

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 61/DPG025 (19-04-2023)

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

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Normativa di settore
---	Informatica base
---	Lingua straniera tecnica di settore
---	Sicurezza sui luoghi di lavoro
Gestire il servizio di accoglienza e assistenza clienti in presenza	Accogliere e fornire informazioni in presenza
	Fornire assistenza e supporto in presenza
Gestire il servizio di accoglienza e assistenza clienti da remoto	Comunicare e fornire informazioni al cliente da remoto
	Assistere i clienti da remoto
	Utilizzare risorse hardware e software di supporto al servizio
Gestire e organizzare la postazione di lavoro	Gestire e organizzare la postazione di lavoro
Realizzare le attività di back office a supporto dell'assistenza al cliente	Realizzare le attività e le procedure di back office
	Processare ed archiviare dati ed elaborare report

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

Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 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.

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• Elementi di legislazione del lavoro• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali	Inquadramento della professione	10	5	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	Conoscenze <ul style="list-style-type: none">• Norme a tutela dei consumatori• Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR)	Normativa di settore	10	5	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3	Conoscenze <ul style="list-style-type: none">• Elementi di Informatica di base• Basi di uso ed interazione in Internet• Elementi di sicurezza digitale	Informatica base	15	5	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	Conoscenze <ul style="list-style-type: none">• Tecniche di ascolto e comunicazione efficace	Accogliere e fornire informazioni in presenza	20	10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di

<ul style="list-style-type: none"> • Principi di marketing relazionale • Elementi di psicologia sociale • Elementi di marketing dei servizi <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere ed ascoltare attivamente il cliente per decodificarne le richieste • Adottare lo stile di comunicazione più appropriato alla tipologia di cliente e di attività nel rispetto degli standard di servizio definiti • Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia per sviluppare una relazione di fiducia e credibilità con il cliente • Adottare tecniche di comunicazione efficace per gestire richieste di informazioni sui servizi/prodotti offerti dall'azienda • Fornire risposte chiare ed esauritive, anche in lingua straniera, su prodotti, servizi, modalità di acquisto, spedizione e pagamento utilizzando una terminologia coerente e comprensibile • Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la ricerca di informazioni e soluzioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta 				<p>frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
<p>5 Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di customer satisfaction • Principi e tecniche di negoziazione • Tecniche di gestione dello stress • Tecniche di intervista <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire i reclami nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa a tutela dei consumatori monitorando iter e informando tempestivamente il cliente in ogni fase del processo • Comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare comportamenti coerenti al fine di evitare situazioni di conflitto/criticità • Utilizzare tecniche di intervista per circoscrivere richieste e 	<p>Fornire assistenza e supporto in presenza</p>	<p>20</p>	<p>10</p>	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

	<p>problemi e ipotizzare in relazione alla tipologia di reclamo/riciesta gli interventi utili da realizzare nel rispetto delle procedure aziendali definite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire le indicazioni utili a risolvere disfunzioni o disservizi • Trovare soluzioni valide in tempi brevi che soddisfino tanto il cliente quanto l'azienda 				
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing operativo • Tecniche di web marketing • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di copywriting • Tecniche di vendita • Tecniche di gestione del colloquio telefonico <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leggere ed ascoltare con attenzione le richieste del cliente per decodificarne correttamente le esigenze • Comunicare e scrivere in modo corretto, secondo le regole della netiquette, del buon senso e dell'educazione • Rispondere in tempo reale o nei tempi definiti dagli standard di servizio alle richieste dei clienti • Adottare lo stile ed il tono di comunicazione più appropriato al canale utilizzato, alla tipologia di interlocutore e di attività nel rispetto degli standard di servizio definiti sia in madre lingua che in lingua straniera • Applicare tecniche di gestione del colloquio telefonico • Comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare conversazioni coerenti al fine di evitare situazioni di conflitto/criticità • Adottare tecniche di comunicazione e scrittura efficace per gestire richieste di informazioni sui servizi/prodotti offerti dall'azienda • Fornire risposte chiare ed esaurive in tempo reale, anche in lingua straniera, su prodotti, servizi, modalità di acquisto, spedizione e pagamento utilizzando una terminologia coerente e accessibile 	Comunicare e fornire informazioni al cliente da remoto	20	10	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"> • Principi e tecniche di customer care • Tecniche di problem solving • Tecniche di mediazione e negoziazione • Tecniche di customer relationship management <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di intervista per circoscrivere richieste e problemi e ipotizzare in relazione alla tipologia di reclamo gli interventi utili da realizzare nel rispetto delle procedure aziendali definite • Fornire le indicazioni utili a risolvere disfunzioni o disservizi 	Assistere i clienti da remoto	20	10	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di consultazione di banche dati e software gestionali • Caratteristiche e funzionalità dei sistemi multicanali di comunicazione (instant messaging, web chat, e mail chatbot etc.) • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Tecnologie per call center • Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire contemporaneamente più conversazioni/richieste utilizzando dispositivi multicanali (telefono, e mail, chat, o altri sistemi di messaggistica) • Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la ricerca di informazioni e soluzioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta • Fornire un supporto attivo ai clienti utilizzando procedure e software di ticketing • Utilizzare gli specifici strumenti digitali di CRM – Customer Relationship Management 	Utilizzare risorse hardware e software di supporto al servizio	15	5	Ammesso 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"> • Il posto operatore: caratteristiche strumentali (cuffie, pc, etc.), informatiche ed ergonomiche • Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati • Funzionalità dei dispositivi di instant message • Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing) • Principi di igiene vocale <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzare la postazione di lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza e salute • Monitorare il corretto funzionamento dei dispositivi hardware e software e segnalare eventuali disservizi • Rispettare i protocolli di sicurezza informatica 	Gestire e organizzare la postazione di lavoro	10	5	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"> • Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management • Tecniche di rilevazione della customer satisfaction • Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti • Elementi di organizzazione aziendale • Standard, procedure e modulistica di servizio <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere, classificare e registrare le diverse tipologie di informazioni nel rispetto delle procedure aziendali definite • Elaborare la documentazione sulla base dei dati rilevati e della modulistica predisposta • Processare ed evadere i reclami e le richieste nel rispetto dei tempi, delle procedure aziendali e della normativa in vigore • Trasferire al back office gli elementi e le informazioni utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non ancora proceduralizzate • Riconoscere le richieste complesse e inoltrarle agli uffici tecnici di competenza 	Realizzare le attività e le procedure di back office	20	10	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"> • Utilizzare software CRM per registrare, aggiornare e gestire tutte le informazioni rilevate dai clienti (data entry) • Monitorare l'iter procedurale e processuale delle richieste e dei reclami informando tempestivamente il cliente in ogni fase del processo 				
11	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di statistica • Tecniche e strumenti per la gestione documentale • Tecniche di trattamento ed archiviazione digitale dei dati • Tecniche di redazione di reportistica <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processare le informazioni/richieste in entrata ed in uscita utilizzando le risorse e i dispositivi informatici dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle stesse • Applicare tecniche di feedback e reporting utili alla rappresentazione delle richieste e degli esiti della gestione contatti • Gestire e archiviare lo storico delle segnalazioni e dei problemi risolti 	Processare ed archiviare dati ed elaborare report	20	10	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
12	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR 	Lingua straniera tecnica di settore	20	10	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
13	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza Fattori specifici di rischio professionale ed ambientale 	Sicurezza sui luoghi di lavoro	8	4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione

<p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agire nel rispetto della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro • Applicare procedure di sicurezza • Utilizzare dispositivi di sicurezza individuale 				<p>(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		208	99	

Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento n. 2, 3, vanno svolte antecedentemente alle successive

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 60 ore

Durata massima tirocinio: 100 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, utilizzando laboratori pratici con particolare riferimento alle unità di risultato di apprendimento da n. 7 a n.11

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; 100% 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