
Profilo di qualificazione Operatrice / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC

Nr. 76501

Ordinanza sulla formazione professionale di base Operatrice / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC del 1° luglio 2010

Versione aggiornata del 07.11.2019 con il logo della nuova organizzazione per la formazione di base AURIS

1 Profilo professionale

Gli operatori per la comunicazione con la clientela consigliano e assistono i clienti durante tutta la durata della loro relazione di clientela.

In questo periodo, consigliano i clienti riguardo a diversi prodotti e servizi, svolgono colloqui di vendita, ricevono da clienti incarichi, domande e reclami, che evadono direttamente o che trasmettono agli uffici competenti.

Gli operatori svolgono colloqui con la clientela per accertarne la soddisfazione riguardo all'azienda e ai suoi servizi e per riguadagnarne la fiducia. Sono in grado di adottare un approccio individuale per ogni tipo di cliente e di adeguare le proprie forme di comunicazione.

Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di svolgere i colloqui con la clientela nella lingua regionale e in un'altra lingua nazionale oppure in inglese. Conoscono e padroneggiano gli strumenti di lavoro di un Contact Center e le loro caratteristiche.

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

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

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

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

2 Contesto professionale

2.1 Professioni affini

Professioni affini sono quelle di impiegato di commercio e di impiegato di commercio al dettaglio. L'affinità permette alle persone in formazione uno sviluppo professionale in queste professioni.

2.2 Possibilità di perfezionamento professionale

L'attuale esame dell'Associazione professionale AURIS viene mantenuto fino a nuovo avviso.

Come possibilità di perfezionamento professionale immediatamente superiore viene offerto l'esame per il conseguimento dell'Attestato Professionale Federale di Contact Center Supervisor.

Le successive opportunità di perfezionamento sono offerte dalla Fachhochschule Nordwestschweiz con il corso per il DAS come Contact Center Manager e dalla Hochschule di Lucerna con il CAS Customer Focus.

2.3 Delimitazione delle attività tra la formazione di base e il perfezionamento professionale

Gli operatori per la comunicazione con la clientela hanno la possibilità di assumere, all'interno dei team, funzioni di responsabilità senza compiti di conduzione del personale:

- Possono assumere il ruolo di trainer di linea con il compito di informare i collaboratori sulle innovazioni nei processi e nei prodotti. I trainer di linea organizzano anche corsi di aggiornamento.
- Lo Shiftleader è responsabile per l'organizzazione e la pianificazione dei turni di lavoro e sorveglia l'organizzazione del lavoro nel Contact Center
- I collaboratori possono essere incaricati di occuparsi di progetti particolari o attività specialistiche all'interno del proprio team.

3 Contesto professionale

3.1 Dimensioni e organizzazione dell'azienda

Gli operatori per la comunicazione con la clientela lavorano in aziende grandi o piccole. A seconda delle circostanze, il reparto non è necessariamente denominato Contact Center ma anche servizio clienti o customer care.

3.2 Varietà delle attività degli operatori per la comunicazione con la clientela

In questo settore, le persone dotate e appassionate per le lingue trovano, grazie al plurilinguismo della Svizzera e all'esigenza di fornire assistenza ai clienti su base nazionale, un lavoro interessante e variato.

I collaboratori che convivono volentieri con un forte orientamento al servizio e si comportano in modo orientato al cliente con interlocutori e colleghi, si sentono a proprio agio nell'ambiente di lavoro dei Contact Center.

Le attività sono da una parte chiaramente strutturate, mentre d'altra parte sussiste la responsabilità di gestire individualmente i colloqui con i clienti.

I collaboratori sono resistenti allo stress, polivalenti e lavorano volentieri in team. Il lavoro si svolge in un ambiente altamente tecnologico ed è regolato da strutture, processi e prescrizioni. L'accompagnamento avviene in stretta prossimità con superiori e colleghi.

Il servizio al cliente può essere prestato in diversi reparti: alla fatturazione, alla hotline informatica, alla consulenza o all'helpdesk / servizio informazioni.

3.3 Condizioni di lavoro

Lo sviluppo tecnologico nel settore continua a progredire. Tuttavia, la comunicazione con il cliente è e rimane l'attività più importante.

I collaboratori sono attivi in un settore ricco di cambiamenti e debbono dimostrare molta flessibilità e motivazione. Una volta formati potranno lavorare a seconda delle circostanze in turni e utilizzare al meglio le proprie competenze linguistiche.

Inoltre, debbono essere pronti ad apprendere nuove conoscenze per disporre sempre di un eccellente concetto di servizio e orientamento al cliente.

4 Raggruppamento delle competenze operative professionali

Ambiti di competenza operativa		Competenze operative professionali						
1	Organizzazione del lavoro e della collaborazione	1.1: Conformare la presentazione personale alle indicazioni dell'azienda	1.2: Preparare il lavoro in modo mirato	1.3 svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate	1.4: Agire professionalmente all'interno dell'organizzazione	1.5: impostare la cooperazione verso la realizzazione di un servizio	1.6: Istruire professionalmente le persone	1.7: In caso di conflitto, ricercare costruttivamente una soluzione win-win e in caso di bisogno ricorrere a supporto esterno
2	Acquisizione di clienti	2.1: Offrire a nuovi clienti e persone interessate un servizio conforme agli standard dell'azienda	2.2: Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate	2.3: Fornire professionalmente informazioni sui prodotti e reagire adeguatamente a obiezioni e critiche	2.4: Dare informazioni sulle condizioni generali	2.5: Ricercare accuratamente i dati del cliente e amministrarli efficacemente	2.6: Concludere i colloqui in modo strutturato	2.7: per l'acquisizione di nuovi clienti nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese
3	Assistenza alla clientela	3.1: Analizzare metodicamente la richiesta dei clienti	3.2: Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio	3.3: Analizzare i problemi basandosi su sistemi informatici e banche dati	3.4: Elaborare soluzioni adeguate al cliente	3.5: Risolvere le richieste del cliente in modo soddisfacente	3.6: Elaborare la richiesta del cliente	3.7: condurre i colloqui di assistenza alla clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese
4	Fidelizzazione della clientela	4.1: Analizzare in modo mirato i bisogni dei clienti	4.2: In caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni	4.3: Gestire i reclami mirando a una soluzione	4.4: Informare proattivamente i clienti sulle novità	4.5: Creare situazioni per sorprendere il cliente	3.6: condurre i colloqui di fidelizzazione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese	
5	Riacquisizione di clienti	5.1: Contattare clienti non più legati all'azienda	5.2: Utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con ex clienti	5.3: Concludere i colloqui con ex clienti formulando un'offerta	5.4: nel concludere il colloquio con ex clienti definire in che modo proseguire il rapporto	5.5: condurre i colloqui di riacquisizione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese		
6	Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari	6.1: Utilizzare correttamente gli strumenti tecnici di lavoro	6.2: Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda	6.3: Impiegare l'infrastruttura aziendale in modo adeguato al cliente e al mandato	6.4: conoscere i processi di lavoro fondamentali e utilizzare autonomamente e in modo corretto le tecnologie del Contact			

					Center			
7	Rispetto di disposizioni e prescrizioni	7.1: Attenersi alle prescrizioni per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute e dell'ambiente	7.2: Osservare responsabilmente i regolamenti aziendali	7.3: Osservare la sicurezza e la protezione dei dati	7.4: Applicare coerentemente sul posto di lavoro le istruzioni interne e le richieste del cliente			

5 Livello di qualifica della professione

Il livello di qualifica della professione è definito dettagliatamente nel piano di formazione (Parte A, competenze operative) mediante indicazione dei livelli tassonomici di apprendimento (C1-C6) per i diversi obiettivi di valutazione.

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente profilo di qualificazione entra in vigore il 1° luglio 2014.

Adligenswil, 5 maggio 2014

Organizzazione del mondo del lavoro
Presidente

Membro del comitato
Settore formazione

Dieter Fischer

Angelika Mittermüller

Il presente profilo di qualificazione si basa sull'ordinanza sulla formazione professionale di base di Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC del 1° luglio 2010 ed è approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI.

Berna, 24 maggio 2014

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

Jean-Pascal Lüthi
Capo della divisione Formazione professionale di base e maturità