

Parte 2

Procedura e strumenti

Costruzione

All'inizio del tirocinio gli apprendisti prendono confidenza con la procedura inerente la formazione di base. Nel **glossario** si trovano le spiegazioni dei concetti fondamentali riguardanti la formazione di base sulla comunicazione con la clientela.

Il centro del corso è rappresentato dal **catalogo delle competenze operative**, modulo 2. In questa sede vengono spiegati concetti come quello di **obiettivo fondamentale**, **obiettivo operativo** e **obiettivo di valutazione**, che forgianno l'intero tirocinio. Sono spiegate ampiamente anche le **competenze professionali, metodologiche e sociali**.

Lo stesso modulo contiene anche gli **obiettivi di valutazione** per mettere in pratica le competenze maturate in azienda.

Questi obiettivi di valutazione sono suddivisi in sette settori didattici:

1. Organizzazione del lavoro e della collaborazione
2. Acquisizione di clienti
3. Assistenza alla clientela
4. Fidelizzazione della clientela
5. Riacquisizione di clienti
6. Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari
7. Rispetto di disposizioni e prescrizioni

Strumenti e sussidi

Competenze operative

Le competenze operative comprendono tutti i settori professionali e i relativi processi a cui sono esposti gli operatori per la comunicazione con la clientela, vengono adattate e individuate considerando il piano formativo.

Documentazione dell'apprendimento

La documentazione dell'apprendimento è un sussidio utile agli apprendisti per riconsiderare i processi di lavoro sull'esempio della propria esperienza. Concretamente può essere costituita da un quaderno, un blocco per appunti o un file su computer. Il suo utilizzo è un tassello fondamentale delle unità procedurali che deve ancora essere definito per la formazione di base alla comunicazione con la clientela.

Rapporto formativo

Il rapporto formativo viene compilato semestralmente dal responsabile per la formazione e serve a controllare il grado di apprendimento raggiunto fino a quel momento. La valutazione viene discussa con l'apprendista per poi fissare delle misure.

Pianificazione semestrale tra i tre luoghi di apprendimento

La pianificazione semestrale fornisce una panoramica generale sui tre anni di studio e sul grado di armonizzazione e di dipendenza esistente tra i tre luoghi di apprendimento. La pianificazione facilita la trasparenza e consente all'apprendista, al formatore e alla scuola professionale di trasmettere i temi in modalità sistemica considerando anche il luogo di apprendimento.

(vedi anche parte 3)

Materiale didattico e E-Learning

A scuola viene utilizzato del materiale didattico che consiste in un sussidio in tre parti ed è da considerarsi come complemento scolastico e strumento di lavoro, mentre per i corsi interaziendali ce ne sarà uno.

Per completare le tematiche inerenti la comunicazione può essere sviluppato e usato una modalità in e-learning, i cui dettagli però non sono ancora stati chiariti.

Formazione aziendale e scolastica

La formazione di base alla comunicazione con la clientela si suddivide in due parti: la prima che riguarda la formazione aziendale e scolastica, la seconda quella inerente i corsi interaziendali.

Formazione aziendale

La formazione in azienda consiste principalmente nell'apprendimento sul posto di lavoro, nella messa in pratica e nella relativa analisi guidata e assistita di ciò che è stato appreso. Anche i corsi interaziendali contribuiscono alla buona riuscita dell'apprendimento, essendo degli strumenti di trasmissione delle competenze fondamentali e prettamente settoriali.

Punto chiave della formazione

I punti chiave della formazione riguardano la loro capacità di **comunicare in modo adeguato alla situazione e al destinatario**, in tutte le fasi del contatto con il cliente, nonché di manifestare **orientamento al servizio e al cliente**.

Le competenze operative professionali degli operatori al dialogo con il cliente sono suddivise in sette ambiti:

1. Organizzazione del lavoro e della collaborazione
2. Acquisizione di clienti
3. Assistenza alla clientela
4. Fidelizzazione della clientela
5. Riacquisizione di clienti
6. Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari
7. Rispetto di disposizioni e prescrizioni

Formazione scolastica

L'inizio della formazione di base è caratterizzato da un corso di base impartito come pacchetto di lezioni. Quelle successive possono essere organizzati in blocchi o in giornate all'interno della settimana. I contenuti si trovano nel catalogo degli obiettivi formativi dell'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT).

Griglia delle lezioni tratta dal piano formativo

Ambiti di competenza / Materie di lezione	Totale lezioni	1° anno	2° anno	3° anno
Organizzazione del lavoro e della collaborazione	60	20	20	20
Acquisizione di clienti*	140	60	40	40
Assistenza della clientela*	160	80	40	40
Fidelizzazione della clientela*	160	80	40	40
Riacquisizione di clienti*	140	60	40	40
Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari	60	20	20	20
Rispetto di disposizioni e prescrizioni	40	40		
Totale insegnamento professionale	760	360	200	200
Cultura generale	360	120	120	120
Sport ed educazione fisica	140	60	40	40
Totale	1260	540	360	360

Corsi interaziendali

Corsi interaziendali

Sono utili alla trasmissione di competenze settoriali e interaziendali e vengono offerti da CallNet.ch. Sono proposti nell'arco di tutti gli anni di tirocinio, più precisamente sono previsti 10 giorni nel primo anno, 8 giorni nel secondo e 5 giorni nel terzo.

Scopo dei CI

I corsi interaziendali costituiscono un'integrazione della formazione aziendale e hanno lo scopo di introdurre gli apprendisti alle abilità comunicative e alle tematiche di massima concernenti i Contact Center e di prepararli alla formazione successiva all'interno dell'azienda formatrice. Gli apprendisti, durante lo svolgimento delle attività in azienda, devono esercitare, consolidare e approfondire le capacità acquisite nel modo più autonomo possibile. I corsi forniscono competenze settoriali e sono utili a garantire il controllo delle attività svolte.

Titolare e organizzazione dei CI

Titolare dei corsi interaziendali sono le Oml, l'associazione CallNet.ch.

Ogni luogo in cui si svolge il corso prevede la nomina di una commissione incaricata della preparazione e svolgimento dei corsi. Gli apprendisti vengono convocati dalle rispettive commissioni. Le commissioni collaborano nella pianificazione dei corsi con le scuole professionali e gli uffici in questione.

Maggiori informazioni sulle commissioni regionali, cantonali e intercantonali e delle rispettive persone responsabili saranno presto disponibili sul sito www.fachleute-kundendialog.ch.

Obbligatorietà

La frequenza dei corsi interaziendali è obbligatoria per tutti gli apprendisti. Questa obbligatorietà è sancita dalla Legge federale sulla formazione professionale.

Costi

In linea di massima i costi derivanti dai corsi interaziendali vengono sostenuti, una volta detratte le sovvenzioni federali e cantonali, dalle aziende formatrici. Gli apprendisti non devono sostenere alcun costo aggiuntivo.

Durata del corso

Il regolamento di tirocinio prevede, nel primo anno, una durata di 10 giorni, nel secondo di 8 giorni, nel terzo 5. La persona in formazione frequenta nell'arco di tutto il periodo di tirocinio tre corsi interaziendali.

Programma dei CI

Per i corsi interaziendali viene stilato un regolamento quadro. Su questa base CallNet.ch pubblica su www.fachleute-kundendialog.ch un programma di corso con l'indicazione degli obiettivi di valutazione da discutere tratti dal catalogo degli obiettivi di formazione. Le commissioni, basandosi su questo programma nazionale, stilano il loro programma dettagliato.