

**[I2.4] OPERATORE ASSISTENZA CLIENTI****Descrizione sintetica:**

L'Operatore assistenza clienti gestisce, in *call center inbound*, la relazione con il chiamante, seguendolo nelle fasi di accoglienza, informazione, supporto tecnico e reclamo, prendendo in carico la relativa istanza, fino alla risoluzione in prima persona, o indirizzando il contatto ad assistenza tecnica/specifica dedicata.

<b>SISTEMI DI REFERENZIAZIONE</b>	
<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
Settore economico-professionale (SEP)	Area comune
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Livello E.q.f.	3
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	82.20.00 - Attività dei call center 82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali

<b>UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione delle relazioni con il cliente</b>
<b>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</b> Gestire la relazione telefonica, adottando stili di comunicazione, adeguati ad obiettivo e contenuti dell'interazione, in rapporto alle diverse tipologie di clienti/utenti
<b>LIVELLO E.q.f.: 3</b>
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelli teorici di comunicazione finalizzati all'interazione telefonica</li> <li>- Fondamentali psicologici delle dinamiche relazionali relative alle differenti tipologie di cliente e contenuto della comunicazione</li> <li>- Metodi e tecniche di comunicazione telefonica (ascolto, interazione attiva)</li> <li>- Tecniche di identificazione del cliente</li> <li>- Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico</li> <li>- Lingua straniera (ascolto e produzione orale), al livello B1 del CEFR</li> </ul>

**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

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare gli specifici strumenti digitali di CRM – Customer Relationship Management</li> <li>- Rispettare i protocolli di sicurezza informatica</li> </ul>
<p><b>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b></p> <p>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</p>
<p><b>PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE</b></p> <p>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</p>
<p><b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b></p> <p>Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale</p>

<p><b>UNITÀ DI COMPETENZA - Assistenza help desk</b></p>
<p><b>RISULTATO ATTESO DALL’ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</b></p> <p>Svolgere il servizio di assistenza help desk, relazionandosi con il cliente nelle fasi di accoglienza, erogazione di informazioni, supporto tecnico e gestione dei reclami</p>
<p><b>LIVELLO E.q.f.: 3</b></p>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestione delle diverse fasi della telefonata: dall'approccio alla chiusura</li> <li>- Tipologia di assistenza, procedure e codici di comportamento per le fasi di: accoglienza, erogazione delle informazioni, supporto tecnico, gestione della pratica e gestione dei reclami</li> <li>- Tecniche di identificazione del cliente</li> <li>- Le parole a valenza positiva e le espressioni da evitare</li> <li>- Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico</li> <li>- Norme a tutela dei consumatori</li> <li>- Normativa a tutela della privacy e del trattamento dei dati personali (GDPR)</li> <li>- Tecniche di gestione dello stress</li> <li>- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> <li>- Lingua straniera (ascolto e produzione orale), al livello B1 del CEFR</li> </ul>
<p><b>ABILITA’</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestire la fase di accoglienza, utilizzando un vocabolario corretto e rispettoso</li> <li>- Comprendere e interpretare le esigenze/richieste del cliente, attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</li> <li>- Circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare</li> <li>- Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché tempi di attuazione ed eventuali costi dello stesso</li> <li>- Tradurre le esigenze del cliente, in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</li> <li>- Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti, per eventuali casistiche non proceduralizzate</li> <li>- Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo, ricercando e fornendo le informazioni utili all'erogazione del servizio/informazione richiesta</li> <li>- Gestire i reclami, monitorando l’iter e tenendo informato il cliente sino alla chiusura della pratica, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore</li> </ul>

- Gestire momenti di stress e situazioni di frustrazione, reagendo positivamente
<b>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b> Sulla base di tipologie di richieste di assistenza (informazioni, soluzioni di problemi, reclami, etc.) e di comportamenti di clienti, simulare l'attività di supporto, dal momento dell'accoglienza alla chiusura della pratica
<b>PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE</b> Per almeno tre tipologie di richieste di assistenza (di cui una gestione di un reclamo) ed almeno due tipologie di comportamenti di clienti, simulazione dell'attività di assistenza, dal momento dell'accoglienza alla chiusura della pratica, con esplicitazione delle scelte di comunicazione adottate
<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b> Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

<b>UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica</b>
<b>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</b> 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
<b>LIVELLO E.q.f.: 3</b>
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione e gestione di file, reti</li> <li>- Basi di uso ed interazione in Internet</li> <li>- Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management</li> <li>- Normativa a tutela della privacy e del trattamento dei dati personali (GDPR)</li> <li>- Elementi di sicurezza digitale</li> <li>- Tecniche di rilevazione della customer satisfaction</li> <li>- Tecniche di redazione di reportistica</li> <li>- Tecniche e strumenti per la gestione documentale</li> <li>- Elementi di organizzazione aziendale</li> </ul>
<b>ABILITA'</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare tecniche di feedback e reporting, utili alla rappresentazione degli esiti della relazione telefonica</li> <li>- Identificare le diverse tipologie di informazioni necessarie alle esigenze di servizio (p.e. anagrafica clienti, gestione reclami, soddisfazione clienti, opinioni, etc.)</li> <li>- Utilizzare tecniche per la rilevazione, diretta ed indiretta, delle problematiche individuate, utilizzando sistemi informatizzati, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore</li> <li>- 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</li> <li>- Elaborare la documentazione, sulla base dei dati rilevati, inoltrandola per conferma – ove del caso – al personale di riferimento</li> </ul>
<b>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</b> 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