



Elemento 3

Panoramica generale azienda

Versione 1.1
01.08.2022

Pianificazione semestrale operatori per la comunicazione con la clientela

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

Suddivisione semestrale del piano di formazione

1. Ambito di competenza professionale: Organizzazione del lavoro e della collaborazione.						1° sem.	2° sem.	3° sem.	4° sem.	5° sem.	6° sem.
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 sono in grado in ogni momento di adeguare la propria modalità di interazione e il proprio modo di apparire verso l'esterno alle indicazioni dell'azienda.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela...										

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			x						
Obiettivo operativo 1.1.3 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			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			x						
Obiettivo operativo 1.1.4 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				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 le 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			x					
1.2.1.2.	... sanno svolgere in modo completo e corretto i compiti loro assegnati grazie agli strumenti di lavoro predisposti.	C3	x			x					
Obiettivo operativo 1.2.4 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				x				
1.3. Competenza operativa professionale: Svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate.											
1.3. Obiettivo fondamentale: 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				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											
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				x				
1.3.3.2.	... sanno valutare la quantità di lavoro in sospeso e affrontarla proattivamente e con impegno.	C5	x				x				
1.4. Competenza operativa professionale: Agire professionalmente all'interno dell'organizzazione											
1.4. Obiettivo fondamentale: 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											
Obiettivo operativo 1.4.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di svolgere i propri compiti all'interno della struttura											
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				x				
Obiettivo operativo 1.4.2 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				x				

Obiettivo operativo 1.4.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a partecipare con interesse alle manifestazioni interne											
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			x					
Obiettivo operativo 1.4.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti ad impegnarsi attivamente nelle questioni rilevanti per											
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			x					
Obiettivo operativo 1.4.5 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di verificare continuamente il proprio ruolo e le proprie											
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				x				
1.4.5.2.	... sanno descrivere formalmente il proprio ruolo in azienda con parole proprie.	C2	x				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 del 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 comunicare		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 ...										
1.5.1.2.	... 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			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			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			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	C5	x				x				
1.6. Competenza operativa professionale: Istruire professionalmente le persone.											
1.6. Obiettivo fondamentale: 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							

Obiettivo operativo 1.6.1 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					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						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						x		
Obiettivo di valutazione dell'obiettivo operativo 1.6.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di fornire informazioni											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
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			x	x	x	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			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				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					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, supervisione 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 ...										
1.7.1.2.	... 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					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			x	x				
Obiettivo operativo 1.7.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare una situazione difficile e riflettere sulla propria azione in riflettere sulle situazioni di conflitto e agire.											
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					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.											
<p>2.1. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela si presentano al telefono con chiarezza, secondo le disposizioni dell'azienda.</p> <p>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.</p>											
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)	C3	x			x					
2.1.1.2.	... sono in grado di gestire un colloquio rispettando integralmente le direttive aziendali.	C5	x				x				
2.1.1.3.	... sanno costruire un legame personale con il cliente chiamandolo regolarmente per nome.	C5	x			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 ...										
2.1.2.2.	... 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			x	x	x	x	x	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					x	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			x		x	x		
2.1.4.2.	... nel colloquio, sanno rispondere alle richieste del cliente in modo preciso e conforme alle disposizioni dell'azienda.	C5	x			x		x	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			x		x	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,											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomi	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				x	x	x	x	x
2.2.1.2.	... sanno sostenere un colloquio con una persona interessata, in modo attivo e con iniziativa.	C5	x				x	x	x	x	x
Obiettivo operativo 2.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a prendere la conduzione attiva del colloquio.											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomi	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			x			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, argomentare 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		Forme comportamentali adeguate									
Tecniche di vendita		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					x	x		
2.3.1.2.	... prendendo a supporto la documentazione disponibile, sanno reagire in modo misurato e concreto a obiezioni e critiche.	C5	x					x	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			x	x				
Obiettivo operativo 2.3.5 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						x	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						x	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					x	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					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					x				
2.4.2.3.	... sanno descrivere in modo esauriente le condizioni generali di vendita di alcuni prodotti aziendali a scelta.	C2	x					x				
2.4.4.2.	... sono in grado di valutare quali ulteriori informazioni occorrono al cliente, e di fornirglielie.	C3	x					x	x			
2.5. Competenza operativa professionale: Ricercare accuratamente i dati del cliente e amministrarli efficacemente.												
2.5. Obiettivo fondamentale: 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.												
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali								
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				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			x	x				
Obiettivo operativo 2.5.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano attivamente per evitare la creazione di doppioni nella											
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 doppioni nella registrazione dei dati personali dei clienti.	C3	x			x	x				
2.6. Competenza operativa professionale: Concludere i colloqui in modo strutturato.											
2.6. Obiettivo fondamentale: 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 brevemente il colloquio, ringraziano e si congedano.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di negoziare									
Obiettivo operativo 2.6.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di concludere positivamente il colloquio al momento											
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				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					x	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 disposizioni e 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					x	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 contro argomentano 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 ...										
3.1.1.2.	... sanno utilizzare correttamente la tecnica dell'ascolto attivo in un gioco di ruolo a fronte di un caso concreto.	C3	x			x	x				
3.1.1.4.	... sono in condizione, durante il colloquio con il cliente, di comprendere rapidamente le esigenze e le obiezioni e di argomenta di conseguenza.	C5	x					x	x		
3.2. Competenza operativa professionale: Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.											
3.2. Obiettivo fondamentale: 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									
Obiettivo operativo 3.2.1 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 ...										
3.2.1.4.	... grazie al loro modo di porsi nel colloquio con il cliente, sanno costruire un'atmosfera calma e gradevole.	C5	x				x				
Obiettivo operativo 3.2.2: 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 ...										
3.2.2.5	... grazie al loro modo di porsi nel colloquio con il cliente, sanno costruire un'atmosfera calma e gradevole.	C3	x				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.											
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											
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				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				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				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							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				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				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				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												
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola							
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...											
3.4.1.2.	... sanno descrivere in modo comprensibile per il cliente una proposta di soluzione.	C3	x				x					
Obiettivo operativo 3.4.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sui processi, sui prodotti e												
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				x					
Obiettivo operativo 3.4.3 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				x					
3.4.3.2.	... sono in grado di spiegare in modo comprensibile al cliente il processo relativo a un particolare servizio.	C2	x				x					
Obiettivo operativo 3.4.4 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						x			
3.5. Competenza operativa professionale: Risolvere le richieste dei clienti in modo soddisfacente.												

3.5. Obiettivo fondamentale: 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.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare		Autonomia							
Obiettivo operativo 3.5.1 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 ...										
3.5.1.2.	... 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				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				x				
Obiettivo operativo 3.5.2 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				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				x				
Obiettivo operativo 3.5.3 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				x				
3.5.3.2.	... grazie a chiare e comprensibili spiegazioni, sanno risolvere la richiesta principale del cliente.	C5	x				x				
3.5.3.3.	... sulla base di esempi, sanno descrivere passo per passo come elaborano efficientemente le richieste dei clienti.	C3	x				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											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
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				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				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				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			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									
Obiettivo operativo 3.7.1 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 ...										
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 e regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5	x				x		x		x

4. Ambito di competenza professionale: Fidelizzazione della clientela.											
4.1. Competenza operativa professionale: Analizzare con precisione i bisogni dei clienti.											
4.1. Obiettivo fondamentale: 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.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
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 ...										
4.1.1.3.	... sulla base delle reazioni del cliente, sanno comprendere l'esigenza di informazioni ulteriori e fornirle in modo preciso.	C4	x				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			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			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 ...										

4.1.4.2.	... grazie a una tecnica mirata di formulazione delle domande, sanno interrogare il cliente sui suoi bisogni e trattarlo adeguatamente.	C5	x			x	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 ...										
4.2.1.2.	... sanno richiedere con modalità e procedure adeguate i motivi della disdetta.	C4	x					x			
4.2.1.3.	... sono in grado di chiarire l'insoddisfazione del cliente e di spiegare le circostanze.	C4	x					x			
4.2.1.4.	... sulla base dei motivi concreti dell'insoddisfazione del cliente, sanno formulare proposte precise.	C5	x					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 ...										
4.2.2.2.	... 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					x	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											
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					x			
Obiettivo operativo 4.2.4 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			x					
4.2.4.2.	... sanno comprendere rapidamente i malintesi e rimuoverli in modo concreto e comprensibile per il cliente.	C3	x			x					
4.3. Competenza operativa professionale: Gestire i reclami mirando a una alla soluzione.											
4.3. Obiettivo fondamentale: 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.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
		Capacità di gestire situazioni di stress		Capacità di cooperare Intelligenza emotiva							
Obiettivo operativo 4.3.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di gestire i reclami con orientamento alla soluzione, di											
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				x				
Obiettivo operativo 4.3.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono delle tecniche necessarie per effettuare una gestione del											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
4.3.2.3.	... sanno immedesimarsi nella situazione del cliente e fare proprio il punto di vista del cliente.	C4	x				x				
Obiettivo operativo 4.3.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela desiderano indirizzare i colloqui emozionalmente difficili su binari											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
4.3.3.2.	... sono in grado di chiarire soluzioni utilizzando parole neutre e non valutative.	C5	x				x				
4.4. Competenza operativa professionale: Informare proattivamente i clienti sulle novità.											
4.4. Obiettivo fondamentale: 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.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
Tecniche di vendita		Forme comportamentali adeguate Capacità applicative		Capacità di cooperare							
Obiettivo operativo 4.4.1 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					x	x		
4.4.1.2.	... sanno riconoscere i bisogni del cliente e utilizzarli in modo preciso per la consulenza.	C5	x					x	x		

Obiettivo operativo 4.4.2 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 ...										
4.4.2.2.	... sono in grado di utilizzare in modo comprensibile due varianti di linguaggio metaforico nelle spiegazioni.	C3	x							x	
4.5. Competenza operativa professionale: Creare situazioni per sorprendere il cliente.											
4.5. Obiettivo fondamentale: 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									
Obiettivo operativo 4.5.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di sfruttare in modo opportuno le situazioni adatte per											
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola						
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...										
4.5.1.2.	... sono in grado di informare il cliente su qualcosa di inaspettato con una scelta di termini adeguata.	C5	x				x				
Obiettivo operativo 4.5.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza sempre attuale su nuovi prodotti e											
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			x	x				
4.5.2.2.	... sanno elencare quattro possibilità per mantenere aggiornato il proprio livello di conoscenza su prodotti e servizi.	C1	x			x	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 ...										

4.5.3.2.	... sanno sfruttare i momenti opportuni del colloquio per sorprendere il cliente utilizzando un'adeguata scelta di termini.	C5	x				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				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				x			
4.5.5.2.	... sulla base del profilo del cliente, sono in grado di fornire informazioni adeguate e inattese.	C5	x				x			
4.6. Competenza operativa professionale: Condurre i colloqui di fidelizzazione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.										
4.6. 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 4.6.1 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 ...									
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				x		x	x

5. Ambito di competenza professionale: Riacquisizione di clienti.											
5.1. Competenza operativa professionale: Contattare clienti non più legati all'azienda.											
5.1. Obiettivo fondamentale: 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.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate									
Obiettivo operativo 5.1.1 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					x	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					x	x		
Obiettivo operativo 5.1.3 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					x	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 attivamente. 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				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 ...											
5.2.2.2.	... 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			x	x	x	x	x	x	
Obiettivo operativo 5.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a proporsi in modo personale al cliente ascoltandolo attivamente 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				x					
5.3. Competenza operativa professionale: Concludere i colloqui con ex clienti formulando un'offerta.												
5.3. Obiettivo fondamentale: 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.												

Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali								
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			x	x					
5.3.1.2.	... in un colloquio di riacquisizione, sono in grado di presentare al cliente un'offerta concreta e precisa.	C5	x					x	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												
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			x	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			x	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				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				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 rese, ai risultati e allo svolgimento dello stesso.	C5	x				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 ...											
5.4.2.3.	...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				x	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			x	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 un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5	x					x	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			X	X			
6.1.1.2	... 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.	C3	X			X	X			
Obiettivo operativo 6.1.2 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			X	X			
6.2. Competenza operativa professionale: Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.										
6.2. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano autonomamente le applicazioni e i sistemi rilevanti per lo svolgimento della propria professione. 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.										
Competenze metodologiche		Competenze sociali			Competenze personali					
		Capacità applicative								

Obiettivo operativo 6.2.1 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				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.											
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.	C3	X						X	X	
6.3. Competenza operativa professionale: Impiegare l'infrastruttura aziendale in modo adeguato al cliente e al mandato.											
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											
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			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											
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				x	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 (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			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			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			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			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 a 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			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 ...										
7.1.2.2.	... sono in grado di attenersi in modo corretto a tutte le prescrizioni sulla protezione della salute.		C3	x			x	x			
Obiettivo operativo 7.1.3 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 ...										
7.1.3.2.	... sono in grado, sulla base di un esempio, di spiegare il vantaggio del rispetto delle prescrizioni.		C2	x				x			
7.2. Competenza operativa professionale: Osservare responsabilmente i regolamenti aziendali.											
7.2. Obiettivo fondamentale: 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.											

Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali								
		Capacità applicative										
Obiettivo operativo 7.2.1 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			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			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 ...										
7.3.1.2.	... sono in grado di attenersi alle prescrizioni legali e aziendali durante l'intero processo di lavoro.	C3	x			x	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			x	x				
7.4. Competenza operativa professionale: Applicare coerentemente sul posto di lavoro le istruzioni interne e le richieste del cliente.											
7.4. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela osservano le specifiche istruzioni, prescrizioni e richieste dei diversi mandanti.											
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali							
		Capacità applicative									
Obiettivo operativo 7.4.1 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			x	x				
7.4.1.2.	... sanno integrare le indicazioni individuali dei diversi andanti e utilizzarle nel proprio processo lavorativo.	C3	x			x	x				
Obiettivo operativo 7.4.2 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			x	x				