



Elemento 2

Svolgimento e strumenti

Version 1.2
1.08.2022

Organizzazione

All'inizio della formazione le persone in formazione prendono confidenza con la procedura inerente la formazione di base.

Nel **glossario** si trovano le spiegazioni dei concetti fondamentali riguardanti la formazione di base sulla comunicazione con la clientela. Il centro del corso è rappresentato dal **catalogo delle competenze operative**, modulo 2. In questa sede vengono spiegati concetti come quello di **obiettivo fondamentale**, **obiettivo operativo** e **obiettivo di valutazione**, che forgiavano l'intero tirocinio. Sono spiegate ampiamente anche le **competenze professionali, metodologiche e sociali**. Lo stesso modulo contiene anche gli **obiettivi di valutazione** per mettere in pratica le competenze maturate in azienda.

Strumenti

Competenze operative

Le competenze operative comprendono tutti i settori professionali e i relativi processi a cui sono esposti gli operatori per la comunicazione con la clientela, vengono adattate e individuate considerando il piano formativo.

Documentazione dell'apprendimento

La documentazione dell'apprendimento è un sussidio utile agli apprendisti per riconsiderare i processi di lavoro sull'esempio della propria esperienza. Concretamente può essere costituita da un quaderno, un blocco per appunti o un file su computer. Il suo utilizzo è un tassello fondamentale delle unità procedurali che deve ancora essere definito per la formazione di base alla comunicazione con la clientela.

Rapporto formativo

Il rapporto formativo viene compilato semestralmente dal responsabile per la formazione e serve a controllare il grado di apprendimento raggiunto fino a quel momento. La valutazione viene discussa con l'apprendista per poi fissare delle misure.

Pianificazione semestrale tra i tre luoghi di apprendimento

La pianificazione semestrale fornisce una panoramica generale sui tre anni di studio e sul grado di armonizzazione e di dipendenza esistente tra i tre luoghi di apprendimento. La pianificazione facilita la trasparenza e consente all'apprendista, al formatore e alla scuola professionale di trasmettere i temi in modalità sistemica considerando anche il luogo di apprendimento.

Materiale didattico

A scuola viene utilizzato il materiale didattico che consiste in classificatore in tre parti ed è da considerarsi come complemento scolastico e strumento di lavoro. Anche per i corsi interaziendali viene consegnato un classificatore specifico.

Formazione aziendale

La formazione di base si suddivide in due parti: la prima che riguarda la formazione aziendale e scolastica, la seconda quella inerente i corsi interaziendali.

La formazione in azienda consiste principalmente nell'apprendimento sul posto di lavoro, nella messa in pratica e nella relativa analisi guidata e assistita di ciò che è stato appreso. Anche i corsi interaziendali contribuiscono alla buona riuscita dell'apprendimento, essendo degli strumenti di trasmissione delle competenze fondamentali e prettamente settoriali.

Punto chiave della formazione

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 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**

Corsi interaziendali

Corsi interaziendali

Sono utili alla trasmissione di competenze settoriali e interaziendali e vengono offerti da **AURIS** www.auris-verband.ch

Sono proposti nell'arco di tutti gli anni di tirocinio, più precisamente sono previsti **9 giorni nel primo anno, 8 giorni nel secondo e 5 giorni nel terzo.**

Scopo dei CI

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

Titolare e organizzazione dei CI

Titolare dei corsi interaziendali è l'OML, l'associazione **AURIS**.

Obbligatorietà

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

Costi

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