

---

**Piano di formazione**

---

**Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC**

**Operatore per la comunicazione con la clientela AFC**

---

AURIS

1.7.2010 / Stato 20 agosto 2020

---

## Sommario

1	Introduzione	3
2	Profilo professionale	3
3	Parte A: Competenze operative	5
4	Parte B: Griglia delle lezioni	70
5	Parte C: Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali	71
5.1	Scopo	71
5.2	Ente responsabile	71
5.3	Organi	71
5.4	Durata, periodo e contenuti	71
5.5	Note	73
6	Parte D: Procedura di qualificazione	74
6.1	Organizzazione	74
6.2	Campi di qualificazione	74
6.3	Valutazione	75
	Approvazione ed entrata in vigore	76
7	Allegato	81
7.1	Elenco della documentazione concernente l'attuazione della formazione professionale di base	81
7.2	Indicazioni metodologiche	82

---

## 1 Introduzione

Il presente Piano di formazione rappresenta i settori di competenza, la suddivisione delle lezioni e la ponderazione dei diversi ambiti tematici per i tre anni di apprendistato formazione.

In linea di principio, i concetti teorici dovrebbero essere trasmessi nelle scuole e quelli operativi nei Corsi Interaziendali, mentre l'applicazione pratica dovrebbe essere realizzata nelle aziende formatrici. Questo significa che la collaborazione tra i diversi luoghi di formazione avviene in modo stretto e reciprocamente coordinato.

Le aziende formatrici e le persone in formazione, così come le scuole professionali, debbono conoscere, per ogni momento della formazione, i rispettivi obiettivi semestrali e rispettarli nel processo formativo.

---

## 2 Profilo professionale

Gli operatori per la comunicazione con la clientela consigliano i clienti sui diversi prodotti e servizi e li assistono per tutta la durata della loro relazione di clientela in un Contact Center.

Essi acquisiscono clienti, conducono colloqui di vendita, ricevono da clienti incarichi, domande e reclami, che evadono direttamente o che trasmettono agli uffici competenti.

Gli operatori conducono colloqui con la clientela per accertarne la soddisfazione riguardo all'azienda e ai suoi servizi e riconquistano in questo modo clienti che erano stati persi. Sono in grado di adottare un approccio individuale per ogni tipo di cliente e di adeguare le proprie forme di comunicazione.

Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di svolgere i colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in una seconda lingua nazionale o in inglese. Conoscono gli strumenti di lavoro di un Contact Center e le loro caratteristiche e ne padroneggiano l'utilizzo.

La persona e il cliente sono il centro dell'attività. Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono capaci di prendere le debite distanze in situazioni di colloquio. Conoscono i propri pregi e difetti nei rapporti con la clientela, nelle comunicazioni e nelle situazioni di stress, sono in grado di gestirli adeguatamente e di sviluppare le proprie capacità.

Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare una situazione difficile, riflettendo sul proprio comportamento in casi di conflitto e applicando misure correttive.

Gli operatori per la comunicazione con la clientela si concepiscono come rappresentanti ufficiali dell'azienda e svolgono i propri compiti con orientamento al cliente. Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di gestire le conversazioni con il cliente in base ai fondamenti della teoria di conduzione del colloquio.

Gli operatori per la comunicazione con la clientela apprendono con piacere nuove conoscenze e reagiscono con flessibilità alle diverse situazioni.

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

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

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

---

### **3      Parte A: Competenze operative**

Nella parte seguente del piano di formazione sono contenute tutte le informazioni rilevanti sulle competenze professionali. Esse sono state elaborate sulla base dell'analisi dell'attività, tramite il metodo TriPlex per la formulazione degli obiettivi didattici. Le spiegazioni metodologiche si trovano nell'Allegato, al paragrafo 8.2, „Indicazioni metodologiche“.

**Piano di formazione: Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC**

**1. Ambito di competenza professionale:**

Organizzazione del lavoro e della collaborazione.

**1.1. Competenza operativa professionale:**

Conformare la presentazione personale alle indicazioni dell'azienda.

**1.1. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela rappresentano quotidianamente la propria azienda e la sua immagine. Il loro modo di apparire verso l'esterno e di operare, a livello linguistico e nella modalità di interazione, segue la linea di comunicazione aziendale sulla qualità dei prodotti, dei servizi e sulla sua serietà e discrezione. Per ottenere questo allineamento, gli operatori per la comunicazione con la clientela si orientano da una parte ai propri superiori e colleghi; mentre dall'altra si attengono alle indicazioni dell'azienda (Visione, Missione, Carta dei Valori) per quanto concerne l'abbigliamento, il comportamento, l'affidabilità e simili.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Forme comportamentali adeguate	

**Obiettivo operativo 1.1.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno comportarsi nel rispetto delle indicazioni dell'azienda, prestando sempre attenzione alle norme di comportamento e al proprio modo di apparire verso l'esterno.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.1.1.1.	... sono in grado di descrivere in modo chiaro le modalità generiche di interazione, relativamente all'utilizzo di un linguaggio adeguato e di una modalità di presentazione gradevole.	C2			X
1.1.1.2.	... sanno applicare differenti disposizioni relative alla propria presentazione personale e al linguaggio utilizzato in un gioco di ruolo.	C3			X
1.1.1.3.	... sanno gestire il proprio modo di presentarsi e le proprie modalità di interazione in generale, adeguandoli alle indicazioni aziendali.	C3	x		

Piano di formazione Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC

<b>Obiettivo operativo 1.1.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa delle direttive aziendali relative alla presentazione personale.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.1.2.1.	... sono in grado di descrivere in modo strutturato le disposizioni della propria azienda relative alla visione, ai principi, alla carta dei valori ecc...	C2			X

<b>Obiettivo operativo 1.1.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono consapevoli di rappresentare con la propria persona l'azienda e la sua immagine, e sono motivati a rispettare le direttive aziendali con il proprio modo di presentarsi.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.1.3.1.	... sulla base di un esempio, sanno indicare le principali caratteristiche del comportamento che dovrebbe permettere a un collaboratore di rappresentare la propria azienda.	C2	x		
1.1.3.2.	... sono in grado di descrivere in modo strutturato il proprio modo di applicare le indicazioni aziendali nel lavoro quotidiano.	C2	x		

<b>Obiettivo operativo 1.1.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare autonomamente il proprio comportamento e la propria immagine, e di adeguarli alle esigenze aziendali in caso di discrepanze.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.1.4.1.	... sulla base di una checklist di controllo delle istruzioni aziendali relative alla presentazione personale e al linguaggio, sono in grado di valutare realisticamente il proprio modo di presentarsi e di adeguarlo in caso di discrepanze.	C5	x		

**1.2. Competenza operativa professionale:**

Preparare il lavoro in modo mirato.

**1.2. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela ricevono compiti in base alle istruzioni generali, agli accordi specifici e al piano di servizio. Svolgono la propria attività in regime di stretto interscambio con i superiori, i clienti, i colleghi del team, il back office e le strutture di supporto. Cominciano a svolgere i compiti assegnati predisponendo i necessari strumenti di lavoro (PC, software, applicazioni, checklist, documenti dalla posta in entrata ecc...) e preparando l e informazioni professionali e/o importanti per i clienti.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Approccio analitico e pianificato Tecniche di lavoro		Autonomia

**Obiettivo operativo 1.2.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di svolgere i compiti loro assegnati in base alle istruzioni generali, agli accordi specifici e al piano di servizio, utilizzando i necessari strumenti di lavoro.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.2.1.1.	... sono in grado di predisporre gli strumenti di lavoro necessari allo svolgimento dei compiti loro assegnati e di preparare accuratamente la propria postazione di lavoro.	C3	x		
1.2.1.2.	... sanno svolgere in modo completo e corretto i compiti loro assegnati grazie agli strumenti di lavoro predisposti.	C3	x		

**Obiettivo operativo 1.2.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sull'utilizzo degli strumenti di lavoro disponibili.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.2.2.1.	...sono in grado di spiegare le modalità e le situazioni di utilizzo dei più comuni strumenti di lavoro.	C2			x
1.2.2.2.	... sanno descrivere quali informazioni sono in grado di procurarsi per mezzo dell'utilizzo mirato degli strumenti di lavoro disponibili (per esempio: tramite manuali, intranet, ecc...).	C2			x

<b>Obiettivo operativo 1.2.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a svolgere i compiti loro assegnati organizzandosi autonomamente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.2.3.1.	... sono in grado di redigere autonomamente un'opera di consultazione (p. es.: un manuale, o la descrizione di una procedura) relativa a situazioni di lavoro quotidiane o particolari, di strutturarla in modo comprensibile, di aggiornarla continuamente e di utilizzarla in modo preciso.	C5			x

<b>Obiettivo operativo 1.2.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente e criticamente le proprie scelte degli strumenti di lavoro.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.2.4.1.	...sanno analizzare criticamente le proprie scelte relative agli strumenti di lavoro, spiegarle e descrivere possibili misure di miglioramento.	C5	x		

<b>1.3. Competenza operativa professionale:</b> Svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate. .		
<b>1.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela possono pianificare il proprio lavoro, durante una giornata, solo in misura limitata. Molto dipende infatti dal numero di richieste che giungono loro. Debbono pertanto sapere quali lavori potrebbero svolgere durante le pause di chiamata e predisporre ad essi. Da una parte, sanno quali sono i lavori di cui sono responsabili; dall'altra, debbono attivarsi per utilizzare costruttivamente le pause di chiamata.		
Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di lavoro		Autonomia



**Obiettivo operativo 1.3.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di preparare il proprio lavoro pianificandolo in anticipo, in modo da poterlo svolgere con efficienza a seconda delle particolari moli di lavoro e utilizzando le eventuali pause in modo sensato.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.3.1.1.	... sanno pianificare il proprio lavoro in prospettiva e, in caso di eccezioni, adeguarsi alla situazione in modo spontaneo e flessibile.	C5	x		

**Obiettivo operativo 1.3.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno esattamente come possono pianificare in modo sensato i propri compiti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.3.2.1.	... sono in grado, a fronte della descrizione di una situazione, di redigere una lista di priorità (p. es.: sulla base del principio di Eisenhower).	C5			x

**Obiettivo operativo 1.3.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno che il proprio lavoro è pianificabile solo in misura limitata e sono motivati a svolgerlo sempre con efficienza.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.3.3.1.	... sono in grado, a fronte di una particolare situazione, di valutare la mole di lavoro prevedibile e di adeguare conseguentemente il proprio modo di procedere.	C5	x		
1.3.3.2.	... sanno valutare la quantità di lavoro in sospenso e affrontarla proattivamente e con impegno.	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 1.3.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela analizzano l'efficienza del proprio lavoro.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.3.4.1.	... 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.	C5		x	
1.3.4.2.	... sono in grado di analizzare statistiche esistenti e di individuare tutti i punti critici relativi alla performance.	C4		x	

<b>1.4. Competenza operativa professionale:</b> Agire professionalmente all'interno dell'organizzazione		
<b>1.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono la struttura, i processi e le gerarchie della propria organizzazione. Si occupano dei prodotti e dei servizi aziendali, nonché delle condizioni commerciali. Si attengono al proprio ambito di competenza e al proprio ruolo. Per esempio: partecipano a riunioni, formazioni, coaching, training, manifestazioni varie dell'azienda. Si interessano delle questioni rilevanti per l'azienda e si impegnano a favore di esse.		
Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche decisionali		

<b>Obiettivo operativo 1.4.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di svolgere i propri compiti all'interno della struttura aziendale.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.4.1.1.	... sono sempre in grado di gestire con impegno i propri compiti e di rispettare accuratamente le esigenze della propria azienda nel lavoro quotidiano.	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 1.4.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una precisa conoscenza su processi, struttura e gerarchie aziendali.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.4.2.1.	... sanno descrivere i prodotti e i servizi della propria azienda a una terza persona in modo personalizzato e comprensibile.	C2	x		
1.4.2.2.	... a fronte di esempi di situazioni, sanno spiegare in modo comprensibile i processi e le procedure della propria azienda (come istruzioni, applicazioni delle condizioni generali di vendita, ecc...), considerando le direttive aziendali.	C2			x
1.4.2.3.	... sono in grado di spiegare con parole proprie i livelli gerarchici e la struttura della propria azienda.	C2			x
1.4.2.4.	... sono in grado di elencare gli elementi fondamentali della descrizione di un posto di lavoro o di una funzione.	C1			x

<b>Obiettivo operativo 1.4.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a partecipare con interesse alle manifestazioni interne dell'organizzazione (per esempio: riunioni, formazioni, coaching, training ecc...).					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.4.3.1.	... a fronte di esempi interni relativi alla propria azienda, sono in grado di mostrare i vantaggi e le utilità di una manifestazione, per tutti i partecipanti.	C2	x		

<b>Obiettivo operativo 1.4.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti ad impegnarsi attivamente nelle questioni rilevanti per l'azienda o nelle innovazioni dei processi aziendali.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.4.4.1.	... sanno descrivere come applicano nella propria attività quotidiana le innovazioni e le questioni rilevanti per l'azienda.	C2	x		

<b>Obiettivo operativo 1.4.5</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di verificare continuamente il proprio ruolo e le proprie competenze.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.4.5.1.	... sono in grado di verificare le eventuali discrepanze tra i propri compiti e competenze e la descrizione del proprio posto o funzione, e di implementare misure correttive adeguate.	C5	x		
1.4.5.2.	... sanno descrivere formalmente il proprio ruolo in azienda con parole proprie.	C2	x		

### 1.5. Competenza operativa professionale:

Impostare la cooperazione verso la realizzazione di un servizio. .

#### 1.5. Obiettivo fondamentale:

Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nella propria attività quotidiana, agiscono sempre all'interno di team. Il lavoro nel Call Center è sempre un lavoro di gruppo con molte interfacce verso altri settori e reparti. Ciò richiede agli operatori un elevato orientamento al team e al cliente. Gli operatori per la comunicazione con la clientela si comportano sempre in modo orientato al servizio con tutti coloro che ne ricevono le prestazioni. Seguono con cura le più efficaci attività di scambio di informazioni e know-how con colleghi, responsabili di reparto, specialisti, superuser, fornitori, supporto IT esterno e molti altri interlocutori.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di lavoro	Capacità di comunicazione	Capacità di cooperare

### Obiettivo operativo 1.5.1

Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di cooperare costruttivamente con partner, team e clienti interni ed esterni.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.5.1.1.	... sulla base di situazioni di colloquio date, sono in grado di descrivere i segnali non verbali e di reagire adeguatamente, per costruire il colloquio su fondamenti solidi.	C5			x
1.5.1.2.	... nell'interazione con partner, in team o coi clienti, sono in grado di valutare i bisogni del proprio interlocutore e di reagire di conseguenza, per cooperare con efficienza.	C5	x		

1.5.1.3.	... durante i colloqui con colleghi e clienti, sanno reagire spontaneamente e in modo adeguato ai segnali non verbali.	C5	x		
----------	--	----	---	--	--

**Obiettivo operativo 1.5.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di solide conoscenze sull'orientamento al servizio e sul lavoro di team.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.5.2.1.	... sull'esempio della propria azienda, sono in grado di elencare le caratteristiche essenziali del servizio offerto.	C1			x
1.5.2.2.	... sanno elencare le quattro fasi dello sviluppo di un team e descriverne esaurientemente le caratteristiche.	C2			x
1.5.2.3.	... a fronte di una situazione di team data, sono in grado di distinguere i diversi ruoli in un team e di descriverne le caratteristiche.	C2			x
1.5.2.4.	... sanno elencare almeno quattro vantaggi e quattro svantaggi del lavoro in team.	C1			x

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

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.5.3.1.	... sanno sempre comportarsi in modo orientato al servizio di fronte a tutti i propri interlocutori (colleghi, responsabili di reparto, specialisti, superuser, fornitori, supporto IT, ecc...).	C3	x		
1.5.3.2.	... all'interno del proprio team sono in grado di portare attivamente un proprio contributo personale, di confrontarsi empaticamente con gli altri membri e di comunicare in modo adeguato.	C5	x		
1.5.3.3.	... sanno descrivere le caratteristiche di un comportamento orientato al servizio e al cliente sulla base di esempi rilevati nella propria azienda.	C2		x	

<b>Obiettivo operativo 1.5.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di riflettere sul proprio ruolo nel team.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.5.4.1.	... sono in grado di descrivere le differenze tra i ruoli formali e non formali nel team e/o nel reparto e di individuare il proprio ruolo.	C2			x

<b>1.6. Competenza operativa professionale:</b> Istruire professionalmente le persone.		
<b>1.6. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela introducono nuovi collaboratori ai loro compiti, oppure accompagnano persone in formazione nei primi anni di tirocinio. Accompagnano ospiti in visita all'azienda e forniscono loro informazioni. Possono dare informazioni sull'organizzazione, sulle sue strutture, i suoi prodotti e processi. Introducono, accompagnano e correggono persone in formazione e nuovi collaboratori.		
Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di lavoro Capacità di utilizzare le fonti di informazioni Tecniche di presentazione	Capacità di comunicare	Capacità applicative

<b>Obiettivo operativo 1.6.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di accompagnare in modo adeguato verso i propri compiti e mansioni persone in formazione e nuovi collaboratori.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.6.1.1.	... sanno introdurre in modo strutturato una terza persona ai propri compiti e mansioni e accompagnarla all'applicazione, grazie a una costruttiva cultura del feedback.	C5	x		
1.6.1.2.	... sono in grado di elencare le regole essenziali del feedback.	C1			x
1.6.1.3.	... sono in grado di preparare in modo strutturato le informazioni per le persone in formazione o per i nuovi collaboratori, e di trasmetterle in modo comprensibile.	C5	x		

1.6.1.4.	... sanno supportare costruttivamente persone in formazione o nuovi collaboratori nel proprio inserimento, utilizzando le regole essenziali del feedback.	C5	x		
1.6.1.5.	... sanno utilizzare in modo preciso le tecniche di presentazione nell'introduzione di collaboratori.	C3			x

**Obiettivo operativo 1.6.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di fornire informazioni precise e chiare sull'azienda a visitatori esterni.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.6.2.1.	... traendole dalla documentazione ufficiale e dalle proprie conoscenze, sanno comunicare precise informazioni sull'azienda.	C5			x
1.6.2.2.	... sanno trasmettere all'interlocutore, in modo preciso, ricco, nonché corretto nei confronti della ditta, le informazioni sulla propria azienda.	C3	x		

**Obiettivo operativo 1.6.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a trasmettere a terzi il proprio sapere.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.6.3.1.	... sanno elencare le premesse essenziali per uno svolgimento positivo dei contatti con superiori, collaboratori, persone in formazione ecc..., e adeguare ad esse il proprio comportamento.	C3	x		

**Obiettivo operativo 1.6.4** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare le situazioni e di conseguenza sanno istruire e correggere persone in formazione e collaboratori.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.6.4.1.	... sanno verificare con precisione l'effetto che ottengono sugli altri e lo sanno descrivere. Se necessario, raccolgono al riguardo le opinioni di colleghi e superiori e si adeguano di conseguenza.	C4	x		

1.6.4.2.	... sono in grado di valutare il livello di informazione e conoscenza di collaboratori e visitatori, per fornire di conseguenza le informazioni necessarie.	C5	x		
----------	---	----	---	--	--

### 1.7. Competenza operativa professionale:

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

#### 1.7. Obiettivo fondamentale:

Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nelle situazioni difficili, si comportano in primo luogo in modo corretto, orientato al cliente e alla soluzione. In secondo luogo, si pongono il limite di non interpretare in modo personale gli atteggiamenti critici oppure ostili. Nelle situazioni di colloquio più concitate, individuano per quanto possibile soluzioni costruttive; interrompono tuttavia il colloquio nel caso in cui il loro interlocutore non manifesti disponibilità al compromesso o alla soluzione. Utilizzano le teorie sull'escalation dei conflitti e, al momento opportuno, indirizzano clienti interni o esterni all'istanza superiore. Nei momenti difficili del colloquio, sanno prendere in modo autonomo il dovuto distacco, oppure prendono in considerazione le offerte di supporto aziendali per elaborarli (coaching, mentoring, intervizione, super visione ecc...).

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche per la risoluzione dei problemi	Capacità di comunicare	

**Obiettivo operativo 1.7.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di comportarsi con correttezza e orientamento alla soluzione nelle situazioni difficili.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.7.1.1.	... a fronte di una situazione di conflitto concreta, sono in grado di immedesimarsi nell'interlocutore e di descrivere il suo possibile punto di vista sul conflitto stesso.	C5			x
1.7.1.2.	... sanno affrontare i conflitti in modo costruttivo e orientato alla soluzione e condurli, insieme al proprio interlocutore, a un risultato soddisfacente per entrambe le parti.	C5	x		
1.7.1.3.	... grazie a misure precise, sono in grado di porsi limiti concreti di fronte alle situazioni difficili e di affrontarle con orientamento concreto e adeguato alla situazione.	C3	x		



<b>Obiettivo operativo 1.7.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sulle situazioni di conflitto.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.7.2.1.	... sono in grado di citare i nove livelli di escalation (per esempio secondo Glas) e di descrivere con parole proprie le corrispondenti modalità di comportamento.	C2			x
1.7.2.2.	... sanno definire le caratteristiche di una situazione win-win confrontandola con una situazione win-lose e una lose-lose.	C1			x

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

<b>Obiettivo operativo 1.7.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare una situazione difficile e riflettere sul proprio comportamento nelle situazioni di conflitto, al fine di individuare le necessarie misure correttive.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
1.7.4.1.	... sono in grado di valutare criticamente il proprio agire e i suoi effetti nelle situazioni di conflitto e, ove necessario, di adeguare il proprio comportamento.	C5	x		

**2. Ambito di competenza professionale:**

Acquisizione di clienti.

**2.1. Competenza operativa professionale:**

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

**2.1. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela si presentano al telefono con chiarezza, secondo le disposizioni dell'azienda. In caso di chiamate in entrata, all'inizio della conversazione prendono immediatamente nota del nome del chiamante. Grazie all'utilizzo di una particolare tecnica di formulazione delle domande e al supporto di un catalogo di frasi standard, interrogano il cliente sui suoi bisogni e interessi. Gli operatori per la comunicazione con la clientela fanno riferimento al motivo della chiamata (formulari inviati dal cliente, interessi espressi). Durante il colloquio si rivolgono al cliente chiamandolo di tanto in tanto per nome, in modo da creare un legame personale.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Capacità di comunicare	Autonomia

**Obiettivo operativo 2.1.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, utilizzando gli strumenti a loro disposizione, di svolgere un colloquio nel rispetto delle direttive aziendali, costruendo un legame personale con il cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.1.1.1.	... sono in grado di utilizzare in modo mirato durante i colloqui al telefono tutti gli strumenti che l'azienda mette a loro disposizione (come glossari, script, documenti di consultazione ecc...).	C3	x		
2.1.1.2.	... sono in grado di gestire un colloquio rispettando integralmente le direttive aziendali.	C5	x		
2.1.1.3.	... sanno costruire un legame personale con il cliente chiamandolo regolarmente per nome.	C5	x		

**Obiettivo operativo 2.1.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sulle disposizioni aziendali, sugli strumenti ausiliari e sulle tecniche di formulazione delle domande per colloqui con nuovi clienti o persone interessate.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.1.2.1.	... sono in grado di descrivere il modo di utilizzo e i possibili obiettivi di almeno cinque tecniche di formulazione di domande.	C2			x
2.1.2.2.	... di fronte a diverse modalità di comportamento del cliente, sono in grado di strutturare con efficienza e orientamento all'obiettivo un colloquio, nel rispetto della struttura generale del colloquio (disposizioni aziendali, servizi)	C3	x		
2.1.2.3.	... sono in grado di elencare i principali fattori che consentono di costruire un legame personale di fedeltà del cliente.	C1			x

**Obiettivo operativo 2.1.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a rispondere attivamente alle esigenze e agli interessi dei diversi clienti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.1.3.1.	... sono in grado di reagire proattivamente, adeguatamente alla modalità comunicativa personale di ogni cliente, per definire il suo bisogno in termini di consulenza (bisogni del cliente) in modo strutturato, grazie al supporto di una checklist.	C5	x		
2.1.3.2.	... sulla base di esempi personali sanno spiegare in modo completo come rispondono concretamente ai bisogni dei clienti.	C2			x

**Obiettivo operativo 2.1.4** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare rapidamente la situazione che si presenta loro durante una chiamata, definendo di conseguenza i passi successivi.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				

2.1.4.1.	... grazie all'ascolto attivo sono in grado di riassumere una situazione di colloquio e di annotarla sotto forma di appunti.	C5	x		
2.1.4.2.	... nel colloquio, sanno rispondere alle richieste del cliente in modo preciso e conforme alle disposizioni dell'azienda.	C5	x		
2.1.4.3.	... sulla base della sua analisi della situazione, sono in grado di descrivere al cliente in modo comprensibile e completo i passi successivi da compiere.	C5	x		

## 2.2. Competenza operativa professionale:

Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.

### 2.2. Obiettivo fondamentale:

Gli operatori per la comunicazione con la clientela impostano l'apertura del colloquio facendo riferimento all'utilità e al valore aggiunto dal punto di vista del cliente. Poi, utilizzando particolari tecniche di conduzione del colloquio e con il supporto di glossari e frasi standard, forniscono informazioni relative a prodotti, estensioni dei prodotti, prestazioni aggiuntive, offerte di servizio, ecc... Ove possibile, e se disponibili, fanno riferimento alle richieste espresse dal cliente (formulari inviati dal cliente, interessi espressi). Per la conduzione del colloquio telefonico, tengono in considerazione aspetti dell'espressione personale (intonazione della voce, mimica). Durante il colloquio, di tanto in tanto si rivolgono al cliente chiamandolo per nome al fine di mantenere un legame personale. Utilizzano come supporto la documentazione relativa alle diverse tipologie di cliente e ai modi più adeguati per rivolgersi loro.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di presentazione Tecniche di vendita		

**Obiettivo operativo 2.2.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di sostenere adeguatamente il colloquio con un cliente, in modo attivo e adeguato all'interlocutore, grazie all'utilizzo mirato di tecniche di formulazione delle domande.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.2.1.1.	... sono in grado di condurre in modo ottimale il colloquio con un cliente, utilizzando in modo adeguato all'interlocutore le tecniche di conduzione del colloquio e servendosi della documentazione appropriata.	C5	x		
2.2.1.2.	... sanno sostenere un colloquio con una persona interessata, in modo attivo e con iniziativa.	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 2.2.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle diverse tecniche di conduzione del colloquio e sull'espressione personale, e comprendono i diversi tipi di cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.2.2.1.	... a fronte di un colloquio registrato, sono sempre in grado di dire in quale fase ci si trova e quale tecnica è necessaria per proseguire e sostenere il colloquio.	C3			x
2.2.2.2.	... a fronte di un colloquio con un cliente, sanno descrivere gli aspetti verbali e non verbali (mimica, gestualità) nella particolare situazione.	C2			x
2.2.2.3.	... sono in grado di adeguare il proprio comportamento durante il colloquio ai diversi tipi di cliente.	C3		x	

<b>Obiettivo operativo 2.2.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a prendere la conduzione attiva del colloquio.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.2.3.1.	... sanno applicare, in modo adeguato alla richiesta espressa dal cliente, le proprie conoscenze nella tecnica di conduzione del colloquio e gli strumenti di lavoro che hanno a propria disposizione.	C3	x		
2.2.3.2.	... 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.	C3		x	

<b>Obiettivo operativo 2.2.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di identificare il tipo di cliente con cui interagiscono e di comportarsi in modo adeguato.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.2.4.1.	... sono in grado, a fronte di esempi dati, di definire il tipo di cliente con cui si confrontano e di descrivere esaurientemente la modalità adeguata di interagire con esso.	C5		x	

**2.3. Competenza operativa professionale:**

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

**2.3. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela consigliano i clienti basandosi sui bisogni riconosciuti. Forniscono loro informazioni specialistiche e basate su dati di fatto. Per farlo, si servono come supporto di descrizioni del prodotto, FAQ, formulazioni standard, argomentari ecc., di cui dispongono in forma cartacea o elettronica. Alle obiezioni, critiche o rifiuti del cliente, reagiscono in modo adeguato e professionale

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita	Forme comportamentali adeguate Capacità di negoziare	

**Obiettivo operativo 2.3.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di consigliare i clienti in modo professionale, concreto e corrispondente ai bisogni, col supporto della documentazione di cui dispongono, e di reagire adeguatamente alle obiezioni e alle critiche dei clienti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.3.1.1.	... durante un colloquio, col supporto della documentazione aziendale, (p. es.: descrizione di prodotti, FAQ, lista di formulazioni standard) sono in grado di formulare argomentazioni convincenti.	C5	x		
2.3.1.2.	... prendendo a supporto la documentazione disponibile, sanno reagire in modo misurato e concreto a obiezioni e critiche.	C5	x		

**Obiettivo operativo 2.3.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sui prodotti, sui servizi e sulla documentazione disponibili ai fini di consigliare in modo completo il cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.3.2.1.	... sono in grado di descrivere a una terza persona in modo completo, comprensibile e adeguato all'interlocutore le caratteristiche dell'azienda, i suoi prodotti, la documentazione disponibile e i servizi offerti.	C2	x		

<b>Obiettivo operativo 2.3.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per condurre colloqui in modo adeguato al cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.3.3.1.	... sanno descrivere in modo comprensibile e adeguato al cliente tre vantaggi di diverse offerte e adatte a lui.	C2			x

<b>Obiettivo operativo 2.3.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare le obiezioni dei clienti e di reagire di conseguenza.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.3.4.1.	... a fronte di descrizione di casi, sono in grado di analizzare le obiezioni dei clienti e di rappresentare in modo completo i passaggi successivi.	C4			x

<b>Obiettivo operativo 2.3.5</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, durante una chiamata, sanno valutare correttamente la situazione e fornire al cliente informazioni su prodotti e servizi in modo preciso e corrispondente alle motivazioni del cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.3.5.1.	... sono in grado di valutare la situazione in funzione del cliente e di fornire, sulla base del motivo comunicato dal cliente, informazioni adeguate, corrette e precise su prodotti e servizi.	C5	x		
2.3.5.2.	... sulla base del comportamento individuale del cliente nel colloquio, tramite domande mirate e ascolto attivo, sanno riconoscere i motivi del cliente e fornire in modo preciso informazioni su prodotti e servizi.	C5	x		

**2.4. Competenza operativa professionale:**

Dare informazioni sulle condizioni generali.

**2.4. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela forniscono al cliente informazioni e indicazioni corrette relativamente alle modalità di pagamento, alle condizioni commerciali, di consegna e ritiro, di garanzia e di diritto di resa. A tal fine, utilizzano come supporto le FAQ aziendali, le Condizioni Generali di Vendita, frasi standard, modelli di contratto e altro.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Capacità di utilizzare le fonti di informazioni		

**Obiettivo operativo 2.4.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, utilizzando i documenti disponibili, di fornire informazioni corrette sulle condizioni generali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.4.1.1.	... con il supporto della documentazione aziendale relativa alle diverse procedure (modalità di pagamento, condizioni di vendita, consegna e ritiro, garanzia e diritto di resa) sanno fornire al cliente informazioni corrette e concrete.	C5	x		

**Obiettivo operativo 2.4.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono della conoscenza necessaria sulle condizioni generali applicate ai vari prodotti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.4.2.1.	... sono in grado di descrivere processi contrattuali sulla base di esempi tratti dalla propria azienda.	C2	x		
2.4.2.2.	... sono in grado di spiegare, con parole proprie, le relazioni tra il diritto contrattuale del CO e CC e le condizioni generali della propria azienda.	C2	x		
2.4.2.3.	... sanno descrivere in modo esauriente le condizioni generali di vendita di alcuni prodotti aziendali a scelta.	C2	x		



<b>Obiettivo operativo 2.4.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a fornire al cliente suggerimenti e informazioni concreti e utili.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.4.3.1.	... sono in grado di spiegare la differenza tra informazioni disponibili, necessarie e richieste, oltre all'effetto che esse producono sul cliente, sulla base di un esempio.	C2			x

<b>Obiettivo operativo 2.4.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare correttamente la situazione e, grazie a questo, sanno determinare con precisione quali informazioni sulle condizioni generali possono essere utili al cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.4.4.1.	... sulla base del processo di argomentazione sull'utilità, sono in grado di dimostrarne l'effetto sul cliente in un colloquio di successo.	C2			x
2.4.4.2.	... sono in grado di valutare quali ulteriori informazioni occorrono al cliente, e di fornirglielo.	C3	x		

<b>2.5. Competenza operativa professionale:</b> Ricerca accuratamente i dati del cliente e amministrarli efficacemente.		
<b>2.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela ricercano, prima o durante la chiamata, dati rilevanti, eventualmente presenti nel sistema, relativi al cliente in ingresso. Se non ve ne sono, rilevano i dati necessari e completano oppure aggiornano quelli disponibili. Evitano di creare doppioni nella registrazione di dati dei singoli clienti. Se il cliente si dimostra reticente nel fornire dati personali, utilizzano argomentazioni standard relative alla protezione e alla sicurezza dei dati personali.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
Tecniche di lavoro Capacità di utilizzare le fonti di informazioni Tecniche di lavoro	Discrezione	Autonomia

**Obiettivo operativo 2.5.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, prima o durante la chiamata, di amministrare efficientemente i dati del cliente nel sistema, e di esporre al cliente in modo convincente le prescrizioni aziendali in materia di protezione e sicurezza dei dati personali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.5.1.1.	... a fronte di un determinato formulario o processo, sono in grado di ricercare sistematicamente i dati necessari del cliente, di completarli o di registrarne di nuovi.	C4	x		
2.5.1.2.	... sulla base di un esempio, sanno spiegare al cliente in modo preciso e orientato all'utilità le prescrizioni aziendali sulla protezione e sicurezza dei dati personali.	C3	x		

**Obiettivo operativo 2.5.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una consolidata conoscenza del regolamento aziendale sulla gestione dei dati personali dei clienti, nonché sulle modalità di comunicare, con orientamento al cliente, le prescrizioni sulla protezione dei dati.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.5.2.1.	... sanno elencare i regolamenti sulla protezione dei dati personali in vigore nell'azienda e descriverne in modo comprensibile gli effetti.	C2			x
2.5.2.2.	... sanno descrivere come le prescrizioni sulla protezione dei dati possono essere spiegate in modo efficace e convincente al cliente.	C2			x

**Obiettivo operativo 2.5.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano attivamente per evitare la creazione di dopponi nella registrazione dei dati dei clienti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.5.3.1.	... sono in grado di utilizzare i sistemi aziendali in modo tecnicamente corretto al fine di evitare dopponi nella registrazione dei dati personali dei clienti.	C3	x		

<b>Obiettivo operativo 2.5.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare quali dati sono rilevanti per una determinata banca dati.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.5.4.1.	... sano spiegare in modo esauriente la differenza tra la raccolta di dati necessari e dati rilevanti.	C2			x

<b>2.6. Competenza operativa professionale:</b> Concludere i colloqui in modo strutturato.		
<b>2.6. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela terminano il colloquio al momento giusto, definendo un mandato. Al termine del colloquio, sottolineano nuovamente, a beneficio del cliente, le argomentazioni principali, l'utilità e il valore aggiunto che gli vengono offerti. Riassumono breve mente il colloquio, ringraziano e si congedano.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita	Capacità di negoziare	

<b>Obiettivo operativo 2.6.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di concludere positivamente il colloquio al momento giusto.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.6.1.1.	... sono in grado di riconoscere il momento opportuno per concludere un colloquio sottolineandone il contenuto principale, l'utilità e il valore aggiunto per il cliente	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 2.6.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sui segnali del cliente e sul le disposizioni dell'azienda e conoscono le tecniche per la corretta conclusione del colloquio.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				

2.6.2.1.	... sanno indicare, in un colloquio registrato messo a loro a disposizione, il momento migliore per proporre la chiusura del mandato e i passi successivi da compiere.	C2			x
2.6.2.2.	... sono in grado di spiegare oralmente l'importanza di effettuare un riassunto dei temi principali del colloquio e di sottolineare il valore aggiunto che con ciò si offre al cliente.	C2			x

**Obiettivo operativo 2.6.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare adeguatamente una situazione di colloquio, relativamente al raggiungimento del momento opportuno per l'acquisizione di un mandato.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
2.6.3.1.	... in un colloquio con un cliente, sanno valutare con sicurezza quando è stato raggiunto il momento adatto per la chiusura di un mandato (segnali di acquisto, accordo del cliente)	C4	x		

## 2.7. Competenza operativa professionale:

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

### 2.7. Obiettivo fondamentale:

Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di acquisizione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano come supporto gli strumenti ausiliari messi a loro disposizione dall'azienda, come manuali, glossari ecc...

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Capacità di comunicare	

**Obiettivo operativo 2.7.1** 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.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				

2.7.1.1.	... sono in grado, grazie all'ausilio dei mezzi messi a loro disposizione dall'azienda (liste di termini tecnici, glossari, ecc...), di condurre in modo fluente colloqui con i clienti nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese	C5	x		
2.7.1.2.	... in un gioco di ruolo, sanno condurre un colloquio adeguato al cliente e alla situazione nella propria lingua nazionale regionale e in una seconda lingua nazionale o in inglese.	C5			x
2.7.1.3.	... sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.	C3		x	

### 3. Ambito di competenza professionale:

Assistenza alla clientela.

#### 3.1. Competenza operativa professionale:

Analizzare metodicamente le richieste dei clienti. .

#### 3.1. Obiettivo fondamentale:

Gli operatori per la comunicazione con la clientela raccolgono, utilizzando un'appropriata tecnica di formulazione delle domande, di ascolto attivo e di comprensione del testo, l'esigenza del cliente esistente. Procedono in modo sistematico alla programmazione efficiente della gestione del caso. Confermano al cliente di avere compreso la sua esigenza. Gestiscono abilmente le obiezioni del cliente e controargomentano in modo adeguato.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Approccio analitico e pianificato	Capacità di comunicare Capacità di negoziare	

**Obiettivo operativo 3.1.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente l'esigenza del cliente grazie a metodologie appropriate.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.1.1.1.	... sono in grado di descrivere quale tipo di informazioni, grazie a quale tipo di formulazione della domanda, possono essere raccolte in un colloquio con il cliente.	C2			x

3.1.1.2.	... sanno utilizzare correttamente la tecnica dell'ascolto attivo in un gioco di ruolo a fronte di un caso concreto.	C3	x		
3.1.1.3.	... a fronte di casi concreti, sono in grado di motivare il proprio modo di operare, risalendo alle tecniche di comunicazione utilizzate.	C5		x	
3.1.1.4.	... sono in condizione, durante il colloquio con il cliente, di comprendere rapidamente le esigenze e le obiezioni e di argomentare di conseguenza.	C5	x		

**Obiettivo operativo 3.1.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di fondate conoscenze sulla tecnica di formulazione delle domande, della comunicazione e dell'analisi del testo.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.1.2.1.	... sono in grado di descrivere esaurientemente almeno tre tipi diversi di domanda e il loro effetto.	C2			x
3.1.2.2.	... grazie a una rappresentazione grafica realizzata personalmente, sono in grado di spiegare esaurientemente a un profano la teoria della comunicazione.	C2			x
3.1.2.3.	... sulla base di una checklist di controllo, sono in grado di valutare la comprensibilità di un testo e di formulare proposte relative al miglioramento della stessa.	C5			x

**Obiettivo operativo 3.1.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a individuare l'esigenza concreta del cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.1.3.1.	... sono in grado di descrivere con esempi propri l'effetto provocato da particolari tecniche di formulazione di domande.	C2			x
3.1.3.2.	... sanno formulare per iscritto le proprie argomentazioni alle obiezioni dei clienti, in modo comprensibile e adeguato all'interlocutore.	C5			x

<b>Obiettivo operativo 3.1.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno come immedesimarsi nel cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.1.4.1.	... sulla base di un caso simulato, sono in grado di descrivere il cliente corrispondente e di elencare e spiegare i suoi possibili desideri ed esigenze.	C5			x

<b>3.2. Competenza operativa professionale:</b> Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.		
<b>3.2. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie alla propria modalità di espressione (voce, stile di scrittura, ecc...) e al proprio modo di operare, creano un clima di comunicazione calmo e gradevole. Si propongono al cliente con la capacità di comprendere la sua situazione o le circostanze in cui può trovarsi. Grazie a procedure empatiche e competenti, gli operatori per la comunicazione con la clientela trasmettono una sensazione di sicurezza.		
Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Capacità di gestire situazioni di stress Forme comportamentali adeguate	

<b>Obiettivo operativo 3.2.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie alla propria capacità di agire empaticamente, sono in grado di creare un clima di conversazione calmo e costruttivo.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.2.1.1.	... sanno adattare la propria voce alla situazione particolare, per trasmettere al cliente comprensione e sicurezza.	C3		x	
3.2.1.2.	... sono in grado di redigere un testo scritto (lettera breve o e-mail) nel quale esprimono comprensione per il cliente e per la sua situazione.	C5			x
3.2.1.3.	... sanno catalogare per tipologia il cliente che ricevono e adeguare di conseguenza il modo di agire e la scelta di vocaboli.	C5		x	
3.2.1.4.	... grazie al loro modo di porsi nel colloquio con il cliente, sanno costruire un'atmosfera calma e gradevole.	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 3.2.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.2.2.1.	... 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.	C5		x	
3.2.2.2.	... a fronte di una situazione data, sanno citare almeno tre esempi di formulazione grazie ai quali si può esprimere a parole comprensione per la richiesta espressa dal cliente.	C1			x
3.2.2.3. <sup>1</sup>	... sanno descrivere a voce e per iscritto le tecniche di comunicazione più importanti in base a specifiche caratteristiche.	K2			x
3.2.2.4. <sup>2</sup>	... sanno applicare a voce e per iscritto le tecniche di comunicazione più importanti in base a specifiche caratteristiche.	K3		x	
3.2.2.5. <sup>3</sup>	... sanno applicare correttamente a voce e per iscritto le tecniche di comunicazione più importanti.	K3	x		
3.2.2.6. <sup>4</sup>	... sono in grado di modulare in modo mirato la voce nelle diverse situazioni comunicative.	K3		x	

<b>Obiettivo operativo 3.2.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.2.3.1.	... sanno spiegare con parole proprie i motivi per cui un clima positivo del colloquio ha effetti positivi sulla relazione con il cliente.	C2			x

<sup>1</sup> Versione del: 20 agosto 2020, in vigore dal: 01 gennaio 2021

<sup>2</sup> Inserito il: 20 agosto 2020, in vigore dal: 01 gennaio 2021

<sup>3</sup> Inserito il: 20 agosto 2020, in vigore dal: 01 gennaio 2021

<sup>4</sup> Versione del: 20 agosto 2020, in vigore dal: 01 gennaio 2021



3.2.3.2.	... sanno manifestare in modo convincente, in un gioco di ruolo, il modo in cui affrontano con comprensione un cliente difficile.	C5		x	
----------	---	----	--	---	--

<b>Obiettivo operativo 3.2.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.2.4.1.	... a fronte di una situazione di colloquio e di un cliente particolare dati, sanno dire con quale comportamento reagiscono e spiegare perché.	C5		x	

3.2.4.2.	... sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress.	C3		x	
3.2.4.3.	... sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.	C3		x	

### 3.3. Competenza operativa professionale:

Analizzare i problemi basandosi su sistemi informatici e banche dati.

### 3.3. Obiettivo fondamentale:

Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono i sistemi informatici e le banche dati aziendali, che forniscono informazioni sulla relazione con il cliente e sulle sue attività. Procedono a verifiche secondo i processi previsti e individuano i possibili errori. Sono consapevoli della frequenza delle diverse cause di errore e sanno strutturare il proprio comportamento in base alle priorità. Gli operatori per la comunicazione con la clientela gestiscono il contatto per mezzo delle domande, dell'ascolto attivo e di uno stile di scrittura adeguato (anche nella comunicazione scritta).

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di lavoro Capacità di utilizzare le fonti di informazioni	Capacità applicative	

**Obiettivo operativo 3.3.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di verificare e individuare possibili errori relativi ai dati dei clienti e/o ai prodotti nei sistemi informatici e nelle banche dati aziendali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.3.1.1.	... sulla base di dichiarazioni dei clienti, sono in grado di riconoscere errori nei sistemi informatici e nelle banche dati aziendali e di correggerli.	C4	x		
3.3.1.2.	... sulla base di dati forniti dai clienti, sono in grado di riconoscere errori di processo e di spiegarli al cliente in modo comprensibile.	C4	x		
3.3.1.3.	... sono in grado di spiegare in modo comprensibile al cliente il modo per porre rimedio a un errore.	C2	x		

**Obiettivo operativo 3.3.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sui sistemi informatici e sulle banche dati aziendali, nonché sulla frequenza delle cause di errore.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola

	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.3.2.1.	... sanno spiegare, a un proprio collega in formazione, i sistemi informatici e le banche dati aziendali, insieme alle più frequenti cause di errore relative a dati sui clienti o sui prodotti.	C3	x		
3.3.2.2.	... sono in grado di citare tutti i sistemi informatici e le banche dati a loro disposizione con i rispettivi contenuti, e di utilizzarli.	C3		x	
3.3.2.3.	... a fronte di domande date dei clienti, sanno descrivere quali sono le informazioni necessarie per fornire una risposta e in quale sistema informatico o banca dati aziendali le possono reperire.	C3	x		

**Obiettivo operativo 3.3.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, in caso di richieste o problemi dei clienti relativi ai sistemi informatici e alle banche dati aziendali, si impegnano per verificare gli errori relativi ai singoli clienti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.3.3.1.	... sono in grado di descrivere possibili errori relativi a dati su clienti e prodotti che si trovano nei sistemi informatici o nelle banche dati sui clienti e di descriverne gli effetti a breve e a lungo termine.	C2	x		

**Obiettivo operativo 3.3.4** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare i sistemi informatici e le banche dati aziendali per quanto riguarda i possibili errori di contenuto e, sulla base della loro conoscenza sulle cause di errore, sanno valutare la situazione e attribuire priorità al proprio comportamento.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.3.4.1.	... durante il colloquio con un cliente sono in grado di individuare possibili errori nei dati relativi a quest'ultimo e, grazie a una gestione efficiente del colloquio, di articolare sistematicamente il proprio comportamento.	C5	x		

**3.4. Competenza operativa professionale:**

Elaborare soluzioni adeguate al cliente.

**3.4. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela individuano soluzioni adeguate al cliente sulla base dei processi aziendali e delle disposizioni su prodotti e servizi. Sanno valutare la migliore variante da proporre al cliente. Comunicano quest'ultima al cliente in modo e forma comprensibili.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche per la risoluzione dei problemi	Capacità di comunicare	

Obiettivo operativo 3.4.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di individuare e di comunicare la migliore soluzione possibile per il cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.4.1.1.	... a fronte di esempi di colloquio, sono in grado di mostrare le migliori soluzioni possibili per il cliente e di motivare ampiamente questa scelta.	C5		x	
3.4.1.2.	... sanno descrivere in modo comprensibile per il cliente una proposta di soluzione.	C3	x		
3.4.1.3.	... 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.	C2		x	

Obiettivo operativo 3.4.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sui processi, sui prodotti e sui servizi della propria azienda.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.4.2.1.	... a fronte di uno specifico esempio di colloquio, sanno riferirsi a un processo particolare della propria azienda e spiegarlo con parole proprie.	C2	x		

<b>Obiettivo operativo 3.4.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per formulare proposte adeguate all'interlocutore.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.4.3.1.	...sono in grado di offrire proattivamente al cliente la soluzione migliore per lui.	C4	x		
3.4.3.2.	... sono in grado di spiegare in modo comprensibile al cliente il processo relativo a un particolare servizio.	C2	x		
3.4.3.3.	... sanno usare quattro fattori motivanti, che li pongono in condizione di offrire al cliente il miglior servizio possibile.	C3		x	
3.4.3.4.	... sono in grado di descrivere con esempi propri il modo di applicare i principi della comunicazione mirata all'interlocutore.	C2			x

<b>Obiettivo operativo 3.4.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare quale soluzione sia la migliore per il cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.4.4.1.	... a fronte di una particolare esigenza del cliente sanno proporre e motivare due diverse possibili proposte di soluzione.	C5	x		

<b>3.5. Competenza operativa professionale:</b> Risolvere le richieste dei clienti in modo soddisfacente.		
<b>3.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela concludono attivamente il contatto con il cliente e lo informano riassumendo il contenuto del colloquio e informandolo sulla procedura successiva, nonché sulle responsabilità ad essa connesse. Richiedono al cliente di confermare che la sua richiesta è stata risolta e si congedano utilizzando la formula corretta di saluto, oppure trasmettono la chiamata e la relativa richiesta, che non possiedono le competenze per risolvere, ai collaboratori o reparti preposti, informando il cliente sui motivi di questa decisione.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
Approccio analitico e pianificato	Capacità di comunicare	Autonomia

<b>Obiettivo operativo 3.5.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di risolvere le richieste del cliente in modo soddisfacente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.5.1.1.	... sono in grado di indirizzare il colloquio verso la conclusione e di riassumerne compiutamente il contenuto usando parole adeguate.	C5			x
3.5.1.2.	... sulla base dello svolgimento di un colloquio campione, sanno determinare le azioni adeguate per il seguito dello stesso e comunicarle in modo comprensibile al cliente.	C5	x		
3.5.1.3.	... sono in grado di spiegare in modo comprensibile al cliente il motivo per cui la sua richiesta dovrà essere inoltrata a una terza persona.	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 3.5.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono le responsabilità e i ruoli professionali della propria azienda e conoscono nel dettaglio il proprio campo d'azione operativo.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.5.2.1.	... sulla base dell'organigramma aziendale, sanno descrivere gli ambiti di competenza e di specializzazione di collaboratori e superiori, nonché di se stessi.	C2	x		
3.5.2.2.	... sulla base della descrizione della propria funzione, sono in grado di descrivere le attività e i limiti del proprio campo d'azione operativo.	C2	x		

<b>Obiettivo operativo 3.5.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati ad elaborare autonomamente la richiesta del cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.5.3.1.	... grazie alle tecniche di ascolto attivo, sono in grado di comprendere tutte le richieste del cliente (attive e passive) durante il colloquio.	C4	x		
3.5.3.2.	... grazie a chiare e comprensibili spiegazioni, sanno risolvere la richiesta principale del cliente.	C5	x		

3.5.3.3.	... sulla base di esempi, sanno descrivere passo per passo come elaborano efficientemente le richieste dei clienti.	C3	x		
----------	---	----	---	--	--

**Obiettivo operativo 3.5.4** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare in quale misura la richiesta del cliente potrà essere considerata risolta.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.5.4.1.	... sulla base di una particolare richiesta del cliente, sanno citare tutti i particolari che debbono essere spiegati al cliente e motivarli.	C2		x	
3.5.4.2.	... servendosi di domande mirate al cliente, sono in grado di capire se quest'ultimo ritiene risolta la sua richiesta.	C5	x		

**3.6. Competenza operativa professionale:**

Elaborare le richieste dei clienti.

**3.6. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela, al termine della chiamata, inoltrano le informazioni necessarie sulla richiesta del cliente alla destinazione adeguata. Riassumono in modo comprensibile nella banca dati la richiesta del cliente e gli accordi presi al riguardo. Svolgono autonomamente i compiti connessi all'elaborazione della richiesta del cliente che attengono al proprio campo di responsabilità. Gli operatori per la comunicazione con la clientela riflettono sul proprio comportamento nel colloquio e si predispongono a ottimizzare la propria gestione del colloquio.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche per la risoluzione dei problemi		Autonomia

**Obiettivo operativo 3.6.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di elaborare autonomamente o di inoltrare alla destinazione adeguata le soluzioni appena concordate con il cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.6.1.1.	... sulla base di esempi, sono in grado di suddividere le richieste dei clienti per categoria e di inoltrarle con le tecniche adeguate.	C5	x		

3.6.1.2.	... sanno citare tre possibilità per inoltrare la richiesta particolare di un cliente.	C1			x
3.6.1.3.	... sanno elencare a un collega le informazioni necessarie per un corretto inoltrare della richiesta di un cliente.	C1			x
3.6.1.4.	... sono in grado di riassumere tutte le informazioni su una richiesta, che sono necessarie per un inoltrare della stessa.	C5	x		
3.6.1.5.	... sulla base delle informazioni tratte da un colloquio, sono in grado di redigerne un riassunto breve, pregnante e comprensibile nella banca dati.	C3	x		
3.6.1.6.	... sanno elencare tutte le informazioni che debbono essere registrate dopo il colloquio con un cliente.	C1			x

**Obiettivo operativo 3.6.2** 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.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.6.2.1.	... sulla base di uno standard di qualità dato, sono in grado di giudicare realisticamente il proprio comportamento durante il colloquio.	C6		x	
3.6.2.2.	... sulla base dell'analisi di un colloquio, sono in grado di individuare almeno due misure di miglioramento per il proprio comportamento durante la conversazione.	C5		x	
3.6.2.3.	... sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.	C2		x	

### 3.7. Competenza operativa professionale:

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

### 3.7. Obiettivo fondamentale:

Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di assistenza alla clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano a supporto tutti gli strumenti ausiliari aziendali come manuali, dizionari ecc...

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Capacità di comunicare	



<b>Obiettivo operativo 3.7.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali, di condurre in modo competente colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
3.7.1.1.	... sono in grado, prendendo a supporto gli strumenti ausiliari aziendali (glossari, dizionari ecc...) di condurre in modo fluente tutti i colloqui nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5	x		
3.7.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale regionale o in inglese.	C5			x
3.7.1.3.	... 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.	C3		x	

<b>4. Ambito di competenza professionale:</b> Fidelizzazione della clientela.		
<b>4.1. Competenza operativa professionale:</b> Analizzare con precisione i bisogni dei clienti.		
<b>4.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di criteri definiti, prendono regolarmente contatto in modo attivo con i clienti e li interrogano sulla loro soddisfazione e/o rispondono a domande su prodotti e servizi. Riconoscono il bisogno di informazioni e servizi supplementari e reagiscono di conseguenza.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
Approccio analitico e pianificato	Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate	

**Obiettivo operativo 4.1.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di prendere regolarmente contatto con clienti esistenti e di interrogarli sulla situazione relativa agli attuali prodotti e servizi offerti dalla loro azienda, reagendo di conseguenza.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.1.1.1.	... sanno chiarire comprensibilmente, sulla base di criteri prestabiliti, interrogativi e bisogni del cliente.	C2			x
4.1.1.2.	... servendosi di un'adeguata tecnica di formulazione delle domande, sono in grado di determinare la soddisfazione del cliente.	C4			x
4.1.1.3.	... sulla base delle reazioni del cliente, sanno comprendere l'esigenza di informazioni ulteriori e fornirle in modo preciso.	C4	x		
4.1.1.4.	... sono in grado di descrivere il modo in cui si organizzano per curare con regolarità il contatto con i clienti esistenti.	C2	x		

**Obiettivo operativo 4.1.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle tecniche di fidelizzazione del cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.1.2.1.	... sono in grado di descrivere in modo completo le tecniche principali di fidelizzazione del cliente citandone le caratteristiche principali.	C2			x

**Obiettivo operativo 4.1.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati e prendere attivamente contatto con il cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.1.3.1.	... sono in grado di elencare i vantaggi e le utilità dei prodotti rispondendo alle domande dei clienti.	C1	x		
4.1.3.2.	... sanno elencare almeno quattro misure di automotivazione e di utilizzarle.	C3		x	
4.1.3.3.	... sanno spiegare la piramide di Maslow con riferimento all'orientamento al cliente.	C2		x	

**Obiettivo operativo 4.1.4** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nel contatto con il cliente, sono in grado di riconoscere in modo affidabile le mancanze di chiarezza e i bisogni insoddisfatti e reagiscono di conseguenza.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.1.4.1.	... tramite l'utilizzo della voce e delle informazioni adeguate, sanno rispondere alle domande aperte del cliente.	C3		x	
4.1.4.2.	... grazie a una tecnica mirata di formulazione delle domande, sanno interrogare il cliente sui suoi bisogni e trattarlo adeguatamente.	C5	x		
4.1.4.3.	... sanno elencare tre tipi di domanda e spiegare il motivo del loro utilizzo nel colloquio.	C2			x

#### 4.2. Competenza operativa professionale:

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

#### 4.2. Obiettivo fondamentale:

Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno reagire in modo rapido e valorizzante per il cliente, rispondendo al momento giusto ai segni di insoddisfazione o alle intenzioni di disdetta manifestate da quest'ultimo. In caso di bisogno, Gli operatori per la comunicazione con la clientela formulano le spiegazioni necessarie per proporre al cliente modifiche del contratto e per eliminare motivi di malinteso e di insoddisfazione.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita	Capacità di comunicare Capacità di negoziare	Capacità di cooperare

**Obiettivo operativo 4.2.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di reagire alle intenzioni di disdetta del cliente in modo valorizzante per quest'ultimo, di formulare spiegazioni e chiarimenti e di proporre adattamenti e proposte di cambiamento adeguate al cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.2.1.1.	... sanno spiegare le regole comunicative della formulazione positiva.	C2		x	

4.2.1.2.	... sanno richiedere con modalità e procedure adeguate i motivi della disdetta.	C4	x		
4.2.1.3.	... sono in grado di chiarire l'insoddisfazione del cliente e di spiegare le circostanze.	C4	x		
4.2.1.4.	... sulla base dei motivi concreti dell'insoddisfazione del cliente, sanno formulare proposte precise.	C5	x		

**Obiettivo operativo 4.2.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze complete sulla gestione di situazioni difficili con i clienti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.2.2.1.	... sanno elencare almeno quattro motivi per le disdette dei clienti.	C1		x	
4.2.2.2.	... sulla base dell'insoddisfazione personale del cliente, sanno costruire formulazioni (orali e scritte) che esprimono con parole adeguate la loro comprensione e il loro desiderio di rimediare.	C3	x		
4.2.2.3.	... sulla base di esempi di situazioni difficili con i clienti, sanno descrivere passo per passo il proprio modo di comportarsi al fine di raggiungere una conclusione positiva.	C2			x

**Obiettivo operativo 4.2.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a confrontarsi con impegno con l'insoddisfazione di un cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.2.3.1.	... sanno comportarsi in modo adeguato ad ogni tipologia di cliente, strutturando il colloquio in modo individuale.	C5	x		
4.2.3.2.	... sulla base di esempi di colloqui, sanno indicare i segnali principali di insoddisfazione.	C3		x	

<b>Obiettivo operativo 4.2.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare correttamente una situazione e di eliminare i malintesi.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.2.4.1.	... sanno catalogare adeguatamente i segnali dei clienti e reagire adeguatamente.	C3	x		
4.2.4.2.	... sanno comprendere rapidamente i malintesi e rimuoverli in modo concreto e comprensibile per il cliente.	C3	x		

<b>4.3. Competenza operativa professionale:</b> Gestire i reclami mirando a una alla soluzione.		
<b>4.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela gestiscono i reclami con orientamento alla soluzione e rispondono alle domande in modo esauriente, oppure chiariscono al cliente il modo in cui si è giunti all'insoddisfazione e ne espongono i motivi. Riassumono lo stato d'animo del cliente e sviluppano empatia. Gli operatori per la comunicazione con la clientela prendono sul serio il cliente nella sua esigenza e lo portano alla distensione. Elaborano la richiesta del cliente e la sua insoddisfazione fino alla chiusura positiva del contatto. Gestiscono i reclami con il necessario distacco e il necessario know-how professionale.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
	Capacità di gestire situazioni di stress	Capacità di cooperare Intelligenza emotiva

<b>Obiettivo operativo 4.3.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di gestire i reclami con orientamento alla soluzione, di prendere sul serio il cliente e di rispondere completamente alla sua esigenza.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.3.1.1.	... sono in grado di comunicare con il cliente in ogni singola fase della gestione del reclamo.	C5	x		

**Obiettivo operativo 4.3.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono delle tecniche necessarie per effettuare una gestione del reclamo orientata alla soluzione, nonché delle conoscenze sulle modalità per mantenere il necessario distacco nel contatto con il cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.3.2.1.	... sanno mettere in pratica tre tecniche grazie alle quali si mantiene il distacco dal cliente.	C3		x	
4.3.2.2.	... sanno spiegare sulla base di esempi il modo di comportarsi in caso di reclami.	C2		x	
4.3.2.3.	... sanno immedesimarsi nella situazione del cliente e fare proprio il punto di vista del cliente.	C4	x		
4.3.2.4.	... sanno citare le fasi del colloquio in caso di reclamo.	C1			x
4.3.2.5.	... sanno spiegare le reazioni del corpo allo stress.	C2		x	

**Obiettivo operativo 4.3.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela desiderano indirizzare i colloqui emozionalmente difficili su binari costruttivi.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.3.3.1.	... sanno elencare quattro misure utili per mantenere distacco.	C1		x	
4.3.3.2.	... sono in grado di chiarire soluzioni utilizzando parole neutre e non valutative.	C5	x		

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

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.3.4.1.	... sanno applicare il comportamento adeguato in corrispondenza di cinque diversi stati d'animo del cliente.	C3		x	
4.3.4.2.	... sulla base di descrizioni esemplari di comportamento, sanno catalogare lo stato d'animo corrispondente del cliente.	C5		x	

4.3.4.3.	... sanno applicare il concetto di empatia in relazione all'orientamento al cliente.	C3		x	
----------	--	----	--	---	--

<b>4.4. Competenza operativa professionale:</b> Informare proattivamente i clienti sulle novità.		
<b>4.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, al fine di rafforzare il legame con i clienti, li informano regolarmente e proattivamente sulle novità relative a prodotti e servizi e sui vantaggi aggiuntivi. Sanno capire quando queste informazioni sono utili al cliente e comunicarle con frasi brevi e chiare.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
Tecniche di vendita	Forme comportamentali adeguate Capacità applicative	Capacità di cooperare

<b>Obiettivo operativo 4.4.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di contattare regolarmente i clienti e di informarli su prodotti e servizi.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.4.1.1.	... sanno informare il cliente sull'utilità di un prodotto usando un linguaggio metaforico.	C3	x		
4.4.1.2.	... sanno riconoscere i bisogni del cliente e utilizzarli in modo preciso per la consulenza.	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 4.4.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulla trasmissione comprensibile e mirata di informazioni.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.4.2.1.	... sanno distinguere due esempi di linguaggio metaforico.	C3		x	
4.4.2.2.	... sono in grado di utilizzare in modo comprensibile due varianti di linguaggio metaforico nelle spiegazioni.	C3	x		

<b>Obiettivo operativo 4.4.3</b> 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.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.4.3.1.	... 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.	C5		x	

<b>4.5. Competenza operativa professionale:</b> Creare situazioni per sorprendere il cliente.		
<b>4.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela entusiasmano regolarmente il cliente con informazioni e servizi inaspettati. Riconoscono le situazioni adatte e sfruttano le opportunità che si presentano loro.		
Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di vendita	Capacità di comunicare	

<b>Obiettivo operativo 4.5.1</b> 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.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.5.1.1.	... sanno indicare tre effetti sorprendenti per stupire il cliente.	C3		x	
4.5.1.2.	... sono in grado di informare il cliente su qualcosa di inaspettato con una scelta di termini adeguata.	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 4.5.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza sempre attuale su nuovi prodotti e servizi e conoscono le tecniche per sorprendere il cliente					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola



	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.5.2.1.	... sono in grado di aggiornarsi sull'attuale livello di conoscenza relativo a prodotti e servizi.	C3	x		
4.5.2.2.	... sanno elencare quattro possibilità per mantenere aggiornato il proprio livello di conoscenza su prodotti e servizi.	C1	x		

**Obiettivo operativo 4.5.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela possiedono la conoscenza relativa alle situazioni nelle quali si può sorprendere il cliente con informazioni aggiuntive.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.5.3.1.	... 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.	C3		x	
4.5.3.2.	... sanno sfruttare i momenti opportuni del colloquio per sorprendere il cliente utilizzando un'adeguata scelta di termini.	C5	x		

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

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.5.4.1.	... sono in grado, durante lo svolgimento del colloquio, di sorprendere il cliente con informazioni aggiuntive.	C5	x		
4.5.4.2.	... sanno distinguere quattro misure per la propria automotivazione	C3		x	

**Obiettivo operativo 4.5.5** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare con affidabilità le situazioni e di sorprendere il cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.5.5.1.	... sanno costruire in modo mirato effetti a sorpresa durante il colloquio o nella comunicazione scritta.	C5	x		
4.5.5.2.	... sulla base del profilo del cliente, sono in grado di fornire informazioni adeguate e inattese.	C5	x		

<b>4.6. Competenza operativa professionale:</b> Condurre i colloqui di fidelizzazione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.					
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>	
		Capacità di comunicare			
<b>Obiettivo operativo 4.6.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali, di condurre in modo competente colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
4.6.1.1.	... sono in grado, prendendo a supporto gli strumenti ausiliari aziendali (glossari, dizionari ecc...) di condurre in modo fluente tutti i colloqui di fidelizzazione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5	x		
4.6.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5			x
4.6.1.3.	... 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.	C3		x	

<b>5. Ambito di competenza professionale:</b> Riacquisizione di clienti.		
<b>5.1. Competenza operativa professionale:</b> Contattare clienti non più legati all'azienda.		
<b>5.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela contattano clienti non più legati all'azienda per apprendere il motivo della loro disdetta. Si propongono al cliente con simpatia e aprono il colloquio. Informano il cliente sul motivo della chiamata e motivano il cliente ad affrontare un colloquio sui motivi della disdetta.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
	Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate	

<b>Obiettivo operativo 5.1.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di condurre il colloquio con un cliente in modo cortese, mirato al chiarimento dei motivi della disdetta.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.1.1.1.	... in base alla situazione, sanno scegliere le domande e gli argomenti adeguati per giungere a conoscenza dei motivi personali per una disdetta.	C1	x		
5.1.1.2.	... sono in grado di condurre un colloquio nel quale utilizzano un linguaggio chiaro e comprensibile nella comunicazione (formulazioni positive, manifestazioni di empatia).	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 5.1.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze complete sulle tecniche per riconquistare i clienti.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.1.2.1.	... sono in grado di descrivere gli elementi fondamentali della conduzione del colloquio con un cliente (rilevare le emozioni, riconoscere il contenuto del reclamo, ascoltare attentamente, utilizzare la tecnica di formulazione delle domande, ecc...).	C2		x	

  

<b>Obiettivo operativo 5.1.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela si dimostrano pronti ad affrontare colloqui nei quali si debbono apprendere i motivi per una disdetta.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.1.3.1.	... sanno dimostrare la propria prontezza nell'informarsi sui motivi di una disdetta, utilizzando l'ascolto attivo e la formulazione mirata di domande.	C5	x		

**5.2. Competenza operativa professionale:**

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

**5.2. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono il colloquio grazie alle tecniche di formulazione delle domande; si confrontano in modo personalizzato con il cliente e lo ascoltano attentamente. Influenzano l'interazione con il cliente nel corso dello svolgimento del colloquio.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate	

**Obiettivo operativo 5.2.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie a tecniche mirate di formulazione delle domande, sono in grado di condurre attivamente un colloquio e di confrontarsi in modo personale con il cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.2.1.1.	... grazie a mirate tecniche di formulazione delle domande, sanno condurre il colloquio in modo tale che il cliente si senta assistito personalmente e sia pronto a dare all'azienda un'altra possibilità per ristabilire o riaprire il rapporto.	C5	x		

**Obiettivo operativo 5.2.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono del necessario sapere sulle tecniche di formulazione delle domande.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.2.2.1.	... sono in grado di descrivere almeno quattro tecniche principali di formulazione delle domande e il rispettivo effetto nel colloquio di riconquista di un cliente.	C2			x
5.2.2.2.	... a fronte di una situazione di colloquio, sanno spiegare quale tecnica di formulazione della domanda è appropriata per una prosecuzione positiva, motivando in modo plausibile la scelta.	C5	x		

<b>Obiettivo operativo 5.2.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a proporsi in modo personale al cliente ascoltandolo attentamente e con attenzione.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.2.3.1.	... sono in grado di mostrare gli effetti della gestione demotivata e non accogliente di un cliente per l'azienda.	C2	x		
5.2.3.2.	... sanno spiegare perché la una gestione del colloquio personalizzata e adeguata ai bisogni del cliente è di importanza centrale per il successo di un'azienda.	C2		x	
5.2.3.3.	... sono in grado di mostrare gli elementi più importanti dell'ascolto attivo per la riuscita di un colloquio ben condotto.	C2			x

<b>Obiettivo operativo 5.2.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare lo svolgimento di un colloquio e di influenzarlo durante l'interazione con il cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.2.4.1.	... a fronte del caso reale di riconquista di un cliente, sono sempre in grado di dire in quale fase del colloquio si trovano e quali sono i passi e le modalità di interazione necessari per la positiva prosecuzione dello stesso.	C5		x	

<b>5.3. Competenza operativa professionale:</b> Concludere i colloqui con ex clienti formulando un'offerta.		
<b>5.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela presentano al cliente un'offerta per lui interessante manifestando così l'atteggiamento positivo dell'azienda. Mostrano al cliente i vantaggi dell'offerta e li argomentano in modo comprensibile.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
Tecniche decisionali Tecniche per la risoluzione dei problemi Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita	Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate	Capacità di cooperare

**Obiettivo operativo 5.3.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di concludere con un'offerta il colloquio con un cliente non più legato all'azienda.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.3.1.1.	... sono in grado di mostrare al cliente in modo personalizzato, riassumendola in modo comprensibile, l'utilità di un'offerta.	C3	x		
5.3.1.2.	... in un colloquio di riacquisizione, sono in grado di presentare al cliente un'offerta concreta e precisa.	C5	x		

**Obiettivo operativo 5.3.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela comprendono le possibilità e i limiti dei prodotti offerti a clienti non più legati all'azienda.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.3.2.1.	... sono in grado di citare i gruppi-target per determinati prodotti.	C1	x		
5.3.2.2.	... a fronte di situazioni date di clienti, sono in grado di indicare il prodotto adeguato a ciascuno di essi e di motivare la scelta.	C5	x		

**Obiettivo operativo 5.3.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, in caso di colloqui insoddisfacenti con clienti non più legati all'azienda, sono in grado di valutare lo svolgimento del colloquio e, se necessario, di intraprendere le misure necessarie.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.3.3.1.	... sanno analizzare con precisione un colloquio insoddisfacente con un cliente non più legato all'azienda, descrivere quali possibili misure di ottimizzazione traggono da questa analisi e motivarle.	C5	x		

**5.4. Competenza operativa professionale:**

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

**5.4. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nella fase di conclusione del colloquio con un cliente non più legato all'azienda, concordano le rispettive responsabilità e le successive scadenze. Definiscono inoltre la procedura successiva.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di lavoro Tecniche decisionali		

**Obiettivo operativo 5.4.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nella conclusione del colloquio, sono in grado di stabilire insieme al cliente non più legato all'azienda la procedura successiva e le scadenze.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.4.1.1.	... sanno definire con il cliente la procedura successiva in modo vincolante, riassumendo le principali decisioni prese e le scadenze.	C5	x		
5.4.1.2.	... sono in grado di riassumere e rappresentare in modo comprensibile al cliente il colloquio svolto, con riferimento alle principali decisioni prese, ai risultati e allo svolgimento dello stesso.	C5	x		

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

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.4.2.1.	... 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.	C5		x	
5.4.2.2.	... sanno formulare autonomamente almeno quattro domande diverse con le quali verificano eventuali ulteriori bisogni del cliente, che pongono per	C5			x

	assicurarsi che il cliente abbia ottenuto un servizio completo.				
5.4.2.3.	...sanno elencare le disposizioni aziendali relative al congedo con clienti persi e sanno formularle in modo premuroso e amichevole utilizzando i fondamenti della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...)	C3	x		

**Obiettivo operativo 5.4.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela, anche in caso di svolgimento negativo del colloquio con un cliente non più legato all'azienda, desiderano costruire una corretta chiusura del colloquio.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.4.3.1.	... sono in grado di concludere sempre il colloquio in modo amichevole, gentile e corretto, anche se esso si è svolto in modo negativo o insoddisfacente.	C3	x		

**5.5. Competenza operativa professionale:**

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

**5.5. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di riacquisizione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano a supporto tutti gli strumenti ausiliari aziendali come manuali, dizionari ecc...

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Capacità di comunicare	

**Obiettivo operativo 5.5.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali, di condurre in modo competente colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
5.5.1.1.	... sono in grado, prendendo a supporto gli strumenti ausiliari aziendali (glossari, dizionari ecc...) di condurre in modo fluente tutti i colloqui di riacquisizione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in	C5	x		



	un'altra lingua nazionale o in inglese.				
5.5.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale regionale o in inglese.	C5			x
5.5.1.3.	... 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.	C3		x	

**6. Ambito di competenza professionale:**

Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari.

**6.1. Competenza operativa professionale:**

Utilizzare correttamente gli strumenti tecnici di lavoro.

**6.1. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela necessitano, al fine di svolgere le proprie attività, di numerosi strumenti di lavoro, come computer, fax, telefono, stampante, scanner, ecc... Essi li utilizzano nel proprio lavoro quotidiano in modo preciso ed efficiente. Conoscono e utilizzano le più importanti interfacce (per esempio: con altri reparti e con altri sistemi).

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Tecniche di lavoro	Capacità applicative	

**Obiettivo operativo 6.1.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare, nel quadro delle proprie attività, numerosi strumenti tecnici e di impiegarli in modo preciso ed efficiente, nonché di utilizzare le interfacce.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.1.1.1.	... sanno utilizzare correttamente ed efficientemente i comuni strumenti tecnici.	C3	x		
6.1.1.2. <sup>5</sup>	... sanno utilizzare i comuni software da ufficio per elaborare testi, effettuare calcoli tabellari, creare presentazioni nonché scrivere e-mail e gestire gli appuntamenti in modo corretto ed efficiente.	K3	x		

<sup>5</sup> Inserito il: 20 agosto 2020, in vigore dal: 21 gennaio 2021  
 Piano di formazione Operatrice / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC

6.1.1.3. <sup>6</sup>	... sanno utilizzare i comuni software da ufficio per elaborare testi, effettuare calcoli tabellari, creare presentazioni nonché scrivere e-mail e gestire gli appuntamenti in modo corretto ed efficiente.	K3			x
-----------------------	---	----	--	--	---

<b>Obiettivo operativo 6.1.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle possibili interfacce.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.1.2.1.	... sono in grado di elencare le interfacce principali tra gli strumenti tecnici e tra i diversi settori dell'azienda.	C3	x		

<b>Obiettivo operativo 6.1.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela mostrano apertura verso la componente tecnica della propria attività.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.1.3.1.	... sono in grado di descrivere chiaramente i vantaggi della tecnica con concreti riferimenti alla propria attività.	C2		x	

<b>6.2. Competenza operativa professionale:</b> Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.		
<b>6.2. Obiettivo fondamentale:<sup>7</sup></b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano in modo autonomo le applicazioni e i sistemi essenziali per lo svolgimento delle attività professionali, compresi i social media. Conoscono processi e procedure e sanno rappresentare le proprie azioni e attività. Conoscono le principali disposizioni e specifiche della propria azienda. Grazie a una modalità di pensiero sistemica, riconoscono le relazioni tra i prodotti e i servizi e le loro rappresentazioni nei sistemi.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
	Capacità applicative	

<b>Obiettivo operativo 6.2.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare correttamente le applicazioni e i sistemi rilevanti per la propria professione.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				

6.2.1.1.	... sono in grado di reperire informazioni complete dalle applicazioni e dai sistemi a loro disposizione.	C5	x		
----------	---	----	---	--	--

**Obiettivo operativo 6.2.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativa ai sistemi, ai programmi e alle apparecchiature che utilizzano e si riferiscono sempre a questo sapere nell'applicazione e utilizzo degli stessi.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.2.2.1.	... sanno spiegare con parole proprie la funzione e le modalità di utilizzo dei sistemi, dei programmi e delle apparecchiature.	C2		x	
6.2.2.2.	... sulla base di un processo di servizio, sono in grado di spiegare l'utilizzo di tutti i sistemi necessari a svolgerlo.	C2		x	

**Obiettivo operativo 6.2.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a riconoscere le relazioni tra prodotti e servizi e le corrispondenti rappresentazioni nei sistemi.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.2.3.1.	... sanno spiegare in modo completo il modo in cui le relazioni tra prodotti e servizi si rappresentano nei sistemi utilizzati.	C2		x	

**Obiettivo fondamentale 6.2.4** Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono i diversi social media più comuni e li utilizzano correttamente nei contatti con la clientela.<sup>8</sup>

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.2.4.1.	... conoscono i diversi social media più comuni e i diversi tipi di comunicazione che li contraddistinguono e sanno utilizzarli correttamente.	K3	x		
6.2.4.2.	... conoscono i diversi social media più comuni e i diversi tipi di comunicazione che li contraddistinguono e sanno utilizzarli correttamente.	K3		x	

**6.3. Competenza operativa professionale:**

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

<sup>8</sup> Inserito il: 20 agosto 2020, in vigore dal: 01 gennaio 2021  
Piano di formazione Operatrice / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC

**6.3. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano l'infrastruttura a loro disposizione (intranet, internet, extranet, banca dati, struttura della documentazione) per lo svolgimento dei propri compiti. Utilizzano questi strumenti in modo adeguato al cliente e al mandato ricevuto. Rispettano le procedure, i processi, le indicazioni e le informazioni sull'azienda e sui prodotti che vengono messi a loro disposizione.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Capacità di utilizzare le fonti di informazioni		

**Obiettivo operativo 6.3.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare l'infrastruttura a loro disposizione in modo adeguato al cliente e al mandato.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.3.1.1.	... sulla base di un processo di lavoro dato, sono in grado di utilizzare in modo adeguato l'infrastruttura disponibile.	C3	x		

**Obiettivo operativo 6.3.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una vasta conoscenza sull'infrastruttura esistente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.3.2.1.	... sanno citare cinque componenti dell'infrastruttura e spiegare le loro possibilità di utilizzo.	C2			x

**Obiettivo operativo 6.3.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare l'infrastruttura disponibile per valutarne i possibili miglioramenti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.3.3.1.	... sono in grado di portare proposte concrete per l'utilizzo efficiente dell'infrastruttura disponibile.	C5	x		

**6.4. Competenza operativa professionale:**

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

**6.4. Obiettivo fondamentale:**

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

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
Approccio analitico e pianificato		

**Obiettivo operativo 6.4.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare efficacemente i tools (hardware e software) specifici al Contact Center per il proprio lavoro.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.4.1.1.	... sono in grado di servirsi adeguatamente di tutti gli strumenti a loro disposizione.	C3	x		

**Obiettivo operativo 6.4.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativa all'influenza e al supporto degli strumenti di lavoro e al modo di indirizzare il proprio agire di conseguenza.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.4.2.1.	... sono in grado di spiegare le differenze tra gli strumenti di lavoro in relazione alle rispettive possibilità di utilizzo.	C2	x		

**Obiettivo operativo 6.4.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono consapevoli di quanto gli strumenti utilizzati sostengono e influenzano il loro lavoro.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.4.3.2.	... sanno spiegare in modo comprensibile quali strumenti li supportano nel lavoro.	C2	x		

**Obiettivo operativo 6.4.4** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di riflettere su quanto gli strumenti utilizzati sostengono e influenzano il loro lavoro.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
6.4.4.1.	... sono in grado di spiegare la funzione e la modalità di utilizzo di diversi strumenti.	C1	x		



**7. Ambito di competenza professionale:**

Rispetto di disposizioni e prescrizioni.

**7.1. Competenza operativa professionale:**

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

**7.1. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela svolgono sempre le proprie attività nel rispetto e nell'osservanza delle prescrizioni, indicazioni, concetti e manuali di istruzioni, e con senso di responsabilità. Per la propria protezione (sovraccarico di stress) e per tutelare la propria salute (psichica, fisica ed ergonomica) si attengono ai suggerimenti e alle raccomandazioni dell'azienda, dell'Associazione professionale, della protezione dell'ambiente, della SUVA ecc...

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Capacità applicative	

**Obiettivo operativo 7.1.1** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di svolgere la propria attività sempre nell'osservanza e nel rispetto delle diverse prescrizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.1.1.1.	... sono in grado di rispettare sempre le prescrizioni relative alla sicurezza sul lavoro, alla protezione della salute e alla protezione dell'ambiente.	C3	x		
7.1.1.2.	... sanno descrivere, sulla base di esempi, il proprio agire nel rispetto delle prescrizioni.	C2			x

**Obiettivo operativo 7.1.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze complete sulle diverse prescrizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.1.2.1.	... sono in grado di elencare le più importanti prescrizioni per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e la protezione dell'ambiente.	C1			x
7.1.2.2.	... sono in grado di attenersi in modo corretto a tutte le prescrizioni sulla protezione della salute.	C3	x		

<b>Obiettivo operativo 7.1.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare rischi e conseguenze della contravvenzione alle diverse prescrizioni.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.1.3.1.	... sanno spiegare con parole proprie le conseguenze del non attenersi alle prescrizioni.	C2			x
7.1.3.2.	... sono in grado, sulla base di un esempio, di spiegare il vantaggio del rispetto delle prescrizioni.	C2	x		

<b>7.2. Competenza operativa professionale:</b> Osservare responsabilmente i regolamenti aziendali.		
<b>7.2. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela si attengono sempre, durante il proprio lavoro e nell'utilizzo di apparecchiature e sistemi, ai regolamenti, prescrizioni e norme aziendali.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
	Capacità applicative	

<b>Obiettivo operativo 7.2.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di attenersi sempre e con affidabilità ai regolamenti, alle prescrizioni e alle norme aziendali.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.2.1.1.	... sanno attenersi sempre e meticolosamente ai regolamenti, prescrizioni e norme aziendali nella propria attività quotidiana.	C3	x		

<b>Obiettivo operativo 7.2.2</b> 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.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola

	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.2.2.1.	... sono in grado di spiegare gli effetti del mancato rispetto dei regolamenti aziendali.	C2		x	
7.2.2.2.	... sono in grado di descrivere, servendosi di esempi, gli effetti sulle attività di almeno 5 prescrizioni aziendali.	C2		x	

**Obiettivo operativo 7.2.3** 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.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.2.3.1.	... sono in grado di valutare il proprio comportamento e la propria affidabilità relativamente al rispetto di regolamenti e prescrizioni aziendali.	C6	x		
7.2.3.2.	... sanno elencare a memoria tre conseguenze negative del mancato rispetto di prescrizioni.	C1		x	

**7.3. Competenza operativa professionale:**

Osservare la sicurezza e la protezione dei dati.

**7.3. Obiettivo fondamentale:**

Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare correttamente l'importanza del rispetto delle normative sulla sicurezza e la protezione dei dati personali. Nel proprio lavoro quotidiano, osservano prescrizioni legali e aziendali al riguardo. In occasione della raccolta di nuovi dati, identificano le persone interessate. Sono consapevoli delle conseguenze (rischi commerciali) di una gestione inappropriata dei dati personali.

Competenze metodologiche	Competenze sociali	Competenze personali
	Capacità applicative	

**Obiettivo operativo 7.3.1** 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.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola

	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.3.1.1.	... sono in grado di spiegare per mezzo di esempi le modalità di gestione dei dati confidenziali a propri colleghi in formazione.	C2		x	
7.3.1.2.	... sono in grado di attenersi alle prescrizioni legali e aziendali durante l'intero processo di lavoro.	C3	x		

**Obiettivo operativo 7.3.2** Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativamente alle normative legali e aziendali sulla protezione e sicurezza dei dati.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.3.2.1.	... sono in grado di citare tutte le prescrizioni legali e aziendali relative alla sicurezza e alla protezione dei dati.	C2			x
7.3.2.2.	... servendosi di propri esempi, sono in grado di descrivere come osservano e applicano nel proprio operare quotidiano le prescrizioni legali e aziendali sulla sicurezza e sulla protezione dei dati.	C2			x

**Obiettivo operativo 7.3.3** Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono consapevoli dell'importanza di rispettare la sicurezza e protezione dei dati personali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.3.3.1.	... sanno spiegare le conseguenze dell'inosservanza delle prescrizioni sulla sicurezza e la protezione dei dati.	C2			x

**Obiettivo operativo 7.3.4** Gli operatori per la comunicazione con la clientela riflettono regolarmente sul proprio agire relativamente al rispetto delle prescrizioni sulla sicurezza e la protezione dei dati personali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.3.4.1.	... utilizzando delle checklist, sono in grado di valutare il proprio comportamento relativo alla sicurezza e alla protezione dei dati.	C6	x		

<b>7.4. Competenza operativa professionale:</b> Applicare coerentemente sul posto di lavoro le istruzioni interne e le richieste del cliente.		
<b>7.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela osservano le specifiche istruzioni, prescrizioni e richieste dei diversi mandanti.		
<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze sociali</b>	<b>Competenze personali</b>
	Capacità applicative	

<b>Obiettivo operativo 7.4.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di osservare le istruzioni aziendali dei diversi mandanti.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.4.1.1.	... sono in grado di indirizzare il proprio agire nella costante osservanza delle specifiche indicazioni di ogni mandante.	C3	x		
7.4.1.2.	... sanno integrare le indicazioni individuali dei diversi mandanti e utilizzarle nel proprio processo lavorativo.	C3	x		

<b>Obiettivo operativo 7.4.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativa alle istruzioni, prescrizioni e richieste dei diversi mandanti.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.4.2.1.	... sono in grado di descrivere dove si procurano i documenti relativi alle istruzioni, prescrizioni ed esigenze dei clienti particolari.	C2	x		

<b>Obiettivo operativo 7.4.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno riconoscere le discrepanze tra istruzioni e prescrizioni della propria azienda e quelle dell'azienda cliente.					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...				
7.4.3.1.	... sulla base di una lista redatta personalmente, sono in grado di indicare istruzioni o prescrizioni discrepanti tra quelle in vigore nella propria azienda e quelle di un'azienda cliente, e di descrivere plausibilmente gli effetti di questa discrepanza sulle loro	C5			x

## Parte B: Griglia delle lezioni

La formazione professionale di base è un compito comune per i tre luoghi di formazione: azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali. Tutti e tre i luoghi di formazione contribuiscono alla costruzione del profilo di competenza. Sulla base degli obiettivi di valutazione, si intraprende una prima suddivisione dei rispettivi compiti, che si concretizza nel quadro della cooperazione tra i luoghi di formazione.

La seguente Griglia delle lezioni rappresenta un'ulteriore importante informazione per la cooperazione tra i luoghi di formazione. Mostra con quale cadenza temporale la scuola professionale elabora i singoli settori di competenza. I dati dettagliati sono spiegati nel piano di formazione scolastica, nel piano della formazione per i corsi interaziendali e nel piano di formazione per le aziende formatrici.

Campi di competenza / Materie di lezione	Totale lezioni	1° Anno	2° Anno	3° Anno
Organizzazione del lavoro e della collaborazione	60	20	20	20
Acquisizione di clienti*	140	60	40	40
Assistenza alla clientela*	160	80	40	40
Fidelizzazione della clientela*	160	80	40	40
Riacquisizione di clienti *	140	60	40	40
Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari	60	20	20	20
Rispetto di disposizioni e prescrizioni	40	40		
<b>Totale insegnamento professionale</b>	<b>760</b>	<b>360</b>	<b>200</b>	<b>200</b>
Cultura generale	360	120	120	120
Sport ed educazione fisica	140	60	40	40
<b>Totale</b>	<b>1260</b>	<b>540</b>	<b>360</b>	<b>360</b>

\* Gli obiettivi di valutazione nella seconda lingua nazionale o in inglese sono integrati nei campi di competenza "Acquisizione di clienti", "Assistenza alla clientela", "Fidelizzazione della clientela" e "Riacquisizione di clienti". Per il raggiungimento di questi obiettivi di valutazione debbono essere pianificate 320 delle 600 lezioni (per la lingua straniera viene richiesto il livello B2). La scelta della lingua straniera verrà effettuata dall'Ufficio cantonale, previa accordo con i rappresentanti regionali della OmL.

### Corsi facoltativi

Campo specialistico	Totale lezioni	1° anno	2° anno	3° anno
2° lingua straniera o inglese	240	80	80	80

I corsi facoltativi debbono essere pianificati se possibile nelle giornate formative o negli orari a margine

---

## **5 Parte C: Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali**

---

### **5.1 Scopo**

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione nella pratica professionale e la formazione scolastica. La frequenza ai corsi è obbligatoria per tutte le persone in formazione.

---

### **5.2 Ente responsabile**

L'ente responsabile dei corsi è l'Associazione professionale AURIS<sup>9</sup>.

---

### **5.3 Organi**

Gli organi dei corsi sono:

- a. la Commissione di sorveglianza
- b. le Commissioni dei corsi (nazionale / cantonale / regionale)
- c. i centri dei corsi interaziendali o di corsi di formazione equivalenti organizzati fuori sede

---

### **5.4 Durata, periodo e contenuti**

---

#### **5.4.1 La durata dei corsi interaziendali è la seguente:**

- durante il primo anno di formazione (Corso I) 10 giorni da 8 ore
- durante il secondo anno di formazione (Corso II) 8 giorni da 8 ore
- durante il quinto semestre (Corso III) 5 giorni da 8 ore

---

#### **5.4.2 Contenuti dei corsi interaziendali:**

- a. Corso I, con i temi principali della comunicazione con il cliente al telefono, e gli argomenti critici di assistere e fidelizzare i clienti, dell'orientamento al servizio e al cliente, della gestione dello stress, dell'empatia nel contatto con il cliente, della motivazione nella relazione quotidiana con il cliente.
- b. Corso II, con i temi principali della comunicazione professionale con il cliente, e gli argomenti critici dell'acquisizione e riacquisizione di clienti, dell'uso della voce, della motivazione e della tecnologia nei Call/Contact center.
- c. Corso III con i temi principali della comunicazione professionale con il cliente, e gli argomenti critici dell'acquisizione e riacquisizione di clienti e della tecnologia nei Call/Contact Center.

---

<sup>9</sup> Versione del: 20 agosto 2020, in vigore dal: 01 gennaio 2021

CI	Competenze operative professionali	Tema	Giorni
Corso I	<p>2.2. Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.</p> <p>2.7. Condurre colloqui di acquisizione di clientela nella propria lingua regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.</p> <p>3.1. Analizzare metodicamente la richiesta del cliente.</p> <p>3.2. Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.</p> <p>3.4. Elaborare soluzioni adeguate al cliente.</p> <p>3.5. Risolvere la richiesta del cliente in modo soddisfacente.</p> <p>3.6. Elaborare la richiesta del cliente.</p> <p>4.2. In caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni.</p> <p>4.3. Gestire i reclami con orientamento alla soluzione.</p> <p>4.4. Informare proattivamente i clienti sulle novità.</p> <p>4.5. Creare situazioni per sorprendere il cliente.</p> <p>5.2. Utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con i clienti.</p> <p>1.5. Organizzare la cooperazione con orientamento al servizio.</p> <p>3.4. Elaborare soluzioni adeguate al cliente.</p> <p>4.5. Creare situazioni per sorprendere il cliente.</p> <p>3.2. Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.</p> <p>3.4. Elaborare soluzioni adeguate al cliente</p> <p>4.3. Gestire i reclami con orientamento alla soluzione.</p> <p>3.2. Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.</p> <p>4.3. Gestire i reclami con orientamento alla soluzione.</p> <p>3.4. Elaborare soluzioni adeguate al cliente.</p> <p>4.1. Analizzare con precisione i bisogni del cliente</p> <p>4.5. Creare situazioni per sorprendere il cliente.</p> <p>3.3. Analizzare il problema basandosi su sistemi informatici e banche dati.</p> <p>6.2. Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.</p>	<p>Comunicazione professionale con il cliente, temi principali assistere e fidelizzare i clienti</p> <p>Orientamento al cliente e al servizio</p> <p>Gestione dello stress</p> <p>Empatia nel contatto con la clientela</p> <p>Motivazione nella relazione quotidiana con il cliente</p> <p>Tecnologia del Call/Contact Center</p>	10
Corso II	<p>Campi di competenza:</p> <p>2.Acquisizione di clienti</p> <p>3. Assistenza Ila clientela</p> <p>4.Fidelizzazione della clientela</p> <p>5.Riacquisizione di clienti</p> <p>2.7. Condurre colloqui nella propria lingua regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.</p> <p>3.1. Analizzare metodicamente la richiesta del cliente.</p> <p>3.2. Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.</p> <p>3.6. Elaborare la richiesta del cliente.</p> <p>4.2. In caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni.</p>	<p>Uso della voce</p> <p>Comunicazione professionale con il cliente, temi principali acquisire e riconquistare i clienti</p>	8



	<p>4.3. Gestire i reclami con orientamento alla soluzione.          4.4. Informare proattivamente i clienti sulle novità.          5.1. Contattare i clienti non più legati all'azienda          5.2. Utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con i clienti.          5.3. Concludere con un'offerta i colloqui con i clienti.          5.4. Definire la procedura successiva nella conclusione dei colloqui con i clienti.</p>		
	<p>3.4. Elaborare soluzioni adeguate al cliente.          4.1. Analizzare con precisione i bisogni del cliente          4.5. Creare situazioni per sorprendere il cliente.</p>	Motivazione	
	<p>6.1. Utilizzare correttamente gli strumenti tecnici di lavoro          6.2. Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.          7.2. Osservare responsabilmente i regolamenti aziendali</p>	Tecnologia nel Call/Contact Center	
Corso III	<p>2.2. Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.          2.7. Condurre colloqui di acquisizione di clientela nella propria lingua regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.          3.1. Analizzare metodicamente la richiesta del cliente.          3.2. Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.          3.6. Elaborare la richiesta del cliente.          4.3. Gestire i reclami con orientamento alla soluzione.          4.4. Informare proattivamente i clienti sulle novità.          5.1. Contattare i clienti non più legati all'azienda          5.2. Utilizzare tecniche mirate di formulazione</p>	<p>Comunicazione professionale con il cliente, temi principali acquisire e riconquistare i clienti</p> <p>Comunicazione tramite social media<sup>10</sup></p>	5
	<p>1.3. Coordinare la preparazione di lavori e compiti, sfruttando con efficienza le pause</p>	Tecnologia nel Call/Contact Center	

### 5.5 Note<sup>11</sup>

Tutti i corsi extra - aziendali riceveranno cadauno un certificato di formazione.

<sup>10</sup> Inserito il: 20 agosto 2020, in vigore dal: 01 gennaio 2021

<sup>11</sup> Inserito dopo la riunione della commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità del 27 maggio 2013

## 6 Parte D: Procedura di qualificazione

### 6.1 Organizzazione

La procedura di qualificazione si svolge in un'azienda formatrice, in un'altra azienda conforme oppure in una scuola professionale. Alla persona in formazione verranno messi a disposizione una postazione di lavoro e le necessarie attrezzature in ottimo stato.

Nella convocazione all'esame si comunica alla persona in formazione il materiale che dovrà portare con sé. È possibile che venga distribuita preliminarmente una guida per l'esame.

### 6.2 Campi di qualificazione

#### 6.2.1 Conoscenze professionali<sup>12</sup>

In questo campo di qualificazione si verifica mediante un esame scritto della durata di 2 ¼ ore e un esame orale della durata di ¾ d'ora il raggiungimento degli obiettivi di valutazione nelle materie professionali. La prova d'esame ha luogo nel sesto semestre.

Il campo di competenze comprende: ambiti di competenze del profilo di qualificazione e i relativi obiettivi fondamentali e di valutazione. L'esame scritto e quello orale fanno riferimento a situazioni della quotidianità lavorativa e alle competenze professionali delle persone in formazione conformemente al profilo di qualificazione.

Il campo di qualificazione comprende:

	Forma	Ponderazione
Posizione 1: Organizzazione del lavoro e della collaborazione	scritto	10 %
Posizione 2: Acquisizione di clienti	scritto	10 %
Posizione 3: Assistenza alla clientela	scritto	10 %
Posizione 4: Fidelizzazione della clientela	scritto	10 %
Posizione 5: Riacquisizione di clienti	scritto	10 %
Posizione 6: Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari	scritto	10 %
Posizione 7: Rispetto di disposizioni e prescrizioni	scritto	10 %
Posizione 8: Colloquio basato sugli ambiti di competenze operative	orale	30%

#### 6.2.2 Lavoro pratico

Il campo di qualificazione <Lavoro pratico> si tiene in forma di lavoro pratico prescritto su una durata dalle 4 alle 6 ore. In questo campo di qualificazione viene verificato il raggiungimento degli ambiti di competenze professionali dell'azienda e dei corsi interaziendali.

<sup>12</sup> Modifica del 18.12.2014, in vigore dal 1.1.2015

Il campo di qualificazione comprende:

Posizione 1 Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Posizione 2 Ambito di competenza professionale: acquisizione di clienti Posizione

3 Ambito di competenza professionale: assistenza alla clientela Posizione 4 Ambito

di competenza professionale: fidelizzazione della clientela Posizione 5 Ambito di

competenza professionale: riacquisizione di clienti Posizione 6 Impiego di impianti

per la comunicazione e di sistemi ausiliari Posizione 7 Rispetto di disposizioni e

prescrizioni

---

### **6.2.3 Cultura generale**

L'esame finale per il campo di qualificazione Cultura generale è disciplinato dall'ordinanza dell'UFFT sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

---

### **6.3 Valutazione**

La normativa per il superamento, il calcolo e la ponderazione delle note è definita dall'Ordinanza della formazione professionale.

---

## Approvazione ed entrata in vigore

Il presente Piano di formazione entra in vigore il 01.01.2011.

Adligenswil, 1.7.2010

CallNet.ch , Swiss Contact Center Association

.....  
Presidente  
Dieter Fischer

.....  
Membro del Comitato  
Angelika Mittermüller

Il presente piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia secondo l'articolo 10 paragrafo 1 dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base per Operatrice al dialogo con il cliente AFC / Operatore al dialogo con il cliente AFC del 1° luglio 2010.

Berna, 1° luglio 2010

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA La  
Direttrice

Dott. Ursula Renold

## Modifica del piano di formazione

Il piano di formazione del 1° luglio 2010 è modificato come segue:

### Pagina 70

#### 6.2.1 Conoscenze professionali

In questo campo di qualificazione si verifica mediante un esame scritto della durata di 2 ¼ ore e un esame orale della durata di ¾ d'ora il raggiungimento degli obiettivi di valutazione nelle materie professionali. La prova d'esame ha luogo nel sesto semestre.

Il campo di competenze comprende: ambiti di competenze del profilo di qualificazione e i relativi obiettivi fondamentali e di valutazione. L'esame scritto e quello orale fanno riferimento a situazioni della quotidianità lavorativa e alle competenze professionali delle persone in formazione conformemente al profilo di qualificazione.

Il campo di qualificazione comprende:

	Forma	Ponderazione
Posizione 1: Organizzazione del lavoro e della collaborazione	scritto	10 %
Posizione 2: Acquisizione di clienti	scritto	10 %
Posizione 3: Assistenza alla clientela	scritto	10 %
Posizione 4: Fidelizzazione della clientela	scritto	10 %
Posizione 5: Riacquisizione di clienti	scritto	10 %
Posizione 6: Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari	scritto	10 %
Posizione 7: Rispetto di disposizioni e prescrizioni	scritto	10 %
Posizione 8: Colloquio basato sugli ambiti di competenze operative	orale	30%

### Pagina 75

#### 7.1 Elenco della documentazione concernente l'attuazione della formazione professionale di base

Nuovo titolo e aggiornamento dell'elenco

La presente modifica del piano di formazione entra in vigore con l'approvazione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI), il 1.1.2015.

Adligenswil,

CallNet.ch , Swiss Contact Center Association

.....  
Presidente  
Dieter Fischer

.....  
Membro del Comitato  
Angelika Mittermüller

La modifica del piano di formazione è approvata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

Berna, 18.12.2014

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

Capo della divisione Formazione professionale di base e maturità

Jean-Pascal Lüthi

## **Modifica del piano di formazione**

Il piano di formazione del 1° luglio 2010 viene modificato come segue.

### **Copertina, intestazioni, pagina 71**

Modifica con logo e nome del nuovo ente responsabile.

### **Pagina 32**

Obiettivo di valutazione 3.2.2.3

Aggiunta: le tecniche di comunicazione si riferiscono sia alla comunicazione orale sia a quella scritta.

Obiettivo di valutazione 3.2.2.4

Per i CI è stato formulato un obiettivo di valutazione simile al 3.2.2.3.

Obiettivo di valutazione 3.2.2.5

Per le aziende di tirocinio è stato formulato un obiettivo di valutazione simile al 3.2.2.3.

Obiettivo di valutazione 3.2.2.6

Corrisponde all'obiettivo di valutazione 3.2.2.4 della versione precedente (nuova numerazione).

### **Pagina 57 e seg.**

Obiettivi di valutazione 6.1.1.2 e 6.1.1.3

Nuovi obiettivi di valutazione per diverse attività con i comuni software da ufficio.

### **Pagina 59**

Obiettivo fondamentale 6.2

Integrazione dei social media nell'obiettivo fondamentale.

### **Pagina 61**

Obiettivo operativo 6.2.4 e obiettivi di valutazione 6.2.4.1 e 6.2.4.2

Nuovi obiettivi operativi e di valutazione riguardanti la conoscenza e l'utilizzo dei social media.

### **Pagina 71**

Parte C, capitolo 5.2 Ente responsabile: il nuovo ente responsabile dei corsi è l'associazione AURIS.

### **Pagina 73**

Tabella sul programma dei CI, corso III.

Nel corso III è stato aggiunto l'utilizzo dei social media.

### **Pagina 81**

Allegato, capitolo 7.1: nella colonna Fonte della tabella è riportato il sito web del nuovo ente responsabile AURIS.

Il piano di formazione è stato modificato da AURIS.

Le persone in formazione, che hanno iniziato la formazione per diventare operatrici o operatori per la comunicazione con la clientela AFC prima di questa modifica, la porteranno a termine nell'ambito del regolamento precedentemente in vigore, tuttavia al più tardi entro il 31 dicembre 2024.

Wallisellen, 20 agosto 2020

AURIS

La/il presidente

La direttrice/il direttore

Felix Häberli

Annemarie Gäumann

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 20 agosto 2020

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi

Vicedirettore, responsabile della divisione Formazione professionale e continua



## 7 Allegato

L'allegato riporta una tavola sinottica con i documenti rilevanti per l'esecuzione e per la garanzia della qualità nei tre luoghi di formazione e l'indicazione di dove sono reperibili.

### 7.1 Elenco della documentazione concernente l'attuazione della formazione professionale di base<sup>13</sup>

Documento	Data	Fonte
Ordinanza sulla formazione professionale di base „Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC“	1.7.2010	<i>Elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) <a href="http://www.sefri.admin.ch">http://www.sefri.admin.ch</a> <i>Versione stampata</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/">http://www.bundespublikationen.admin.ch/</a>
Piano di formazione „Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC“	1.7.2010 (Stato 1.1.2015)	AURIS <a href="http://www.auris-verband.ch">www.auris-verband.ch</a>
Piano di formazione standard per l'azienda formatrice	28.12.2012	AURIS
Documentazione dell'apprendimento	28.12.2012	AURIS
Guida relativa alla documentazione dell'apprendimento	28.12.2012	AURIS
Dotazioni minime dell'azienda formatrice	12.9.2012	AURIS
Raccomandazioni sulla qualità per aziende formatrici	23.12.2013	AURIS
Piano di formazione standard per i corsi interaziendali	28.12.2012	AURIS
Regolamento dei corsi interaziendali	data e versione	AURIS
Piano di formazione standard per l'insegnamento professionale	28.12.2012	AURIS
Guida alla procedura di qualificazione	26.11.2014	AURIS
Modulo per le note	data e versione	SDBB   CSFO Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung / Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Haus der Kantone Speichergasse 6 Postfach 583 3000 Bern 7

<sup>13</sup> Versione del: 20 agosto 2020

---

## 7.2 Indicazioni metodologiche

Di seguito vengono descritte importanti indicazioni metodologiche, che possono essere utili nell'applicazione del piano di formazione.

---

### 7.2.1 Formulazione degli obiettivi di apprendimento secondo il metodo TriPlex

Le competenze professionali e gli obiettivi di valutazione si basano su una dettagliata analisi dell'attività, e vengono strutturati secondo il metodo TriPlex.

Gli **Obiettivi fondamentali** rappresentano le situazioni di lavoro in un contesto ampio e forniscono una visione delle attività e dei requisiti con cui si confrontano le figure professionali nella propria pratica quotidiana. Sono vincolanti per tutti i luoghi di formazione e mostrano in modo dettagliato il collegamento con la pratica.

Gli **Obiettivi operativi** descrivono le competenze professionali di cui le figure professionali debbono disporre per poter operare con successo nelle situazioni di lavoro. Anche questo livello di obiettivi è vincolante per tutti i luoghi di formazione e su di esso si strutturano la costruzione e la valutazione delle competenze.

Gli **obiettivi di valutazione** costituiscono il processo di formazione e vengono suddivisi tra i singoli luoghi di formazione. Per questo, essi definiscono anche le responsabilità per la trasmissione delle singole conoscenze e capacità. Ciascun luogo di formazione si assume la responsabilità per gli obiettivi di valutazione assegnati. Gli obiettivi di valutazione sono altresì ordinati secondo un livello tassonomico. Di seguito, una breve descrizione della metodologia di suddivisione.

#### Descrizione dei livelli tassonomici

I sei livelli tassonomici informano sulla complessità della prestazione cognitiva descritta nell'obiettivo di valutazione.

<b>C1 – Sapere</b>	Restituire informazioni e saperle richiamare in situazioni analoghe
<b>C2 – Comprendere</b>	Descrivere una situazione con parole proprie oppure spiegarla per mezzo di un esempio.
<b>C3 – Applicare</b>	Applicare quanto appreso in diverse situazioni.
<b>C4 – Analizzare</b>	Scomporre un prodotto e definire le relazioni tra gli elementi.
<b>C5 – Sintetizzare</b>	Pianificare o ottimizzare singoli elementi per costruire una situazione.
<b>C6 – Valutare</b>	Effettuare valutazioni o fornire criteri di valutazione per particolari informazioni o situazioni.

---

### 7.2.2 Competenze trasversali

Le competenze operative si suddividono in competenze professionali, metodologiche e competenze sociali o personali. Il loro possesso consente agli operatori qualificati di svolgere con competenza la professione e di affrontare il mercato del lavoro. Nella parte A del Piano di formazione, le cosiddette competenze trasversali sono espresse in forma sintetica. Esse sono state inserite nella formulazione degli obiettivi operativi.

I tre ambiti di competenza vengono sempre sollecitati simultaneamente.

Di seguito, vengono brevemente descritte le singole competenze trasversali.

---

Competenza metodologica	Descrizione
<b>Tecniche di lavoro</b>	La diversità dei compiti assegnati richiede un vasto repertorio di differenti tecniche e strumenti di lavoro. Per ogni situazione, gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano una tecnica adeguata.
<b>Approccio analitico e pianificato</b>	Alcuni compiti degli operatori per la comunicazione con la clientela sono complessi e perciò non trasparenti. Spesso vi sono attività non direttamente connesse all'obiettivo, per le quali si comincia lavorando alla cieca. In simili situazioni, per gli operatori per la comunicazione con la clientela, è utile analizzare preliminarmente le relazioni, per esempio costruendo un diagramma di flusso o abbozzando un piano d'azione prima di iniziare ad agire.
<b>Tecniche decisionali</b>	Per la soluzione dei molteplici problemi in azienda è parte del lavoro quotidiano degli operatori per la comunicazione con la clientela il prendere delle decisioni in situazioni problematiche, semplici o complesse. Per questo, gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di un repertorio di diverse tecniche di decisione, come per esempio l'albero della decisione o l'analisi del valore di utilità, e le applicano in modo adeguato alla situazione.
<b>Capacità di utilizzare le fonti di informazioni</b>	Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela hanno accesso a molte informazioni. Per questo, debbono apprendere a selezionare fonti e canali di informazione in
<b>Tecniche di presentazione</b>	Compiti e prestazioni non debbono solo essere svolti, ma spesso anche venduti. Questo si verifica di solito in forma di presentazione scritta oppure orale. La diversità delle situazioni richiede agli operatori alla comunicazione con la clientela un repertorio di tecniche di presentazione adeguate. Per le singole situazioni, le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela utilizzano le tecniche adeguate.
<b>Tecniche di vendita</b>	Per la grande varietà di prodotti, la concorrenza e altri fattori, i clienti sono diventati esigenti. Decisivo perché avvenga la decisione di acquisto è un comportamento di vendita ottimale. Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela riescono a dimostrare empatia per il cliente, a riconoscere i suoi bisogni e a comportarsi di conseguenza.
<b>Tecniche di negoziazione</b>	Nell'economia si creano molteplici e impegnative relazioni con partner interni ed esterni, portatori di interessi diversi. I buoni risultati sono l'effetto di trattative di successo. Esse si basano su una preparazione accurata e su un comportamento adeguato durante la trattativa stessa.
<b>Tecniche per la risoluzione dei problemi</b>	Fa parte della quotidianità del lavoro il fatto che le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela debbano risolvere problemi semplici o complessi. Per riuscirci, necessitano di un repertorio di tecniche per la risoluzione dei problemi.

Competenza sociale	Descrizione
<b>Forme comportamentali adeguate</b>	<p>Coloro che seguono la formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela vengono in contatto, nel loro ambiente di lavoro, con i più diversi tipi di persone e debbono gestire le situazioni più diverse. Queste persone si aspettano forme di condotta e di comportamento adeguate a loro stesse e alla situazione. Gli operatori alla comunicazione con la clientela ne sono consapevoli e riescono, utilizzando il linguaggio più appropriato, rispettando le regole della cortesia e sviluppando una sensibilità fine per le particolari situazioni, a reagire in modo adeguato e a collaborare alla buona riuscita dei contatti umani.</p>
<b>Autonomia</b>	<p>Con il concetto di responsabilità personale si descrive la facoltà e la disponibilità di rispondere personalmente delle proprie azioni, parole ed omissioni. Questo significa che le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela sono in condizione di rispondere di sé stessi, delle proprie azioni e delle conseguenze di queste ultime.</p>
<b>Capacità di comunicare</b>	<p>La comunicazione riempie la quotidianità lavorativa delle persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela. Per questo, esse debbono essere pronte al colloquio in ogni situazione, utilizzando le regole della comunicazione verbale e non</p>
<b>Capacità di cooperare</b>	<p>La persona in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela è in grado di cooperare in un team, in modo che un obiettivo possa essere raggiunto congiuntamente nonostante i differenti interessi. La capacità di cooperare è strettamente collegata alla capacità di lavorare in un team.</p>
<b>Capacità applicative</b>	<p>Quanto appreso non deve essere disponibile soltanto in modo isolato, bensì applicato in differenti compiti. Sia ciò che si è appreso sia i compiti assegnati debbono poter essere trasferiti a nuove situazioni. Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela cercano perciò consapevolmente i collegamenti tra le singole nozioni, le esperienze e le nuove situazioni professionali e trasportano il risultato di questo processo su situazioni note e sconosciute.</p>
<b>Discrezione</b>	<p>Ogni impresa lavora su dati e obiettivi che, a protezione della clientela e del proprio interesse, debbono essere gestiti confidenzialmente. Inoltre, prescrizioni legali e interessi economici richiedono che vi sia un trattamento discreto delle attività legate agli affari. Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela sono consapevoli di questo e in ogni situazione si comportano in modo tale da proteggere gli interessi dei clienti e dell'azienda.</p>
<b>Capacità di negoziare</b>	<p>La capacità di negoziare in modo preciso è un'importante premessa per chi viene a contatto con gli interessi più diversi di clienti interni ed esterni. Le persone in formazione per la professione di operatore al dialogo con il cliente sono in grado di promuovere i propri interessi in situazione di negoziazione in modo flessibile e adeguato al contesto, e di difenderli con successo, senza tuttavia pregiudicare gli altri.</p>

---

**Capacità di gestire situazioni di stress**

Le esigenze della professione portano a sovraccarico di lavoro. Le persone in formazione per la professione di operatore alla comunicazione con la clientela sono in grado di controllare i potenziali sovraccarichi grazie alla loro capacità di costruirsi una visione generale della situazione e di riconoscere le reali difficoltà. Sono in grado di distinguere l'importante dal superfluo. Conoscono le possibilità e le attività che possono permettere loro

---

**Intelligenza emotiva**

La persona in formazione è in grado di gestire le proprie e altrui emozioni. L'intelligenza emozionale (QE = Quoziente Emozionale) fornisce informazioni sul potenziale di gestione delle emozioni, di analizzare le proprie percezioni e di proporsi agli altri in modo misurato.

---

---

**7.2.3 Collaborazione tra i luoghi di formazione**

La responsabilità per la trasmissione di tutte le competenze operative contenute nella parte A è suddivisa tra i luoghi di formazione nel modo seguente:

- Obiettivi fondamentali e operativi valgono per tutti i luoghi di formazione.
- Gli obiettivi di valutazione sono suddivisi tra i singoli luoghi di formazione. Raramente sono possibili suddivisioni su diversi luoghi di formazione.
- Se, in singoli casi, sono previsti più luoghi di formazione per un singolo obiettivo di valutazione, si deve partire dai seguenti presupposti: la scuola professionale è responsabile della trasmissione degli elementi teorici e degli esempi. L'azienda di tirocinio organizza training, applicazioni, trasferimenti e approfondimenti nel contesto pratico. I Corsi interaziendali si occupano delle presentazioni, delle applicazioni e delle interconnessioni di quanto appreso.
- I responsabili dei tre luoghi di formazione coordinano i propri piani di formazione.