

## Quale Operatore per la comunicazione con la clientela AFC...

... acquisisci, consigli e supporti i clienti per tutta la durata del rapporto con loro.

Sei il primo punto di contatto per domande telefoniche e scritte. E tu, quale specialista della comunicazione, sei proprio il mezzo di tutto questo e il biglietto da visita dell'azienda. Sono necessarie e auspicate buone capacità comunicative.



## Ti ritrovi in queste diverse caratteristiche?



Ho facilità per le lingue - parlate e scritte.



Sono aperto, gentile ed empatico.



Riconosco sia i desideri che i problemi e mi piace trovare la miglior soluzione possibile.



So adattarmi rapidamente alle nuove situazioni.



Mi piace lavorare con il computer.



Sono efficiente e resistente.

## Scuola e formazione

### Durata della formazione

3 anni

### Scuola professionale

1 - 2 giorni settimanali

### Materie

- Organizzazione del lavoro e della collaborazione
- Acquisizione, fidelizzazione e riacquisizione della clientela
- Conoscenze di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari
- Assistenza alla clientela
- Seconda lingua nazionale o inglese
- Lingue, Comunicazione, Cultura generale e Sport

### Corsi interaziendali

In questi corsi impari a sviluppare le conoscenze teoriche e l'esperienza pratica

### Possibilità di formazione continua

- Supervisor di un Contact Center con certificato federale
- Maturità professionale commerciale "tipo servizi" (dopo AFC a tempo pieno)
- Corsi di formazione continua organizzati da datori di lavori, associazioni professionali e istituti di formazione



auris-verband.ch



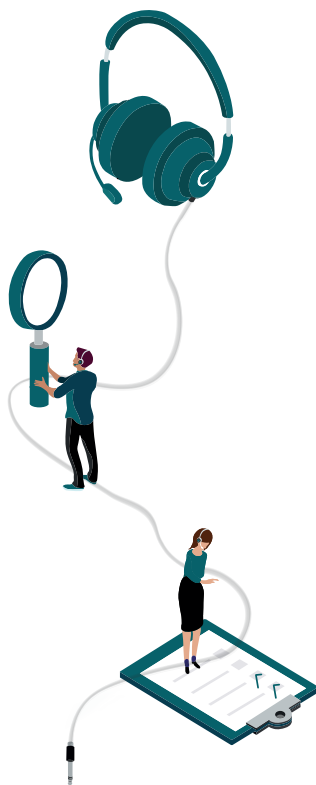
## Metodo di lavoro

### Chiamate in entrata (Inbound)

Le chiamate in entrata riguardano le domande d'informazioni o le richieste dei clienti. Il tuo obiettivo è quello di trovare la soluzione più adeguata a soddisfare la loro richiesta.

### Chiamate in uscita (Outbound)

Con le chiamate in uscita si contattano i clienti, li si informa su prodotti e servizi, si effettuano chiamate di vendita e si cerca di riconquistarli.



## Situazioni quotidiane

### Consulenza

In qualità di operatore per la comunicazione con la clientela, informi i clienti su prodotti/servizi e concludi contratti.



### Inoltrare e trattare le richieste

Anche se sei uno specialista, a volte non puoi elaborare gli ordini da solo. Ecco perché è importante lavorare in squadra.



### Ricevere richieste e reclami

I reclami sono di solito innocui. Alcuni clienti sono insoddisfatti o sopraffatti dalle loro emozioni. Per concludere positivamente la conversazione è necessaria la professionalità.



### Uso di banca dati e sistemi d'informazione

Il tuo strumento di ricerca più importante è il computer. Per aiutare i clienti, si cercano informazioni in banche dati o su Internet.



### Condurre sondaggi

Ti informi sulla soddisfazione dei clienti nei confronti dell'azienda e i suoi prodotti e servizi.



### Coaching e formazione

Per imparare dalle situazioni, analizzi le conversazioni registrate con il tuo supervisore. Durante le sessioni di formazione impari tutto sui prodotti e servizi attuali dell'azienda. È in questo modo che si migliora costantemente.



# Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela AFC

Diventa professionista della comunicazione!

