

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI

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
---	Comunicare al telefono in lingua inglese
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Gestire la relazione telefonica con il cliente	Accogliere e gestire il cliente al telefono
Erogare informazioni su prodotti e servizi	Informare su prodotti e servizi
	Informatica di base e macchine per ufficio
Assistere il cliente e Gestire i reclami	Assistere tutte le fasi di vendita
	Accogliere i reclami e soddisfare i clienti

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	Conoscenze <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 • Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing; • Leggi di tutela del lavoratore non vedente 	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Elementi fondanti della Costituzione italiana • L'amministrazione dello Stato, delle Regioni e degli Enti locali • L'Unione Europea e il suo ordinamento • Elementi di economia • Il sistema delle imprese; modelli organizzativi pubblici e privati • Principi di organizzazione aziendale 	Cultura generale	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
3	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono • Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile • Cenni sull'offerta dei servizi telefonici • Tecniche di gestione del colloquio telefonico: apertura, chiusura e trasferimento di una chiamata 	Accogliere e gestire il cliente al telefono	40	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

<ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • Teoria e tecniche delle comunicazioni • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Il fronte office, la qualità del servizio e l'immagine aziendale • Tecniche di pubbliche relazioni <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze • Gestire le fasi di presentazione e di identificazione dell'interlocutore al fine di stabilire un primo contatto proficuo • Stabilire una relazione empatica con il cliente • Mantenere un tono di voce gentile ed adottare stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore • Gestire tutte le fasi di una telefonata (Apertura, Gestione, Sviluppo del contatto, Conclusione) secondo i principi di ascolto attivo ed assertività • Ottimizzare i tempi di attesa 				
<p>4 Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gamma di prodotti/servizi in vendita • Principi e tecniche della comunicazione commerciale • Tecniche di intervista telefonica <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire indicazioni sui prodotti e servizi offerti erogando informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità • Decodificare correttamente le richieste dei clienti per veicolare risposte e indicazioni congruenti con le esigenze manifestate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle richieste 	<p>Informare su prodotti e servizi</p>	<p>40</p>	<p>0</p>	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Saper rispondere a diverse tipologie di domande • Gestire le informazioni/ricieste in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle stesse • Trasferire tempestivamente, in caso di richieste complesse, tutte le informazioni, opportunamente trattate ed analizzate, ai centri decisionali dell'impresa • Inviare schede tecniche o documentazione informativa utilizzando connessioni a reti informatiche e telematiche • Supportare le iniziative commerciali e comunicative • Comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire • Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la comprensione delle risposte/indicazioni e la soddisfazione dell'interlocutore 				
5	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Concetti base della tecnologia informatica • L'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo Windows • Uso dei programmi applicativi (elaboratore testi, foglio elettronico, Internet e posta elettronica) • Tecniche di gestione data base (consultazione, inserimento e modifica dati) • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax...) • Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale 	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 ed informali
6	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Strategie e tecniche di vendita • Elementi di comunicazione d'impresa • Organizzazione del sistema distributivo • Tecniche di comunicazione telefonica • Tecniche di marketing operativo • E-marketing 	Assistere tutte le fasi di vendita	50	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali

	<ul style="list-style-type: none"> • Software per la gestione delle attività di call center • Software gestionale per assistenza vendita • Contact center e dispositivi multicanali • Elementi di base di organizzazione del lavoro • Normativa sul trattamento dei dati personali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire ai clienti una puntuale consulenza in ogni fase dell'acquisto • Gestire le eventuali necessità, dal punto di vista tecnico e non solo, successive alla vendita • Supportare il cliente nella compilazione delle pratiche a supporto dell'assistenza • Registrare le richieste di assistenza dei clienti e compilare i relativi report utilizzando il sistema gestionale dell'azienda • Reindirizzare il contatto ad un livello superiore di assistenza nel caso non sia possibile chiudere la richiesta in prima persona • Utilizzare dispositivi multicanali per la gestione delle richieste (telefono, email, chat e altri tipi di messengerie) • Spiegare nel dettaglio le procedure per risolvere un problema • Rilevare e segnalare difetti di prodotto/malfunzionamenti/bug di sistema • Gestire gli ordini (ricevimento, stato di avanzamento, modifiche, cancellazioni) fornendo supporto all'attività del reparto commerciale • Gestire buoni, rimborsi, restituzioni, scambi, tenendo in considerazione i regolamenti e le politiche relative ai diversi metodi di pagamento • Modificare o aggiornare i dati o le condizioni contrattuali dei clienti quando richiesto 				ed informali
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di problem solving • Elementi di psicologia della comunicazione • Principi e tecniche di customer satisfaction • Elementi di Customer Relationship Management • Tecniche di intervista telefonica • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale 	Accogliere i reclami e soddisfare i clienti	50	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure di gestione reclami • Metodologie della ricerca quantitativa • Tecniche di fidelizzazione della clientela <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Gestire i reclami e le obiezioni in ottica di problem solving • Ascoltare i problemi e le richieste del cliente, individuando in quale ambito si inquadra il problema e proporre le possibili soluzioni • Proporre direttamente, quando possibile, la soluzione al reclamo • Mantenere il contatto con il cliente e comunicare le soluzioni aziendali adottate • Prendere in carico la richiesta del cliente fino alla sua risoluzione monitorando lo sviluppo della pratica di reclamo • Utilizzare software CRM per aggiornare e gestire tutte le informazioni rilevate dai clienti (data entry) • Gestire una intervista telefonica e formulare quesiti in modo comprensibile per rilevare il grado di soddisfazione della clientela e raccogliere reclami e suggerimenti 				ed informali
8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nozioni di lingua inglese • Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera • Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego) <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese utilizzando la fraseologia necessaria allo svolgimento delle attività 	Comunicare al telefono in lingua inglese	50	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
9	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha

<ul style="list-style-type: none"> • 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 				<p>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</p>
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE		313	4	

5. TIROCINIO CURRICULARE

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 curriculare

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