

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI CENTRALINISTA TELEFONICO

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 65/DPG009 (25-03-2020)

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Cultura generale
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche	Ricevere e smistare le chiamate
	Telefonia, centralino telefonico e posto operatore
Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi	Fornire informazioni telefoniche
	Registrazione, inoltrare messaggi ed aggiornare archivi e rubriche telefoniche
	Informatica di base e macchine per ufficio
Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace	Comunicare ed assistere telefonicamente gli utenti
	Comunicare al telefono in lingua inglese

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione
- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale
- Conoscenza della lingua inglese almeno al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER) del Consiglio

- d'Europa restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro • I contratti nazionali e collettivi • Il contratto a tempo determinato e indeterminato • Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi • Gli sbocchi professionali • Principi etici fondamentali 	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi conoscitivi di base della costituzione italiana e dell'Amministrazione dello Stato delle Regioni e degli Enti locali • Cenni sull'Unione Europea e suo ordinamento • Cenni di economia 	Cultura generale	20	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le telefonate in entrata rispondendo con tempestività ed adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed 	Ricevere e smistare le chiamate	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>alla cortesia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare, se previste, formule codificate di apertura e di chiusura per rendere nota la propria identità e per concludere la chiamata • Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della azienda o dell'organizzazione • Smistare le telefonate specificando l'identità dell'interlocutore e sinteticamente il motivo della chiamata 				
4	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile • Cenni sull'offerta dei servizi telefonici • Funzionalità e caratteristiche del posto operatore • Operatività del centralino • Tipologie di centralini, apparecchi interni e loro funzioni • Tipologie di servizi offerti da un centralino telefonico 	Telefonia, centralino telefonico e posto operatore	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di gestione del colloquio telefonico • Tecniche di intervista telefonica <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare un ascolto attivo e concentrato per garantire la comprensione delle richieste e la veicolazione di risposte corrette ed adeguate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle sue richieste ed individuare l'ufficio /referente interno più adeguato • Saper fornire informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità • Consultare gli archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica dei dati richiesti dall'interlocutore • Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la reale soddisfazione delle richieste avanzate dall'interlocutore e la comprensione delle risposte fornite 	Fornire informazioni telefoniche	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<ul style="list-style-type: none"> • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana 				
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale • Software per la gestione di banche dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche • Principali tecniche e tecnologie per la ricezione e l'inoltro messaggi • Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale • Modelli organizzativi pubblici e privati • Normativa sul trattamento dei dati personali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le informazioni in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle richieste agli interessati • Saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia • Tenere un registro delle chiamate ricevute ed effettuate nella giornata (anche su supporto informatico) • Registrare e recapitare i messaggi ricevuti telefonicamente agli interlocutori interessati annotando sinteticamente tutti gli elementi di interesse (il titolo e nome di chi ha chiamato, l'azienda, il motivo, l'ora e i recapiti numero di telefono e e-mail o fax) • Curare periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari • Individuare ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale 	Registrare, inoltrare messaggi ed aggiornare archivi e rubriche telefoniche	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetti di base della tecnologia informatica • Conoscenza dell'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo • Software applicativi: principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura 	Informatica di base e macchine per ufficio	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali

	<ul style="list-style-type: none"> • Reti informatiche: software di navigazione in internet e posta elettronica • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax...) 				ed informali
9	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di problem solving • Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • La comunicazione efficace: i livelli di comunicazione (linguaggio verbale e para-verbale) • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Il fronte office e la qualità del servizio erogato • Tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale • Principi di customer satisfaction <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicare in modo chiaro e professionale • Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore • Sviluppare la comunicazione assertiva telefonica per comprendere il cliente e le sue esigenze • Adottare modalità e stili di comunicazione verbale, adeguati ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Applicare procedure di gestione reclami in ottica di problem solving. 	Comunicare ed assistere telefonicamente gli utenti	40	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
10	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia 	Comunicare al telefono in lingua inglese	40	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di

	<p>telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista</p> <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese 				frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
11	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza • Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzare la prevenzione in azienda • Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	AmMESSO credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICOLARE			303	4	

5. TIROCINIO CURRICOLARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 140 ore

Durata massima tirocinio: 200 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curricolare

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Credito di ammissione: --

- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO DI ATTREZZATURE: Laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13