

Elemento 6

Corsi interaziendali

Version 1.2
01.09.2022

Corsi Interaziendali (CI)

I Corsi Interaziendali sono utili alla trasmissione di competenze settoriali e interaziendali e vengono offerti dall'OML, [AURIS www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch).

Il regolamento di tirocinio prevede **9 giorni nel primo, 8 giorni nel secondo e 5 giorni nel terzo** anno. La persona in formazione frequenta nell'arco di tutto il periodo di tirocinio tre corsi interaziendali.

Scopo dei CI

I corsi interaziendali costituiscono un'integrazione della formazione aziendale e hanno lo scopo di introdurre le persone in formazione alle abilità comunicative e alle tematiche di massima concernenti i Contact Center e di prepararli alla formazione successiva all'interno dell'azienda formatrice. Gli apprendisti, durante lo svolgimento delle attività in azienda, devono esercitare, consolidare e approfondire le capacità acquisite nel modo più autonomo possibile. I corsi forniscono competenze settoriali e sono utili a garantire il controllo delle attività svolte.

Titolare e organizzazione dei CI

Titolare dei corsi interaziendali è l'OML, l'associazione [AURIS www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch). Le persone in formazione vengono convocati dalle rispettive commissioni. Le commissioni collaborano nella pianificazione dei corsi con le scuole professionali e gli uffici in questione.

Obbligatorietà

La frequenza dei corsi interaziendali è obbligatoria per tutti gli apprendisti. Questa obbligatorietà è sancita dalla Legge federale sulla formazione professionale.

Costi

In linea di massima i costi derivanti dai corsi interaziendali vengono sostenuti, una volta detratte le sovvenzioni federali e cantonali, dalle aziende formatrici. Gli apprendisti non devono sostenere alcun costo aggiuntivo.

Programma dei CI

Per i corsi interaziendali viene stilato un regolamento quadro. Su questa base [AURIS](http://www.auris-verband.ch) pubblica su www.auris-verband.ch il calendario dei corsi. Le commissioni, basandosi su questo programma nazionale, stilano il loro programma dettagliato. Per la gestione dei CI viene utilizzato la piattaforma www.educola.ch

Costi Corsi Interaziendale (CI) validi dal 01.08.2019

Sulla base delle tariffe forfettarie della SBBK ÜK per l'anno di apprendistato 2019/20.

http://www.sbbk.ch/dyn/bin/21108-23945-1-sbbk_pauschalliste_2019_20_d.pdf

Base dei costi

Soci CHF 240.95 per giorno di formazione meno le sovvenzioni

Non soci CHF 290.95 per giorno di formazione meno le sovvenzioni

Classificatore materiale didattico: CHF 85.-

Ogni allievo deve avere il classificatore dei CI. Di solito viene consegnato dalla direzione il primo giorno di Corso Interaziendale. I costi dei CI e del classificatore sono a carico dell'azienda formatrice.

1. Anno _CI 1

Temi/Competenza operativa professionale/obiettivo operative e di valutazione

Giorno 1: Introduzione, servizio e orientamento al cliente

- 1.5** **Competenza operativa professionale:** Impostare la cooperazione verso la realizzazione di un servizio.

- 1.5.3** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a lavorare in team.

- 1.5.3.3** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno descrivere le caratteristiche di un comportamento orientato al servizio e al cliente sulla base di esempi rilevati nella propria azienda.

Giorno 2: Call/Contact Center – forme organizzative /Comunicazione professionale con i clienti

7.2 Competenza operativa professionale: osservare responsabilmente i regolamenti aziendali

7.2.2 Obiettivo operativo: Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativamente ai regolamenti, alle prescrizioni e alle norme aziendali nella gestione di apparecchiature e sistemi.

7.2.2.1 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di spiegare gli effetti del mancato rispetto dei regolamenti aziendali.

7.2.2.2 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di descrivere, servendosi di esempi, gli effetti sulle attività di almeno 5 prescrizioni aziendali.

7.2.3 Obiettivo operativo: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare i rischi e le conseguenze connessi alla contravvenzione delle norme e prescrizioni aziendali.

7.2.3.2 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno elencare a memoria tre conseguenze negative del mancato rispetto di prescrizioni.

7.3 Competenza operativa professionale: osservare la sicurezza e la protezione dei dati

7.3.1 Obiettivo operativo: 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.

7.3.1.1 Obiettivo operativo: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di spiegare per mezzo di esempi le modalità di gestione dei dati confidenziali a propri colleghi in formazione.

Giorno 3: Gestione dello stress/Motivazione nella relazione quotidiana con il cliente

- 2.2** **Competenza operativa professionale:** Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.
- 2.2.2** **Obiettivo operativo:** 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.
- 2.2.3.2** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno descrivere in frasi brevi e complete gli effetti della propria espressività (mimica, intonazione della voce) sulla fidelizzazione del singolo cliente, e modificarla di conseguenza.
- 3.2** **Competenza operativa professionale:** Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.
- 3.2.4** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.
- 3.2.4.2** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress.
- 3.2.4.3** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.
- 3.4** **Competenza operativa professionale:** Elaborare soluzioni adeguate al cliente.
- 3.4.3** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per formulare proposte adeguate all'interlocutore.
- 3.4.3.3** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno usare quattro fattori motivanti, che li pongono in condizione di offrire al cliente il miglior servizio possibile.
- 4.1** **Competenza operativa professionale:** Analizzare con precisione i bisogni dei clienti.
- 4.1.3** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati e prendere attivamente contatto con il cliente.
- 4.1.3.2** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno elencare almeno quattro misure di auto-motivazione e di utilizzarle.
- 4.1.3.3** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno spiegare la piramide di Maslow con riferimento all'orientamento al cliente.

4.3 Competenza operativa professionale: Gestire i reclami mirando alla soluzione.

4.3.4 Obiettivo operativo: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare e riassumere la situazione emotiva del cliente.

4.3.4.1 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare il comportamento adeguato in corrispondenza di cinque diversi stati d'animo del cliente.

4.3.4.2 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di descrizioni esemplari di comportamento, sanno catalogare lo stato d'animo corrispondente del cliente.

4.5 Competenza operativa professionale: Creare situazioni per sorprendere il cliente.

4.5.4 Obiettivo operativo: Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per sfruttare le opportunità.

4.5.4.2 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno distinguere quattro misure per la propria auto-motivazione.

Giorno 4: Tecnologia del Call/Contact Center

- 3.3** **Competenza operativa professionale:** Analisi del problema sulla base delle informazioni sistemi e database

- 3.3.2** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela ha una conoscenza completa dei sistemi informativi e delle banche dati dell'azienda, nonché della frequenza delle fonti di errore.

- 3.3.2.2** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela è in grado di nominare completamente i sistemi informativi e le banche dati a sua disposizione e di descriverne e utilizzarne correttamente i contenuti.

- 6.2** **Competenza operativa professionale:** utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.

- 6.2.2** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela ha un'ampia conoscenza dei sistemi, dei programmi e delle apparecchiature utilizzate e la integra costantemente nell'uso e nell'applicazione delle apparecchiature. e incorpora costantemente questa conoscenza nell'applicazione e nell'uso.

- 6.2.2.1** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela è in grado di spiegare con parole proprie il funzionamento e l'uso dei sistemi, dei programmi e dei dispositivi.

- 6.2.2.2** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela è in grado di spiegare l'uso di tutti i sistemi importanti sulla base di un processo di servizio.

- 6.2.3** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela è motivato a riconoscere le connessioni tra i prodotti, i servizi e le immagini corrispondenti nei sistemi riconoscere.

- 6.2.3.1** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela è in grado di spiegare in modo comprensibile come le interrelazioni tra prodotti e servizi si riflettano nei sistemi utilizzati.

Giorno 5: Comunicazione professionale/Reclami e capacità di sorprendere il cliente/Modello GAP

- 3.5 Competenza operativa professionale:** Risolvere le richieste dei clienti in modo
- 3.5.4 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare in quale misura la richiesta del cliente potrà essere considerata risolta.
- 3.5.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di una particolare richiesta del cliente, sanno citare tutti i particolari che debbono essere spiegati al cliente e motivarli.
- 4.2 Competenza operativa professionale:** In caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni.
- 4.2.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a confrontarsi con impegno con l'insoddisfazione di un cliente.
- 4.2.3.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di esempi di colloqui, sanno indicare i segnali principali di insoddisfazione.
- 4.3 Competenza operativa professionale:** Gestire i reclami mirando alla soluzione.
- 4.3.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela possiede le tecniche necessarie per una gestione dei reclami orientata alla soluzione e sa come mantenere la distanza necessaria nei contatti con i clienti. mantenere la distanza necessaria nei contatti con i clienti.
- 4.3.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno mettere in pratica tre tecniche grazie alle quali si mantiene il distacco dal cliente.
- 4.3.2.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno spiegare sulla base di esempi il modo di comportarsi in caso di reclami.
- 4.3.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela desiderano indirizzare i colloqui emozionalmente difficili su binari costruttivi.
- 4.3.3.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno elencare quattro misure utili per mantenere distacco.

- 4.5 Competenza operativa professionale:** Creare situazioni per sorprendere il cliente.
- 4.5.1 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di sfruttare in modo opportuno le situazioni adatte per sorprendere in modo positivo il cliente con informazioni e servizi.
- 4.5.1.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno indicare tre effetti sorprendenti per stupire il cliente.
- 4.5.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela possiedono la conoscenza relativa alle situazioni nelle quali si può sorprendere il cliente con informazioni aggiuntive.
- 4.5.3.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di situazioni di colloquio e di formulazioni della richiesta del cliente, sono in grado di individuare i momenti adeguati per sorprenderlo e di sfruttarli.

Giorno 6: Empatia a contatto con il cliente

4.3 Competenza operativa professionale: Gestire i reclami mirando alla soluzione.

4.3.4 Obiettivo operativo: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare e riassumere la situazione emotiva del cliente.

4.3.4.1 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare il comportamento adeguato in corrispondenza di cinque diversi stati d'animo del cliente.

4.3.4.2 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di descrizioni esemplari di comportamento, sanno catalogare lo stato d'animo corrispondente del cliente.

4.3.4.3 Obiettivo di valutazione: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare il concetto di empatia in relazione all'orientamento al cliente.

.

Giorno 7: Comunicazione professionale - lingua straniera/vocabolario tecnico

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.

2.7.1 **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione 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.

2.7.1.3 **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.

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.

3.7.1 **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione 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.

3.7.1.3 **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.

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.

4.6.1 **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione 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.

4.6.1.3 **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.

Giorno 8: Comunicazione professionale - Ciclo di vita del cliente/Analisi delle conversazioni

- 3.1 Competenza operativa professionale:** Analizzare metodicamente le richieste dei clienti.
- 3.1 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela raccolgono, utilizzando un'appropriate 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 contro argomentano in modo adeguato.
- 3.2 Competenza operativa professionale:** Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.
- 3.2 Obiettivo operativo:** 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.
- 4.2 Competenza operativa professionale:** In caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni.
- 4.2 Obiettivo operativo:** 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. Cercano di capire i motivi per cui il cliente ha intenzione di disdire o è insoddisfatto, poi contro argomentano e reagiscono in modo adeguato. 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.
- 4.4 Competenza operativa professionale:** Informare proattivamente i clienti sulle novità.
- 4.4 Obiettivo operativo:** 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.
- 5.2 Competenza operativa professionale:** Utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con ex clienti.
- 5.2 Obiettivo operativo:** 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.

Giorno 9: Comunicazione professionale - gestione della qualità con esercitazioni e pratica

- 3.1 Competenza operativa professionale:** analizzare metodicamente le richieste dei clienti.
- 3.1.1 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente l'esigenza del cliente grazie a metodologie appropriate.
- 3.1.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di casi concreti, sono in grado di motivare il proprio modo di operare, risalendo alle tecniche di comunicazione utilizzate.
- 3.2 Competenza operativa professionale:** trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.
- 3.2.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.
- 3.2.2.4 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare a voce e per iscritto le tecniche di comunicazione più importanti in base a specifiche caratteristiche.
- 3.4 Competenza operativa professionale:** Elaborare soluzioni adeguate al cliente.
- 3.4.1 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di individuare e di comunicare la migliore soluzione possibile per il cliente.
- 3.4.1.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, a fronte di esempi di colloquio, sono in grado di mostrare le migliori soluzioni possibili per il cliente e di motivare ampiamente questa scelta.
- 3.4.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, a fronte di esempi di esigenze del cliente, sanno mostrare almeno due possibili varianti di soluzione e citare due vantaggi e due svantaggi per ciascuna di esse.
- 3.6 Competenza operativa professionale:** Elaborare le richieste dei clienti.
- 3.6.2 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare il proprio comportamento durante il colloquio con il cliente, individuando il proprio potenziale di miglioramento.
- 3.6.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di uno standard di qualità dato, sono in grado di giudicare realisticamente il proprio comportamento durante il colloquio.

- 3.6.2.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base dell'analisi di un colloquio, sono in grado di individuare almeno due misure di miglioramento per il proprio comportamento durante la conversazione.
- 3.6.2.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.
- 5.2 Competenza operativa professionale:** utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con ex clienti.
- 5.2.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a proporsi in modo personale al cliente ascoltandolo attivamente e con attenzione.
- 5.2.3.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno spiegare perché la gestione del colloquio personalizzata è adeguata ai bisogni del cliente ed è di importanza centrale per il successo di un'azienda.
- 5.4 Competenza operativa professionale:** concludere il colloquio con ex clienti definendo in che modo proseguire il rapporto.
- 5.4.2 Obiettivo operativo:** 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.
- 5.4.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela tra cinque richieste formulate, utilizzando i fondamenti della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...), sanno scegliere la più gentile e motivare la propria scelta.

2. Anno_CI 2:

Temi/Competenza operativa professionale/obiettivo operative e di valutazione

Giorno 1: Motivazione

- 3.4 **Competenza operativa professionale:** Elaborare soluzioni adeguate al cliente.
- 3.4.3 **Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegna per formulare proposte adeguata all'interlocutore.
- 3.4.3.3 **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno usare quattro fattori motivanti, che li pongono in condizione di offrire al cliente il miglior servizio possibile.
- 4.1 **Competenza operativa professionale:** Analizzare con precisione i bisogni dei clienti.
- 4.1.3 **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati e prendere attivamente contatto con il cliente.
- 4.1.3.2 **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno elencare almeno quattro misure di auto-motivazione e di utilizzarle.
- 4.1.3.3 **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno spiegare la piramide di Maslow con riferimento all'orientamento al cliente.
- 4.5 **Competenza operativa professionale:** Creare situazioni per sorprendere il cliente.
- 4.5.4 **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per sfruttare le opportunità.
- 4.5.4.2 **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno distinguere quattro misure per la propria auto-motivazione.

Giorno 2: Educazione della voce (parte 1)

- 2.2** **Competenza operativa professionale:** Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.
- 2.2.3** **Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a prendere la conduzione attiva del colloquio.
- 2.2.3.2** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno descrivere in frasi brevi e complete gli effetti della propria espressività (mimica, intonazione della voce) sulla fidelizzazione del singolo cliente e modificarla di conseguenza.
- 3.2** **Competenza operativa professionale:** Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.
- 3.2.1** **Obiettivo operativo:** 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.
- 3.2.1.1** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno adattare la propria voce alla situazione particolare per trasmettere al cliente comprensione e sicurezza.
- 3.2.2** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.
- 3.2.2.1** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione data, sanno spiegare il motivo dell'utilizzo di un determinato tono della voce e della scelta di vocaboli, citando almeno tre effetti positivi per ciascuno.
- 3.2.2.4** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare in modo mirato gli effetti della voce in una situazione di colloquio.

Giorno 3: Educazione della voce (parte 2)

- 2.2 Competenza operativa professionale:** Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.
- 2.2.3 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a prendere la conduzione attiva del colloquio.
- 2.2.3.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno descrivere in frasi brevi e complete gli effetti della propria espressività (mimica, intonazione della voce) sulla fidelizzazione del singolo cliente e modificarla di conseguenza.
- 3.2 Competenza operativa professionale:** Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.
- 3.2.1 Obiettivo operativo:** 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.
- 3.2.1.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno adattare la propria voce alla situazione particolare per trasmettere al cliente comprensione e sicurezza.
- 3.2.2 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.
- 3.2.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione data, sanno spiegare il motivo dell'utilizzo di un determinato tono della voce e della scelta di vocaboli, citando almeno tre effetti positivi per ciascuno.
- 3.2.2.4 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare in modo mirato gli effetti della voce in una situazione di colloquio.
- 4.1 Competenza operativa professionale:** Analizzare con precisione i bisogni dei clienti
- 4.1.4 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela nel contatto con i clienti sono in grado di riconoscere in modo affidabile le mancanze di chiarezza e i bisogni insoddisfatti e reagiscono di conseguenza.
- 4.1.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela tramite l'utilizzo della voce e delle informazioni adeguate, sanno rispondere alle domande aperte del cliente
- 5.4 Competenza operativa professionale** Concludere il colloquio con ex clienti definendo in che modo proseguire il rapporto.
- 5.4.2 Obiettivo operativo** 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.
- 5.4.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela tra cinque richieste formulate, utilizzando i fondamenti della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...), sanno scegliere la più gentile e motivare la propria scelta.

Giorno 4: Linguaggio specialistico

- 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.
- 2.7.1 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione 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.
- 2.7.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.
- 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.
- 3.7.1 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione 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.
- 3.7.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.
- 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.
- 4.6.1 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione 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.
- 4.6.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.

- 5.1 Competenza operativa professionale** Contattare clienti non più legati all'azienda.
- 5.1.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze complete sulle tecniche per riconquistare i clienti.
- 5.1.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di condurre un colloquio nel quale utilizzano un linguaggio chiaro e comprensibile nella comunicazione (formulazioni positive, manifestazioni di empatia)
- 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.
- 5.5.1 Obiettivo operativo** 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.
- 5.5.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario tecnico specialistico nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

Giorno 5: Tecnologia contact center

- 1.3 Competenza operativa professionale** Svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate.
- 1.3.4 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela analizzano l'efficienza del proprio lavoro
 - 1.3.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare i dati statistici che si producono regolarmente (p. es.: sulle performance o sul monitoraggio della qualità) e di implementare misure di ottimizzazione
 - 1.3.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare statistiche esistenti e di individuare tutti i punti critici relativi alla performance
- 3.3 Competenza operativa professionale:** Analisi del problema sulla base delle informazioni sistemi e database
 - 3.3.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela ha una conoscenza completa dei sistemi informativi e delle banche dati dell'azienda, nonché della frequenza delle fonti di errore.
 - 3.3.2.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela è in grado di nominare completamente i sistemi informativi e le banche dati a sua disposizione e di descriverne e utilizzarne correttamente i contenuti.
- 6.1 Competenza operativa professionale** Utilizzare correttamente gli strumenti tecnici di lavoro
 - 6.1.3 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela mostrano apertura verso la componente tecnica della propria attività
 - 6.1.3.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di descrivere chiaramente i vantaggi della tecnica con concreti riferimenti alla propria attività
- 6.2 Competenza operativa professionale** Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.
 - 6.2.4 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono i diversi social media più comuni e li utilizzano correttamente nei contatti con la clientela.
 - 6.2.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono i diversi social media più comuni e i diversi tipi di comunicazione che li contraddistinguono e sanno utilizzarli correttamente.

Giorno 6: Comunicazione professionale/Aspettative del cliente/Impressione del cliente/ Soddisfazione del cliente/Come curare e fidelizzare il cliente

- 3.1 Competenza operativa professionale** Analizzare metodicamente le richieste dei clienti.
- 3.1.1 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente l'esigenza del cliente grazie a metodologie appropriate.
- 3.1.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di casi concreti sono in grado di motivare il proprio modo di operare, risalendo alle tecniche di comunicazione utilizzate.
- 3.2 Competenza operativa professionale:** Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.
- 3.2.1 Obiettivo operativo:** 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.
- 3.2.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.
- 3.2.3.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno manifestare in modo convincente, in un gioco di ruolo, il modo in cui affrontano con comprensione un cliente difficile.
- 3.2.4 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.
- 3.2.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione di colloquio e di un cliente particolare sa dire, con quale comportamento reagiscono e spiegare perché.
- 4.2 Competenza operativa professionale:** In caso di disdetta, reagire concretamente con proposta di soluzioni.
- 4.2.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze complete sulla gestione di situazioni difficili con i clienti.
- 4.2.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno elencare almeno quattro motivi per le disdette dei clienti.

Giorno 7: Monitoraggio della qualità - Parte 1

- 2.2** **Competenza operativa professionale:** Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.
- 2.2.2** **Obiettivo operativo:** 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.
- 2.2.2.3** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di adeguare il proprio comportamento durante il colloquio ai diversi tipi di cliente.
- 3.1** **Competenza operativa professionale** Analizzare metodicamente le richieste dei clienti.
- 3.1.1** **Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente l'esigenza del cliente grazie a metodologie appropriate.
- 3.1.1.3** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di casi concreti sono in grado di motivare il proprio modo di operare, risalendo alle tecniche di comunicazione utilizzate.
- 3.2** **Competenza operativa professionale:** Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.
- 3.2.1** **Obiettivo operativo:** 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.
- 3.2.1.1** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno adattare la propria voce alla situazione particolare per trasmettere al cliente comprensione e sicurezza.
- 3.2.2** **Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.
- 3.2.2.1** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione data, sanno spiegare il motivo dell'utilizzo di un determinato tono della voce e della scelta di vocaboli, citando almeno tre effetti positivi per ciascuno.
- 3.2.2.4** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare a voce e per iscritto le tecniche di comunicazione più importanti in base a specifiche caratteristiche.
- 3.2.3** **Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.
- 3.2.3.2** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno manifestare in modo convincente, in un gioco di ruolo, il modo in cui affrontano con comprensione un cliente difficile.

- 3.2.4 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.
- 3.2.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione di colloquio e di un cliente particolare sa dire, con quale comportamento reagiscono e spiegare perché.
- 3.2.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress.
- 3.2.4.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.
- 3.6 Competenza operativa professionale:** Elaborare le richieste dei clienti.
- 3.6.2 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare il proprio comportamento durante il colloquio con il cliente, individuando il proprio potenziale di miglioramento.
- 3.6.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di uno standard di qualità dato, sono in grado di giudicare realisticamente il proprio comportamento durante il colloquio.
- 3.6.2.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base dell'analisi di un colloquio, sono in grado di individuare almeno due misure di miglioramento per il proprio comportamento durante la conversazione.
- 3.6.2.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.
- 4.3 Competenza operativa professionale:** Gestire i reclami mirando alla soluzione.
- 4.3.4 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare e riassumere la situazione emotiva del cliente.
- 4.3.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare il comportamento adeguato in corrispondenza di cinque diversi stati d'animo del cliente.
- 4.3.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di descrizioni esemplari di comportamento, sanno catalogare lo stato d'animo corrispondente del cliente
- 4.3.4.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare il concetto di empatia in relazione all'orientamento al cliente.

- 4.4 Competenza operativa professionale:** Informare proattivamente i clienti sulle novità.
- 4.4.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di capire perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno prendere le necessarie contromisure.
- 4.4.3.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sulla base di esempi sanno spiegare perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno costruire un elenco di misure personali di miglioramento per rimediare ai colloqui insoddisfacenti.
- 5.4 Competenza operativa professionale:** Concludere il colloquio con ex clienti definendo in che modo proseguire il rapporto.
- 5.4.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, dispongono di una conoscenza completa nell'ambito della conclusione formale di una chiamata con un cliente non più legato all'azienda.
- 5.4.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela tra cinque richieste formulate, utilizzando i fondamenti della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...), sanno scegliere la più gentile e motivare la propria scelta.

Giorno 8: Monitoraggio della qualità - Parte 2

- 2.2 Competenza operativa professionale:** Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.
- 2.2.2 Obiettivo operativo:** 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.
- 2.2.2.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di adeguare il proprio comportamento durante il colloquio ai diversi tipi di cliente.
- 3.1 Competenza operativa professionale** Analizzare metodicamente le richieste dei clienti.
- 3.1.1 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente l'esigenza del cliente grazie a metodologie appropriate.
- 3.1.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di casi concreti sono in grado di motivare il proprio modo di operare, risalendo alle tecniche di comunicazione utilizzate.
- 3.2 Competenza operativa professionale:** Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.
- 3.2.1 Obiettivo operativo:** 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.
- 3.2.1.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno adattare la propria voce alla situazione particolare per trasmettere al cliente comprensione e sicurezza.
- 3.2.2 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.
- 3.2.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione data, sanno spiegare il motivo dell'utilizzo di un determinato tono della voce e della scelta di vocaboli, citando almeno tre effetti positivi per ciascuno.
- 3.2.2.4 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare a voce e per iscritto le tecniche di comunicazione più importanti in base a specifiche caratteristiche.
- 3.2.3 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.
- 3.2.3.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno manifestare in modo convincente, in un gioco di ruolo, il modo in cui affrontano con comprensione un cliente difficile.

- 3.2.4 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.
- 3.2.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione di colloquio e di un cliente particolare sa dire, con quale comportamento reagiscono e spiegare perché.
- 3.2.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress.
- 3.2.4.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.
- 3.6 Competenza operativa professionale:** Elaborare le richieste dei clienti.
- 3.6.2 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare il proprio comportamento durante il colloquio con il cliente, individuando il proprio potenziale di miglioramento.
- 3.6.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di uno standard di qualità dato, sono in grado di giudicare realisticamente il proprio comportamento durante il colloquio.
- 3.6.2.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base dell'analisi di un colloquio, sono in grado di individuare almeno due misure di miglioramento per il proprio comportamento durante la conversazione.
- 3.6.2.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.
- 4.3 Competenza operativa professionale:** Gestire i reclami mirando alla soluzione.
- 4.3.4 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare e riassumere la situazione emotiva del cliente.
- 4.3.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare il comportamento adeguato in corrispondenza di cinque diversi stati d'animo del cliente.
- 4.3.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di descrizioni esemplari di comportamento, sanno catalogare lo stato d'animo corrispondente del cliente
- 4.3.4.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare il concetto di empatia in relazione all'orientamento al cliente.

- 4.4** **Competenza operativa professionale:** Informare proattivamente i clienti sulle novità.

- 4.4.3** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di capire perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno prendere le necessarie contromisure.

- 4.4.3.1** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sulla base di esempi sanno spiegare perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno costruire un elenco di misure personali di miglioramento per rimediare ai colloqui insoddisfacenti.

- 5.4** **Competenza operativa professionale:** Concludere il colloquio con ex clienti definendo in che modo proseguire il rapporto.

- 5.4.2** **Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, dispongono di una conoscenza completa nell'ambito della conclusione formale di una chiamata con un cliente non più legato all'azienda.

- 5.4.2.1** **Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela tra cinque richieste formulate, utilizzando i fondamenti della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...), sanno scegliere la più gentile e motivare la propria scelta.

3. anno_CI 3:

Temi/Competenza operativa professionale, obiettivo operative e di valutazione

Giorno 1: Riassunto 2. Anno/Pianificazione 3. Anno

Revisione e ripetizione del secondo anno di apprendistato e pianificazione dei contenuti e dell'attuazione del terzo anno di apprendistato; documentazione dell'apprendimento; valutazione della situazione attuale.

Giorno 2: Power Talk, linguaggio specialistico, la comunicazione professionale

- 2.7.1 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione 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.
- 2.7.1.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.
- 3.2.1 Obiettivo operativo:** 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.
- 3.2.1.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno adattare la propria voce alla situazione particolare per trasmettere al cliente comprensione e sicurezza.
- 4.4.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulla trasmissione comprensibile e mirata di informazioni.
- 4.4.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno distinguere due esempi di linguaggio metaforico

Giorno 3: La tecnica nei Contact Center/Panoramica generale

- 1.3.4 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela analizzano l'efficienza del proprio lavoro
- 1.3.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare i dati statistici che si producono regolarmente (p. es.: sulle performance o sul monitoraggio della qualità) e di implementare misure di ottimizzazione
- 1.3.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare statistiche esistenti e di individuare tutti i punti critici relativi alla performance
- 3.3.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela ha una conoscenza completa dei sistemi informativi e delle banche dati dell'azienda, nonché della frequenza delle fonti di errore.
- 3.3.2.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela è in grado di nominare completamente i sistemi informativi e le banche dati a sua disposizione e di descriverne e utilizzarne correttamente i contenuti.
- 6.1.3 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela mostrano apertura verso la componente tecnica della propria attività
- 6.1.3.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di descrivere chiaramente i vantaggi della tecnica con concreti riferimenti alla propria attività

Giorno 4: Quality Monitoring

- 3.2.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.
- 3.2.2.4 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare a voce e per iscritto le tecniche di comunicazione più importanti in base a specifiche caratteristiche.
- 3.2.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.
- 3.2.3.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno manifestare in modo convincente, in un gioco di ruolo, il modo in cui affrontano con comprensione un cliente difficile.
- 3.2.4 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.
- 3.2.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione di colloquio e di un cliente particolare sa dire, con quale comportamento reagiscono e spiegare perché.
- 3.2.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress.
- 3.2.4.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.
- 3.6.2 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare il proprio comportamento durante il colloquio con il cliente, individuando il proprio potenziale di miglioramento.
- 3.6.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di uno standard di qualità dato, sono in grado di giudicare realisticamente il proprio comportamento durante il colloquio.
- 3.6.2.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base dell'analisi di un colloquio, sono in grado di individuare almeno due misure di miglioramento per il proprio comportamento durante la conversazione.
- 3.6.2.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.
- 4.4.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di capire perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno prendere le necessarie contromisure
- 4.4.3.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sulla base di esempi sanno spiegare perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno costruire un elenco di misure personali di miglioramento per rimediare ai colloqui insoddisfacenti.

Giorno 5: Quality Monitoring/La preparazione della procedura di qualificazione

- 3.2.2 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.
- 3.2.2.4 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno applicare a voce e per iscritto le tecniche di comunicazione più importanti in base a specifiche caratteristiche.
- 3.2.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.
- 3.2.3.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno manifestare in modo convincente, in un gioco di ruolo, il modo in cui affrontano con comprensione un cliente difficile.
- 3.2.4 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.
- 3.2.4.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela a fronte di una situazione di colloquio e di un cliente particolare sa dire, con quale comportamento reagiscono e spiegare perché.
- 3.2.4.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress.
- 3.2.4.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.
- 3.6.2 Obiettivo operativo** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare il proprio comportamento durante il colloquio con il cliente, individuando il proprio potenziale di miglioramento.
- 3.6.2.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di uno standard di qualità dato, sono in grado di giudicare realisticamente il proprio comportamento durante il colloquio.
- 3.6.2.2 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base dell'analisi di un colloquio, sono in grado di individuare almeno due misure di miglioramento per il proprio comportamento durante la conversazione.
- 3.6.2.3 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.
- 4.4.3 Obiettivo operativo:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di capire perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno prendere le necessarie contromisure.
- 4.4.3.1 Obiettivo di valutazione:** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sulla base di esempi sanno spiegare perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno costruire un elenco di misure personali di miglioramento per rimediare ai colloqui insoddisfacenti.