

[H4.7] OPERATORE VENDITE A DISTANZA**Descrizione sintetica:**

L'Operatore vendite a distanza gestisce, in *call center outbound*, la relazione con la persona chiamata, stabilendo il contatto anche attraverso tecnologie web e sistemi di comunicazione integrata, al fine di promuovere e vendere prodotti/servizi, fissando appuntamenti con personale commerciale ed effettuando ricerche di mercato e sondaggi di opinione. Sulla base del modello organizzativo del call center, può altresì occuparsi della gestione degli ordini.

SISTEMI DI REFERENZIAZIONE	
Sistema di riferimento	Denominazione
Settore economico-professionale (SEP)	Servizi di distribuzione commerciale
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)
Livello E.q.f.	3
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet 47.91.30 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono

UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione delle relazioni con il cliente**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Gestire la relazione telefonica, adottando stili di comunicazione, adeguati ad obiettivo e contenuti dell'interazione, in rapporto alle diverse tipologie di clienti/utenti

LIVELLO E.q.f.: 3

CONOSCENZE

- Modelli teorici di comunicazione finalizzati all'interazione telefonica
- Fondamentali psicologici delle dinamiche relazionali relative alle differenti tipologie di cliente e contenuto della comunicazione
- Metodi e tecniche di comunicazione telefonica (ascolto, interazione attiva)
- Tecniche di identificazione del cliente
- Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico
- Lingua straniera (ascolto e produzione orale), al livello B1 del CEFR

ABILITA'

- Adottare lo stile comunicativo più appropriato, per il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione
- Utilizzare strategie di comunicazione, in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere
- Adottare tecniche di comunicazione efficace, con l'obiettivo di stimolare l'interesse e il coinvolgimento degli interlocutori, anche in lingua inglese
- Comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare comportamenti coerenti, al fine di evitare situazioni di conflitto/criticità
- Rilevare gli input funzionali all'identificazione delle diverse tipologie di interlocutori e degli obiettivi che si intendono perseguire, attraverso l'azione di comunicazione
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di tipologie di situazioni di comunicazione telefonica, relative a diversi stili e comportamenti degli interlocutori, simulare e motivare i protocolli di conversazione

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno tre tipologie di situazioni, di cui almeno una relativa ad un caso di conflitto ed una in lingua straniera, simulazione della conversazione e rappresentazione delle scelte di comunicazione compiute

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Gestire la postazione di lavoro, utilizzando gli strumenti e le tecnologie dedicate, in funzione del servizio da erogare, secondo le procedure richieste e nel rispetto delle norme e delle procedure di tutela della salute

LIVELLO E.q.f.: 3**CONOSCENZE**

- Il posto operatore: caratteristiche strumentali (cuffie, pc, etc.) ed ergonomiche
- Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione e gestione di file, reti
- Basi di uso ed interazione in Internet
- Principali software per la gestione dei flussi informativi
- Elementi di sicurezza digitale
- Tecnologie del call center
- Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management
- Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing)
- Live chat di assistenza
- Principi di igiene vocale
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

ABILITA'

- Utilizzare le tecnologie e gli strumenti, a supporto della interazione vocale di una postazione di lavoro di un call center
- Utilizzare gli specifici strumenti digitali di CRM – Customer Relationship Management

- Rispettare i protocolli di sicurezza informatica
INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Sulla base di un set tecnologico dato e di un insieme di tipiche situazioni d'uso, simulare l'uso delle funzioni di CRM – Customer Relationship Management
PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE Per almeno tre situazioni d'uso, identificazione ed utilizzo, in simulazione delle relative funzioni, di un applicativo CRM – Customer Relationship Management, con motivazione delle scelte compiute
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Promozione e vendita a distanza
RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA Contattare a distanza, attraverso applicativi CRM e comunicazione telefonica, i potenziali clienti, promuovendo e proponendo l'acquisto di prodotti/servizi, assistendoli nelle diverse fasi, pre-vendita e post-vendita ed acquisendo i loro dati
LIVELLO E.q.f.: 3
CONOSCENZE <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di marketing e telemarketing - Tecniche di vendita - Tipologie di vendite a distanza (telefoniche, a mezzo di tecnologie web e sistemi di comunicazione integrata) - La gestione delle diverse fasi della vendita a distanza: dall'approccio alla chiusura - Tecniche di fidelizzazione del cliente - Tecniche di gestione del tempo - Procedure e codici di comportamento per le fasi di: contatto, promozione, vendita, erogazione delle informazioni, sondaggi, trattamento obiezioni - Tipologie di traccia (script) – copione della telefonata - Tecniche di identificazione del cliente - Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico - Tecniche di somministrazione interviste e questionari - Norme a tutela dei consumatori - Normativa a tutela della privacy e del trattamento dei dati personali (GDPR) - Tecniche di gestione dello stress - Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro - Lingua straniera (ascolto e produzione orale), al livello B1 del CEFR
ABILITA' <ul style="list-style-type: none"> - Gestire la fase di contatto, utilizzando un vocabolario corretto e rispettoso - Reperire e analizzare informazioni, relativamente alle caratteristiche e all'utilizzo dei prodotti/servizi da proporre - Promuovere la vendita di prodotti/servizi mediante comunicazione a distanza (telefonica, chat o social media, mail, sito web, blog), descrivendo l'offerta e i prodotti/servizi, acquisendo le informazioni necessarie e immettendole nel sistema digitale di supporto - Interpretare esigenze e preferenze del cliente, adottando tecniche di negoziazione, atte ad adeguare i desiderata dei clienti, ai vincoli di prezzo e idonee al conseguimento degli obiettivi

<p>commerciali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le caratteristiche del prodotto/servizio che si promuove - Gestire momenti di stress e situazioni di frustrazione, reagendo positivamente - Assistere i clienti nei servizi post-vendita, quali la consegna, l'installazione di beni o attrezzature, l'attivazione di servizi, il follow-up, l'assistenza per scambio o resi dei prodotti, la risoluzione di anomalie, la gestione dei reclami, rilevando le attività effettuate, nel rispetto delle modalità aziendali
<p>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</p> <p>Sulla base di un set di procedure ed informazioni relativo alle diverse tipologie di prodotti/servizi, con riferimento a tipologie di clienti, simularne la promozione e la vendita attraverso il canale telefonico</p>
<p>PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE</p> <p>Per almeno due tipologie di prodotti/servizi e due tipologie di clienti, sulla base del set di informazioni dato, simulazione dell'attività di promozione e vendita, dal momento del primo contatto alla chiusura della pratica, con esplicitazione delle scelte comportamentali e relazionali adottate</p>
<p>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</p> <p>Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale</p>

<p>UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione della stipula di contratti e ordini</p>
<p>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</p> <p>Supportare le aree aziendali interessate nella gestione del processo di fornitura di beni e servizi, dalla stipula del contratto alla gestione del ciclo attivo, provvedendo, ove necessario, alla cura dei rapporti con i fornitori</p>
<p>LIVELLO E.q.f.: 3</p>
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologie di contratti di vendita e loro modalità di stipula - Documentazione di vendita (commerciale e fiscale) - Organizzazione del processo logistico di consegna di beni - Organizzazione del processo di erogazione dei servizi - Normativa a tutela della privacy e del trattamento dei dati personali (GDPR) - Norme a tutela dei consumatori - Tipologie di contratti di fornitura - Tecniche di evasione e monitoraggio degli ordini
<p>ABILITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Effettuare/supportare la stipula del contratto - Gestire i rapporti con i reparti di produzione e i fornitori, verificando le scorte e trasmettendo gli ordini - Monitorare la preparazione della spedizione di beni o l'attivazione dei servizi, predisponendo la documentazione commerciale (p.e. incarico di spedizione, garanzie) - Monitorare la predisposizione della documentazione di vendita (documenti di trasporto e documentazione fiscale) e trasmetterla al personale interessato

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di un set di procedure ed informazioni relativo alle diverse tipologie di prodotti/servizi, con riferimento a tipologie di clienti, rappresentare le diverse fasi del processo di fornitura, dalla stipula del contratto, alla gestione del ciclo attivo e della consegna

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno due tipologie di prodotti/servizi, sulla base del set di informazioni dato, motivata rappresentazione delle diverse fasi del processo di fornitura, dalla stipula del contratto, alla gestione del ciclo attivo e della consegna

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Gestire, attraverso specifici sistemi informativi, le informazioni relative ai contenuti della relazione telefonica, in applicazione delle procedure aziendali e nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e del trattamento dei dati personali

LIVELLO E.q.f.: 3**CONOSCENZE**

- Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione e gestione di file, reti
- Basi di uso ed interazione in Internet
- Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management
- Normativa a tutela della privacy e del trattamento dei dati personali (GDPR)
- Elementi di sicurezza digitale
- Tecniche di rilevazione della customer satisfaction
- Tecniche di redazione di reportistica
- Tecniche e strumenti per la gestione documentale
- Elementi di organizzazione aziendale

ABILITA'

- Applicare tecniche di feedback e reporting, utili alla rappresentazione degli esiti della relazione telefonica
- Identificare le diverse tipologie di informazioni necessarie alle esigenze di servizio (p.e. anagrafica clienti, gestione reclami, soddisfazione clienti, opinioni, etc.)
- Utilizzare tecniche per la rilevazione, diretta ed indiretta, delle problematiche individuate, utilizzando sistemi informatizzati, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore
- Utilizzare i pacchetti informatici di sistema e gli schemi in uso, per l'alimentazione del sistema informativo e dei database condivisi, nel rispetto delle tempistiche assegnate
- Elaborare la documentazione, sulla base dei dati rilevati, inoltrandola per conferma – ove del caso – al personale di riferimento

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di un set di informazioni relativo a tipologie di relazione telefonica, impostare, attraverso l'utilizzo di strumenti digitali ed in un tempo assegnato, le operazioni di classificazione dei dati raccolti, gestione della documentazione di supporto e reporting

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno tre tipologie di relazione telefonica, definite in termini di contenuto e caratteristiche del cliente, impostazione - nel tempo assegnato - delle operazioni di classificazione dei dati raccolti, gestione della documentazione di supporto e reporting, con esplicitazione delle scelte compiute

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale