

Requisiti minimi delle aziende di formazione per Operatori per la comunicazione con la clientela

Requisiti delle aziende di formazione

I tirocinanti possono essere formati soltanto in aziende di formazione che garantiscono che l'intero programma di formazione venga trasmesso secondo l'Ordinanza della formazione professionale attualmente valida e che le direttive aggiuntive dell'Organizzazione del mondo del lavoro (OmL) vengano attuate.

L'autorizzazione per la formazione viene concessa dopo un test attitudinale dalle autorità cantonali. Si riservano le disposizioni generali della LFPr (Legge federale sulla formazione professionale).

L'azienda di formazione, o l'associazione delle aziende di formazione, presenta il contratto di apprendistato sottoscritto per l'autorizzazione alle autorità cantonali prima dell'inizio della formazione professionale di base, utilizzando i moduli di contratto messi a disposizione dai cantoni.

La parte che stipula il contratto di apprendistato con il tirocinante detiene, rispetto al tirocinante, la rappresentanza legale e, rispetto al cantone, la responsabilità generale della formazione.

Le aziende di formazione, che non possono trasmettere delle singole parti del programma, possono formare dei tirocinanti solamente se si impegnano a far trasmettere loro queste parti da un'altra azienda di formazione.

Informazioni quali l'azienda di formazione, il contenuto e la durata della formazione complementare sono definite nel contratto di apprendistato.

Le responsabilità, i doveri e gli obblighi in un'associazione professionale vengono regolati tra le parti tramite un contratto standardizzato.

Le aziende di formazione per la formazione di base operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela non effettuano telefonate di telemarketing non autorizzate e indesiderate.

Formatori professionali

I requisiti per i formatori professionali sono regolati nell'Ordinanza della formazione professionale:

Art. 10 Requisiti minimi professionali per i formatori

I requisiti minimi professionali di cui all'articolo 44, paragrafo 1 lettere a e b OFPr di un formatore professionale sono adempiuti da chi detiene una delle seguenti qualificazioni:

- a. Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela AFC con almeno 2 anni di pratica professionale nel campo dell'insegnamento;*
- b. attestato federale di capacità di una professione simile con le conoscenze professionali necessarie nel settore dell'Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela AFC e con un minimo di 2 anni di pratica professionale nel campo dell'insegnamento;*
- c. laurea specifica di una formazione professionale superiore;*
- d. laurea specifica da un istituto superiore di qualifica professionale con un minimo di 2 anni di pratica professionale nel campo dell'insegnamento;*
- e. laurea specifica da un'università con un minimo di 3 anni di pratica professionale nel campo dell'insegnamento.*

Le autorità cantonali possono (secondo l'OFPr, art. 11) rifiutarsi di concedere o revocare la formazione qualora essa sia insufficiente nella pratica professionale, i formatori professionali non soddisfino i requisiti di legge o violino il loro dovere.

Numero di posti di tirocinio per azienda di formazione

Per garantire un'assistenza ottimale del tirocinante, nell'Ordinanza della formazione professionale Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela (BiVo KuDi), si applica il seguente regolamento:

Art. 11 Numero massimo di tirocinanti

1 In un'azienda può essere formato un tirocinante se:

a. un adeguato formatore professionale qualificato è impiegato al 100 per cento; o

b. due adeguati formatori professionali qualificati sono impiegati ognuno per almeno il 60 per cento;

2 se un tirocinante comincia l'ultimo anno di formazione professionale di base, un altro tirocinante può iniziare la sua formazione;

3 con ogni impiego supplementare di uno specialista al 100 per cento o di 2 professionisti, ognuno almeno per il 60 per cento, può essere formato un ulteriore tirocinante nell'azienda;

4 come specialista vale una persona che dispone di un attestato federale di capacità nella materia specifica del tirocinante o di una qualifica equivalente;

5 in casi particolari, le autorità cantonali possono autorizzare una società, che ha formato per diversi anni dei tirocinanti con dei risultati superiori alla media, l'aumento del numero massimo di apprendisti.

Sostegno alla formazione, documentazione di apprendimento e di resa

"Il datore di lavoro deve garantire che l'apprendistato è sotto la responsabilità di un esperto, avente le competenze necessarie e delle qualità personali."

(Guida art. 3.1: LFPr art. 20.45; OFPr art. 44; CO art. 345 a cpv.1)

I formatori professionali trasmettono ai tirocinanti i contenuti della pratica professionale prestabiliti nel piano di formazione. Essi garantiscono la connessione tra teoria e pratica, dando ai tirocinanti l'opportunità di applicare le conoscenze acquisite.

La formazione di base Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela è una nuova formazione e comincia nel 2011 con i primi tirocinanti. Un corso di formazione regolare e coordinato richiede, proprio in una nuova formazione di base per tutte le tre sedi, una buona cooperazione e comunicazione. Si deve promuovere un attivo riscontro e scambio durante l'intero apprendistato e vivere in modo proattivo in tutte e tre le sedi di apprendimento.

Il mantenimento della documentazione di apprendimento è responsabilità dei tirocinanti ed è regolato nell'Ordinanza della formazione professionale di OCC come segue:

Art. 12 Nell'azienda

1 il tirocinante mantiene una documentazione di apprendimento in cui riporta costantemente tutti i lavori essenziali, le capacità acquisite e le sue esperienze nell'azienda;

2 il formatore professionale controlla e sottoscrive la documentazione di apprendimento una volta per semestre. Lui parlerà almeno una volta a semestre con il tirocinante.

Art. 12 Nell'azienda

3 quest'ultimo riporta, alla fine di ogni semestre, il livello di istruzione del tirocinante in una relazione di formazione.

Requisiti minimi aziendali per la formazione di professionisti del dialogo con i clienti

Infrastruttura:

- Posto di lavoro modernamente attrezzato e accesso a tutte le applicazioni e i sistemi correlati al lavoro, gli strumenti specifici per il Contact Center (hardware e software)
- Accesso e l'utilizzo di strumenti specifici per il lavoro e infrastrutture (intranet, internet, extranet, memorizzazione dei dati / struttura del documento) per il completamento lavori
- Uso di strumenti di lavoro, come computer, fax, telefono, stampante, scanner ecc.
- Posto di lavoro per lo studio, documentazione di apprendimento e propri lavori

Esecuzione dei seguenti lavori (con o senza associazione professionale) utilizzando l'infrastruttura sopracitata:

- Organizzazione del lavoro e della collaborazione
- Acquisizione di clienti
- Assistenza alla clientela
- Fidelizzazione della clientela
- Riacquisizione di clienti
- Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari
- Rispetto di disposizioni e prescrizioni

Fonti:

| | |
|-------------------|--|
| BiVo KuDi: | Ordinanza della formazione professionale OCC |
| OFPr: | Regolamento sulla formazione professionale |
| LFPPr: | Legge federale sulla Formazione Professionale |
| Guida: | Guida per l'apprendistato, informazioni per le parti contraenti del tirocinio, CSFP Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale. |

Indirizzi di contatto per l'autorizzazione alla formazione:

Ispettori professionali dei rispettivi cantoni