

## Parte 4

# Competenze operative

I punti chiave della formazione riguardano la loro capacità di **comunicare in modo adeguato alla situazione e al destinatario**, in tutte le fasi del contatto con il cliente, nonché di manifestare **orientamento al servizio e al cliente**.

Le competenze operative professionali degli operatori al dialogo con il cliente sono suddivise in sette ambiti:

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

Qui di seguito vengono riassunte le competenze operative con i relativi obiettivi di valutazione.

## **1. Ambito di competenza professionale:**

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.

### **1.2. Competenza operativa professionale:**

Preparare il lavoro in modo mirato.

#### **1.2. Obiettivo fondamentale:**

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.

### **1.3. Competenza operativa professionale:**

Svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate.

#### **1.3. Obiettivo fondamentale:**

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.

**1.4. Competenza operativa professionale:**

Agire professionalmente all'interno dell'organizzazione

**1.4. Obiettivo fondamentale:**

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.

**1.5. Competenza operativa professionale:**

Impostare la cooperazione verso la realizzazione di un servizio.

**1.5. Obiettivo fondamentale:**

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.

**1.6. Competenza operativa professionale:**

Istruire professionalmente le persone.

**1.6. Obiettivo fondamentale:**

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.

**1.7. Competenza operativa professionale:**

In caso di conflitto, ricercare costruttivamente una soluzione win-win e in caso di bisogno ricorrere a supporto esterno

**1.7. Obiettivo fondamentale:**

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...).

**2. Ambito di competenza professionale:**

Acquisizione di clienti.

**2.1. Competenza operativa professionale:**

Offrire a nuovi clienti e a persone interessate un servizio conforme agli standard dell'azienda.

**2.1. Obiettivo fondamentale:**

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.

**2.2. Competenza operativa professionale:**

Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.

### **2.2. Obiettivo fondamentale:**

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.

### **2.3. Competenza operativa professionale:**

Fornire professionalmente informazioni sui prodotti e reagire adeguatamente a obiezioni e critiche

### **2.3. Obiettivo fondamentale:**

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

### **2.4. Competenza operativa professionale:**

Dare informazioni sulle condizioni generali.

### **2.4. Obiettivo fondamentale:**

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.

**2.5. Competenza operativa professionale:**

Ricerca accuratamente i dati del cliente e amministrarli efficacemente.

**2.5. Obiettivo fondamentale:**

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.

**2.6. Competenza operativa professionale:**

Concludere i colloqui in modo strutturato.

**2.6. Obiettivo fondamentale:**

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.

**2.7. Competenza operativa professionale:**

Condurre i colloqui per l'acquisizione di nuovi clienti nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

**2.7. Obiettivo fondamentale:**

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...

**3. Ambito di competenza professionale:**

Assistenza alla clientela.

**3.1. Competenza operativa professionale:**

Analizzare metodicamente le richieste dei clienti. .

**3.1. Obiettivo fondamentale:**

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.

**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.

**3.3. Competenza operativa professionale:**

Analizzare i problemi basandosi su sistemi informatici e banche dati.

**3.3. Obiettivo fondamentale:**

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).



**3.4. Competenza operativa professionale:**

Elaborare soluzioni adeguate al cliente.

**3.4. Obiettivo fondamentale:**

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.

**3.5. Competenza operativa professionale:**

Risolvere le richieste dei clienti in modo soddisfacente.

**3.5. Obiettivo fondamentale:**

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.

**3.6. Competenza operativa professionale:**

Elaborare le richieste dei clienti.

**3.6. Obiettivo fondamentale:**

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.

**3.7. Competenza operativa professionale:**

Condurre i colloqui di assistenza alla clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

**3.7. Obiettivo fondamentale:**

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...

#### **4. Ambito di competenza professionale:**

Fidelizzazione della clientela.

##### **4.1. Competenza operativa professionale:**

Analizzare con precisione i bisogni dei clienti.

##### **4.1. Obiettivo fondamentale:**

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.

##### **4.2. Competenza operativa professionale:**

In caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni

##### **4.2. Obiettivo fondamentale:**

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.

##### **4.3. Competenza operativa professionale:**

Gestire i reclami mirando a una alla soluzione.

##### **4.3. Obiettivo fondamentale:**

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.

**4.4. Competenza operativa professionale:**

Informare proattivamente i clienti sulle novità.

**4.4. Obiettivo fondamentale:**

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.

**4.5. Competenza operativa professionale:**

Creare situazioni per sorprendere il cliente.

**4.5. Obiettivo fondamentale:**

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.

**4.6. Competenza operativa professionale:**

Condurre i colloqui di fidelizzazione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

**4.6. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali come opere di consultazione, glossari, ecc., di condurre in modo competente colloqui di fidelizzazione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

**5. Ambito di competenza professionale:**

Riacquisizione di clienti.

**5.1. Competenza operativa professionale:**

Contattare clienti non più legati all'azienda.

**5.1. Obiettivo fondamentale:**

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.

**5.2. Competenza operativa professionale:**

Utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con ex clienti.

**5.2. Obiettivo fondamentale:**

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.

**5.3. Competenza operativa professionale:**

Concludere i colloqui con ex clienti formulando un'offerta.

**5.3. Obiettivo fondamentale:**

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.

**5.4. Competenza operativa professionale:**

Concludere il colloquio con ex clienti definendo in che modo proseguire il rapporto..

**5.4. Obiettivo fondamentale:**

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.

**5.5. Competenza operativa professionale:**

Condurre i colloqui di riacquisizione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

**5.5. Obiettivo fondamentale:**

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...

**6. Ambito di competenza professionale:**

Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari.

**6.1. Competenza operativa professionale:**

Utilizzare correttamente gli strumenti tecnici di lavoro.

**6.1. Obiettivo fondamentale:**

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).

**6.2. Competenza operativa professionale:**

Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.

**6.2. Obiettivo fondamentale:**

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.

**6.3. Competenza operativa professionale:**

Impiegare l'infrastruttura aziendale in modo adeguato al cliente e al mandato.

**6.3. Obiettivo fondamentale:**

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.

**6.4. Competenza operativa professionale:**

Conoscere i processi di lavoro fondamentali e utilizzare autonomamente e in modo corretto le tecnologie del *contact center*.

**6.4. Obiettivo fondamentale:**

Il lavoro degli operatori per la comunicazione con la clientela si basa sull'utilizzo di tools (hardware e software) specifici al Contact Center. Lo specialista al dialogo con il cliente sa come essi supportano e influenzano il suo lavoro e sa indirizzare di conseguenza il proprio agire.



## **7. Ambito di competenza professionale:**

Rispetto di disposizioni e prescrizioni.

### **7.1. Competenza operativa professionale:**

Attenersi alle prescrizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente.

#### **7.1. Obiettivo fondamentale:**

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...

**Obiettivo operativo 7.1.2** 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.

#### **7.2. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela si attengono sempre, durante il proprio lavoro e nell'utilizzo di apparecchiature e sistemi, ai regolamenti, prescrizioni e norme aziendali.

### **7.3. Competenza operativa professionale:**

Osservare la sicurezza e la protezione dei dati.

#### **7.3. Obiettivo fondamentale:**

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.

**7.4. Competenza operativa professionale:**

Applicare coerentemente sul posto di lavoro le istruzioni interne e le richieste del cliente.

**7.4. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela osservano le specifiche istruzioni, prescrizioni e richieste dei diversi mandanti.