

# **Programma di tirocinio**

## **Operatori per la comunicazione con la**

### **clientela AFC**

[auris-verband.ch](http://auris-verband.ch)

Version 0.6  
9.8.2011

---

## Sommario

### Il programma di tirocinio si suddivide nei seguenti moduli:

Parte 1: Introduzione al programma di tirocinio

Parte 2: Decorso e strumenti della formazione di base agli operatori per la comunicazione con la clientela

Parte 3: Obiettivi semestrali del tirocinio e di valutazione

Parte 4: Competenze operative

Parte 5: Situazioni di lavoro, documentazione dell'apprendimento, rapporto sulla formazione

Parte 6: Corsi interaziendali

Parte 7: Procedura di qualificazione

Parte 8. Panoramica organizzativa

Parte 9: Panoramica sui regolamenti, sulle scadenze, direttive e sui collegamenti internet

# Parte 1

## Introduzione al programma di tirocinio

## 1. Introduzione/obiettivo

Il programma di tirocinio per gli operatori per la comunicazione con la clientela è da intendersi come ausilio a disposizione di tutte le parti attive che intervengono nella formazione di base: gli apprendisti, le aziende formatrici, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

### Per gli apprendisti

... è da considerarsi come ausilio in caso di

- Trasformazione del **programma individuale di tirocinio**
- Controllo del **progresso** raggiunto nel tirocinio
- Compilazione e cura della **documentazione dell'apprendimento**
- Esecuzione delle **competenze operative**
- Lavoro nell'ambito dei **corsi interaziendali**

### Per i formatori

... è la base e il punto di partenza per giungere ad una pianificazione di un **tirocinio aziendale** strutturato e per la redazione di un **programma formativo aziendale che contenga:**

- La compilazione e la valutazione della **documentazione dell'apprendimento** e del **rapporto formativo**
- La pianificazione e realizzazione delle **competenze operative**
- Le informazioni sui **corsi interaziendali**

All'inizio della formazione di base gli apprendisti ricevono nei CI un esemplare personale e un'introduzione del corso sulla comunicazione con la clientela.

Il regolamento sul tirocinio e l'esame finale, altri documenti ufficiali e le informazioni di base si trovano sulla homepage dell'ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT) e saranno disponibili, una volta messe online, sulla homepage: [www.fachleute-kundendialog.ch](http://www.fachleute-kundendialog.ch).

### Per la scuola professionale

... il programma di tirocinio è utile per impostare la lezione e una pianificazione dettagliata del decorso delle lezioni. In questo senso il corso dovrebbe fornire anche al personale docente delle linee guida utili per l'impostazione della lezione affinché i tre luoghi di apprendimento siano perfettamente sintonizzati in materia di tematiche da affrontare e di tempistica.

## 2. Formulazione degli obiettivi di apprendimento secondo il metodo Triplex

Le competenze professionali e gli obiettivi di valutazione si basano su una dettagliata analisi dell'attività, e vengono strutturati secondo il metodo TriPlex.

Gli **Obiettivi fondamentali** rappresentano le situazioni di lavoro in un contesto ampio e forniscono una visione delle attività e dei requisiti con cui si confrontano le figure professionali nella propria pratica quotidiana. Sono vincolanti per tutti i luoghi di formazione e mostrano in modo dettagliato il collegamento con la pratica.

Gli **Obiettivi operativi** descrivono le competenze professionali di cui le figure professionali debbono disporre per poter operare con successo nelle situazioni di lavoro. Anche questo livello di obiettivi è vincolante per tutti i luoghi di formazione e su di esso si strutturano la costruzione e la valutazione delle competenze.

Gli **obiettivi di valutazione** costituiscono il processo di formazione e vengono suddivisi tra i singoli luoghi di formazione. Per questo, essi definiscono anche le responsabilità per la trasmissione delle singole conoscenze e capacità. Ciascun luogo di formazione si assume la responsabilità per gli obiettivi di valutazione assegnati. Gli obiettivi di valutazione sono altresì ordinati secondo un livello tassonomico. Di seguito, una breve descrizione della metodologia di suddivisione.

### Descrizione dei livelli tassonomici

I sei livelli tassonomici informano sulla complessità della prestazione cognitiva descritta nell'obiettivo di valutazione.

<b>C1 - Sapere</b>	Restituire informazioni e saperle richiamare in situazioni analoghe
<b>C2 - Comprendere</b>	Descrivere una situazione con parole proprie oppure spiegarla per mezzo di un esempio
<b>C3 - Applicare</b>	Applicare quanto appreso in diverse situazioni
<b>C4 - Analizzare</b>	Scomporre un prodotto e definire le relazioni tra gli elementi
<b>C5 - Sintetizzare</b>	Pianificare o ottimizzare singoli elementi per costruire una situazione
<b>C6 - Valutare</b>	Effettuare valutazioni o fornire criteri di valutazione per particolari informazioni o situazioni

## 3. Competenze trasversali

Le competenze operative si suddividono in competenze professionali, metodologiche e competenze sociali o personali. Il loro possesso consente agli operatori qualificati di svolgere con competenza la professione e di affrontare il mercato del lavoro. Nella parte A del Piano di formazione, le cosiddette competenze trasversali sono espresse in forma sintetica. Esse sono state inserite nella formulazione degli obiettivi operativi.

I tre ambiti di competenza vengono sempre sollecitati simultaneamente.

Di seguito, vengono brevemente descritte le singole competenze trasversali.

Competenza metodologica	Descrizione
<b>Tecniche di lavoro</b>	La diversità dei compiti assegnati richiede un vasto repertorio di differenti tecniche e strumenti di lavoro. Per ogni situazione, gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano una tecnica adeguata.
<b>Approccio analitico e pianificato</b>	Alcuni compiti degli operatori per la comunicazione con la clientela sono complessi e perciò non trasparenti. Spesso vi sono attività non direttamente connesse all'obiettivo, per le quali si comincia lavorando alla cieca. In simili situazioni, per gli operatori per la comunicazione con la clientela, è utile analizzare preliminarmente le relazioni, per esempio costruendo un diagramma di flusso o abbozzando un piano d'azione prima di iniziare ad agire.
<b>Tecniche decisionali</b>	Per la soluzione dei molteplici problemi in azienda è parte del lavoro quotidiano degli operatori per la comunicazione con la clientela, il prendere delle decisioni in situazioni problematiche, semplici o complesse. Per questo, gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di un repertorio di diverse tecniche di decisione, come per esempio l'albero della decisione o l'analisi del <u>valore di utilità, e le applicano in modo adeguato alla situazione.</u>
<b>Capacità di utilizzare le fonti di informazioni</b>	Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela hanno accesso a molte informazioni. Per questo, debbono apprendere a selezionare fonti e canali di informazione in modo orientato al compito e ad utilizzarli in modo preciso.
<b>Tecniche di presentazione</b>	Compiti e prestazioni non debbono solo essere svolti, ma spesso anche venduti. Questo si verifica di solito in forma di presentazione scritta oppure orale. La diversità delle situazioni richiede agli operatori alla comunicazione con la clientela un repertorio di tecniche di presentazione adeguate. Per le singole situazioni, le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela utilizzano le tecniche adeguate.
<b>Tecniche di vendita</b>	Per la grande varietà di prodotti, la concorrenza e altri fattori, i clienti sono diventati esigenti. Decisivo perché avvenga la decisione di acquisto è un comportamento di vendita ottimale. Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela riescono a dimostrare empatia per il cliente, a riconoscere i suoi bisogni e a comportarsi di conseguenza.
<b>Tecniche di negoziazione</b>	Nell'economia si creano molteplici e impegnative relazioni con partner interni ed esterni, portatori di interessi diversi. I buoni risultati sono l'effetto di trattative di successo. Esse si basano su una preparazione accurata e su un comportamento adeguato durante la trattativa stessa.
<b>Tecniche per la risoluzione dei problemi</b>	Fa parte della quotidianità del lavoro il fatto che le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela debbano risolvere problemi semplici o complessi. Per riuscirci, necessitano di un repertorio di tecniche per la risoluzione dei problemi.

Competenza sociale	Descrizione
<b>Forme comportamentali adeguate</b>	<p>Coloro che seguono la formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela vengono in contatto, nel loro ambiente di lavoro, con i più diversi tipi di persone e debbono gestire le situazioni più diverse. Queste persone si aspettano forme di condotta e di comportamento adeguate a loro stesse e alla situazione. Gli operatori alla comunicazione con la clientela ne sono consapevoli e riescono, utilizzando il linguaggio più appropriato, rispettando le regole della cortesia e sviluppando una sensibilità fine per le particolari situazioni, a reagire in modo adeguato e a collaborare alla buona riuscita dei contatti umani.</p>
<b>Autonomia</b>	<p>Con il concetto di responsabilità personale si descrive la facoltà e la disponibilità di rispondere personalmente delle proprie azioni, parole ed omissioni. Questo significa che le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela sono in condizione di rispondere di sé stessi, delle proprie azioni e delle conseguenze di queste ultime.</p>
<b>Capacità di comunicare</b>	<p>La comunicazione riempie la quotidianità lavorativa delle persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela. Per questo, esse debbono essere pronte al colloquio in ogni situazione, utilizzando le regole della comunicazione verbale e non verbale.</p>
<b>Capacità di cooperare</b>	<p>La persona in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela è in grado di cooperare in un team, in modo che un obiettivo possa essere raggiunto congiuntamente nonostante i differenti interessi. La capacità di cooperare è strettamente collegata alla capacità di lavorare in un team.</p>
<b>Capacità applicative</b>	<p>Quanto appreso non deve essere disponibile soltanto in modo isolato, bensì applicato in differenti compiti. Sia ciò che si è appreso sia i compiti assegnati debbono poter essere trasferiti a nuove situazioni. Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela cercano perciò consapevolmente i collegamenti tra le singole nozioni, le esperienze e le nuove situazioni professionali e trasportano il risultato di questo processo su situazioni note e sconosciute.</p>
<b>Discrezione</b>	<p>Ogni impresa lavora su dati e obiettivi che, a protezione della clientela e del proprio interesse, debbono essere gestiti confidenzialmente. Inoltre, prescrizioni legali e interessi economici richiedono che vi sia un trattamento discreto delle attività legate agli affari. Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela sono consapevoli di questo e in ogni situazione si comportano in modo tale da proteggere gli interessi dei clienti e dell'azienda.</p>
<b>Capacità di negoziare</b>	<p>La capacità di negoziare in modo preciso è un'importante premessa per chi viene a contatto con gli interessi più diversi di clienti interni ed esterni. Le persone in formazione per la professione di operatore al dialogo con il cliente sono in grado di promuovere i propri interessi in situazione di negoziazione in modo flessibile e adeguato al contesto, e di difenderli con successo, senza tuttavia pregiudicare gli altri.</p>
<b>Capacità di gestire le situazioni di stress</b>	<p>Le esigenze della professione portano a sovraccarico di lavoro. Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela sono in grado di controllare i potenziali sovraccarichi grazie alla loro capacità di costruirsi una visione generale della situazione e di riconoscere le reali difficoltà. Sono in grado di distinguere l'importante dal superfluo. Conoscono le possibilità e le attività che possono permettere loro di scaricarsi e di scaricarsi e di trovare un equilibrio nel tempo libero.</p>

---

### **Intelligenza emozionale**

La persona in formazione è in grado di gestire le proprie e altrui emozioni.

L'intelligenza emozionale (QE = Quoziente Emozionale) fornisce informazioni sul potenziale di gestione delle emozioni, di analizzare le proprie percezioni e di proporsi agli altri in modo misurato.

---

## **4. Collaborazione tra i luoghi di formazione**

La responsabilità per la trasmissione di tutte le competenze operative contenute nella parte A è suddivisa tra i luoghi di formazione nel modo seguente:

- Obiettivi fondamentali e operativi valgono per tutti i luoghi di formazione.
- Se, in singoli casi, sono previsti più luoghi di formazione per un singolo obiettivo di valutazione, si deve partire dai seguenti presupposti: la scuola professionale è responsabile della trasmissione degli elementi teorici e degli esempi. L'azienda di tirocinio organizza training, applicazioni, trasferimenti e approfondimenti nel contesto pratico. I Corsi interaziendali si occupano delle presentazioni, delle applicazioni e delle interconnessioni di quanto appreso.
- I responsabili dei tre luoghi di formazione coordinano i propri piani di formazione.



# Appendice

## Glossario

### Regolamento di tirocinio e d'esame

Il regolamento di tirocinio e d'esame per operatori per la comunicazione con la clientela (di seguito denominato „regolamento“) è suddiviso in tre parti:

Parte A: Regolamento sul tirocinio e l'esame finale

Parte B: Obiettivi del tirocinio per la parte aziendale e scolastica della formazione di base

Parte C: sistematica degli elementi d'esame.

*(in fase di elaborazione)*

### Norme esecutive e documenti introduttivi

Si tratta di documenti in cui la commissione d'esame definisce, per tutta la Svizzera, i dettagli formali e di contenuto per tutte le materie relative all'esame finale professionale e scolastico. Per gli autori dei temi d'esame questi documenti sono una base imprescindibile.

### Programma di tirocinio

Le aziende formatrici redigono un programma di tirocinio individuale il cui rispetto rientra tra le responsabilità degli apprendisti che possono verificare autonomamente le conoscenze acquisite. Sono in fase di elaborazione sia il materiale introduttivo che un campione dimostrativo.

### Obiettivi del tirocinio

Comprendono entrambi i livelli di obiettivi generali: l'obiettivo fondamentale, quello operativo e di valutazione e sono fissati per l'azienda, la scuola e i CI.

### Colloquio di valutazione

Durante questo colloquio l'apprendista discute con il formatore i risultati ottenuti dalla SAL e dalla UP. Il formatore giudica la competenza professionale, metodologica e sociale dell'apprendista basandosi sui criteri stabiliti. Grazie a questo colloquio l'apprendista riceve un responso sui suoi punti forti e deboli.

### Formatore professionale

Termine tecnico per definire l'insegnante

### Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT)

E' l'ufficio federale responsabile della formazione professionale e della tecnologia ([www.bbt.admin.ch](http://www.bbt.admin.ch)) in conformità alla legge federale sulla formazione professionale (LFPr)

### Sussidi didattici elettronici

Si tratta di ausili interattivi per l'insegnamento che consentono di controllare l'apprendimento dei tirocinanti anche in assenza di formatori.

### Lingue straniere

E' materia di studio sia in azienda che a scuola. La terminologia specifica viene appresa nei CI. Parte della PQ può avvenire in una lingua straniera.

### Voto complessivo

Il risultato dell'esame finale viene espresso attraverso un voto complessivo, a cui si giunge considerando la media dei voti presi nelle singole materie e arrotondato a un numero decimale.

### Apprendista

Termine tecnico per definire la persona in formazione.

### Insegnante

Termine per definire il formatore professionale.

### **Obiettivo di valutazione**

Si tratta del terzo livello di obiettivo e concretizza quello operativo. Gli obiettivi di valutazione considerano le esigenze attuali dello sviluppo economico e sociale. Forniscono ai professionisti delle informazioni esaustive sui contenuti che devono conoscere sia in vista degli esami parziali sia alla fine della formazione di base. Gli obiettivi di valutazione aziendali differiscono da quelli scolastici.

### **Obiettivo fondamentale**

E' il livello maggiore degli obiettivi formativi. Spiega il motivo per cui la corrispondente competenza di base viene inserita nel catalogo degli obiettivi riguardanti la formazione di base agli operatori per la comunicazione con la clientela.

### **Persona in formazione**

Termine che designa nella nuova LFPr l'apprendista.

### **Documentazione dell'apprendimento**

Questo strumento serve ad incentivare il lavoro e l'apprendimento in autonomia. Gli apprendisti, stimolati da domande mirate, riflettono sui processi di lavoro che li coinvolgono.

### **Luogo di apprendimento**

E' un luogo in cui avviene la trasmissione delle conoscenze e delle capacità. Il triplice sistema di formazione professionale svizzero prevede tre luoghi di apprendimento: azienda formatrice, corso introduttivo (vedi corsi interaziendali – CI) e scuola professionale.

### **Regolamento organizzativo**

Regolamento emanato dal UFFT che regola i temi e le responsabilità dei partecipanti all'esame finale, particolarmente quelli della commissione d'esame per tutta la Svizzera.

### **Voto finale**

E' il voto dato all'esame finale. E' calcolato sulla base dei voti ricevuti nelle singole materie ed è, considerata la normativa vigente per il superamento, decisivo per la promozione o meno. I voti finali, come quelli dati alle singole materie, è arrotondato ad un numero decimale.

### **Terminologia**

Nel regolamento viene sostituita la terminologia della LFPr vigente e usata la terminologia in conformità alla nuova LFPr. In particolar modo i concetti di apprendista e di insegnante vengono sostituiti da persona in formazione e formatore/formatrice professionale.

### **Corsi interaziendali (CI)**

Corrispondono ai corsi sanciti nella LFPr, al terzo luogo di apprendimento della formazione di base professionale. Nella formazione di base per la comunicazione con la clientela questi corsi vengono tenuti dall'Oml. Hanno lo scopo di supportare il tirocinio aziendale, di controllare il progresso nell'apprendimento e l'esecuzione delle unità procedurali.