



Personnel
Certification

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Certificazione «Business & Corporate»

Programma di certificazione
Certified PR and Communication Expert SAQ

Versione 03

Sostituisce: Versione 02

Livello: Pubblico

Valido dal 20.03.2024

Per una migliore leggibilità, nel presente documento si utilizza esclusivamente la forma maschile. Tuttavia, le formulazioni sono esplicitamente indipendenti dal genere.

Personnel Certification

SAQ Swiss Association for Quality
Ramuzstrasse 15
CH-3027 Bern

T +41 (0)31 330 99 00
pc@saq.ch
www.personnelcertification.ch



Indice

Indice.....	2
1. Panoramica.....	3
1.1 Obiettivo e scopo.....	3
1.2 Gruppo di destinatari	3
1.3 Vantaggi e benefici	3
2. Temi di apprendimento	3
3. Prima certificazione.....	5
3.1 Condizioni di ammissione	5
3.2 Richiesta	5
4. Ricertificazione.....	6
4.1 Requisiti	6
4.2 Misure di ricertificazione	6
4.3 Richiesta	7
5. Direttive generali	7
5.1 Certificato e titolo.....	7
5.2 Durata	7
5.3 Spedizione.....	7
5.4 Lingua	7
5.5 Proprietà / Truffa.....	8
5.6 Rinuncia / Restituzione.....	8
5.7 Reclamo	8
5.8 Archiviazione	8
5.9 Obbligo di informazione e protezione dei dati	8
5.10 Costi dei certificati	9



1. Panoramica

1.1 Obiettivo e scopo

Il programma di certificazione «Certified PR and Communication Expert SAQ» descrive i contenuti di apprendimento necessari e definisce i requisiti per la prima certificazione e la ricertificazione. Le seguenti linee guida si orientano ai requisiti della norma SN/EN ISO IEC 17024:2012.

1.2 Gruppo di destinatari

La certificazione «Certified PR and Communication Expert SAQ» è rivolta alle persone che esercitano la funzione/ruolo di attività principale nel settore Public Relations/Comunicazione, che hanno già assunto i compiti qualificati in questo settore.

1.3 Vantaggi e benefici

Il certificato personale «Certified PR and Communication Expert SAQ» attesta le competenze e le conoscenze personali necessarie per una collaborazione qualificata nel settore Public Relations/Comunicazione. Inoltre, la ricertificazione conferma la formazione continua e l'esperienza professionale richiesta, in modo che i titolari del certificato soddisfino le esigenze sempre crescenti e in continuo cambiamento del profilo professionale.

2. Temi di apprendimento

I temi di apprendimento sono parte integrante del programma di certificazione e costituiscono le basi delle competenze dei titolari del certificato.

Tema	Sottotema
01. Fondamenti di economia nazionale ed economia aziendale	01.1 Funzioni e regole dell'economia nazionale 01.2 Correlazioni e processi dell'economia nazionale 01.3 Economia nazionale in termini di sviluppo strategico della comunicazione aziendale e di marketing 01.4 Economia politica ed aziendale e imprenditorialità 01.5 Modelli operativi 01.6 Obiettivi e strategie aziendali 01.7 Contesto e mercati di un'impresa 01.8 Opportunità e pericoli dell'orientamento strategico di un'impresa 01.9 Organizzazione strutturale e funzionale di un'impresa 01.10 Gestione dei progetti incl. budgeting
02. Principi di gestione e procedimento	02.1 Politica aziendale e procedure di gestione 02.2 Termini di base sull'organizzazione 02.3 Metodo decisionale per la risoluzione di problemi 02.4 Fatti e informazioni sul proprio settore 02.4 Procedure e risultati economico-aziendali 02.5 Considerazioni tecnico-finanziarie 02.6 Criteri per la gestione dei collaboratori 02.7 Situazioni gestionali in situazioni conflittuali



Tema	Sottotema
03. Principi Marketing e ricerca di mercato	03.1 Strategia e concetto di marketing 03.2 Strumenti di marketing 03.4 Forme di ricerca di mercato e di comunicazione 03.5 Comunicazione con gli istituti di ricerca di mercato 03.6 Sistemi di acquisizione dati
04. Strategia di comunicazione	04.1 Briefing 04.2 Carenze dell'informazione, chiarimenti e analisi della situazione 04.3 Gruppi target e relative esigenze 04.4 Fattori sociologici e psicologici dei gruppi target 04.5 Strategie di comunicazione secondo obiettivi e direttive 04.6 Strumenti e canali di comunicazione 04.7 Ottimizzazione di strategie o misure di comunicazione
05. Comunicazione aziendale	05.1 Comunicazione di reputazione, cambiamento, issue e crisi 05.2 Comunicazione interna 05.3 Public Affairs 05.4 Investor Relations 05.5 Etica, CRS e Governance/Compliance 05.6 Successo, opportunità e rischi 05.7 Consulenza, coach e supporto alla direzione 05.8 Ottimizzare le attività in corso
06. Corporate Identity	06.1 Principi di CI 06.2 Corporate Design, Behaviour, Communication, Wording 06.3 Brand Management 06.4 Pubblicazioni / Corporate Media secondo CI
07. Concetti di comunicazione	07.1 Concetti per la comunicazione aziendale o commerciale 07.2 Concetti di Live Communication 07.3 Concetti di promozione delle vendite / marketing di dialogo 07.4 Concetti di presenza digitale 07.5 Pubblicazioni online e offline 07.6 Misure di comunicazione
08. Media e canali	08.1 Media-Briefing 08.2 Strategia e concetto mediatico per media online e offline 08.3 Campagne crossmediali 08.4 Budget di distribuzione / media 08.5 Analisi della campagna 08.6 Canali e sezioni dei social media 08.7 Relazione con i media incl. conferenza stampa
09. Attuazione comunicativa	09.1 Briefing per un team creativo 09.2 Tecniche creative per l'attuazione 09.3 Approcci creativi 09.4 Testi / Sviluppo Content, Ghostwriting 09.5 Content adattato al canale
10. Diritto dei media e della comunicazione	10.1 Disposizioni in materia di comunicazione e diritto dei media 10.2 Disposizioni giuridiche rilevanti per il settore 10.3 Legittimità dell'attuazione e presentazioni



Tema	Sottotema
	10.4 Diritto della comunicazione e codici PR 10.5 Principi di etica e lealtà
11. Fattori critici di successo	11.1 Identificazione dei fattori critici di successo 11.2 Interazione dei fattori critici di successo 11.3 Approcci risolutivi in caso di errori / feedback critici
12. Tecnica di presentazione	12.1 Tipi di presentazioni 12.2 Tecniche di argomentazione 12.3 Visualizzazioni 12.4 Tecniche di presentazione

3. Prima certificazione

3.1 Condizioni di ammissione

La certificazione "Certified PR and Communication Expert SAQ" è aperta alle persone maggiorenni che svolgono un'attività lavorativa in Svizzera e che soddisfano una delle tre opzioni seguenti:

- Opzione 1
 - Titolo di formazione riconosciuto dalla SAQ che abbia meno di 5 anni al momento della richiesta.
 - Almeno 5 anni di esperienza professionale con una funzione principale¹ nel settore Public Relations/Comunicazione
- Opzione 2
 - Titolo di formazione riconosciuto dalla SAQ, indipendentemente dalla data di conseguimento del diploma.
 - Almeno 10 anni di esperienza professionale con una funzione principale¹ nel settore Public Relations/Comunicazione
- Opzione 3
 - Membro professionista del [registro professionale di pr suisse](#)

Un titolo di formazione riconosciuto dalla SAQ (vedi elenco separato sul sito web) deve:

- coprire almeno il 75 % del catalogo dei temi di apprendimento.
- aver verificato le competenze professionali e metodologiche in una procedura di qualificazione.

La SAQ può contattare l'operatore della formazione e il datore di lavoro per ulteriori informazioni.

Al momento della richiesta di certificazione, i candidati devono esercitare un ruolo/una funzione di attività principale¹ nel settore Public Relations/Comunicazione. I candidati sono tenuti a fornire le prove che attestino tali requisiti.

3.2 Richiesta

La richiesta di certificazione deve essere presentata alla SAQ interamente compilata e firmata. Inoltre, insieme alla richiesta devono essere inviati anche gli allegati necessari:

¹ Attività principale: grado di occupazione minimo del 60 % nel settore Public Relations/Comunicazione



- Diploma di formazione o conferma di iscrizione al registro professionale pr suisse.
- Attestazione del posto di lavoro attuale e della funzione/ruolo di attività principale¹ nonché dell'esperienza professionale necessaria (certificato/attestato di lavoro)

4. Ricertificazione

Per la ricertificazione deve essere presentata una prova non oltre la scadenza del certificato. La prova si riferisce alle componenti «esperienza lavorativa» e «formazione continua». I titolari del certificato dimostrano all'istituto di certificazione di aver mantenuto aggiornate le proprie conoscenze e competenze pratiche nel campo delle Public Relations/comunicazione durante il periodo di validità del certificato. La ricertificazione è possibile solo per il programma di certificazione della prima certificazione e può essere ottenuta solo se il titolare del certificato opera o ha lavorato nell'ambito di tale programma. Il titolare del certificato è responsabile in prima persona del completamento tempestivo e dell'inoltro delle misure di ricertificazione riconosciute dalla SAQ.

4.1 Requisiti

Per la ricertificazione devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

- Certificato «Certified PR and Communication Expert SAQ» valido disponibile.
- Completamento delle misure di ricertificazione della durata di 50 ore di apprendimento. In tale contesto devono essere contemplate entrambe le componenti «esperienza lavorativa» e «formazione continua».
- Le misure di ricertificazione sono state completate durante il periodo di validità del certificato.
- Richiesta di ricertificazione inoltrata alla SAQ prima della scadenza del certificato ancora valido.

4.2 Misure di ricertificazione

Per la ricertificazione, durante il periodo di validità del certificato devono essere completate misure della durata di 50 ore di apprendimento. In questo caso si distingue tra «esperienza lavorativa» e «formazione continua». Entrambe le componenti devono dimostrare un numero minimo di ore di apprendimento.

Componente	Condizioni / Ore di apprendimento
Esperienza lavorativa	<ul style="list-style-type: none">• Per ogni esperienza lavorativa di 6 mesi con funzione/ruolo di attività principale nel settore Public Relations/comunicazione vengono conteggiate 5 ore di apprendimento.• L'intero orario di lavoro in mesi può essere suddiviso in una sola volta o su tutta la durata di validità del certificato.• I mesi iniziati che non rientrano in un gruppo di 6 mesi non possono essere parzialmente conteggiati.• Per la componente «esperienza lavorativa» devono essere dimostrate almeno 15 ore di apprendimento.• Come prova dell'«esperienza lavorativa» è necessario un certificato o attestato di lavoro che indichi la funzione, i compiti e il periodo di tempo.



Componente	Condizioni / Ore di apprendimento
Formazione continua	<ul style="list-style-type: none">Partecipazione a corsi di formazione in presenza misurabili/verificabili e/o metodi/moduli di apprendimento autodidattico (o combinazione) digitali con orientamento alle capacità/competenze rilevanti del programma di certificazione.Sono accreditate solo le ore di apprendimento dei corsi di formazione continua riconosciuti dalla SAQ. L'elenco aggiornato è disponibile sul sito web della SAQ.La SAQ definisce preventivamente le ore di apprendimento per ogni formazione continua riconosciuta.Per la componente «Formazione continua» devono essere dimostrate almeno 20 ore di apprendimento.I corsi di formazione continua devono essere conclusi e accompagnati da un attestato (diploma, certificato, attestato di partecipazione o simili)

4.3 Richiesta

La richiesta di certificazione deve essere inviata alla SAQ interamente compilata e firmata (per e-mail o per posta). Alla richiesta devono essere allegati le prove delle misure di ricertificazione. La richiesta di ricertificazione può essere presentata al più presto 3 mesi prima della scadenza del certificato attualmente valido.

5. Direttive generali

5.1 Certificato e titolo

Il certificato viene rilasciato in formato digitale ed è valido per 3 anni. Il periodo di validità è indicato sul certificato. Durante questo periodo di validità, il titolare del certificato può utilizzare, a seconda della lingua del certificato, il titolo seguente: «Certified PR and Communication Expert SAQ».

5.2 Durata

La durata di validità del certificato è limitata a 3 anni. Successivamente ha luogo la ricertificazione periodica.

5.3 Spedizione

Il certificato digitale e la fattura per i costi di certificazione saranno inviati via e-mail. In assenza di altre indicazioni da parte del candidato, il certificato viene inviato all'indirizzo e-mail riportato nella domanda. Il titolare del certificato può mettere a disposizione del datore di lavoro una copia del certificato.

5.4 Lingua

In linea di principio, il certificato viene rilasciato nella lingua del titolo di formazione. Tuttavia, su richiesta, è possibile scegliere una delle lingue seguenti: tedesco, francese, italiano, inglese



5.5 Proprietà / Truffa

Il certificato rimane di proprietà della SAQ e può essere ritirato al possessore definitivamente o temporaneamente facendo riferimento a motivi importanti senza rimborso dei costi del certificato. Motivi importanti sono:

- Sospetto fondato di abuso da parte del titolare del certificato
- Violazioni del programma di certificazione
- I costi per la certificazione non vengono versati entro i termini previsti

In caso di sospetto di abuso o in presenza di segnali di informazioni sbagliate da parte della persona certificata, la SAQ ha il diritto di verificare tali informazioni e analizzare eventuali casi di abuso.

Il partecipante si impegna a trasmettere sempre alla SAQ informazioni veritiero. Se nella richiesta di certificazione o nel corso del suo periodo di validità vengono constatate violazioni delle direttive del presente programma di certificazione, la certificazione viene esclusa.

5.6 Rinuncia / Restituzione

Qualora si rinunci al certificato o al rispettivo rinnovo, bisogna rispedire il documento originale. In caso di rinuncia al certificato, non sarà più possibile riattivarlo successivamente. Se il titolare del certificato non soddisfa più i requisiti per un certificato nell'ambito del periodo di validità del certificato stesso, egli deve comunicarlo per iscritto all'istituto di certificazione e rispedire il certificato a quest'ultimo.

5.7 Reclamo

In caso di decisione di certificazione negativa è possibile presentare un reclamo indirizzato per iscritto all'attenzione del comitato di programma entro 30 giorni. In caso di accettazione, i costi relativi al reclamo vengono rimborsati. Ulteriori informazioni sono contenute nella domanda di reclamo.

5.8 Archiviazione

L'archiviazione dei documenti di certificazione avviene in formato elettronico o cartaceo. Il periodo di conservazione è conforme alle disposizioni di legge. Tutti i documenti saranno trattati in modo riservato.

5.9 Obbligo di informazione e protezione dei dati

La SAQ si impegna a utilizzare i dati personali delle persone certificate esclusivamente per scopi legati alla gestione dei certificati (ad es. invito alla ricertificazione), per scopi di controllo e di esame per sospetto abuso (ad es. informazioni sulla validità nei confronti di terzi, impedimento di certificati falsificati) nonché per scopi legati alla garanzia della qualità.

La SAQ si impegna inoltre ad attuare le direttive del Regolamento UE sulla protezione dei dati (RGPD/GDPR) in merito al principio «Privacy by Design», ovvero le misure tecniche e organizzative, e al principio «Privacy by Default», ovvero la quantità e l'utilizzo dei dati raccolti.



5.10 Costi dei certificati

Prima certificazione CHF 290.00

Ricertificazione CHF 200.00

Duplicati / Certificato in un'altra lingua CHF 100.00

Reclamo* CHF 200.00

Tutti i prezzi sono esenti IVA. Prezzi validi dal 1° settembre 2021

* Possibile in caso di richiesta di certificazione respinta da parte della SAQ Swiss Association for Quality.