

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO**

**QUALIFICAZIONE DI ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE**

## 1. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro</li> <li>• I contratti nazionali e collettivi</li> <li>• Il contratto a tempo determinato e indeterminato</li> <li>• Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi</li> <li>• Gli sbocchi professionali</li> <li>• Principi etici fondamentali</li> <li>• Leggi di tutela del lavoratore non vedente</li> <li>• Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing;</li> </ul>	Inquadramento della professione	0	5	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi fondanti della Costituzione italiana</li> <li>• L'amministrazione dello Stato, delle Regioni e degli Enti locali</li> <li>• L'Unione Europea e il suo ordinamento</li> <li>• Il sistema delle imprese; modelli organizzativi pubblici e privati</li> <li>• Principi di organizzazione aziendale</li> <li>• Elementi di economia</li> </ul>	Cultura generale	30	15	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
3	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di pubbliche relazioni</li> <li>• Principi e tecniche di comunicazione interpersonale</li> <li>• Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono</li> </ul>	Accogliere e gestire il cliente al telefono	40	20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile</li> <li>• Cenni sull'offerta dei servizi telefonici</li> <li>• Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori</li> <li>• Tecniche di ascolto attivo</li> <li>• La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale</li> <li>• Tecniche di gestione del colloquio telefonico: apertura, chiusura e trasferimento di una chiamata</li> <li>• Teoria e tecniche delle comunicazioni</li> <li>• Il fronte office, la qualità del servizio e l'immagine aziendale</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze</li> <li>• Gestire le fasi di presentazione e di identificazione dell'interlocutore al fine di stabilire un primo contatto proficuo</li> <li>• Stabilire una relazione empatica con il cliente</li> <li>• Mantenere un tono di voce gentile ed adottare stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia</li> <li>• Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana</li> <li>• Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore</li> <li>• Gestire tutte le fasi di una telefonata (Apertura, Gestione, Sviluppo del contatto, Conclusione) secondo i principi di ascolto attivo ed assertività</li> <li>• Ottimizzare i tempi di attesa</li> </ul>				apprendimenti formali, non formali ed informali
4	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gamma di prodotti/servizi in vendita</li> <li>• Principi e tecniche della comunicazione commerciale</li> <li>• Tecniche di intervista telefonica</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire indicazioni sui prodotti e servizi offerti erogando informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità</li> <li>• Decodificare correttamente le richieste dei clienti per veicolare</li> </ul>	Informare su prodotti e servizi	40	20	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>risposte e indicazioni congruenti con le esigenze manifestate</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle richieste</li> <li>• Saper rispondere a diverse tipologie di domande</li> <li>• Gestire le informazioni/richieste in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle stesse</li> <li>• Trasferire tempestivamente, in caso di richieste complesse, tutte le informazioni, opportunamente trattate ed analizzate, ai centri decisionali dell'impresa</li> <li>• Inviare schede tecniche o documentazione informativa utilizzando connessioni a reti informatiche e telematiche</li> <li>• Supportare le iniziative commerciali e comunicative</li> <li>• Comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire</li> <li>• Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la comprensione delle risposte/indicazioni e la soddisfazione dell'interlocutore</li> </ul>				
5	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetti base della tecnologia informatica</li> <li>• L'architettura del personal computer</li> <li>• Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo Windows</li> <li>• Tecniche di gestione data base (consultazione, inserimento e modifica dati)</li> <li>• Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax...)</li> <li>• Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale</li> </ul>	Informatica di base e macchine per ufficio	40	20	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di comunicazione d'impresa</li> <li>• Strategie e tecniche di vendita</li> <li>• Organizzazione del sistema distributivo</li> <li>• Tecniche di comunicazione telefonica</li> <li>• Tecniche di marketing operativo</li> </ul>	Assistere tutte le fasi di vendita	50	25	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-marketing</li> <li>• Software per la gestione delle attività di call center</li> <li>• Software gestionale per assistenza vendita</li> <li>• Contact center e dispositivi multicanali</li> <li>• Elementi di base di organizzazione del lavoro</li> <li>• Normativa sul trattamento dei dati personali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire ai clienti una puntuale consulenza in ogni fase dell'acquisto</li> <li>• Gestire le eventuali necessità, dal punto di vista tecnico e non solo, successive alla vendita</li> <li>• Supportare il cliente nella compilazione delle pratiche a supporto dell'assistenza</li> <li>• Registrare le richieste di assistenza dei clienti e compilare i relativi report utilizzando il sistema gestionale dell'azienda</li> <li>• Reindirizzare il contatto ad un livello superiore di assistenza nel caso non sia possibile chiudere la richiesta in prima persona</li> <li>• Utilizzare dispositivi multicanali per la gestione delle richieste (telefono, email, chat e altri tipi di messagerie)</li> <li>• Spiegare nel dettaglio le procedure per risolvere un problema</li> <li>• Rilevare e segnalare difetti di prodotto/malfunzionamenti/bug di sistema</li> <li>• Gestire gli ordini (ricevimento, stato di avanzamento, modifiche, cancellazioni) fornendo supporto all'attività del reparto commerciale</li> <li>• Gestire buoni, rimborsi, restituzioni, scambi, tenendo in considerazione i regolamenti e le politiche relative ai diversi metodi di pagamento</li> <li>• Modificare o aggiornare i dati o le condizioni contrattuali dei clienti quando richiesto</li> </ul>				formali, non formali ed informali
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di problem solving</li> <li>• Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• Principi e tecniche di customer satisfaction</li> <li>• Elementi di Customer Relationship Management</li> <li>• Tecniche di intervista telefonica</li> </ul>	Accogliere i reclami e soddisfare i clienti	50	25	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di gestione del conflitto interpersonale</li> <li>• Procedure di gestione reclami</li> <li>• Metodologie della ricerca quantitativa</li> <li>• Tecniche di fidelizzazione della clientela</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori</li> <li>• Gestire i reclami e le obiezioni in ottica di problem solving</li> <li>• Ascoltare i problemi e le richieste del cliente, individuando in quale ambito si inquadra il problema e proporre le possibili soluzioni</li> <li>• Proporre direttamente, quando possibile, la soluzione al reclamo</li> <li>• Mantenere il contatto con il cliente e comunicare le soluzioni aziendali adottate</li> <li>• Prendere in carico la richiesta del cliente fino alla sua risoluzione monitorando lo sviluppo della pratica di reclamo</li> <li>• Utilizzare software CRM per aggiornare e gestire tutte le informazioni rilevate dai clienti (data entry)</li> <li>• Gestire una intervista telefonica e formulare quesiti in modo comprensibile per rilevare il grado di soddisfazione della clientela e raccogliere reclami e suggerimenti</li> </ul>				formali, non formali ed informali
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni di lingua inglese</li> <li>• Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera</li> <li>• Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego)</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese utilizzando la fraseologia necessaria allo svolgimento delle attività</li> </ul>	Comunicare al telefono in lingua inglese	50	24	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
9	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il sistema di scrittura e lettura Braille</li> </ul>	Scrivere e leggere il braille e utilizzare tecnologie ed ausili per non vedenti o ipovedenti	100	48	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc)</li> <li>• Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy ecc.)</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare il sistema di scrittura e lettura Braille</li> <li>• Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti</li> </ul>				frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
10	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza</li> <li>• Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzare la prevenzione in azienda</li> <li>• Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale</li> </ul>	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	AmMESSO credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>413</b>	<b>206</b>	