

Ordinanza della SEFRI¹

**sulla formazione professionale di base
Operatrice per la comunicazione con la clientela/
Operatore per la comunicazione con la clientela
con attestato federale di capacità (AFC)**

del 1° luglio 2010 (Stato 1° gennaio 2021)

76501 **Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC/
Operatore per la comunicazione con la clientela AFC
Fachfrau Kundendialog EFZ/ Fachmann Kundendialog EFZ
Agente relation client CFC/Agent relation client CFC**

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
visto l'articolo 19 della legge federale del 13 dicembre 2002² sulla formazione
professionale (LFPr);
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003³ sulla formazione
professionale (OFPr),
ordina:*

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Profilo professionale

¹ Gli operatori per la comunicazione con la clientela di livello AFC svolgono, in particolare, le seguenti attività e si contraddistinguono per i seguenti comportamenti:

- a. consigliano i clienti riguardo a diversi prodotti e servizi e li assistono in un *contact center* durante tutta la durata del rapporto di clientela. Acquisiscono clienti, svolgono colloqui di vendita, ricevono da clienti incarichi, domande e reclami che evadono direttamente o che trasmettono agli uffici competenti;
- b. svolgono colloqui con la clientela per accertarne la soddisfazione riguardo all'azienda e ai suoi servizi e sanno riguadagnare la fiducia di ex clienti. Sono in grado di adottare un approccio individuale per ogni tipo di cliente e di adeguare le proprie forme di comunicazione;

RU 2010 3823

¹ La designazione dell'unità amministrativa è stata adattata in applicazione dell'art. 16 cpv. 3 dell'O del 17 nov. 2004 sulle pubblicazioni ufficiali (RU 2004 4937), con effetto dal 1° gen. 2013.

² RS 412.10

³ RS 412.101

- c. sono in grado di svolgere i colloqui con la clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Conoscono e padroneggiano gli strumenti di lavoro di un *contact center* e le loro caratteristiche;
- d. collocano la cliente e il cliente al centro dell'attenzione. Se necessario sono però capaci di prendere le debite distanze; conoscono i propri pregi e difetti nei rapporti con la clientela, nella comunicazione e nelle situazioni di stress e sono capaci di gestirli opportunamente e di sviluppare le proprie capacità.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura tre anni.

² L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario scolastico della relativa scuola professionale.

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Obiettivi ed esigenze

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative all'articolo 4.

² Ogni competenza operativa comprende competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

³ Allo sviluppo delle competenze operative partecipano in stretta collaborazione tutti i luoghi di formazione coordinando i vari apporti.

Art. 4 Competenze operative

La formazione professionale di base trasmette le competenze operative qui elencate per i seguenti ambiti:

- a. Organizzazione del lavoro e della collaborazione
 1. Conformare la presentazione personale alle indicazioni dell'azienda;
 2. preparare il lavoro in modo mirato;
 3. svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate;
 4. agire professionalmente all'interno dell'organizzazione;
 5. impostare la cooperazione verso la realizzazione di un servizio;
 6. istruire professionalmente le persone;
 7. in caso di conflitto, ricercare costruttivamente una soluzione *win-win* e in caso di bisogno ricorrere a un supporto esterno.

-
- b. Acquisizione di clienti
 - 1. Offrire a nuovi clienti e persone interessate un servizio conforme agli standard dell'azienda;
 - 2. condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate;
 - 3. fornire professionalmente informazioni sui prodotti e reagire adeguatamente a obiezioni e critiche;
 - 4. dare informazioni sulle condizioni generali;
 - 5. ricercare accuratamente i dati del cliente e amministrarli efficacemente;
 - 6. concludere i colloqui in modo strutturato;
 - 7. condurre i colloqui per l'acquisizione di nuovi clienti nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.
 - c. Assistenza alla clientela
 - 1. Analizzare metodicamente le richieste dei clienti;
 - 2. trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio;
 - 3. analizzare i problemi basandosi su sistemi informatici e banche dati;
 - 4. elaborare soluzioni adeguate al cliente;
 - 5. risolvere le richieste dei clienti in modo soddisfacente;
 - 6. elaborare le richieste dei clienti;
 - 7. condurre i colloqui di assistenza alla clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.
 - d. Fidelizzazione della clientela
 - 1. Analizzare in modo mirato i bisogni dei clienti;
 - 2. in caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni;
 - 3. gestire i reclami mirando a una soluzione;
 - 4. informare proattivamente i clienti sulle novità;
 - 5. creare situazioni per sorprendere il cliente;
 - 6. condurre i colloqui di fidelizzazione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.
 - e. Riacquisizione di clienti
 - 1. Contattare clienti non più legati all'azienda;
 - 2. utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con ex clienti;
 - 3. concludere i colloqui con ex clienti formulando un'offerta;
 - 4. nel concludere il colloquio con ex clienti definire in che modo proseguire il rapporto;
 - 5. condurre i colloqui di riacquisizione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

- f. Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari
 1. Utilizzare correttamente gli strumenti tecnici di lavoro;
 2. utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda;
 3. impiegare l'infrastruttura aziendale in modo adeguato al cliente e al mandato;
 4. conoscere i processi di lavoro fondamentali e utilizzare autonomamente e in modo corretto le tecnologie del *contact center*.
- g. Rispetto di disposizioni e prescrizioni
 1. Attenersi alle prescrizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente;
 2. osservare responsabilmente i regolamenti aziendali;
 3. osservare la sicurezza e la protezione dei dati;
 4. applicare coerentemente sul posto di lavoro le istruzioni interne e le richieste del cliente.

Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente

Art. 5

¹ All'inizio della formazione, gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente.

² Dette prescrizioni e raccomandazioni vengono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate ai fini delle procedure di qualificazione.

Sezione 4:

Parti svolte dai luoghi di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 6 Parti svolte dai luoghi di formazione

¹ La formazione professionale pratica si svolge in media su 3,5 o quattro giorni alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

² L'insegnamento scolastico obbligatorio comprende 1260 lezioni. Di queste, 140 sono dedicate all'insegnamento dello sport.

³ I corsi interaziendali hanno una durata complessiva minima di 20 e massima di 25 giornate di otto ore. Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si svolgono corsi interaziendali.

Art. 7 Lingua d'insegnamento

¹ La lingua d'insegnamento è di norma la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale.

² È raccomandato l'insegnamento bilingue nella lingua nazionale locale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

³ I Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

Sezione 5: Piano di formazione e cultura generale

Art. 8⁴ Piano di formazione

¹ All'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione⁵ della competente organizzazione del mondo del lavoro.

² Il piano di formazione:

- a. precisa i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente e determina quali competenze operative sono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione;
- b. riporta la griglia delle lezioni della scuola professionale;
- c. designa l'ente responsabile dei corsi interaziendali e definisce l'organizzazione dei corsi e la loro ripartizione sulla durata della formazione professionale di base;
- d. rapporta coerentemente le competenze operative alle procedure di qualificazione, di cui precisa le modalità.

³ Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, con indicazione dell'ente presso cui possono essere ottenuti.

Art. 9 Cultura generale

Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁶ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

⁴ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

⁵ Il piano del 1° lug. 2010 (stato 20 agosto 2020) è disponibile sul sito SEFRI nell'elenco delle professioni: www.bvz.admin.ch > Professioni A–Z.

⁶ RS 412.101.241

Sezione 6: Requisiti per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda⁷

Art. 10 Requisiti professionali richiesti ai formatori⁸

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:⁹

- a. attestato federale di capacità di operatore per la comunicazione con la clientela con almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'operatore per la comunicazione con la clientela e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente;
- d. diploma di una scuola universitaria professionale in ambito pertinente e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- e. titolo accademico con almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

Art. 11¹⁰ Numero massimo di persone in formazione in azienda

¹ Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista impiegato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

³ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

⁴ Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

⁷ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

⁸ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

⁹ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

¹⁰ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

Sezione 7: Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni¹¹

Art. 12¹² Documentazione dell'apprendimento

¹ Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

² Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.

Art. 12a¹³ Rapporto di formazione

¹ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

² Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.

³ Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.

⁴ Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

Art. 13 Documentazione delle prestazioni nella formazione scolastica e nella formazione di base organizzata dalla scuola¹⁴

Gli operatori della formazione scolastica e della formazione di base organizzata dalla scuola documentano le prestazioni delle persone in formazione nelle materie insegnate e consegnano loro una pagella alla fine di ogni semestre.

¹¹ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

¹² Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

¹³ Introdotto dal n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

¹⁴ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

Art. 14 Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali¹⁵

¹ Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze al termine di ogni corso interaziendale.

² I controlli delle competenze vengono espressi in note e confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione di cui all'articolo 18 capoverso 2.

Sezione 8: Procedure di qualificazione**Art. 15** Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha assolto la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione autorizzato dal Cantone; o
- c.¹⁶ al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
 1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr,
 2. ha svolto almeno tre anni di tale esperienza nel campo dell'operatore per la comunicazione con la clientela AFC, e
 3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

Art. 16 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione si deve dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

Art. 17 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

¹ Nella procedura di qualificazione con esame finale vengono esaminati i campi di qualificazione sotto elencati nel modo seguente:

- a. «lavoro pratico», sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata da quattro a sei ore. L'esame ha luogo verso la fine della formazione professionale. La persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione. È ammessa come ausilio la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali;

¹⁵ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

¹⁶ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

- b. «conoscenze professionali», della durata da tre a quattro ore. L'esame ha luogo verso la fine della formazione professionale. L'esame è scritto oppure sia scritto sia orale. Se si svolge un esame orale, la durata massima è di un'ora;
- c. «cultura generale». Per questo campo di qualificazione fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006¹⁷ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

² Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

Art. 18 Superamento dell'esame finale, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» viene attribuito il 4 o una nota superiore; e
- b. la nota complessiva raggiunge o supera il 4.

² La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione. Vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 40 per cento;
- b. conoscenze professionali: 20 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento;
- d. nota dei luoghi di formazione: 20 per cento.

³ Per nota dei luoghi di formazione si intende la media arrotondata a un decimale delle note relative a:

- a. insegnamento professionale;
- b. corsi interaziendali.

⁴ Per nota relativa all'insegnamento professionale si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle sei note delle pagelle semestrali.¹⁸

⁵ Per nota relativa ai corsi interaziendali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei tre controlli delle competenze.¹⁹

¹⁷ RS 412.101.241

¹⁸ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

¹⁹ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

Art. 19 Ripetizioni

¹ La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr. Qualora debba essere ripetuto un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

² Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente la scuola professionale, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento professionale, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato solo le nuove note.

³ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente i corsi interaziendali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono gli ultimi due corsi interaziendali valutati, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato solo le nuove note.

Art. 20 Caso particolare

¹ Per le persone che hanno assolto la formazione al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza, viene meno la nota dei luoghi di formazione.

² Per il calcolo della nota complessiva valgono le note sotto elencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 50 per cento;
- b. conoscenze professionali: 30 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento.

Sezione 9: Attestazioni e titolo**Art. 21**

¹ Chi ha superato una procedura di qualificazione consegue l'attestato federale di capacità (AFC).

² L'attestato federale di capacità conferisce al titolare il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «operatrice per la comunicazione con la clientela AFC»/«operatore per la comunicazione con la clientela AFC».

³ Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 19 capoverso 1, la nota dei luoghi di formazione.

Sezione 10: Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità

Art. 22²⁰

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli operatori per la comunicazione con la clientela AFC è composta da:

- a. da quattro a sette rappresentanti dell'associazione professionale AURIS;
- b. un rappresentante del sindacato Syndicom
- c. due rappresentanti dei docenti di materie professionali;
- d. almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.

² Per la composizione della Commissione vale inoltre quanto segue:

- a. si cerca di raggiungere una rappresentanza paritetica di entrambi i sessi;
- b. le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.

³ La Commissione si autocostruisce.

⁴ Essa svolge in particolare i compiti seguenti:

- a. verifica almeno ogni cinque anni la presente ordinanza e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici; nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. se osserva sviluppi che richiedono una modifica della presente ordinanza, chiede all'organizzazione del mondo del lavoro competente di proporre alla SEFRI la corrispondente modifica;
- c. se osserva sviluppi che richiedono una modifica del piano di formazione, presenta all'organizzazione del mondo del lavoro competente una proposta di adeguamento del piano di formazione;
- d. esprime un parere riguardo agli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, in particolare sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale.

²⁰ Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).

Sezione 11: Disposizioni finali

Art. 22a²¹ Disposizioni transitorie relative alla modifica del 20 agosto 2020 e prima applicazione di singole disposizioni

¹ Le persone che hanno iniziato la formazione di operatore per la comunicazione con la clientela AFC prima dell'entrata in vigore della modifica del 20 agosto 2020 la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2025.

² I candidati che ripetono la procedura di qualificazione con esame finale per operatori per la comunicazione con la clientela AFC entro il 31 dicembre 2025 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

Art. 23 Entrata in vigore

¹ La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2011.

² Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 14–20) entrano in vigore il 1° gennaio 2014.

²¹ Introdotta dal n. I dell'O della SEFRI del 20 ago. 2020, in vigore dal 1° gen. 2021 (RU 2020 3743).