

# **Parte 3**

## **Panoramica generale sui sei semestri**

### **Scuola**

## Pianificazione del semestre operatori per la comunicazione con la clientela

Le competenze operative professionali dell'operatore per la comunicazione con la clientela è suddiviso in sette ambiti:

1. Organizzazione del lavoro e della collaborazione
2. Acquisizione di clienti
3. Assistenza alla clientela
4. Fidelizzazione della clientela
5. Riacquisizione di clienti
6. Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari
7. Rispetto di disposizioni e prescrizioni

### Ripartizione dei semestri del piano di formazione

1. Ambito di competenza professionale:						1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Organizzazione del lavoro e della collaborazione											
1.1. Competenza operativa professionale:											
Conformare la presentazione personale alle indicazioni dell'azienda											
1.1. Obiettivo fondamentale:											
Gli operatori per la comunicazione con la clientela rappresentano quotidianamente la propria azienda e la sua immagine. Il loro modo di apparire verso l'esterno e di operare, a livello linguistico e nella modalità di interazione, segue la linea di comunicazione aziendale sulla qualità dei prodotti, dei servizi e sulla sua serietà e discrezione. Per ottenere questo allineamento, gli operatori per la comunicazione con la clientela si orientano da una parte ai propri superiori e colleghi; mentre dall'altra si attengono alle indicazioni dell'azienda (Visione, Missione, Carta dei Valori) per quanto concerne l'abbigliamento, il comportamento, l'affidabilità e simili.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
		Forme comportamentali adeguate									
Obiettivo operativo 1.1.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado in ogni momento di adeguare la propria modalità di interazione e il proprio modo di apparire verso l'esterno alle indicazioni dell'azienda.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela...										
1.1.1.1.	... sono in grado di descrivere in modo chiaro le modalità generiche di interazione, relativamente all'utilizzo di un linguaggio adeguato e di una modalità di presentazione gradevole.	C2			x	x	x				
1.1.1.2.	... sanno applicare differenti disposizioni relative alla propria presentazione personale e al linguaggio utilizzato in un gioco di ruolo.	C3			x	x					

Obiettivo operativo 1.1.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa delle direttive aziendali relative alla presentazione personale.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela...										
1.1.2.1.	... sono in grado di descrivere in modo strutturato le disposizioni della propria azienda relative alla visione, ai principi, alla carta dei valori ecc...	C2			x	x					
<b>1.2. Competenza operativa professionale:</b> Preparare il lavoro in modo mirato.											
<b>1.2. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela ricevono compiti in base alle istruzioni generali, agli accordi specifici e al piano di servizio. Svolgono la propria attività in regime di stretto interscambio con i superiori, i clienti, i colleghi del team, il back office e le strutture di supporto. Cominciano a svolgere i compiti assegnati predisponendo i necessari strumenti di lavoro (PC, software, applicazioni, checklist, documenti dalla posta in entrata ecc...) e preparando le informazioni professionali e/o importanti per i clienti.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Approccio analitico e pianificato Tecniche di lavoro				Autonomia							
<b>Obiettivo operativo 1.2.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sull'utilizzo degli strumenti di lavoro disponibili.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
1.2.2.1.	...sono in grado di spiegare le modalità e le situazioni di utilizzo dei più comuni strumenti di lavoro.	C2			x	x					
1.2.2.2.	... sanno descrivere quali informazioni sono in grado di procurarsi per mezzo dell'utilizzo mirato degli strumenti di lavoro disponibili (per esempio: tramite manuali, intranet, ecc. )	C2			x	x					
<b>Obiettivo operativo 1.2.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a svolgere i compiti loro assegnati organizzandosi autonomamente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
1.2.3.1.	... sono in grado di redigere autonomamente un'opera di consultazione (p.es.: un manuale, o la descrizione di una procedura) relativa a situazioni di lavoro quotidiane o particolari, di strutturarla in modo comprensibile, di aggiornarla continuamente e di utilizzarla in modo preciso.	C5			x	x					
<b>Obiettivo operativo 1.2.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente e criticamente le proprie scelte degli strumenti di lavoro.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						

<b>1.3. Competenza operativa professionale:</b> Svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate.											
<b>1.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela possono pianificare il proprio lavoro, durante una giornata, solo in misura limitata. Molto dipende infatti dal numero di richieste che giungono loro. Debbono pertanto sapere quali lavori potrebbero svolgere durante le pause di chiamata e predisporre ad essi. Da una parte, sanno quali sono i lavori di cui sono responsabili; dall'altra, debbono attivarsi per utilizzare costruttivamente le pause di chiamata.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di lavoro				Autonomia							
<b>Obiettivo operativo 1.3.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno esattamente come possono pianificare in modo sensato i propri compiti.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
1.3.2.1.	... sono in grado, a fronte della descrizione di una situazione, di redigere una lista di priorità (p. es.: sulla base del principio di Eisenhower).	C5			x	x		x			
<b>1.4. Competenza operativa professionale:</b> Agire professionalmente all'interno dell'organizzazione											
<b>1.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono la struttura, i processi e le gerarchie della propria organizzazione. Si occupano dei prodotti e dei servizi aziendali, nonché delle condizioni commerciali. Si attengono al proprio ambito di competenza e al proprio ruolo. Per esempio: partecipano a riunioni, formazioni, coaching, training, manifestazioni varie dell'azienda. Si interessano delle questioni rilevanti per l'azienda e si impegnano a favore di esse.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche decisionali											
<b>Obiettivo operativo 1.4.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una precisa conoscenza su processi, struttura e gerarchie aziendali.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
1.4.2.2.	... a fronte di esempi di situazioni, sanno spiegare in modo comprensibile i processi e le procedure della propria azienda (come istruzioni, applicazioni delle condizioni generali di vendita, ecc...), considerando le direttive aziendali.	C2			x	x					
1.4.2.3.	... sono in grado di spiegare con parole proprie i livelli gerarchici e la struttura della propria azienda.	C2			x	x					
1.4.2.4.	... sono in grado di elencare gli elementi fondamentali della descrizione di un posto di lavoro e di una funzione.	C1			x		x				

<b>1.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nella propria attività quotidiana, agiscono sempre all'interno di team. Il lavoro nel Call Center è sempre un lavoro di gruppo con molte interfacce verso altri settori e reparti. Ciò richiede agli operatori un elevato orientamento al team e al cliente. Gli operatori per la comunicazione con la clientela si comportano sempre in modo orientato al servizio con tutti coloro che ne ricevono le prestazioni. Seguono con cura le più efficaci attività di scambio di informazioni e know-how con colleghi, responsabili di reparto, specialisti, superuser, fornitori, supporto IT esterno e molti altri interlocutori..											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di lavoro		Capacità di comunicazione		Capacità di cooperare							
<b>Obiettivo operativo 1.5.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di cooperare costruttivamente con partner, team e clienti interni ed esterni.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
1.5.1.1.	... sulla base di situazioni di colloquio date, sono in grado di descrivere i segnali non verbali e di reagire adeguatamente, per costruire il colloquio su fondamenti solidi.	C5			x	x					
<b>Obiettivo operativo 1.5.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di solide conoscenze sull'orientamento al servizio e sul lavoro di team.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
1.5.2.1.	... sull'esempio della propria azienda, sono in grado di elencare le caratteristiche essenziali del servizio offerto	C1			x	x					
1.5.2.2.	... sanno elencare le quattro fasi dello sviluppo di un team e descriverne accuratamente le caratteristiche	C2			x		x				
1.5.2.3.	... a fronte di una situazione di team data, sono in grado di distinguere i diversi ruoli in un team e di descriverne le caratteristiche	C2			x		x				
1.5.2.4.	... sanno elencare almeno quattro vantaggi e quattro svantaggi del lavoro in team.	C1			x		x				
<b>Obiettivo operativo 1.5.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di riflettere sul proprio ruolo nel team.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ....										
1.5.4.1.	... sono in grado di descrivere le differenze tra i ruoli formali e non formali nel team e/o nel reparto e di individuare il proprio ruolo.	C2			x		x				
<b>1.6. Competenza operativa professionale:</b> Istruire professionalmente le persone.											
<b>1.6. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela introducono nuovi collaboratori ai loro compiti, oppure accompagnano persone in formazione nei primi anni di tirocinio. Accompagnano ospiti in visita all'azienda e forniscono loro informazioni. Possono dare informazioni sull'organizzazione, sulle sue strutture, i suoi prodotti e processi. Introducono, accompagnano e correggono persone in formazione e nuovi collaboratori											

Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali								
Tecniche di lavoro Capacità di utilizzare le fonti di informazioni Tecniche di presentazione		Capacità di comunicare		Capacità applicative								
<b>Obiettivo operativo 1.6.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di accompagnare in modo adeguato verso i propri compiti e mansioni persone in formazione e nuovi collaboratori.												
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola							
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...											
1.6.1.2.	... sono in grado di elencare le regole essenziali del feedback.	C1			x			x				
1.6.1.5.	... sanno utilizzare in modo preciso le tecniche di presentazione nell'introduzione di collaboratori.	C3			x	x	x	x	x			
<b>Obiettivo operativo 1.6.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di fornire informazioni precise e chiare sull'azienda a visitatori esterni												
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola							
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...											
1.6.2.1.	... traendole dalla documentazione ufficiale e dalle proprie conoscenze, sanno comunicare precise informazioni sull'azienda.	C5			x	x	x	x	x			
<b>1.7. Competenza operativa professionale:</b> In caso di conflitto, ricercare costruttivamente una soluzione win-win e in caso di bisogno ricorrere a supporto esterno												
<b>1.7. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nelle situazioni difficili, si comportano in primo luogo in modo corretto, orientato al cliente e alla soluzione. In secondo luogo, si pongono il limite di non interpretare in modo personale gli atteggiamenti critici oppure ostili. Nelle situazioni di colloquio più concitate, individuano per quanto possibile soluzioni costruttive; interrompono tuttavia il colloquio nel caso in cui il loro interlocutore non manifesti disponibilità al compromesso o alla soluzione. Utilizzano le teorie sull'escalation dei conflitti e, al momento opportuno, indirizzano clienti interni o esterni all'istanza superiore. Nei momenti difficili del colloquio, sanno prendere in modo autonomo il dovuto distacco, oppure prendono in considerazione le offerte di supporto aziendali per elaborarli (coaching, mentoring, intervizione, supervisione ecc...).												
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali								
Tecniche per la risoluzione dei problemi		Capacità di comunicare										
<b>Obiettivo operativo 1.7.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di comportarsi con correttezza e orientamento alla soluzione nelle situazioni difficili.												
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola							
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...											
1.7.1.1.	... a fronte di una situazione di conflitto concreta, sono in grado di immedesimarsi nell'interlocutore e di descrivere il suo possibile punto di vista sul conflitto stesso.	C5			x	x	x		x			
<b>Obiettivo operativo 1.7.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sulle situazioni di conflitto.												
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola							
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...											
1.7.2.1.	... sono in grado di citare i nove livelli di escalation (per esempio secondo Glasl) e di descrivere con parole proprie le corrispondenti modalità di comportamento.	C2			x	x	x		x			

1.7.2.2.	... sanno definire le caratteristiche di una situazione win-win confrontandola con una situazione win-lose e una lose-lose.	C1			x	x	x		x		
<b>Obiettivo operativo 1.7.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono consapevoli dell'importanza di un comportamento orientato al cliente e alla soluzione in situazioni difficili.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
1.7.3.1.	... sono in grado di citare un esempio a dimostrazione dell'importanza di individuare soluzioni costruttive in caso di conflitto.	C2			x	x	x		x		

<b>2. Ambito di competenza professionale:</b>											
Acquisizione di clienti											
<b>2.1. Competenza operativa professionale:</b>											
Offrire a nuovi clienti e a persone interessate un servizio conforme agli standard dell'azienda.											
<b>2.1. Obiettivo fondamentale:</b>											
Gli operatori per la comunicazione con la clientela si presentano al telefono con chiarezza, secondo le disposizioni dell'azienda. In caso di chiamate in entrata, all'inizio della conversazione prendono immediatamente nota del nome del chiamante. Grazie all'utilizzo di una particolare tecnica di formulazione delle domande e al supporto di un catalogo di frasi standard, interrogano il cliente sui suoi bisogni e interessi. Gli operatori per la comunicazione con la clientela fanno riferimento al motivo della chiamata (formulari inviati dal cliente, interessi espressi). Durante il colloquio si rivolgono al cliente chiamandolo di tanto in tanto per nome, in modo da creare un legame personale.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità di comunicare		Autonomia							
<b>Obiettivo operativo 2.1.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sulle disposizioni aziendali, sugli strumenti ausiliari e sulle tecniche di formulazione delle domande per colloqui con nuovi clienti o persone interessate.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.1.2.1.	... sono in grado di descrivere il modo di utilizzo e i possibili obiettivi di almeno cinque tecniche di formulazione di domande.	C2			x	x	x	x	x	X	x
2.1.2.3.	... sono in grado di elencare i principali fattori che consentono di costruire un legame personale di fedeltà del cliente.	C1			x	x					
<b>Obiettivo operativo 2.1.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a rispondere attivamente alle esigenze e agli interessi dei diversi clienti											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.1.3.2.	... sulla base di esempi personali sanno spiegare in modo completo come rispondono concretamente ai bisogni dei clienti.	C2			x	x		x	x		

<b>2.2. Competenza operativa professionale:</b> Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.											
<b>2.2. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela impostano l'apertura del colloquio facendo riferimento all'utilità e al valore aggiunto dal punto di vista del cliente. Poi, utilizzando particolari tecniche di conduzione del colloquio e con il supporto di glossari e frasi standard, forniscono informazioni relative a prodotti, estensioni dei prodotti, prestazioni aggiuntive, offerte di servizio, ecc... Ove possibile, e se disponibili, fanno riferimento alle richieste espresse dal cliente (formulari inviati dal cliente, interessi espressi). Per la conduzione del colloquio telefonico, tengono in considerazione aspetti dell'espressione personale (intonazione della voce, mimica). Durante il colloquio, di tanto in tanto si rivolgono al cliente chiamandolo per nome al fine di mantenere un legame personale. Utilizzano come supporto la documentazione relativa alle diverse tipologie di cliente e ai modi più adeguati per rivolgersi loro.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di presentazione											
Tecniche di vendita											
<b>Obiettivo operativo 2.2.</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle diverse tecniche di conduzione del colloquio e sull'espressione personale, e comprendono i diversi tipi di cliente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.2.2.1.	... a fronte di un colloquio registrato, sono sempre in grado di dire in quale fase ci si trova e quale tecnica è necessaria per proseguire e sostenere il colloquio.	C3			x	x	x	x	x	x	x
2.2.2.2.	... a fronte di un colloquio con un cliente, sanno descrivere gli aspetti verbali e non verbali (mimica, gestualità) nella particolare situazione.	C2			x	x			x		
<b>2.3. Competenza operativa professionale:</b> Fornire professionalmente informazioni sui prodotti e reagire adeguatamente a obiezioni e critiche.											
<b>2.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela consigliano i clienti basandosi sui bisogni riconosciuti. Forniscono loro informazioni specialistiche e basate su dati di fatto. Per farlo, si servono come supporto di descrizioni del prodotto, FAQ, formulazioni standard, argomentari ecc..., di cui dispongono in forma cartacea o elettronica. Alle obiezioni, critiche o rifiuti del cliente, reagiscono in modo adeguato e professionale											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di negoziazione		Forme comportamentali adeguate									
Tecniche di vendita		Capacità di negoziare									
<b>Obiettivo operativo 2.3.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per condurre colloqui in modo adeguato al cliente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.3.3.1.	... sanno descrivere in modo comprensibile a adeguato al cliente tre vantaggi di diverse offerte e adatte a lui.	C2			x		x	x	x		



<b>Obiettivo operativo 2.3.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare le obiezioni dei clienti e di reagire di conseguenza.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.3.4.1.	... a fronte di descrizione di casi, sono in grado di analizzare le obiezioni dei clienti e di rappresentare in modo completo i passaggi successivi.	C4			x	x	x	x	x		
<b>2.4. Competenza operativa professionale:</b> Dare informazioni sulle condizioni generali											
<b>2.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela forniscono al cliente informazioni e indicazioni corrette relativamente alle modalità di pagamento, alle condizioni commerciali, di consegna e ritiro, di garanzia e di diritto di resa. A tal fine, utilizzano come supporto le FAQ aziendali, le Condizioni Generali di Vendita, frasi standard, modelli di contratto e altro.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Capacità di utilizzare le fonti di informazioni											
<b>Obiettivo operativo 2.4.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a fornire al cliente suggerimenti e informazioni concreti e utili.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.4.3.1.	... sono in grado di spiegare la differenza tra informazioni disponibili, necessarie e richieste, oltre all'effetto che esse producono sul cliente, sulla base di un esempio.	C2			x		x				
<b>Obiettivo operativo 2.4.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare correttamente la situazione e, grazie a questo, sanno determinare con precisione quali informazioni sulle condizioni generali possono essere utili al cliente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.4.4.1.	... sulla base del processo di argomentazione sull'utilità, sono in grado di dimostrarne l'effetto sul cliente in un colloquio di successo.	C2			x			x	x		
<b>2.5. Competenza operativa professionale:</b> Ricerca accuratamente i dati del cliente e amministrarli efficacemente.											
<b>2.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela ricercano, prima o durante la chiamata, dati rilevanti, eventualmente presenti nel sistema, relativi al cliente in ingresso. Se non ve ne sono, rilevano i dati necessari e completano oppure aggiornano quelli disponibili. Evitano di creare doppioni nella registrazione di dati dei singoli clienti. Se il cliente si dimostra reticente nel fornire dati personali, utilizzano argomentazioni standard relative alla protezione e alla sicurezza dei dati personali.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecnica di lavoro Capacità di utilizzare le fonti di informazioni		Discrezione		Autonomia							

<b>Obiettivo operativo 2.5.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una consolidata conoscenza del regolamento aziendale sulla gestione dei dati personali dei clienti, nonché sulle modalità di comunicare, con orientamento al cliente, le prescrizioni sulla protezione dei dati.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.5.2.1.	... sanno elencare i regolamenti sulla protezione dei dati personali in vigore nell'azienda e descriverne in modo comprensibile gli effetti.	C2			x	x	x				
2.5.2.2.	... sanno descrivere come le prescrizioni sulla protezione dei dati possono essere spiegate in modo efficace e convincente al cliente.	C2			x	x	x				
<b>Obiettivo operativo 2.5.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare quali dati sono rilevanti per una determinata banca dati.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.5.4.1.	... sanno spiegare in modo esauriente la differenza tra la raccolta di dati necessari e dati rilevanti.	C2			x	x	x				
<b>2.6. Competenza operativa professionale:</b> Concludere i colloqui in modo strutturato											
<b>2.6. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela terminano il colloquio al momento giusto, definendo un mandato. Al termine del colloquio, sottolineano nuovamente, a beneficio del cliente, le argomentazioni principali, l'utilità e il valore aggiunto che gli vengono offerti. Riassumono brevemente il colloquio, ringraziano e si congedano..											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di negoziare									
<b>Obiettivo operativo 2.6.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sui segnali del cliente e sulle disposizioni dell'azienda e conoscono le tecniche per la corretta conclusione del colloquio..											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.6.2.1.	... sanno indicare, in un colloquio registrato messo a loro a disposizione, il momento migliore per proporre la chiusura del mandato e i passi successivi da compiere.	C2			x	x	x	x	x	x	x
2.6.2.2.	... sono in grado di spiegare oralmente l'importanza di effettuare un riassunto dei temi principali del colloquio e di sottolineare il valore aggiunto che con ciò si offre al cliente.	C2			x	x	x				

<b>2.7. Competenza operativa professionale:</b> Condurre i colloqui per l'acquisizione di nuovi clienti nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.											
<b>2.7. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di acquisizione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano come supporto gli strumenti ausiliari messi a loro disposizione dall'azienda, come manuali, glossari ecc...											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità di comunicare									
<b>Obiettivo operativo 2.7.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione e dall'azienda, di condurre in modo competente colloqui con i clienti nella propria lingua nazionale regionale, e in un'altra lingua nazionale o in inglese..											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
2.7.1.2.	... in un gioco di ruolo, sanno condurre un colloquio adeguato al cliente e alla situazione nella propria lingua nazionale regionale e in una seconda lingua nazionale o in inglese.	C5			x	x	x	x	x	x	x

<b>3. Ambito di competenza professionale:</b> Assistenza alla clientela											
<b>3.1. Competenza operativa professionale:</b> Analizzare metodicamente le richieste dei clienti.											
<b>3.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela raccolgono, utilizzando un'appropriata tecnica di formulazione delle domande, di ascolto attivo e di comprensione del testo, l'esigenza del cliente esistente. Procedono in modo sistematico alla programmazione efficiente della gestione del caso. Confermano al cliente di avere compreso la sua esigenza. Gestiscono abilmente le obiezioni del cliente e controargomentano in modo adeguato.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare Capacità di negoziare									
<b>Obiettivo operativo 3.1.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente l'esigenza del cliente grazie a metodologie appropriate.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.1.1.1.	... sono in grado di descrivere quale tipo di informazioni, grazie a quale tipo di formulazione della domanda, possono essere raccolte in un colloquio con il cliente.	C2			x	x	x	x	x	x	x

Obiettivo operativo 3.1.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di fondate conoscenze sulla tecnica di formulazione delle domande, della comunicazione e dell'analisi del testo.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.1.2.1.	... sono in grado di descrivere esaurientemente almeno tre tipi diversi di domanda e il loro effetto.	C2			x	x	x	x	x	x	x
3.1.2.2.	... grazie a una rappresentazione grafica realizzata personalmente, sono in grado di spiegare esaurientemente a un profano la teoria della comunicazione.	C2			x	x					
3.1.2.3.	... sulla base di una checklist di controllo, sono in grado di valutare la comprensibilità di un testo e di formulare proposte relative al miglioramento della stessa.	C5			x					x	x
Obiettivo operativo 3.1.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a individuare l'esigenza concreta del cliente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.1.3.1.	... sono in grado di descrivere con esempi propri l'effetto provocato da particolari tecniche di formulazione di domande.	C2			x	x	x	x	x	x	x
3.1.3.2.	... sanno formulare per iscritto le proprie argomentazioni alle obiezioni dei clienti, in modo comprensibile e adeguato all'interlocutore.	C5			x	x		x	x		
Obiettivo operativo 3.1.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno come immedesimarsi nel cliente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.1.4.1.	... sulla base di un caso simulato, sono in grado di descrivere il cliente corrispondente e di elencare e spiegare i suoi possibili desideri ed esigenze.	C5			x	x		x	x		
3.2. Competenza operativa professionale:											
Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.											
3.2. Obiettivo fondamentale:											
Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie alla propria modalità di espressione (voce, stile di scrittura, ecc...) e al proprio modo di operare, creano un clima di comunicazione calmo e gradevole. Si propongono al cliente con la capacità di comprendere la sua situazione o le circostanze in cui può trovarsi. Grazie a procedure empatiche e competenti, gli operatori per la comunicazione con la clientela trasmettono una sensazione di sicurezza.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
		Capacità di gestire situazioni di stress Forme comportamentali adeguate									
Obiettivo operativo 3.2.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie alla propria capacità di agire empaticamente, sono in grado di creare un clima di conversazione calmo e costruttivo.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.2.1.2.	... sono in grado di redigere un testo scritto (lettera breve o e-mail) nel quale esprimono comprensione per il cliente e per la sua situazione.	C5			x	x	x	x	x	x	x

Obiettivo operativo 3.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.2.2.2.	... a fronte di una situazione data, sanno citare almeno tre esempi di formulazione grazie ai quali si può esprimere a parole comprensione per la richiesta espressa dal cliente.	C1			x	x	x	x	x	x	x
3.2.2.3.	... sanno descrivere le tecniche fondamentali della comunicazione, citandone le caratteristiche specifiche.	C2			x	x					
Obiettivo operativo 3.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.2.3.1.	... sanno spiegare con parole proprie i motivi per cui un clima positivo del colloquio ha effetti positivi sulla relazione con il cliente.	C2			x	x			x		
<b>3.3. Competenza operativa professionale:</b>											
Analizzare i problemi basandosi su sistemi informatici e banche dati.											
<b>3.3. Obiettivo fondamentale:</b>											
Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono i sistemi informatici e le banche dati aziendali, che forniscono informazioni sulla relazione con il cliente e sulle sue attività. Procedono a verifiche secondo i processi previsti e individuano i possibili errori. Sono consapevoli della frequenza delle diverse cause di errore e sanno strutturare il proprio comportamento in base alle priorità. Gli operatori per la comunicazione con la clientela gestiscono il contatto per mezzo delle domande, dell'ascolto attivo e di uno stile di scrittura adeguato (anche nella comunicazione scritta).											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di lavoro Capacità di utilizzare le fonti di informazioni		Capacità applicative									
<b>3.4. Competenza operativa professionale:</b>											
Elaborare soluzioni adeguate al cliente.											
<b>3.4. Obiettivo fondamentale:</b>											
Gli operatori per la comunicazione con la clientela individuano soluzioni adeguate al cliente sulla base dei processi aziendali e delle disposizioni su prodotti e servizi. Sanno valutare la migliore variante da proporre al cliente. Comunicano quest'ultima al cliente in modo e forma comprensibili.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche per la risoluzione dei problemi		Capacità di comunicare									
Obiettivo operativo 3.4. Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per formulare proposte adeguate all'interlocutore.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.4.3.4.	... sono in grado di descrivere con esempi propri il modo di applicare i principi della comunicazione mirata all'interlocutore.	C2			x	x				x	x
<b>3.5. Competenza operativa professionale:</b>											
Risolvere le richieste dei clienti in modo soddisfacente.											

<b>3.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela concludono attivamente il contatto con il cliente e lo informano riassumendo il contenuto del colloquio e informandolo sulla procedura successiva, nonché sulle responsabilità ad essa connesse. Richiedono al cliente di confermare che la sua richiesta è stata risolta e si congedano utilizzando la formula corretta di saluto, oppure trasmettono la chiamata e la relativa richiesta, che non possiedono le competenze per risolvere, ai collaboratori o reparti preposti, informando il cliente sui motivi di questa decisione.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare		Autonomia							
<b>Obiettivo operativo 3.5.</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di risolvere le richieste del cliente in modo soddisfacente											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.5.1.1.	... sono in grado di indirizzare il colloquio verso la conclusione e di riassumerne compiutamente il contenuto usando parole adeguate.	C5			x	x	x	x	x		
<b>3.6. Competenza operativa professionale:</b> Elaborare le richieste dei clienti											
<b>3.6. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, al termine della chiamata, inoltrano le informazioni necessarie sulla richiesta del cliente alla destinazione adeguata. Riassumono in modo comprensibile nella banca dati la richiesta del cliente e gli accordi presi al riguardo. Svolgono autonomamente i compiti connessi all'elaborazione della richiesta del cliente che attengono al proprio campo di responsabilità. Gli operatori per la comunicazione con la clientela riflettono sul proprio comportamento nel colloquio e si predispongono a ottimizzare la propria gestione del colloquio.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche per la risoluzione dei problemi				Autonomia							
<b>Obiettivo operativo 3.6.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di elaborare autonomamente o di inoltrare alla destinazione adeguata le soluzioni appena concordate con il cliente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
3.6.1.2.	... sanno citare tre possibilità per inoltrare la richiesta particolare di un cliente.	C1			x	x					
3.6.1.3.	... sanno elencare a un collega le informazioni necessarie per un corretto inoltro della richiesta di un cliente.	C1			x	x					
3.6.1.6.	... sanno elencare tutte le informazioni che debbono essere registrate dopo il colloquio con un cliente.	C1			x	x	x				

<b>3.7. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di assistenza alla clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano a supporto tutti gli strumenti ausiliari aziendali come manuali, dizionari ecc...											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità di comunicare									
3.7.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale regionale o in inglese.	C5			x	x	x	x	x	x	x

<b>4.1. Competenza operativa professionale:</b> Analizzare con precisione i bisogni dei clienti											
<b>4.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di criteri definiti, prendono regolarmente contatto in modo attivo con i clienti e li interrogano sulla loro soddisfazione e/o rispondono a domande su prodotti e servizi. Riconoscono il bisogno di informazioni e servizi supplementari e reagiscono di conseguenza.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate									
<b>Obiettivo operativo 4.1.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di prendere regolarmente contatto con clienti esistenti e di interrogarli sulla situazione relativa agli attuali prodotti e servizi offerti dalla loro azienda, reagendo di conseguenza											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
4.1.1.1.	... sanno chiarire comprensibilmente, sulla base di criteri prestabiliti, interrogativi e bisogni del cliente.	C2			x	x	x	x			
4.1.1.2.	... servendosi di un'adeguata tecnica di formulazione delle domande, sono in grado di determinare la soddisfazione del cliente.	C4			x	x	x	x	x	x	x
<b>Obiettivo operativo 4.1.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle tecniche di fidelizzazione del cliente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
4.1.2.1.	... sono in grado di descrivere in modo completo le tecniche principali di fidelizzazione del cliente citandone le caratteristiche principali.	C2			x	x					
<b>Obiettivo operativo 4.1.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nel contatto con il cliente, sono in grado di riconoscere in modo affidabile le mancanze di chiarezza e i bisogni insoddisfatti e reagiscono di conseguenza.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
4.1.4.3.	... sanno elencare tre tipi di domanda e spiegare il motivo del loro utilizzo nel colloquio.	C2			x	x	x	x	x	x	x

<b>4.2. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno reagire in modo rapido e valorizzante per il cliente, rispondendo al momento giusto ai segni di insoddisfazione o alle intenzioni di disdetta manifestate da quest'ultimo. In caso di bisogno, Gli operatori per la comunicazione con la clientela formulano le spiegazioni necessarie per proporre al cliente modifiche del contratto e per eliminare motivi di malinteso e di insoddisfazione.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di comunicare Capacità di negoziare		Capacità di cooperare							
<b>Obiettivo operativo 4.2.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze complete sulla gestione di situazioni difficili con i clienti.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
4.2.2.3.	... sulla base di esempi di situazioni difficili con i clienti, sanno descrivere passo per passo il proprio modo di comportarsi al fine di raggiungere una conclusione positiva.	C2			x	x	x	x	x	x	
<b>4.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela gestiscono i reclami con orientamento alla soluzione e rispondono alle domande in modo esauriente, oppure chiariscono al cliente il modo in cui si è giunti all'insoddisfazione e ne espongono i motivi. Riassumono lo stato d'animo del cliente e sviluppano empatia. Gli operatori per la comunicazione con la clientela prendono sul serio il cliente nella sua esigenza e lo portano alla distensione. Elaborano la richiesta del cliente e la sua insoddisfazione fino alla chiusura positiva del contatto. Gestiscono i reclami con il necessario distacco e il necessario know-how professionale.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità di gestire situazioni di stress		Capacità di cooperare Intelligenza emotiva							
4.3.2.4.	... sanno citare le fasi del colloquio in caso di reclamo.	C1			x	x	x	x	x	x	
<b>4.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, al fine di rafforzare il legame con i clienti, li informano regolarmente e proattivamente sulle novità relative a prodotti e servizi e sui vantaggi aggiuntivi. Sanno capire quando queste informazioni sono utili al cliente e comunicarle con frasi brevi e chiare.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di vendita		Forme comportamentali adeguate Capacità applicative		Capacità di cooperare							



<b>4.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela entusiasmano regolarmente il cliente con informazioni e servizi inaspettati. Riconoscono le situazioni adatte e sfruttano le opportunità che si presentano loro.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di vendita		Capacità di comunicare									
<b>4.6. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di assistenza alla clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano a supporto tutti gli strumenti ausiliari aziendali come manuali, dizionari ecc.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità di comunicare									
<b>Obiettivo operativo 4.6.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali, di condurre in modo competente colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
4.6.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5			x	x	x	x	x	x	x

<b>5.1. Competenza operativa professionale:</b> Contattare clienti non più legati all'azienda											
<b>5.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela contattano clienti non più legati all'azienda per apprendere il motivo della loro disdetta. Si propongono al cliente con simpatia e aprono il colloquio. Informano il cliente sul motivo della chiamata e motivano il cliente ad affrontare un colloquio sui motivi della disdetta.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate									

<b>5.2. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono il colloquio grazie alle tecniche di formulazione delle domande; si confrontano in modo personalizzato con il cliente e lo ascoltano attentamente. Influenzano l'interazione con il cliente nel corso dello svolgimento del colloquio.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate									
<b>Obiettivo operativo 5.2.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono del necessario sapere sulle tecniche di formulazione delle domande.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
5.2.2.1.	... sono in grado di descrivere almeno quattro tecniche principali di formulazione delle domande e il rispettivo effetto nel colloquio di riconquista di un cliente.	C2			x	x	x	x	x	x	x
<b>Obiettivo operativo 5.2.3</b> Die Fachperson Kundendialog ist motiviert, individuell auf den Kunden einzugehen und ihm aufmerksam und aktiv zuzuhören.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
5.2.3.3.	... sono in grado di mostrare gli elementi più importanti dell'ascolto attivo per la riuscita di un colloquio ben condotto	C2			x	x					
<b>5.3. Competenza operativa professionale:</b> Gespräche mit ehemaligen Kunden mit Angeboten abschliessen											
<b>5.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela presentano al cliente un'offerta per lui interessante manifestando così l'atteggiamento positivo dell'azienda. Mostrano al cliente i vantaggi dell'offerta e li argomentano in modo comprensibile.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche decisionali Tecniche per la risoluzione dei problemi Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate		Capacità di cooperare							

<b>5.4. Competenza operativa professionale:</b> Concludere il colloquio con ex clienti definendo in che modo proseguire il rapporto.												
<b>5.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nella fase di conclusione del colloquio con un cliente non più legato all'azienda, concordano le rispettive responsabilità e le successive scadenze. Definiscono inoltre la procedura successiva.												
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>								
Tecniche di lavoro												
Tecniche decisionali												
<b>Obiettivo operativo 5.4.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa nell'ambito della conclusione formale di una chiamata con un cliente non più legato all'azienda.												
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola							
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...											
5.4.2.2.	... sanno formulare autonomamente almeno quattro domande diverse con le quali verificano eventuali ulteriori bisogni del cliente, che pongono per assicurarsi che il cliente abbia ottenuto un servizio completo.	C5			x	x	x	x	x	x	x	x
<b>5.5. Competenza operativa professionale:</b> Condurre i colloqui di riacquisizione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.												
<b>5.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di riacquisizione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano a supporto tutti gli strumenti ausiliari aziendali come manuali, dizionari ecc...												
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>								
		Capacità di comunicare										
<b>Obiettivo operativo 5.5.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali, di condurre in modo competente colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.												
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola							
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...											
5.5.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale regionale o in inglese.	C5			x	x	x	x	x			

<b>6. Ambito di competenza professionale:</b> Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari											
<b>6.1. Competenza operativa professionale:</b> Utilizzare correttamente gli strumenti tecnici di lavoro.											
<b>6.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela necessitano, al fine di svolgere le proprie attività, di numerosi strumenti di lavoro, come computer, fax, telefono, stampante, scanner, ecc... Essi li utilizzano nel proprio lavoro quotidiano in modo preciso ed efficiente. Conoscono e utilizzano le più importanti interfacce (per esempio: con altri reparti e con altri sistemi).											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Tecniche di lavoro		Capacità applicative									
<b>6.2. Competenza operativa professionale:</b> Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.											
<b>6.2. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano autonomamente le applicazioni e i sistemi rilevanti per lo svolgimento della propria professione. Conoscono processi e procedure e sanno rappresentare le proprie azioni e attività. Conoscono le principali disposizioni e specifiche della propria azienda. Grazie a una modalità di pensiero sistemica, riconoscono le relazioni tra i prodotti e i servizi e le loro rappresentazioni nei sistemi.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità applicative									
<b>6.3. Competenza operativa professionale:</b> Impiegare l'infrastruttura aziendale in modo adeguato al cliente e al mandato.											
<b>6.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano l'infrastruttura a loro disposizione (intranet, internet, extranet, banca dati, struttura della documentazione) per lo svolgimento dei propri compiti. Utilizzano questi strumenti in modo adeguato al cliente e al mandato ricevuto. Rispettano le procedure, i processi, le indicazioni e le informazioni sull'azienda e sui prodotti che vengono messi a loro disposizione.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
Capacità di utilizzare le fonti di informazioni											
<b>Obiettivo operativo 6.3.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una vasta conoscenza sull'infrastruttura esistente.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
6.3.2.1.	... sanno citare cinque componenti dell'infrastruttura e spiegare le loro possibilità di utilizzo.	C2			x	x	x	x	x		
<b>Obiettivo operativo 6.3.</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare l'infrastruttura disponibile per valutarne i possibili miglioramenti											

<b>7. Ambito di competenza professionale:</b> Rispetto di disposizioni e prescrizioni													
<b>7.1. Competenza operativa professionale:</b> Attenersi alle prescrizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente.													
<b>7.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela svolgono sempre le proprie attività nel rispetto e nell'osservanza delle prescrizioni, indicazioni, concetti e manuali di istruzioni, e con senso di responsabilità. Per la propria protezione (sovraccarico di stress) e per tutelare la propria salute (psichica, fisica ed ergonomica) si attengono ai suggerimenti e alle raccomandazioni dell'azienda, dell'Associazione professionale, della protezione dell'ambiente, della SUVA ecc...													
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>									
		Capacità applicative											
<b>Obiettivo operativo 7.1.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di svolgere la propria attività sempre nell'osservanza e ne rispettano le diverse prescrizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute.													
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola								
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...												
7.1.1.2.	... sanno descrivere, sulla base di esempi, il proprio agire nel rispetto delle prescrizioni.	C2			x	x	x						
<b>Obiettivo operativo 7.1.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze complete sulle diverse prescrizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute.													
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola								
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...												
7.1.2.1.	... sono in grado di elencare le più importanti prescrizioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e la protezione dell'ambiente.	C1			x	x	x						
<b>Obiettivo operativo 7.1.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare rischi e conseguenze della contravvenzione alle diverse prescrizioni.													
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola								
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...												
7.1.3.1.	... sanno spiegare con parole proprie le conseguenze del non attenersi alle prescrizioni.	C2			x	x	x						

<b>7.3. Competenza operativa professionale:</b> Osservare la sicurezza e la protezione dei dati											
<b>7.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare correttamente l'importanza del rispetto delle normative sulla sicurezza e la protezione dei dati personali. Nel proprio lavoro quotidiano, osservano prescrizioni legali e aziendali al riguardo. In occasione della raccolta di nuovi dati, identificano le persone interessate. Sono consapevoli delle conseguenze (rischi commerciali) di una gestione inappropriata dei dati personali..											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità applicative									
<b>Obiettivo operativo 7.3.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di mantenere la sicurezza e alla protezione dei dati personali, con accuratezza e nel rispetto delle prescrizioni aziendali.											
<b>Obiettivo operativo 7.3.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativamente alle normative legali e aziendali sulla protezione e sicurezza dei dati.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
7.3.2.1.	... sono in grado di citare tutte le prescrizioni legali e aziendali relative alla sicurezza e alla protezione dei dati.	C2			x	x	x				
7.3.2.2.	... servendosi di propri esempi, sono in grado di descrivere come osservano e applicano nel proprio operare quotidiano le prescrizioni legali aziendali sulla sicurezza e sulla protezione dei dati.	C2			x	x	x				
<b>Obiettivo operativo 7.3.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono consapevoli dell'importanza di rispettare la sicurezza e protezione dei dati personali.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
7.3.3.1.	... sanno spiegare le conseguenze dell'inosservanza delle prescrizioni sulla sicurezza e la protezione dei dati.	C2			x	x	x				
<b>7.4. Competenza operativa professionale:</b> Applicare coerentemente sul posto di lavoro le istruzioni interne e le richieste del cliente.											
<b>7.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela osservano le specifiche istruzioni, prescrizioni e richieste dei diversi mandanti.											
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>							
		Capacità applicative									

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
7.4.3.1.	... sulla base di una lista redatta personalmente, sono in grado di indicare istruzioni o prescrizioni discrepanti tra quelle in vigore nella propria azienda e quelle di un'azienda cliente, e di descrivere plausibilmente gli effetti di questa discrepanza sulle loro attività.	C5			x	x	x				

## Temi semestrali della scuola professionale

### 1° semestre

<b>Organizzazione del lavoro</b>	<b>Obiettivo di valutazione Secondo piano formativo Oml</b>
Conoscere e interpretare la missione, la visione e la carta dei valori	1.1.2.1./7.4.3.1.
Organizzare un'azienda, le gerarchie, le strutture e i processi	1.4.2.2./1.4.2.3.
Forme comportamentali nell'ambiente di lavoro	1.1.1.1.
Consapevolezza comportamentale e del modo di apparire	1.1.1.1./1.1.1.2.
Conoscere e utilizzare quotidianamente gli strumenti di lavoro (manuali, intranet, ecc.)	1.2.2.1./1.2.2.2.
Comunicazione non verbale	1.5.1.1./2.2.2.2.
Caratteristiche del servizio offerto dalla propria azienda	1.5.2.1.
Lavorare in team 1° e 2° semestre	1.5.2.2./1.5.2.3./1.5.2.4./1.5.4.1.
Orientamento al servizio e al cliente	3.2.3.1./4.1.2.1./2./3./4./5.
Gestione del conflitto 1°, 2° e 4° semestre	1.7.1.1./1.7.2.1./1.7.2.2./1.7.3.1.
<b>Rispetto delle prescrizioni e delle disposizioni</b>	<b>Obiettivo di valutazione Secondo piano formativo Oml</b>
Protezione dei dati	2.5.2.1./2.5.2.2./7.3.2.1./7.3.2.2./7.3.3.1.
Condizioni generali di vendita	7.4.3.1.
Disposizioni e sicurezza sul lavoro, tutela della salute e dell'ambiente	7.1.1.2./7.1.2.1./7.1.3.1.
<b>Impianti di comunicazione e strumenti tecnici</b>	<b>Obiettivo di valutazione Secondo piano formativo Oml</b>
Conoscere tutti gli strumenti di lavoro	1.6.1.5./1.6.2.1./6.3.2.1.



<b>Tedesco</b>	<b>Secondo ICG del programma quadro di insegnamento</b>
Utilizzo di sussidi ortografici	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Ortografia	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Lessico	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Il verbo (senza la forma attiva e passiva)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Apprendimento (tecnica di apprendimento, approccio con i compiti e le prove)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Raccogliere le idee e strutturarne i contenuti (Brainstorming, Clustering, Mindmapping)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Presentare se stessi e gli altri	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Aspetti della comunicazione: - Ascolto attivo - Osservazione anziché interpretazione - Espressione di sentimenti ed esigenze - Comunicazione verbale e non verbale	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Lingue straniere</b>	
Francese o inglese appresi secondo piano del portfolio europeo delle lingue	2.7.1.2.,/3.7.1.2.,
<b>Insegnamento di cultura generale/economia/diritto/educazione civica</b>	<b>Secondo l'ICG del piano didattico</b>
L'azienda in ambito economico, gli aventi diritto	Secondo l'ICG del piano didattico
Studio dell'organizzazione: concezione ed analisi	Secondo l'ICG del piano didattico
Introduzione al diritto, fonti giuridiche, principi giuridici	Secondo l'ICG del piano didattico
Concetti sul diritto delle persone (CCS)	Secondo l'ICG del piano didattico
I motivi alla base della nascita dell'obbligazione	Secondo l'ICG del piano didattico
Disposizioni sulla forma dei contratti e sui vizi contrattuali	Secondo l'ICG del piano didattico
Panoramica sul contratto di lavoro (incluso il contratto di tirocinio)	Secondo l'ICG del piano didattico

Comunicazione con il cliente	Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Omi
Preparazione del colloquio	2.1.2.3./4.1.2.1.
Presentazione secondo le disposizioni aziendali	2.1.2.3.
Uso di frasi standard	3.2.1.2.
Allacciare un legame con il proprio interlocutore	2.1.2.3./4.1.1.2.
Eeguire il controllo del proprio codice identificativo	7.3.2.2.
Tecnica di formulazione delle domande Tutti i semestri	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2.
Ascolto attivo	3.1.1.1./5.2.3.3.
Tipologie di cliente	2.1.3.2./2.2.2.1./2.2.2.2./3.1.4.1./3.2.3.1./4.2.2.3.
Appuntare i colloqui intercorsi, <a href="#">Collegamento alla lezione di tedesco</a>	2.5.4.1./3.6.1.6.
Indagare, conoscere e utilizzare le motivazioni del cliente	2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.4.1./4.1.1.1.
Dare informazioni su prodotti e servizi	2.3.3.1.
Assumere la conduzione del colloquio	2.1.3.2.
Strategie e fasi del colloquio Tutti i semestri	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Gestione dei reclami Tutti i semestri	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.
Formule brevi, chiare e significative	3.4.3.4.
Posizione attendista e inoltro di colloqui, operazione di triage	3.6.1.2./3.6.1.3.
Rielaborazione dei colloqui sostenuti	3.6.1.6.
Fondamenti della comunicazione	2.2.2.2./3.1.2.2./3.2.2.3.
Stabilire i passi successivi da compiere verso il cliente 1° e 2° semestre	2.3.4.1.
Riassunto dei colloqui 1° e 2° semestre	2.6.2.2./3.5.1.1.
Concludere con successo una consulenza 1° e 2° semestre	2.6.2.1./3.5.1.1.
Provocare la fine di un colloquio, congedo 1° e 2° semestre	2.6.2.1./2.6.2.2./3.5.1.1./5.4.2.2.

## 2° semestre

Organizzazione del lavoro	Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Oml
Forme comportamentali nell'ambiente di lavoro	1.1.1.1.
Descrizione della posizione e della funzione	1.4.2.4.
Gestione del tempo, attribuzione delle priorità	1.3.2.1.
Lavorare in modo strutturato	1.2.3.1.
Gestione del conflitto 1°, 2° e 4° semestre	1.7.1.1./1.7.2.1./1.7.2.2./1.7.3.1.
Rispetto delle prescrizioni e delle disposizioni	Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Oml
Protezione dei dati	2.5.2.1./2.5.2.2./7.3.2.1./7.3.2.2./7.3.3.1.
Condizioni generali di vendita	7.4.3.1.
Disposizioni e sicurezza sul lavoro, tutela della salute e dell'ambiente	7.1.1.2./7.1.2.1./7.1.3.1.
Impianti di comunicazione e strumenti tecnici	Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Oml
Impiego di programmi Office 2°, 3° e 4° semestre	1.6.1.5./1.6.2.1.
Uso e costruzione di banche dati	2.5.4.1./3.6.1.6.
Tedesco	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Il verbo (forma attiva e passiva)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Il sostantivo	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Ampliare il vocabolario (parole straniere)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Leggere e sintetizzare (leggere testi e diagrammi, sintetizzare testi)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Discutere e protocollare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipi di protocolli</li> <li>- Tecnica di presa degli appunti</li> <li>- Esposizione e linguaggio</li> </ul>	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Comunicare in forma scritta	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Lingue straniere	
Francese o inglese appresi secondo piano del portfolio europeo delle lingue	2.7.1.2./3.7.1.2.

Insegnamento di cultura generale/economia/diritto/educazione civica	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Modello aziendale, strategia di base e missione, business plan	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Conteggio salariale, approccio con il denaro, budget, flusso di pagamenti	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Tasse e assicurazioni	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Concetti economici	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Personale: descrizione della posizione e delle funzioni	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Comunicazione con il cliente	Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Oml
Modulazione della voce	2.1.3.2.
Stabilire i passi successivi da compiere verso il cliente 1° e 2° semestre	2.3.4.1.
Riassunto dei colloqui 1° e 2° semestre	2.6.2.2./3.5.1.1.
Concludere con successo una consulenza 1° e 2° semestre	2.6.2.1./3.5.1.1.
Provocare la fine di un colloquio, congedo 1° e 2° semestre	2.6.2.1./2.6.2.2./3.5.1.1./5.4.2.2.
Tecnica della formulazione delle domande Tutti i semestri	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2.
Fornire informazioni supplementari	2.4.3.1.
Approccio nei confronti di casi di decesso	4.1.1.1.
Strategie e fasi del colloquio Tutti i semestri	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Gestione dei reclami Tutti i semestri	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.

### 3° semestre

<b>Impianti di comunicazione e strumenti tecnici</b>	<b>Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Omi</b>
Impiego di programmi Office 2°, 3° e 4° semestre	1.6.1.5./1.6.2.1.
<b>Organizzazione del lavoro</b>	<b>Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Omi</b>
Autogestione, l'organizzazione lungimirante	1.3.2.1.
Motivazione 3° e 4° semestre	1.3.2.1.
Forza mentale	1.3.2.1.
Regole del feedback	1.6.1.2.
Accoglienza e giro di presentazione degli ospiti	1.6.1.5.
<b>Tedesco</b>	<b>Secondo ICG del programma quadro di insegnamento</b>
L'aggettivo	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Il pronome	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Le particelle	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Sintassi	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Redazione dei rapporti e dei commenti (sugli articoli dei quotidiani e le lettere dei lettori)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Preparazione e conduzione di interviste	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Profilo professionale	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Presentare in modo spontaneo e sicuro	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Lingue straniere</b>	
Francese o inglese appresi secondo piano del portfolio europeo delle lingue	2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2
<b>Insegnamento di cultura generale/economia/diritto/educazione civica</b>	<b>Secondo ICG programma quadro di insegnamento</b>
Determinazione del prodotto e dei segmenti di mercato Marketing-Mix	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Fondamenti di economia politica	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Circuito economico, PIL, reddito globale, fattori produttivi	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Denaro e congiuntura	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Situazione economica attuale	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento

Test	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Discussione del test	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Comunicazione con il cliente</b>	<b>Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Omi</b>
Profili di clientela	2.1.3.2./3.1.4.1.
Analisi del fabbisogno	2.1.3.2./4.1.1.1.
Trattare le critiche della clientela 3° e 4° semestre	2.1.3.2./2.3.4.1./3.1.3.2.
Argomenti sui vantaggi 3° e 4° semestre	2.3.3.1./2.4.4.1.
Tecnica della formulazione delle domande Tutti i semestri	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2
Classificare i segnali del cliente e reagire di conseguenza 3° e 4° semestre	2.3.4.1./2.6.2.1.
Concludere con successo un colloquio di vendita 3° e 4° semestre	2.6.2.1./3.5.1.1.
Strategie e fasi del colloquio Tutti i semestri	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./3.2.3.1./5.2.2.1.
Gestione dei reclami Tutti i semestri	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.

## 4° semestre

<b>Organizzazione del lavoro</b>	<b>Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Oml</b>
Motivazione 3° e 4° semestre	1.3.2.1.
Redigere, strutturare, aggiornare e utilizzare miratamente i manuali	1.2.3.1.
Redigere documenti sui servizi (flyer su un prodotto)	1.6.2.1.
Gestione dei conflitti 1°, 2° e 4° semestre	1.7.1.1./1.7.2.1./1.7.2.2./1.7.3.1.
Gestione dello stress	1.3.2.1.
<b>Impianti di comunicazione e strumenti tecnici</b>	<b>Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Oml</b>
Impiego dei programmi Office 2°, 3° e 4° semestre	1.6.1.5./1.6.2.1.
Aspetti tecnici del Contact Center	6.3.2.1.
<b>Tedesco</b>	<b>Secondo ICG del programma quadro di insegnamento</b>
Sintassi	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
La punteggiatura	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Raccontare e illustrare (tecnica narrativa, linguaggio e stile)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Argomentare e discutere in forma scritta	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Fare ricerche e redigere un documento scritto (per LA)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Lingue straniere</b>	
Francese o inglese appresi secondo piano del portfolio europeo delle lingue	2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2
<b>Insegnamento di cultura generale/economia/diritto/educazione civica</b>	
Partita doppia: conti attivi e passivi, bilancio	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Costi e ricavi, conto economico	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Giornale, libro mastro, chiusura annuale	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Panoramica sui contratti di cessione (contratto d'acquisto)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento

Comunicazione con il cliente	Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Omi
Trattare le critiche della clientela 3° e 4° semestre	2.1.3.2./2.3.4.1./3.1.3.2.
Argomenti sui vantaggi 3° e 4° semestre	2.3.3.1./2.4.4.1.
Tecnica della formulazione delle domande	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2
Classificare i segnali del cliente e reagire di conseguenza 3° e 4° semestre	2.3.4.1./2.6.2.1.
Concludere con successo un colloquio di vendita 3° e 4° semestre	2.6.2.1./3.5.1.1.
Empatia	3.1.4.1./3.2.2.2./4.2.2.3.
Strategie e fasi del colloquio Tutti i semestri	2.2.2.1./2.6.2.1./3.2.3.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Gestione dei reclami Tutti i semestri	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.
Clienti difficili	2.1.3.2./2.2.2.1./2.2.2.2./3.1.4.1./3.2.3.1./4.2.2.3.
Eseguire sondaggi strutturati 3°, 4° e 5° semestre	4.1.1.2./5.2.2.1./5.4.2.2.



## 5° semestre

<b>Organizzazione del lavoro</b>	<b>Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Oml</b>
Introduzioni di nuovi apprendisti e giro di presentazioni con i collaboratori interni (eventualmente anche nel 2° anno)	1.6.1.2./1.6.1.5.
Forza mentale (eventualmente anche nel 2° anno)	Organizzazione del lavoro
<b>Impianti di comunicazione e strumenti tecnici</b>	<b>Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Oml</b>
Aspetti tecnici del Contact Center	6.3.2.1.
<b>Tedesco</b>	<b>Secondo ICG del programma quadro di insegnamento</b>
Lavoro di approfondimento	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Ripetizione dei contenuti rilevanti per l'esame	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Lavoro di approfondimento	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Candidarsi	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Lingue straniere</b>	
Francese o inglese appresi secondo piano del portfolio europeo delle lingue	2.7.1.2., 3.7.1.2., 4.6.1.2., 5.5.1.2
<b>Insegnamento di cultura generale/economia/diritto/educazione civica</b>	<b>Secondo ICG del programma quadro di insegnamento</b>
Diminuzioni e imposta preventiva	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Commercio di beni (senza inventario attuale)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Panoramica sul contratto di locazione	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Formazione della volontà, partiti politici	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Istituzioni federali, cantonali e comunali	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento

Comunicazione con il cliente	Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Omi
Tecnica della formulazione delle domande Tutti i semestri	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2
Power Talk (formulazioni positive, linguaggio fantasioso, ecc.) 4° e 5° semestre	3.1.2.3./3.4.3.4.
Strategie e fasi del colloquio Tutti i semestri	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Gestione dei reclami Tutti i semestri	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.
Eseguire sondaggi strutturati 3°, 4° e 5° semestre	4.1.1.2./5.2.2.1./5.4.2.2.

## 6° semestre

<b>Tedesco</b>	<b>Secondo ICG del programma quadro di insegnamento</b>
Ripetizione dei contenuti rilevanti per l'esame	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Elaborare gli esami in forma scritta	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Lingue straniere</b>	
Francese o inglese appresi secondo piano del portfolio europeo delle lingue	2.7.1.2./3.7.1.2./4.6.1.2.
<b>Insegnamento di cultura generale/economia/diritto/educazione civica</b>	<b>Secondo ICG del programma quadro di insegnamento</b>
Imposta sul valore aggiunto	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Valutazione del bilancio e del conto economico	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Panoramica sul diritto di famiglia (diritto matrimoniale e successorio)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
La Svizzera e il mondo, le istituzioni della globalizzazione	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Comunicazione con il cliente</b>	<b>Obiettivo di valutazione secondo piano formativo Omi</b>
Eseguire sondaggi strutturati 3°, 4° e 5° semestre	4.1.1.2./5.2.2.1./5.4.2.2.
Tecnica della formulazione delle domande Tutti i semestri	2.1.2.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2.
Power Talk (formulazioni positive, linguaggio fantasioso ecc.) 4° e 5° semestre	3.1.2.3./3.4.3.4.
Strategie e fasi del colloquio Tutti i semestri	2.2.2.1./2.6.2.1./4.3.2.4./5.2.2.1.
Gestione dei reclami Tutti i semestri	3.2.1.2./3.2.2.2./4.2.2.3./4.3.2.4.
Tecnica della formulazione delle domande	2.1.2.1./2.1.3.2./2.4.3.1./3.1.1.1./3.1.2.1./3.1.3.1./4.1.1.2./4.1.4.3./5.2.2.1./5.4.2.2.



## Temi della formazione di base alla comunicazione con la clientela 1° anno

Temi	Giorni
Introduzione alla formazione di base (panoramica, documentazione dell'apprendimento, approccio vero gli obiettivi di valutazione, ecc.) Pianificazione del primo anno	1° giorno
Customer Life Cycle Orientamento al servizio e al cliente	2° giorno
L'organizzazione del Contact Center Rispetto delle disposizioni Realizzazione della protezione dei dati Codice d'onore	3° giorno
Banche dati, sistemi di informazione Statistiche, prestazioni, piani di lavoro Aspetti tecnici del Contact Center	4° giorno
Educazione vocale	5° giorno
Gestione dello stress Clienti difficili Tipologie di cliente Motivazione	6° giorno
Approccio con il distacco e il limite Gestione dei reclami Stupire i clienti	7°giorno
Terminologia specifica	8° giorno
Comunicazione professionale con il cliente Assistere e fidelizzare il cliente	9° giorno
Monitoraggio della qualità delle analisi dei colloqui	10° giorno

## 2° anno

Temi	Giorni
Revisione del primo anno Pianificazione 2° anno	1° giorno
Addestramento all'empatia	2° giorno
Motivazione	3° giorno
Aspetti tecnici del Contact Center	4° giorno
Terminologia specialistica	5° giorno
Comunicazione professionale con il cliente Acquisire e riacquisire il cliente	6° giorno
Monitoraggio della qualità delle analisi dei colloqui	7° giorno
Monitoraggio della qualità delle analisi dei colloqui	8° giorno

## 3° anno

Temi	Giorni
Revisione del secondo anno Pianificazione del 3°anno	1° giorno
Power Talk, terminologia specialistica, comunicazione professionale	2° giorno
Aspetti tecnici del Contact Center Panoramica generale	3° giorno
Preparazione procedura di qualificazione	4° giorno
Monitoraggio della qualità delle analisi dei colloqui	5° giorno