

**Ordinanza della SEFRI<sup>1</sup>**

**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 2013)

---

**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 2002<sup>2</sup> sulla formazione  
professionale (LFPr);  
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003<sup>3</sup> sulla formazione  
professionale (OFPr),  
ordina:*

**Sezione 1: Oggetto e durata**

**Art. 1**                    Profilo professionale

<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> La designazione dell'unità amministrativa è stata adattata in applicazione dell'art. 16 cpv. 3 dell'O del 17 nov. 2004 sulle pubblicazioni ufficiali (RS 170.512.1), con effetto dal 1° gen. 2013.

<sup>2</sup> RS 412.10

<sup>3</sup> 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

<sup>1</sup> La formazione professionale di base dura tre anni.

<sup>2</sup> 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

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

<sup>2</sup> Ogni competenza operativa comprende competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

<sup>3</sup> 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**

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> 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

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

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

<sup>3</sup> I Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

**Sezione 5: Piano di formazione e cultura generale**

**Art. 8** Piano di formazione

<sup>1</sup> Al momento dell'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione redatto dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e approvato dalla SEFRI.

<sup>2</sup> Il piano di formazione specifica le competenze operative di cui all'articolo 4 come segue:

- a. spiega la loro rilevanza per la formazione professionale di base;
- b. definisce il tipo di comportamento atteso in determinate situazioni operative sul posto di lavoro;
- c. precisa le competenze operative mediante obiettivi di valutazione concreti;
- d. rapporta coerentemente le competenze operative alle procedure di qualificazione, di cui precisa le modalità.

<sup>3</sup> Il piano di formazione stabilisce inoltre:

- a. la struttura curricolare della formazione professionale di base;
- b. l'organizzazione dei corsi interaziendali e la loro ripartizione sulla durata della formazione professionale di base;
- c. le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro, alla protezione della salute e dell'ambiente e alla protezione dei dati.

<sup>4</sup> Al piano di formazione è allegato l'elenco della documentazione concernente l'attuazione della formazione professionale di base con indicazione di titolo, data e centro di distribuzione.

**Art. 9** Cultura generale

Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>4</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

<sup>4</sup> RS 412.101.241

## **Sezione 6: Requisiti per gli operatori della formazione di base organizzata dall'azienda**

### **Art. 10**           Requisiti professionali minimi richiesti ai formatori

I requisiti professionali minimi ai sensi dell'articolo 44 capoverso 1 lettere a e b OFPr sono soddisfatti se il formatore possiede una delle seguenti qualifiche:

- 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. 11**           Numero massimo di persone in formazione

<sup>1</sup> Una persona in formazione può svolgere il tirocinio in un'azienda se:

- a. vi è occupato al 100 per cento un formatore qualificato; oppure
- b. vi sono occupati due formatori qualificati, ciascuno almeno al 60 per cento.

<sup>2</sup> Quando una persona arriva all'ultimo anno della formazione professionale di base, un'altra persona in formazione può iniziare il tirocinio.

<sup>3</sup> Per ogni altro specialista occupato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più occupati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

<sup>4</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità nel campo della persona in formazione o chi dispone di una qualifica equivalente.

<sup>5</sup> In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare il superamento del numero massimo di persone in formazione nelle aziende di tirocinio che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con un successo superiore alla media.

---

## Sezione 7: Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

### Art. 12 Formazione in azienda

<sup>1</sup> La persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti, le capacità acquisite e le esperienze fatte in azienda.

<sup>2</sup> Il formatore controlla e firma tale documentazione una volta al semestre. La discute con la persona in formazione almeno una volta al semestre.

<sup>3</sup> Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione.

### Art. 13 Formazione scolastica e formazione di base organizzata dalla scuola

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.

### Art. 14 Formazione nei corsi interaziendali

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

<sup>2</sup> 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. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
  1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr;
  2. di tale esperienza professionale ha svolto almeno tre anni nel campo dell'operatore per la comunicazione con la clientela AFC;
  3. rende verosimile il possesso dei requisiti per l'esame finale (art. 16).

**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

<sup>1</sup> 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;
- 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 2006<sup>5</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

<sup>2</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>5</sup> RS 412.101.241



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

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

<sup>4</sup> Per nota relativa all'insegnamento professionale si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto di tutte le note semestrali ottenute per l'insegnamento professionale.

<sup>5</sup> Per nota relativa ai corsi interaziendali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto delle note conseguite nei controlli delle competenze.

#### **Art. 19** Ripetizioni

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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**

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

<sup>2</sup> 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».

<sup>3</sup> 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. 22**

<sup>1</sup> La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità ha la seguente composizione:

- a. da quattro a sette rappresentanti dell'associazione CallNet.ch;
- b. un rappresentante del Sindacato della comunicazione;
- c. da uno a due rappresentanti dei docenti di materie professionali;
- d. almeno un rappresentante, rispettivamente, della Confederazione e dei Cantoni.

<sup>2</sup> Le regioni linguistiche devono essere adeguatamente rappresentate.

<sup>3</sup> La Commissione si autocostruisce.

<sup>4</sup> La Commissione ha i seguenti compiti:

- a. adegua costantemente, ma almeno ogni cinque anni, il piano di formazione di cui all'articolo 10 agli sviluppi economici, tecnologici e didattici. A tal fine tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base. Gli adeguamenti devono essere approvati dai rappresentanti della Confederazione e dei Cantoni e convalidati dalla SEFRI;
- b. richiede alla SEFRI modifiche della presente ordinanza, qualora gli sviluppi osservati interessino disposizioni della stessa, segnatamente le competenze operative di cui all'articolo 4.

## **Sezione 11: Disposizioni finali**

### **Art. 23**          Entrata in vigore

<sup>1</sup> La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2011.

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