



## **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 forgianno 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](http://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.