in modo sistematico. Ogni persona alla ricerca di un impiego conosce molte altre persone: parenti, ex compagni di scuola, colleghi, persone che frequentano le stesse associazioni, gente conosciuta durante il servizio militare o di protezione civile. Tutte queste persone hanno, a loro volta, una cerchia di conoscenti e ciascuna di esse può fungere da intermediario. Ogni individuo impartisce volentieri consigli, che potrebbero rivelarsi utili nell'ambito della ricerca di un lavoro.

Redigi, in primo luogo, una lista di contatti personali: amici e conoscenti che puoi facilmente contattare o rivedere. Può anche trattarsi di persone che hai perso di vista da un po' di tempo.

Su una seconda lista, elenca le persone con cui hai rapporti meno stretti. Pensa ai tuoi datori e colleghi di lavoro, a fornitori e clienti oppure ai tuoi insegnanti, senza dimenticare i membri delle autorità. Scrivi a queste persone e presenta loro le tue esigenze e aspettative. Puoi anche tentare di allacciare contatti tramite conoscenti.

È importante che tutte le persone da te contattate siano in grado di fornire informazioni sul tuo profilo professionale. Consegna loro una copia del tuo curriculum vitae. Tuttavia, non aspettarti troppo, non tutti sono in grado di offrirti un impiego. Chiedi comunque che ti informino se vengono a sapere che nell'azienda in cui lavorano o in un'altra si sta liberando un posto che corrisponde al tuo profilo. Chiedi inoltre se possono trasmettere ad altri le informazioni sul tuo conto e raccomandarti. In ogni caso, informale se trovi un impiego.

Pensa anche al fatto che il responsabile dell'azienda presso cui desideri lavorare potrebbe essere cliente del tuo parrucchiere!

#### **Attenzione**

- Prepara la tua rete di contatti appena sai che perderai il tuo impiego!
- Contatta prima le persone che esercitano la tua stessa professione e non i diretti responsabili del reclutamento di un'azienda!
- Non distribuire tuttavia il tuo curriculum vitae a tutti!



## **Nove regole d'oro per candidarsi con successo**

- 1.** Leggi attentamente l'annuncio e chiediti se soddisfi i requisiti del posto vacante. Le qualifiche richieste rappresentano la parte essenziale dell'annuncio.
- 2.** Annota in quale giornale o rivista e in quale data è apparso l'annuncio.
- 3.** Sottolinea le informazioni contenute nell'annuncio che ti sembrano più importanti. Nella prima parte figurano spesso indicazioni sull'azienda, le sue dimensioni, la sua ubicazione, i suoi prodotti e la sua posizione sul mercato. Segue generalmente una descrizione delle responsabilità e un elenco dei compiti principali.
- 4.** Fatti un'immagine precisa dell'azienda cercando ulteriori informazioni su di essa (sito Internet, registro di commercio, associazioni professionali, ecc).
- 5.** Su un foglio, annota a sinistra le tue qualifiche e competenze, a destra le qualifiche e competenze richieste dall'annuncio; valuta se ritieni di corrispondere al profilo richiesto.
- 6.** Se non corrispondi completamente ai requisiti dell'annuncio, rifletti sui tuoi punti forti e su cosa puoi apportare all'azienda.
- 7.** Telefona alla persona di contatto indicata nell'annuncio. Prima, però, prepara alcune domande ben mirate che ti consentiranno di apprendere ulteriori dettagli sull'azienda e di redigere la tua lettera di candidatura in modo più efficace. Il colloquio telefonico ti permetterà di sottolineare il tuo interesse per il posto e di menzionare le tue capacità. Quando la tua candidatura giungerà al destinatario, egli si ricorderà in tal modo di te. Ripeti quindi chiaramente il tuo nome alla fine della telefonata e fai riferimento al colloquio telefonico nella tua lettera.
- 8.** Scrivi la tua lettera di candidatura. Ricordati di trattare con particolare attenzione, fra le tue qualifiche e competenze, quelle che corrispondono alla descrizione del posto. Presenta le tue qualità e i risultati ottenuti che ritieni importanti per l'attività descritta. Cita inoltre i tuoi obiettivi professionali e le conoscenze che vuoi acquisire.
- 9.** Telefona dopo un paio di giorni per sapere se la tua candidatura è arrivata. In questo modo dimostri di essere veramente interessato al posto in questione e otterrai probabilmente che la tua pratica venga trattata con sollecitudine.



## Cosa contiene un fascicolo di candidatura completo?

### **Contiene sempre i seguenti documenti:**

- lettera di accompagnamento alla candidatura: lettera di risposta ad un annuncio o lettera spontanea (cfr. esempi a pag. 28–31)
- curriculum vitae (cfr. esempi a pag. 26 e 27)
- copia di tutti i certificati di lavoro
- copia dei diplomi di formazione professionale o universitaria
- copia dei diplomi e dei certificati di formazione continua

### **Altri documenti da allegare se lo ritieni utile o se sono richiesti, come ad esempio:**

- copia dei certificati scolastici e di formazione professionale nonché delle note degli esami finali (soprattutto se la candidatura è presentata subito dopo la conclusione della formazione professionale o degli studi)
- copia dei certificati di qualificazione e di promozione
- fotografia (recente, formato passaporto e non a carattere privato)

### **Documenti da allegare solo su richiesta:**

- certificato di buona condotta (rilasciato dall'amministrazione comunale del luogo di domicilio)
- estratto del casellario giudiziale (cantonale o federale), rilasciato dalla polizia cantonale
- testo manoscritto (se espressamente richiesto e se non hai redatto la tua lettera a mano): su un foglio A4 senza righe, con la tua firma

## **A proposito dei documenti da allegare alla candidatura**

Ogni candidatura deve fornire al capo del personale informazioni esatte ed affidabili sulla personalità, la carriera e le competenze del candidato. Ecco alcune precisazioni sui documenti da allegare:

**Curriculum vitae** Di norma è sufficiente un curriculum vitae redatto in forma sintetica (cfr. esempi a pag. 26 e 27). Prepara lo con la macchina da scrivere o utilizzando il computer. Esso va scritto a mano sotto forma di rapporto solo se espressamente richiesto.

Cita risultati quantificabili. Elenca le tue responsabilità per ogni funzione esercitata. Ogni parola è importante. Fa' in modo di evitare le ripetizioni! Utilizza verbi d'azione, evitando le affermazioni pessimistiche o negative, imprecise o vaghe. Cura la presentazione! (spaziatura sufficiente tra le righe, carattere Arial e dimensione sufficiente). Il curriculum vitae deve elencare tutto ciò che hai fatto e imparato e non deve comportare lacune. Includi soltanto le informazioni che corrispondono al vero. Gli hobby possono aiutare a comprendere la tua personalità. Controlla che siano compatibili con l'impiego offerto o perlomeno che non siano in contraddizione con le aspettative del datore di lavoro o troppo fuori dal comune (attenzione agli hobby troppo eccentrici).

### **Copie dei certificati**

I certificati sono documenti insostituibili, motivo per cui vanno sempre inviate solamente delle copie. Queste non hanno bisogno di essere autenticate, dato che puoi sempre presentare gli originali nel corso del colloquio di presentazione. I certificati devono informare in modo dettagliato sulle attività esercitate sino a quel momento. Quindi, quando lasci un posto di lavoro, chiedi sempre che ti venga rilasciato un certificato o almeno un attestato di lavoro. Hai infatti diritto a una valutazione del tuo lavoro.

## **Referenze**

Cita persone il cui giudizio ha un certo peso. Prima, però, assicurati che siano disposte a dare informazioni positive sulla tua personalità e sulle tue competenze. Referenze particolarmente appropriate sono i tuoi superiori, se con il loro consenso cerchi un nuovo impiego e se hai lasciato quello attuale in buoni termini. Puoi altresì menzionare i clienti del tuo attuale datore di lavoro o di quello precedente, soprattutto se essi hanno una buona reputazione nel loro settore. (Si veda l'esempio alla rubrica «Referenze», pag. 12).



## Composizione di una lettera di accompagnamento alla candidatura

**La lettera di accompagnamento dovrebbe contenere i seguenti elementi:** (si vedano gli esempi a pag. 28 – 31)

1. Mezzo attraverso il quale sei venuto a conoscenza del posto vacante. Tale informazione va riportata all'inizio della lettera, alla voce oggetto (annuncio, colloquio con un cliente, informazione ricevuta da un amico o indicazione dell'Ufficio del lavoro, ecc.).
2. Motivo della candidatura.
3. Tue competenze, conoscenze ed esperienze professionali.
4. Tua attuale funzione e attività.

La lettera di candidatura è il tuo biglietto da visita. Essa determina in buona parte se verrai invitato a un colloquio di presentazione.

Devi dunque inviare una lettera priva di errori, pulita e completa di tutti i documenti usuali. Se lo ritieni necessario, chiedi a qualcuno di correggerla. La meticolosità, in questo caso, non è mai troppa.

**Rileggi la tua lettera a mente fresca alcune ore dopo averla scritta o il giorno successivo.**

**Sei contento di come hai descritto te stesso?**

**Il tuo messaggio è chiaro?**

**Ritieni che la lettera invogli a conoscerti?**





## Frase tipo per la lettera di candidatura

Scegli, fra queste frasi, quelle che corrispondono alla tua candidatura o ispirati ad esse per trovare un'altra formulazione:

### Esempi per l'introduzione

Il posto messo a concorso mi interessa molto in quanto corrisponde esattamente ai miei obiettivi professionali.

Presento la mia candidatura a questo posto poiché la mia esperienza e le mie competenze rispondono alle vostre esigenze.

..., in quanto la mia formazione e le mie attività precedenti mi hanno permesso di acquisire le competenze e l'esperienza da voi richieste.

..., in quanto il genere e il settore di attività corrispondono al posto che occupo attualmente.

Il vostro annuncio ha attirato la mia attenzione in quanto il posto corrisponde ampiamente alle mie aspirazioni.

..., poiché il profilo da voi descritto coincide con la carriera che ho compiuto finora.

..., in quanto la descrizione dei compiti corrisponde esattamente alle mie idee in fatto di product management.

La mia candidatura dovrebbe interessarvi in quanto ho acquisito, nel corso della mia carriera, le competenze e l'esperienza da voi richieste.

..., in quanto ho acquisito un bagaglio di conoscenze interessante e fuori del comune.

### Anche un po' di lodi non possono nuocere!

La chiarezza con cui i compiti e le esigenze sono presentati nel vostro annuncio mi hanno impressionato favorevolmente.

Sapendo che la vostra ditta fa parte delle imprese d'avanguardia nel settore..., desidererei avere la possibilità di lavorare per voi.

## **Esempi per la parte centrale**

Ho acquisito, nel corso della mia carriera, conoscenze approfondite e una notevole esperienza in tutti i settori indicati.

Ho acquisito conoscenze specifiche e un'esperienza particolare presso la ditta...nei settori...

Possiedo capacità ed esperienza nei seguenti campi:...

Le competenze indicate e la mia esperienza mi permetterebbero di svolgere con successo i compiti descritti.

Vi presento i miei punti forti...

Ho già esercitato con successo un'attività analoga presso...

Ho potuto acquisire conoscenze ed esperienze specifiche nel vostro ramo presso...

Ho acquisito le conoscenze specifiche da voi auspiccate lavorando presso...

I documenti allegati/le qualifiche allegate vi permetteranno di constatare che rispondo completamente alle esigenze richieste per il posto descritto.

Sono convinto che la mia competenza e la mia esperienza potrebbero contribuire al successo della vostra ditta.

## **Esempi per il finale**

Mi permetterò di telefonarvi nei prossimi giorni per verificare la possibilità di fissare un colloquio.

Credo che le mie qualifiche potranno interessarvi e confido in un sollecito riscontro da parte vostra.

Metterò volentieri a disposizione ulteriori documenti che attestano la mia esperienza professionale e le mie competenze.

Sarei lieto di poter discutere con voi in merito alle mie qualifiche per questo posto.

Sarei lieto di incontrarvi per poter parlare più ampiamente delle prestazioni da me finora fornite e dei successi ottenuti, per cui mi permetterò di telefonarvi nei prossimi giorni per fissare un colloquio.

Sarei lieto di poter discutere con voi delle mie idee su... (settore in questione).

Un colloquio personale mi permetterebbe di presentarvi in modo più dettagliato le prestazioni da me finora fornite e le mie capacità.

La presente lettera vi offrirà una panoramica sulle mie capacità e sulla mia esperienza professionale. Sarei lieto di poter descrivere più nel dettaglio il mio profilo professionale durante un colloquio personale.

Mi farebbe piacere poter conoscere più da vicino il vostro settore professionale in occasione di un colloquio personale.

## Referenze

I nomi e i recapiti delle persone citate come referenze non vanno indicati nel CV ma su un foglio separato da portare con sé durante il colloquio di presentazione. In caso contrario, vi è il rischio che il datore di lavoro si informi su di te contattando tali persone prima ancora di averti convocato per un colloquio, nonostante ciò sia vietato dalla legge sulla protezione dei dati.

Se nell'annuncio sono richieste referenze, prendine atto nella lettera di candidatura aggiungendo una frase del tipo: «Sarò lieto di fornirLe referenze in occasione di un colloquio personale».

Ciò che più interessa un futuro datore di lavoro, sono le referenze professionali. Chiedi dapprima il consenso della persona che intendi menzionare e verifica se è tuttora occupata presso l'azienda in cui lavoravi.

Indica i tuoi ultimi due datori di lavoro. Il lontano passato non è più pertinente. Probabilmente nel frattempo sei maturato sia sul piano professionale che personale.

Se lavori da molti anni per lo stesso datore di lavoro, è indispensabile che tu indichi come referenze persone che non lavorano nell'azienda o, ad esempio, clienti, fornitori, partner commerciali.

### Esempi di referenze

Bernasconi Giovanni  
Direttore  
Intercity SA  
Via Motta 5  
6900 Lugano  
N. telefono prof.: 091 / 000'00'00  
(mio diretto superiore quando lavoravo presso la ditta Y)

Verda Enrico  
Capo del personale  
Ditta ABC  
Largo Bonetti  
6900 Lugano  
N. telefono prof.: 091 / 000'00'00  
(mio diretto superiore quando lavoravo presso la ditta X)

## Offerta spontanea

L'offerta spontanea si distingue dalla risposta ad un annuncio per la sua sinteticità. È particolarmente indicata:

- quando si tratta di rispondere ad un annuncio cifrato; può essere rischioso inviare un fascicolo di candidatura completo;
- se si vuole «tastare il terreno» presso un'azienda che funziona a gonfie vele o che ha appena ottenuto un grosso contratto.

**Attenzione**, in entrambi i casi, prenditi il tempo per redigere una lettera «mirata» e non limitarti ad una lettera standard.

Indirizza la tua offerta a un responsabile di settore: egli è la persona adatta per valutare se la tua candidatura è interessante. Non esitare a telefonare al centralino dell'azienda per chiedere il suo nome.

Se sei disoccupato, la lettera spontanea è inoltre un ottimo mezzo per avvicinare i tuoi obiettivi professionali.

### **L'offerta spontanea comprende in genere:**

- una lettera di presentazione in cui menzioni perché l'azienda ti interessa e cosa puoi offrirle;
- un CV leggero (ad esempio in forma sintetica con dati anagrafici e relativi alla carriera) se le informazioni inserite nel CV non figurano già nella lettera di accompagnamento.

L'offerta spontanea può anche limitarsi ad una lettera molto dettagliata che non deve tuttavia superare una pagina e mezzo.

**Attenzione:** non dimenticarti di ricontattare l'azienda dopo aver inviato la tua lettera. Ricordati di richiamare, nei 7–10 giorni successivi all'invio, la persona a cui hai indirizzato la lettera. Alcuni selezionatori mettono alla prova la tua motivazione in questo modo e fissano un colloquio soltanto ai candidati che danno seguito alla loro candidatura con una telefonata.

## Candidatura per telefono

Hai una voce giovanile che non indica la tua età? Non vuoi presentare subito il tuo CV visto che comporta molte lacune o vi sono indicati molti cambiamenti di posto di lavoro? Intendi presentare una candidatura spontanea e nel settore specifico è pratica comune farlo per telefono?

In questi casi puoi presentare una candidatura telefonando alla persona responsabile. Attenzione: per questo tipo di candidatura ci vuole un'accurata preparazione!

- Scegli un giorno in cui ti senti in forma (il sorriso, la motivazione, il dinamismo si sentono nel tono della tua voce).
- Prepara carta, penna e agenda per annotare gli aspetti interessanti del posto di lavoro.
- Preparati mentalmente: come iniziare il colloquio, motivo della telefonata, come concluderla.
- Annota brevemente le cose che intendi dire.

Quando avrai all'altro capo del telefono la persona responsabile, può iniziare un'efficace presa di contatto. Illustra rapidamente e in maniera concisa la tua esperienza professionale e cerca di scoprire se corrispondi al profilo richiesto.

Appena il tuo interlocutore ti fa capire che vorrebbe prima di tutto ricevere il tuo fascicolo di candidatura, dimostrati cooperativo e rispondigli che glielo spedirai certamente nei prossimi giorni.

- Nella tua lettera di candidatura, fa' riferimento al colloquio telefonico e indica il motivo per cui questo lavoro ti interessa in modo particolare.
- Indirizza la lettera alla persona con cui hai parlato e ringraziala per le informazioni fornite.

Non tutti hanno il coraggio o sono capaci di «vendersi» al telefono. Se questo è il tuo caso, non sprecare le tue opportunità con una telefonata malriuscita; fa' ricorso piuttosto alla candidatura scritta.



## Ricerche d'impiego tramite Internet

Vuoi cercare il tuo prossimo impiego tramite Internet? Ottima scelta, in quanto il web offre molte possibilità.

Naviga regolarmente su internet! Prima di tutto, prenditi un po' di tempo per cercare i siti utili per mezzo dei motori di ricerca. Non dimenticarti di consultare i siti dei datori di lavoro che ti interessano. Controlla in seguito regolarmente le pagine che, considerato il tuo profilo e i tuoi obiettivi professionali, ti offrono maggiori prospettive.

Prima di presentare la candidatura via Internet, prepara la lettera di accompagnamento e il CV e salvali sul computer. Questi due documenti ti saranno molto utili per le candidature online. Inoltre, sarai pronto se il datore di lavoro ti convoca subito per un colloquio chiedendoti di portargli il fascicolo di candidatura.

### Consigli

1. Controlla la data di pubblicazione dell'annuncio d'impiego. In caso di dubbio, telefona per sapere se il posto è ancora vacante.
2. Non dimenticarti di indicare l'oggetto della tua e-mail; ciò aiuterà il destinatario a reperire la tua mail nella massa di messaggi che riceve ogni giorno.
3. Controlla regolarmente la casella di posta elettronica, anche se hai menzionato il tuo indirizzo postale o il numero di telefono.

### Candidatura via e-mail

1. Non inviare l'e-mail di candidatura ad una banca dati anonima o all'indirizzo generale di un servizio del personale. Invia la candidatura all'indirizzo e-mail di una ben determinata persona, di cui è preferibile procurarsi nome e indirizzo, magari telefonando alla segreteria dell'azienda. In questo modo, eviterai inoltre problemi di protezione dei dati.

2. Invia la lettera di candidatura e il CV inserendoli nel testo del messaggio oppure sotto forma di documento Word allegato.
  - Evita di elaborare i tuoi documenti con programmi troppo recenti; non tutte le aziende dispongono dei tuoi stessi software.
  - Non trasmettere l'indirizzo del tuo sito Internet privato indicando che esso contiene i tuoi dati personali.
  - Non inviare documenti PowerPoint o file troppo grandi.
  
3. Non accontentarti di un'e-mail standard. Come per le altre candidature, adatta la tua e-mail all'azienda a cui ti rivolgi.

Attenzione

Alcune imprese sono sommerse da questo tipo di candidature, per cui, se presenti un'offerta di lavoro spontanea, non aspettarti una risposta rapida.

## Link

1. Sul sito Internet [www.area-lavoro.ch](http://www.area-lavoro.ch) troverai, in particolare alle rubriche «Alla ricerca di un impiego?» e «Disoccupato, cosa fare?», numerose informazioni utili su questioni giuridiche e finanziarie legate alla disoccupazione nonché opuscoli dettagliati in materia. Inoltre, potrai consultare una banca dati con circa 6'000 posti vacanti e ti verranno indicati numerosi link per accedere ai posti vacanti annunciati da imprese pubbliche e private sia in Svizzera che all'estero. Troverai altresì informazioni generali sul mercato del lavoro, sulla libera circolazione delle persone nonché gli indirizzi degli URC e delle casse di disoccupazione.





## Dieci regole da seguire per affrontare un colloquio

1. Preparati scrupolosamente al colloquio.
2. Sentiti fortunato di avere l'occasione di un colloquio interessante con una persona interessante.
3. Rivolgiti al tuo interlocutore in tono deciso, chiamandolo con il suo cognome; stringi la sua mano in modo deciso e sorridi cordialmente. Alcune parole gentili, un po' di conversazione generale – comportati con naturalezza, ciò fa sempre una buona impressione. Se non sei sicuro di te stesso, esercita la tua «entrata in scena». Se il primo contatto si svolge bene, e te ne rendi conto, ti sentirai più sicuro per il resto del colloquio.
4. Devi sapere che i primi quattro minuti sono decisivi. È infatti provato che l'inizio di un colloquio è determinante per l'impressione di simpatia o antipatia che può lasciare.
5. Ascolta attentamente ogni cosa che ti viene detta; guarda negli occhi il tuo interlocutore; mostrati interessato all'azienda, ai vari settori e ai problemi che ti vengono descritti.
6. Non interrompere il tuo interlocutore.
7. Fa' domande.
8. Non monopolizzare il discorso. Osserva la persona che ti ha ricevuto e se noti una certa impazienza, fa' domande più brevi.
9. Non essere né umile né arrogante, né rigido né troppo sicuro di te, comportati in modo naturale, come se discutessi con un partner commerciale. Non sei venuto per mendicare un posto, ma per offrire i tuoi servizi.
10. Non dimenticarti l'elemento più importante del colloquio: non devi accontentarti di rispondere alle domande, ma cogliere l'occasione di dare il meglio di te stesso per lasciare un'ottima impressione.



# Colloquio di presentazione

## Preparazione ad un colloquio di presentazione

Se sei convocato ad un colloquio di presentazione significa che la tua candidatura ha suscitato interesse e sei entrato nella rosa dei candidati. Ora devi dimostrare di possedere le qualità sottolineate nella lettera di candidatura e di corrispondere al profilo richiesto.

Per superare questo ultimo ostacolo, ti consigliamo di prepararti con cura al colloquio. Succede spesso che i candidati inciampino proprio nelle questioni più ovvie, compromettendo così le loro possibilità di essere assunti. Una buona preparazione ti darà la sicurezza necessaria per convincere il tuo interlocutore delle tue competenze professionali e delle tue qualità.

Sei teso e agitato? Niente di più normale in un'occasione simile. Controlla la respirazione: inspira profondamente con il ventre, lascia che l'aria penetri lentamente negli organi: riempi prima il ventre e poi la cassa toracica, trattieni il respiro un attimo poi espira lentamente finché il tuo ventre ritorna in posizione normale. Se il giorno X ti rendi conto che l'agitazione sta prendendo il sopravvento, soprattutto in attesa del colloquio, ricorri a questa tecnica di rilassamento. Oppure siediti alcuni minuti in un posto tranquillo e ascolta i rumori che ti circondano. Cerca di calmarti parlando a te stesso, cantando una canzone oppure ascoltando musica piacevole.

Ricorri all'autosuggestione. Non pensare: «Non ci riuscirò mai, sono troppo vecchio, troppo giovane, troppo brutto, troppo stupido...», ma piuttosto «Vado bene così come sono, finora ho avuto una bella vita, ho davanti a me uno splendido futuro, conosco e so fare molte cose. Il colloquio sarà un successo!». Prova, vedrai che funziona!

## **È indispensabile prepararsi bene al colloquio. Ecco alcuni consigli:**

- raccogli informazioni dettagliate sull'azienda
- organizzati (viaggio, abbigliamento adeguato, ecc.)
- cerca di prevedere quali domande potrebbero essere poste durante il colloquio e prepara le risposte
- pensa al comportamento e alla tattica da adottare durante il colloquio
- prepara un elenco di domande da porre

## **E non dimenticare, l'età e i diplomi non sono tutto! La personalità è altrettanto importante!**

Le conoscenze tecniche e professionali acquisite e le esperienze maturate non fanno ancora di te una personalità ricercata. Le competenze sociali, come ad esempio il dinamismo, la creatività, lo spirito di squadra, l'abilità comunicativa e la capacità di persuasione sono oggi fattori determinanti nella scelta di un candidato. Prima di un colloquio, devi determinare i tuoi punti forti e quelli deboli, i tuoi obiettivi professionali e personali: in questo modo avrai tutti i presupposti giusti per affrontare un colloquio di presentazione.

Ricordati che lo scopo di un colloquio di presentazione consiste nell'accertare se le caratteristiche del candidato combaciano con i bisogni dell'azienda e se vi sono le basi per una buona collaborazione. Durante il colloquio, le persone incaricate della selezione vogliono verificare l'idea che si sono fatti del candidato. Dal canto suo, il candidato dovrebbe approfittare dell'occasione per informarsi sull'impiego offerto e sull'ambiente di lavoro, dimostrando così anche un vivo interesse per il posto.

### **Tecnica di comportamento per il colloquio**

- Adotta già nella sala d'attesa un comportamento corretto: è possibile che la segretaria ti osservi. Alcuni datori di lavoro danno grande importanza al giudizio della propria segretaria e chiedono il suo parere alla fine del colloquio.
- Fa' in modo di avere uno sguardo fermo e diretto. (Guarda il tuo interlocutore negli occhi. Cerca il contatto. Se ti senti troppo imbarazzato, ecco un trucco: fissa le sue sopracciglia o un punto tra di esse).
- Controlla il tono della tua voce. (Deve essere calmo, né acuto né basso; in questo modo riuscirai a controllare meglio e a non mostrare la tua agitazione).
- Non criticare mai un ex datore di lavoro. Dal tuo atteggiamento nei confronti di un precedente datore di lavoro o superiore si può dedurre il comportamento che avrai nella nuova ditta.
- Alle allusioni sulla tua età, ad es. «È troppo giovane per questo posto», replica con una battuta, dicendo ad esempio che non è l'età a determinare il valore... e cominciando a elencare tutto ciò che puoi offrire: dinamismo, energia, voglia di imparare.
- Se ti vengono poste domande indiscrete o impertinenti, rifiuta di risponderti in modo cortese ma deciso.

## **Il comportamento è fondamentale. Attenzione a questi elementi:**

**Puntualità.** Non arrivare né troppo presto, né troppo tardi; consigliamo 10 minuti prima dell'orario stabilito, per avere il tempo di rilassarti o di consultare un'eventuale documentazione.

**Abbigliamento.** Scegli abiti a tinta unita. Il trucco e gli accessori devono essere discreti: meno sono meglio è. Cura il tuo aspetto (pettinatura, mani, denti, scarpe impeccabili). Ricordati che la prima impressione influisce sul giudizio finale.

**Comportamento.** Cura i tuoi gesti e i tuoi movimenti:

- non incrociare contemporaneamente braccia e gambe: indica chiusura o atteggiamento di opposizione verso l'altro
- adotta posizioni asimmetriche (parte superiore del corpo in un'altra posizione rispetto alla parte inferiore: è un segno di personalità attiva e dinamica); cambia posizione durante il colloquio
- controlla le tue mani: non incrociarle continuamente, non giocare con i tuoi anelli; usa le mani per sottolineare le tue parole, ma cerca di essere naturale
- tieni la testa dritta
- non invadere lo spazio del tuo interlocutore; non appoggiarti alla sua scrivania, non spostare i suoi dossier per mettere i tuoi documenti, non prendere la sua sedia.

**Ascolto.** Alcuni candidati sono talmente preoccupati da ciò che vogliono dire che prestano poca attenzione a quanto detto dal loro interlocutore. Devono chiedergli di ripetere la sua domanda o non rispondono esattamente a quanto chiesto, facendo una brutta impressione. Se una domanda ti prende alla sprovvista, non esitare a ripeterla. In questo modo guadagnerai del tempo per riflettere alla risposta.

**Riservatezza e discrezione.** Non cercare di sapere ad ogni costo perché la persona che occupava precedentemente il posto se ne va, soprattutto se il tuo interlocutore allude a divergenze di opinione. Non chiedere nemmeno quanto era pagata.

**Cortesia.** Sii gentile con la segretaria o la persona che ti accoglie. Non prendere opuscoli senza prima chiedere il permesso. Mostra un certo distacco rispetto al tuo passato. Se ti si chiede di parlare di un insuccesso professionale, dimostra che ti è servito per imparare qualcosa.

**Sorriso.** Dimostrati aperto e cortese. Se ti senti a disagio, non lasciarlo trasparire, il tuo interlocutore non ne è responsabile. Allontana i pensieri negativi, ora hai bisogno di tutta l'energia per investirla sul tuo futuro.

### **Fine del colloquio**

Non rovinare la buona impressione fatta facendo improvvisamente capire che hai fretta di concludere il colloquio. Informati sul seguito della candidatura: Riceverò una telefonata? Quando? Sono previsti altri colloqui? Con chi? Entro quali termini? Devo richiamare? Ringrazia chi ti ha convocato per l'attenzione e il tempo che ti ha dedicato.

### **Dopo il colloquio**

Scrivi alla persona che ti ha convocato per ringraziarla delle informazioni fornite e riassumi i punti importanti del colloquio.

### **In caso di risposta negativa**

Chiedi a chi ti ha convocato ciò che puoi migliorare nella tua candidatura così da aumentare le tue possibilità di trovare un impiego.



## Otto principi per rispondere alle domande

1. Sii onesto: per mentire occorre una buona memoria! Ricordati che il tuo interlocutore potrebbe informarsi presso uno dei tuoi vecchi capi. Non occorre tuttavia esagerare nell'onestà, menzionando errori di scarsa rilevanza o avvenimenti poco importanti.
2. Sii positivo: non lamentarti, non esprimere critiche, non fare osservazioni negative su vecchi capi, colleghi, datori di lavoro o attività precedenti.
3. Cerca di inserire in ogni risposta e in ogni affermazione qualcosa di positivo su te stesso. Se ti si domanda, ad esempio, se hai generalmente buoni contatti con i colleghi, non limitarti a rispondere affermativamente, ma aggiungi un esempio.
4. Non essere troppo modesto o servile. Mostra di essere fiero delle tue prestazioni e dei successi conseguiti.
5. Non essere presuntuoso. Il tuo interlocutore, che è abituato a questo genere di colloqui, si accorgerà rapidamente se dici la verità.
6. Pensa alle tue risposte. Non esitare a prendere tempo per riflettere prima di rispondere. Eviterai così di dare l'impressione di aver imparato le risposte a memoria.
7. Se una domanda non ti sembra sufficientemente chiara o vuoi guadagnare tempo per riflettere, chiedi semplicemente: «Cosa intende dire con ciò? Potrebbe precisare la sua domanda?»
8. Mostrati flessibile. Osserva attentamente il tuo interlocutore e cerca di indovinare i suoi obiettivi. Cosa desidererebbe sentire? Preferisce risposte concise o dettagliate? Ha molto o poco tempo a disposizione per il colloquio? Adattati a lui e comportati secondo quanto si aspetta da te.



## 36 domande alle quali occorre prepararsi

1. Potrebbe descrivermi brevemente la sua carriera professionale?
2. Perché cerca un nuovo lavoro?
3. Perché si è candidato a questo posto?
4. Cosa sa della nostra ditta?
5. Quali sono i suoi obiettivi professionali? Dove vorrebbe essere fra 5/10 anni?
6. Perché ritiene di essere qualificato per occupare questo posto?
7. Cosa intende per ... (il tuo settore specifico, come ad. es. la contabilità, il controllo della qualità, il marketing, ecc.)?
8. Cosa potrebbe fare per noi?
9. Cosa le piace/non le piace del posto di lavoro che occupa attualmente? Cosa le è piaciuto/non le è piaciuto della sua ultima occupazione?
10. Quali funzioni ha svolto volentieri/malvolentieri?
11. Ha incontrato problemi nel suo ultimo impiego?
12. Quali sono le qualità che apprezza nel suo superiore attuale e cosa non le piace di lui?/Quali erano le principali qualità del suo precedente superiore e quali i suoi difetti?
13. Quali sono i motivi che finora l'hanno indotta a cambiare posto di lavoro?
14. Cosa pensa del suo attuale datore di lavoro/del suo ultimo datore di lavoro?
15. Qual è il posto di lavoro che finora le ha dato maggiori soddisfazioni? Per quali motivi?
16. Come descriverebbe se stesso? Come la descriverebbe il suo capo (carattere, modo di lavorare, condotta)?
17. Quali sono i suoi punti forti e i suoi punti deboli?
18. Ha capacità direttive? Come può provarlo?
19. Qual è stato il suo principale problema nella gestione del personale? Come l'ha risolto?
20. Collabora volentieri con altre persone? Può darmi qualche esempio?

- 21.** Come organizza il suo lavoro?
- 22.** Quali sono i compiti principali nell'ambito della sua occupazione attuale/  
Quali erano i compiti principali nell'ambito del suo ultimo impiego?
- 23.** Quali miglioramenti ha apportato nel suo settore?
- 24.** Qual è stato il suo contributo alla ditta?
- 25.** Quali sono stati i successi più significativi della sua carriera professionale?
- 26.** Come si comporterebbe in una tale situazione? Per risolvere tale problema?  
Per introdurre ciò? Per organizzare ciò?
- 27.** Quali insuccessi ha avuto?
- 28.** Quale opinione ritiene che i suoi colleghi abbiano di lei?
- 29.** Qual è il suo salario attuale?
- 30.** Quali sono le sue pretese salariali?
- 31.** Quanto tempo pensa di restare con noi?
- 32.** Ha già assunto personale? Quali sono stati i suoi criteri di selezione?
- 33.** Potrebbe indicarmi alcune referenze?
- 34.** Ha in vista altri posti? Di che tipo?
- 35.** Mi elenchi i motivi per cui dovrei assumerla!
- 36.** Ha ancora domande?



## **Ulteriori domande relative al curriculum vitae:**

Potrebbe spiegarmi perché:

- ha cambiato settore, attività, domicilio?
- ha scelto questa professione?
- non ha ottenuto un diploma? ecc.

## Il CV tradizionale anticronologico

### CURRICULUM VITAE

#### Dati personali

Nome: Anna  
Cognome: Rossi  
Indirizzo: Via Giordani 18, 6900 Lugano  
Telefono: 091/000.00.00

Data di nascita: 14.01.1956  
Stato civile: sposata  
Nazionalità: svizzera

#### Esperienze professionali

20YY – 20ZZ                      Contabile presso la ditta Z a Lugano  
– allestimento bilanci società estere  
– ecc.

20XX – 20YY                      Contabile presso la ditta Y a Bellinzona  
– gestione debitori e creditori  
– supporto al responsabile amministrativo

19VV – 20XX                      Tirocinio di commercio presso la ditta X a Lugano  
– rotazione in vari reparti, tra cui: contabilità,  
vendita, acquisti

#### Formazione scolastica e professionale

19UU – 19VV                      Scuola X, Lugano

#### Conoscenze linguistiche

Italiano: lingua materna  
Tedesco: buone conoscenze

#### Conoscenze informatiche

Word: 80% delle funzioni  
Excel: 40% delle funzioni

## Il CV funzionale con datori di lavoro

### CURRICULUM VITAE

#### Dati personali

Nome: Anna  
Cognome: Rossi  
Indirizzo: Via Giordani 18, 6900 Lugano  
Telefono: 091/000.00.00

Data di nascita: 14.01.1956  
Stato civile: sposata  
Nazionalità: svizzera

#### Formazione professionale

3 anni Tirocinio di commercio con ottenimento dell'AFC

#### Esperienze professionali

5 anni **Contabile**  
– allestimento bilanci società estere,  
– gestione debitori e creditori,  
– supporto al responsabile amministrativo,...

3 anni **Tirocinio di commercio**  
– rotazione in vari reparti, tra cui: contabilità, vendita, acquisti

#### Datori di lavoro

Ditta Z, Lugano 20YY – 20ZZ  
Ditta Y, Bellinzona 20XX – 20YY  
Ditta X, Lugano 19VV – 20XX

#### Conoscenze linguistiche

Italiano: lingua materna  
Tedesco: buone conoscenze

#### Conoscenze informatiche

Word: 80% delle funzioni  
Excel: 40% delle funzioni



# Lettera di risposta ad un annuncio

## Raccomandazioni

### Mittente

Indica il tuo nome e cognome, seguiti dal tuo indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail.

**Data:** per esteso.

### Destinatario

Indica il nome e cognome del destinatario; in seguito, il suo titolo e l'indirizzo completo dell'azienda.

**Oggetto:** cita il posto offerto, la pubblicazione e la data in cui è comparso l'annuncio.

### Introduzione

Il primo paragrafo fa riferimento all'annuncio.

– Indica che soddisfi i criteri richiesti nell'annuncio.

### Corpo del testo

I seguenti 2–5 paragrafi rispondono ai criteri dell'annuncio che hai in precedenza sottolineato.

– Redigi 1 paragrafo per criterio.

– Dimostra che corrispondi alla posizione offerta con prove tangibili, precise, quantificate e che illustrano i risultati ottenuti.

– Cerca di trovare formulazioni attive e positive.

– Adatta il vocabolario a quello utilizzato nell'annuncio

### Domanda di colloquio

– Indica che approfondirai gli argomenti trattati in occasione di un colloquio.

– Sii diretto, evita i «Se...».

### Saluti

– Concludi la lettera con una formula di cortesia classica.

– Sii breve e cortese.

**Firma:** autografa.

## Esempio

Anna Rossi  
Via Giordani 18  
6900 Lugano  
(091) 000 00 00  
annarossi@email.ch

Lugano, 18 luglio 20WW

Alla c.a Sig.ra Maria Bianchi  
Responsabile logistica  
Ditta ABC  
Piazza della stazione 3  
6500 Bellinzona

Assistente Responsabile logistica  
Vostro annuncio pubblicato nel Corriere del Ticino del 10 luglio 20WW

Gentile Signora Bianchi

L'annuncio pubblicato sul Corriere del Ticino ha attirato la mia attenzione. Voi cercate un collaboratore in possesso dei 3 seguenti requisiti.

### **Esperienza nella gestione delle scorte**

Nell'ambito della mia attività quale collaboratore nel reparto logistica dell'azienda Y, ho contribuito a diminuire i reclami della clientela riducendo i casi di merci esaurite da 10 a 4 al mese.

### **Capacità organizzative**

Per ottimizzare le attività logistiche dell'azienda X, ho allestito una banca dati rendendo più efficiente il controllo delle scorte e della movimentazione delle merci in magazzino e riducendo i costi di gestione del 20%.

### **Conoscenze del tedesco**

Dopo aver conseguito il diploma di commercio, ho trascorso un periodo di studio di 8 mesi in Germania, dove ho tra l'altro seguito un corso di tedesco commerciale. Sono in grado di redigere ogni tipo di lettera, di sostenere conversazioni telefoniche e di partecipare a gruppi di lavoro in lingua tedesca.

In attesa di poter chiarire meglio i punti summenzionati, Le porgo i miei più distinti saluti.

Anna Rossi



## Raccomandazioni

### Mittente

Indica il tuo nome e cognome, seguiti dal tuo indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail.

**Data:** per esteso.

### Destinatario

Indirizza la lettera ad una persona precisa: il tuo futuro capo (telefona al centralino dell'azienda per saperne il nome). Indica in seguito il suo titolo nonché l'indirizzo completo dell'azienda.

### Apertura

Il primo paragrafo della lettera ha lo scopo di attirare l'attenzione del destinatario affinché non la cestini.

- Non parlare assolutamente di te nella frase di apertura!
- Parla dell'azienda dimostrando che ti sei informato su di essa.
- Evita i luoghi comuni e le adulazioni.

### Corpo del testo

I seguenti 2–5 paragrafi descrivono ciò che hai saputo realizzare nel corso della tua carriera.

- Redigi 1 paragrafo per ogni cosa realizzata.
- Scegli le realizzazioni che corrispondono meglio ai bisogni dell'azienda.
- Dimostra di soddisfare tali bisogni con prove tangibili, precise, quantificate e che illustrano i risultati ottenuti.
- Utilizza frasi con verbi attivi e in forma positiva.
- Adatta il vocabolario a quello utilizzato nella professione.

### Domanda di colloquio

- Esprimi infine l'obiettivo della tua lettera: ottenere un colloquio!
- Sii diretto, evita i «Se...».

### Saluti

- Concludi la lettera con una formula di cortesia classica.
- Sii breve e cortese.

**Firma:** autografa.

## Esempio

Anna Rossi  
Via Giordani 18  
6900 Lugano  
(091) 000 00 00  
annarossi@email.ch

Lugano, 18 luglio 20WWW

Alla c.a Sig. Mario Bianchi  
Responsabile vendite  
Ditta DEF  
Piazza della stazione 3  
6500 Bellinzona

Egregio Signor Bianchi

Nell'articolo dell'8 luglio 20WWW apparso sul Corriere del Ticino ho letto che la Vostra azienda, leader nel settore dell'abbigliamento, è confrontata ad una clientela sempre più esigente e in costante crescita. Mi sono quindi decisa a scriverle.

In effetti, nell'ambito della mia formazione quale venditrice presso la ditta MNL, mi sono subito ritrovata a dover trattare con una clientela esigente e diversificata. Grazie alle mie conoscenze dei prodotti MNL, sono riuscita a fidelizzare il 62% della clientela.

Ho inoltre ideato un dispositivo di promozione delle vendite organizzando settimane a tema, che ha permesso di aumentare il volume d'affari del 20% durante i periodi di rallentamento causati dalle vacanze.

Infine, sono stata incaricata di gestire direttamente i reclami dei clienti. Grazie alla mia facilità di contatto con la clientela, sono riuscita a risolvere l'80% dei casi di reclamo del servizio post-vendita in meno di 2 giorni.

Sarei lieta di approfondire le mie esperienze professionali e le mie qualità in occasione di un colloquio personale.

In attesa di un Suo cortese riscontro, ringrazio per l'attenzione riservatami e porgo distinti saluti.

Anna Rossi



Publicato dal



Direzione del lavoro, Mercato del lavoro/Assicurazione  
contro la disoccupazione

Distribuzione

UFCL, Distribuzione pubblicazioni, 3003 Berna

mod. 711.253i 05.2005 50'000