

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
QUALIFICAZIONE DI OPERATORE ASSISTENZA CLIENTI**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO:**

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Inquadramento della professione
Gestione delle relazioni con il cliente	Gestire la relazione con il cliente
--	Elementi di informatica
Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate	Utilizzare strumenti e tecnologie della postazione di lavoro
Assistenza help desk	Gestire le attività di assistenza
Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica	Gestire le informazioni acquisite nella relazione telefonica
--	Lingua straniera tecnica, al livello CEFR B1
--	Sicurezza sul luogo di lavoro

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3**

**3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO:**

- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale.
- Diploma di scuola secondaria di primo grado.
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore, con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini italiani, conoscenza di una lingua straniera almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana, almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari:*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l'intera durata del percorso o di dimostrazione dell'attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME: <sup>1</sup>

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientamento al ruolo</li> <li>- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<i>Inquadramento della professione</i>	12	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<p><b>Conoscenze</b></p> <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> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adottare lo stile comunicativo più appropriato per il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione</li> <li>- Utilizzare strategie di comunicazione, in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere</li> <li>- Adottare tecniche di comunicazione efficace, con l'obiettivo di stimolare l'interesse e il coinvolgimento degli interlocutori, anche in lingua inglese</li> <li>- Comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare comportamenti coerenti, al fine di evitare situazioni di conflitto/criticità</li> <li>- Rilevare gli input funzionali all'identificazione delle diverse tipologie di interlocutori e degli obiettivi che si intendono perseguire, attraverso l'azione di comunicazione</li> <li>- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia</li> </ul>	<i>Gestire la relazione con il cliente</i>	30	Max 10	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali.</p> <p>Credito di frequenza con valore a priori, in caso di possesso di qualifica di "Operatore vendite a distanza", i cui standard professionale e minimo di percorso formativo, costituiscono gli allegati, rispettivamente, "15" e "16" della presente determinazione.</p>
3.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione e gestione di file, reti</li> </ul>	<i>Elementi di informatica</i>	20	Max 20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da appren-

<sup>1</sup> La colonna "Durata minima", indica il numero di ore complessive obbligatorie di attività didattica in aula/laboratorio, al netto dell'eventuale tirocinio curriculare.

La colonna "di cui in FaD" indica il numero massimo di ore realizzabili con tale modalità, con il vincolo della tracciabilità individuale delle attività svolte e nell'ambito del monte ore complessivo di cui alla colonna "Durata minima".

Infine nella colonna "Crediti formativi", sono indicate le condizioni ed i limiti di riconoscibilità del credito di frequenza della corrispondente Unità di risultati di apprendimento.

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basi di uso ed interazione in Internet</li> <li>- Elementi di sicurezza digitale</li> </ul>				<p>dimenti formali, non formali ed informali.</p> <p>Credito di frequenza con valore a priori, in caso di possesso di qualifica di "Operatore vendite a distanza", i cui standard professionale e minimo di percorso formativo, costituiscono gli allegati, rispettivamente, "15" e "16" della presente determinazione.</p>
4.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnologie del call center</li> <li>- Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management</li> <li>- Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing)</li> <li>- Il posto operatore: caratteristiche strumentali (cuffie, pc, etc.) ed ergonomiche</li> <li>- Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>- Live chat di assistenza</li> <li>- Principi di igiene vocale</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare le tecnologie e gli strumenti, a supporto della interazione vocale di una postazione di lavoro di un call center</li> <li>- Utilizzare gli specifici strumenti digitali di CRM – Customer Relationship Management</li> <li>- Rispettare i protocolli di sicurezza informatica</li> </ul>	<p><i>Utilizzare strumenti e tecnologie della postazione di lavoro</i></p>	30	Max 10	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali.</p> <p>Credito di frequenza con valore a priori, in caso di possesso di qualifica di "Operatore vendite a distanza", i cui standard professionale e minimo di percorso formativo, costituiscono gli allegati, rispettivamente, "15" e "16" della presente determinazione.</p>
5.	<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> </ul>	<p><i>Gestire le attività di assistenza</i></p>	40	0	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p><b>Abilità</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 alla 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> <li>- Gestire momenti di stress e situazioni di frustrazione, reagendo positivamente</li> </ul>				
6.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	<p><i>Gestire le informazioni acquisite nella relazione telefonica</i></p>	20	Max 5	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali.</p> <p>Credito di frequenza</p>

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<p><b>Abilità</b></p> <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 e 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>				<p>con valore a priori, in caso di possesso di qualifica di "Operatore vendite a distanza", i cui standard professionale e minimo di percorso formativo, costituiscono gli allegati, rispettivamente, "15" e "16" della presente determinazione.</p>
7.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lingua straniera (ascolto e produzione orale), al livello B1 del CEFR</li> </ul>	<p><i>Lingua straniera tecnica al livello CEFR B1</i></p>	20	Max 10	<p>Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
8.	<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> <li>- Dispositivi di protezione individuali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale</li> </ul>	<p><i>Sicurezza sul luogo di lavoro</i></p>	8	Max 4	<p>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 del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008</p>
<b>DURATA MINIMA TOTALE, AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>180</b>	<b>Max 59</b>	

**NOTA:**

Le Unità di Risultati dell'apprendimento n. 1 e 2, vanno realizzate prima delle altre Unità.

**5. TIROCINIO CURRICULARE:**

Durata minima: 50 ore;

Durata massima: il 40% sul totale del percorso.

**6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE:**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

**7. METODOLOGIA DIDATTICA:**

Le Unità di risultati di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici, in particolare per le Unità di risultati di apprendimento n. 3, 4 e 6.

**8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI:**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti, per singola Unità di risultati di apprendimento.

**9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI:**

- Credito di ammissione: --.

- Crediti di frequenza: la percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; il 100% sul tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

**10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI:**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

**11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE:**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale, anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

**12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO:**

Certificato di qualificazione professionale, rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.