

Parte 3/1

Panoramica del 1° anno (1° e 2° semestre)

Corsi interaziendali

Pianificazione semestrale della formazione dell'operatore per la comunicazione con la clientela

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

Ripartizione semestrale del piano formativo

1. Ambito di competenza professionale:						1° semestre	2° semestre	1° semestre: Tem: l'azienda, la scuola e i CI	2° semestre Tem: l'azienda, la scuola e i CI
Organizzazione del lavoro e della collaborazione									
1.3. Competenza operativa professionale:									
Svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate.									
1.3. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela possono pianificare il proprio lavoro, durante una giornata, solo in misura limitata. Molto dipende infatti dal numero di richieste che giungono loro. Debbono pertanto sapere quali lavori potrebbero svolgere durante le pause di chiamata e predisporre ad essi. Da una parte, sanno quali sono i lavori di cui sono responsabili; dall'altra, debbono attivarsi per utilizzare costruttivamente le pause di chiamata.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di lavoro				Autonomia					
Obiettivo operativo 1.3.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela analizzano l'efficienza del proprio lavoro									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
1.3.4.1.	... sono in grado di analizzare i dati statistici che si producono regolarmente (p. es.: sulle performance o sul monitoraggio della qualità) e di implementare misure di ottimizzazione.	C5		x			x	Statistiche, Performance, monitoraggio della qualità	Statistiche, Performance, monitoraggio della qualità
1.3.4.2.	... sono in grado di analizzare statistiche esistenti e di individuare tutti i punti critici relativi alla performance.	C4		x			x	Statistiche, Performance, monitoraggio della qualità	Statistiche, Performance, monitoraggio della qualità

1.5. Competenza operativa professionale: Impostare la cooperazione verso la realizzazione di un servizio.									
1.5. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nella propria attività quotidiana, agiscono sempre all'interno di team. Il lavoro nel Call Center è sempre un lavoro di gruppo con molte interfacce verso altri settori e reparti. Ciò richiede agli operatori un elevato orientamento al team e al cliente. Gli operatori per la comunicazione con la clientela si comportano sempre in modo orientato al servizio con tutti coloro che ne ricevono le prestazioni. Seguono con cura le più efficaci attività di scambio di informazioni e know-how con colleghi, responsabili di reparto, specialisti, superuser, fornitori, supporto IT esterno e molti altri interlocutori.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di lavoro		Capacità di comunicare		Capacità di cooperare					
Obiettivo operativo 1.5.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela ist motiviert, im Team zu arbeiten.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
1.5.3.3.	... sanno descrivere le caratteristiche di un comportamento orientato al servizio e al cliente sulla base di esempi rilevati nella propria azienda	C2		x		x		Orientamento al servizio e al cliente	

2. Ambito di competenza professionale:									
Acquisizione di clienti.									
2.2. Competenza operativa professionale:									
Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.									
2.2. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela impostano l'apertura del colloquio facendo riferimento all'utilità e al valore aggiunto dal punto di vista del cliente. Poi, utilizzando particolari tecniche di conduzione del colloquio e con il supporto di glossari e frasi standard, forniscono informazioni relative a prodotti, estensioni dei prodotti, prestazioni aggiuntive, offerte di servizio, ecc... Ove possibile, e se disponibili, fanno riferimento alle richieste espresse dal cliente (formulari inviati dal cliente, interessi espressi). Per la conduzione del colloquio telefonico, tengono in considerazione aspetti dell'espressione personale (intonazione della voce, mimica). Durante il colloquio, di tanto in tanto si rivolgono al cliente chiamandolo per nome al fine di mantenere un legame personale. Utilizzano come supporto la documentazione relativa alle diverse tipologie di cliente e ai modi più adeguati per rivolgersi loro.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di presentazione									
Tecniche di vendita									
Obiettivo operativo 2.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle diverse tecniche di conduzione del colloquio e sull'espressione personale, e comprendono i diversi tipi di cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.2.2.3.	... sono in grado di adeguare il proprio comportamento durante il colloquio ai diversi tipi di cliente.	C3		x		x		Tipologie di cliente	
Obiettivo operativo 2.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a prendere la conduzione attiva del colloquio.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.2.3.2.	... sanno descrivere in frasi brevi e complete gli effetti della propria espressività (mimica, intonazione della voce) sulla fidelizzazione del singolo cliente, e modificarla di conseguenza.	C3		x			x	Impiego della voce, educazione della voce	
Obiettivo operativo 2.2.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di identificare il tipo di cliente con cui interagiscono e di comportarsi in modo adeguato.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.2.4.1.	... sono in grado, a fronte di esempi dati, di definire il tipo di cliente con cui si confrontano e di descrivere esaurientemente la modalità adeguata di interagire con esso.	C5		x		x		Tipologie di cliente, clienti difficili	

2.7. Competenza operativa professionale:									
Condurre i colloqui per l'acquisizione di nuovi clienti nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.									
2.7. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di acquisizione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano come supporto gli strumenti ausiliari messi a loro disposizione dall'azienda, come manuali, glossari ecc...									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità di comunicare							
Obiettivo operativo 2.7.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione e dall'azienda, di condurre in modo competente colloqui con i clienti nella propria lingua nazionale regionale, e in un'altra lingua nazionale o in inglese.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.7.1.3.	... sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.	C3		x			x		Linguaggio specialistico

3. Ambito di competenza professionale:									
Assistenza alla clientela.									
3.1. Competenza operativa professionale:									
Analizzare metodicamente le richieste dei clienti.									
3.1. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela raccolgono, utilizzando un'adeguata tecnica di formulazione delle domande, di ascolto attivo e di comprensione del testo, l'esigenza del cliente esistente. Procedono in modo sistematico alla programmazione efficiente della gestione del caso. Confermano al cliente di avere compreso la sua esigenza. Gestiscono abilmente le obiezioni del cliente e controargomentano in modo adeguato.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare Capacità di negoziare							
Obiettivo operativo 3.1.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente l'esigenza del cliente grazie a metodologie appropriate.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.1.1.3.	... a fronte di casi concreti, sono in grado di motivare il proprio modo di operare, risalendo alle tecniche di comunicazione utilizzate.	C5		x			x		Comunicazione professionale
3.2. Competenza operativa professionale:									
Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.									
3.2. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie alla propria modalità di espressione (voce, stile di scrittura, ecc...) e al proprio modo di operare, creano un clima di comunicazione calmo e gradevole. Si propongono al cliente con la capacità di comprendere la sua situazione o le circostanze in cui può trovarsi. Grazie a procedure empatiche e competenti, gli operatori per la comunicazione con la clientela trasmettono una sensazione di sicurezza.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità di gestire situazioni di stress Forme comportamentali adeguate							
Obiettivo operativo 3.2.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie alla propria capacità di agire empaticamente, sono in grado di creare un clima di conversazione calmo e costruttivo.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.2.1.1.	... sanno adattare la propria voce alla situazione particolare, per trasmettere al cliente comprensione e sicurezza.	C3		x			x		Impiego ed educazione della voce
3.2.1.3.	... sanno catalogare per tipologia il cliente che ricevono e adeguare di conseguenza il modo di agire e la scelta di vocaboli.	C5		x			x		Tipologie di cliente

Obiettivo operativo 3.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.2.2.1.	... a fronte di una situazione data, sanno spiegare il motivo dell'utilizzo di un determinato tono della voce e della scelta di vocaboli, citando almeno tre effetti positivi per ciascuno.	C5		x			x		Impiego ed educazione della voce
3.2.2.4.	... sono in grado di utilizzare in modo mirato gli effetti della voce in una situazione di colloquio.	C3		x			x		Impiego della voce, comunicazione professionale
Obiettivo operativo 3.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.2.3.2.	... sanno manifestare in modo convincente, in un gioco di ruolo, il modo in cui affrontano con comprensione un cliente difficile.	C5		x			x		Clienti difficili
Obiettivo operativo 3.2.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.2.4.1.	... a fronte di una situazione di colloquio e di un cliente particolare dati, sanno dire con quale comportamento reagiscono e spiegare perché.	C5		x			x		Tipologie di cliente
3.2.4.2.	... sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress	C3		x			x		Gestione dello stress La motivazione
3.2.4.3.	... sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.	C3		x			x		Gestione dello stress

3.3. Competenza operativa professionale:									
Analizzare i problemi basandosi su sistemi informatici e banche dati									
3.3. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela conoscono i sistemi informatici e le banche dati aziendali, che forniscono informazioni sulla relazione con il cliente e sulle sue attività. Procedono a verifiche secondo i processi previsti e individuano i possibili errori. Sono consapevoli della frequenza delle diverse cause di errore e sanno strutturare il proprio comportamento in base alle priorità. Gli operatori per la comunicazione con la clientela gestiscono il contatto per mezzo delle domande, dell'ascolto attivo e di uno stile di scrittura adeguato (anche nella comunicazione scritta).									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di lavoro		Capacità applicative							
Capacità di utilizzare le fonti di informazioni									
Obiettivo operativo 3.3.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sui sistemi informatici e sulle banche dati aziendali, nonché sulla frequenza delle cause di errore.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.3.2.2.	... sono in grado di citare tutti i sistemi informatici e le banche dati a loro disposizione con i rispettivi contenuti, e di utilizzarli.	C3		x			x		La tecnica nel Contact Center Banche dati, sistemi informativi
3.4. Competenza operativa professionale:									
Elaborare soluzioni adeguate al cliente.									
3.4. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela individuano soluzioni adeguate al cliente sulla base dei processi aziendali e delle disposizioni su prodotti e servizi. Sanno valutare la migliore variante da proporre al cliente. Comunicano quest'ultima al cliente in modo e forma comprensibili.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche per la risoluzione dei problemi		Capacità di comunicare							
Obiettivo operativo 3.4.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di individuare e di comunicare la migliore soluzione possibile per il cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.4.1.1.	... a fronte di esempi di colloquio, sono in grado di mostrare le migliori soluzioni possibili per il cliente e di motivare ampiamente questa scelta.	C5		x			x		Monitoraggio della qualità
3.4.1.3.	... a fronte di esempi di esigenze del cliente, sanno mostrare almeno due possibili varianti di soluzione e citare due vantaggi e due svantaggi per ciascuna di esse.	C2		x			x		Monitoraggio della qualità

Obiettivo operativo 3.4.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per formulare proposte adeguate all'interlocutore.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.4.3.3.	... sanno usare quattro fattori motivanti, che li pongono in condizione di offrire al cliente il miglior servizio possibile.	C3		x		x			La motivazione
3.5. Competenza operativa professionale: Risolvere le richieste dei clienti in modo soddisfacente.									
3.5. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela concludono attivamente il contatto con il cliente e lo informano riassumendo il contenuto del colloquio e informandolo sulla procedura successiva, nonché sulle responsabilità ad essa connesse. Richiedono al cliente di confermare che la sua richiesta è stata risolta e si congedano utilizzando la formula corretta di saluto, oppure trasmettono la chiamata e la relativa richiesta, che non possiedono le competenze per risolvere, ai collaboratori o reparti preposti, informando il cliente sui motivi di questa decisione.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare		Autonomia					
Obiettivo operativo 3.5.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare in quale misura la richiesta del cliente potrà essere considerata risolta.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.5.4.1.	... sulla base di una particolare richiesta del cliente, sanno citare tutti i particolari che debbono essere spiegati al cliente e motivarli.	C2		x		x			Tipologie di cliente
3.6. Competenza operativa professionale: Elaborare le richieste dei clienti.									
3.6. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela, al termine della chiamata, inoltrano le informazioni necessarie sulla richiesta del cliente alla destinazione adeguata. Riassumono in modo comprensibile nella banca dati la richiesta del cliente e gli accordi presi al riguardo. Svolgono autonomamente i compiti connessi all'elaborazione della richiesta del cliente che attengono al proprio campo di responsabilità. Gli operatori per la comunicazione con la clientela riflettono sul proprio comportamento nel colloquio e si predispongono a ottimizzare la propria gestione del colloquio.									

Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali						
Tecniche per la risoluzione dei problemi				Autonomia						
Obiettivo operativo 3.6.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare il proprio comportamento durante il colloquio con il cliente, individuando il proprio potenziale di miglioramento.										
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola					
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...									
3.6.2.1.	... sulla base di uno standard di qualità dato, sono in grado di giudicare realisticamente il proprio comportamento durante il colloquio.	K6		x			x			Monitoraggio della qualità
3.6.2.2.	... sulla base dell'analisi di un colloquio, sono in grado di individuare almeno due misure di miglioramento per il proprio comportamento durante la conversazione.	C5		x			x			Monitoraggio della qualità
3.6.2.3.	... sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.	C2		x			x			Monitoraggio della qualità
3.7. Competenza operativa professionale:										
Condurre i colloqui di assistenza alla clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.										
3.7. Obiettivo fondamentale:										
Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di assistenza alla clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano a supporto tutti gli strumenti ausiliari aziendali come manuali, dizionari ecc...										
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali						
		Capacità di comunicare								
Obiettivo operativo 3.7.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali, di condurre in modo competente colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.										
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola					
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...									
3.7.1.3.	... sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario tecnico specialistico nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C3		x			x			Linguaggio specialistico

4. Ambito di competenza professionale:									
Fidelizzazione della clientela.									
4.1. Competenza operativa professionale:									
Analizzare con precisione i bisogni dei clienti.									
4.1. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela, sulla base di criteri definiti, prendono regolarmente contatto in modo attivo con i clienti e li interrogano sulla loro soddisfazione e/o rispondono a domande su prodotti e servizi. Riconoscono il bisogno di informazioni e servizi supplementari e reagiscono di conseguenza.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate							
Obiettivo operativo 4.1.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati e prendere attivamente contatto con il cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.1.3.2.	... sanno elencare almeno quattro misure di automotivazione e di utilizzarle.	C3		x			x		La motivazione
4.1.3.3.	... sanno spiegare la piramide di Maslow con riferimento all'orientamento al cliente.	C2		x			x		La motivazione
Obiettivo operativo 4.1.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nel contatto con il cliente, sono in grado di riconoscere in modo affidabile le mancanze di chiarezza e i bisogni insoddisfatti e reagiscono di conseguenza.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.1.4.1.	... tramite l'utilizzo della voce e delle informazioni adeguate, sanno rispondere alle domande aperte del cliente.	C3		x			x		Impiego della voce

4.2. Competenza operativa professionale: In caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni.									
4.2. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno reagire in modo rapido e valorizzante per il cliente, rispondendo al momento giusto ai segni di insoddisfazione o alle intenzioni di disdetta manifestate da quest'ultimo. In caso di bisogno, Gli operatori per la comunicazione con la clientela formulano le spiegazioni necessarie per proporre al cliente modifiche del contratto e per eliminare motivi di malinteso e di insoddisfazione.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di comunicare Tecniche di negoziazione		Capacità di cooperare					
Obiettivo operativo 4.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a confrontarsi con impegno con l'insoddisfazione di un cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.2.3.2.	... sulla base di esempi di colloqui, sanno indicare i segnali principali di insoddisfazione.	C3		x			x		Gestione dei reclami
4.3. Competenza operativa professionale: Gestire i reclami mirando a una alla soluzione.									
4.3. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela gestiscono i reclami con orientamento alla soluzione e rispondono alle domande in modo esauriente, oppure chiariscono al cliente il modo in cui si è giunti all'insoddisfazione e ne espongono i motivi. Riassumono lo stato d'animo del cliente e sviluppano empatia. Gli operatori per la comunicazione con la clientela prendono sul serio il cliente nella sua esigenza e lo portano alla distensione. Elaborano la richiesta del cliente e la sua insoddisfazione fino alla chiusura positiva del contatto. Gestiscono i reclami con il necessario distacco e il necessario know-how professionale.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità di gestire situazioni di stress		Capacità di cooperare Intelligenza emotiva					
Obiettivo operativo 4.3.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono delle tecniche necessarie per effettuare una gestione del reclamo orientata alla soluzione, nonché delle conoscenze sulle modalità per mantenere il necessario distacco nel contatto con il cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.3.2.1.	... sanno mettere in pratica tre tecniche grazie alle quali si mantiene il distacco dal cliente.	C3		x			x		Limitazione e distacco
4.3.2.2.	... sanno spiegare sulla base di esempi il modo di comportarsi in caso di reclami.	C2		x			x		Gestione dei reclami
4.3.2.5.	... sanno spiegare le reazioni del corpo allo stress.	C2		x			x		Gestione dello stress

Obiettivo operativo 4.3.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela desiderano indirizzare i colloqui emozionalmente difficili su binari costruttivi.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.3.3.1.	... sanno elencare quattro misure utili per mantenere distacco.	C1		x			x		Limitazione e distacco
Obiettivo operativo 4.3.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare e riassumere la situazione emotiva del cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.3.4.1.	... sanno applicare il comportamento adeguato in corrispondenza di cinque diversi stati d'animo del cliente.	C3		x			x		Tipologie di cliente Clienti difficili
4.3.4.2.	... sulla base di descrizioni esemplari di comportamento, sanno catalogare lo stato d'animo corrispondente del cliente.	C5		x			x		Tipologie di cliente
4.4. Competenza operativa professionale: Informare proattivamente i clienti sulle novità.									
4.4. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela, al fine di rafforzare il legame con i clienti, li informano regolarmente e proattivamente sulle novità relative a prodotti e servizi e sui vantaggi aggiuntivi. Sanno capire quando queste informazioni sono utili al cliente e comunicarle con frasi brevi e chiare.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di vendita		Forme comportamentali adeguate Capacità applicative		Capacità di cooperare					
Obiettivo operativo 4.4.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di capire perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno prendere le necessarie contromisure.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela "...								
4.4.3.1.	... sulla base di esempi, sanno spiegare perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno costruire un elenco di misure personali di miglioramento per rimediare ai colloqui insoddisfacenti.	C5		x			x		Monitoraggio della qualità

4.5. Competenza operativa professionale:									
Creare situazioni per sorprendere il cliente.									
4.5. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela entusiasmano regolarmente il cliente con informazioni e servizi inaspettati. Riconoscono le situazioni adatte e sfruttano le opportunità che si presentano loro.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di vendita		Capacità di comunicare							
Obiettivo operativo 4.5.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di sfruttare in modo opportuno le situazioni adatte per sorprendere in modo positivo il cliente con informazioni e servizi.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.5.1.1.	... sanno indicare tre effetti sorprendenti per stupire il cliente.	C3		x			x		Sbalordire il cliente
Obiettivo operativo 4.5.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela possiedono la conoscenza relativa alle situazioni nelle quali si può sorprendere il cliente con informazioni aggiuntive.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.5.3.1.	... sulla base di situazioni di colloquio e di formulazioni della richiesta del cliente, sono in grado di individuare i momenti adeguati per sorprenderlo e di sfruttarli.	C3		x			x		Sbalordire il cliente
Obiettivo operativo 4.5.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per sfruttare le opportunità.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.5.4.2.	... sanno distinguere quattro misure per la propria automotivazione	C3		x			x		La motivazione

4.6. Competenza operativa professionale:									
Condurre i colloqui di fidelizzazione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.									
4.6. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di assistenza alla clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese. Utilizzano a supporto tutti gli strumenti ausiliari aziendali come manuali, dizionari ecc...									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità di comunicare							
Obiettivo operativo 4.6.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali, di condurre in modo competente colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.6.1.3.	... sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario tecnico specialistico nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C3		x			x		Linguaggio specialistico

5. Ambito di competenza professionale:									
Riacquisizione di clienti.									
5.2. Competenza operativa professionale:									
Utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con ex clienti.									
5.2. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono il colloquio grazie alle tecniche di formulazione delle domande; si confrontano in modo personalizzato con il cliente e lo ascoltano attentamente. Influenzano l'interazione con il cliente nel corso dello svolgimento del colloquio.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità di comunicare Formule comportamentali adeguate							
Obiettivo operativo 5.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a proporsi in modo personale al cliente ascoltandolo attentamente e con attenzione.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
5.2.3.2.	... sanno spiegare perché la una gestione del colloquio personalizzata e adeguata ai bisogni del cliente è di importanza centrale per il successo di un'azienda.	C2		x		x			Comunicazione professionale
5.4. Competenza operativa professionale:									
Concludere il colloquio con ex clienti definendo in che modo proseguire il rapporto..									
5.4. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nella fase di conclusione del colloquio con un cliente non più legato all'azienda, concordano le rispettive responsabilità e le successive scadenze. Definiscono inoltre la procedura successiva.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di lavoro Tecniche decisionali									
Obiettivo operativo 5.4.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa nell'ambito della conclusione formale di una chiamata con un cliente non più legato all'azienda.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
5.4.2.1.	... tra cinque richieste formulate, utilizzando i fondamenti della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...), sanno scegliere la più gentile e motivare la propria scelta.	C5		x		x			Impiego della voce Comunicazione professionale

6. Ambito di competenza professionale:									
Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari.									
6.1. Competenza operativa professionale:									
Utilizzare correttamente gli strumenti tecnici di lavoro									
6.1. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela necessitano, al fine di svolgere le proprie attività, di numerosi strumenti di lavoro, come computer, fax, telefono, stampante, scanner, ecc... Essi li utilizzano nel proprio lavoro quotidiano in modo preciso ed efficiente. Conoscono e utilizzano le più importanti interfacce (per esempio: con altri reparti e con altri sistemi).									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di lavoro		Capacità applicative							
Obiettivo operativo 6.1.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela mostrano apertura verso la componente tecnica della propria attività.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
6.1.3.1.	... sono in grado di descrivere chiaramente i vantaggi della tecnica con concreti riferimenti alla propria attività.	C2		x		x	x		La tecnica nel Contact Center
6.2. Competenza operativa professionale:									
Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.									
6.2. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano autonomamente le applicazioni e i sistemi rilevanti per lo svolgimento della propria professione. Conoscono processi e procedure e sanno rappresentare le proprie azioni e attività. Conoscono le principali disposizioni e specifiche della propria azienda. Grazie a una modalità di pensiero sistemica, riconoscono le relazioni tra i prodotti e i servizi e le loro rappresentazioni nei sistemi.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità applicative							

Obiettivo operativo 6.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativa ai sistemi, ai programmi e alle apparecchiature che utilizzano e si riferiscono sempre a questo sapere nell'applicazione e utilizzo degli stessi.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
6.2.2.1.	... sanno spiegare con parole proprie la funzione e le modalità di utilizzo dei sistemi, dei programmi e delle apparecchiature.	C2		x		x			La tecnica nel Contact Center
6.2.2.2.	... sulla base di un processo di servizio, sono in grado di spiegare l'utilizzo di tutti i sistemi necessari a svolgerlo.	C2		x		x	x		La tecnica nel Contact Center
Obiettivo operativo 6.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a riconoscere le relazioni tra prodotti e servizi e le corrispondenti rappresentazioni nei sistemi.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
6.2.3.1.	... sanno spiegare in modo completo il modo in cui le relazioni tra prodotti e servizi si rappresentano nei sistemi utilizzati.	C2		x		x			La tecnica nel Contact Center

7. Ambito di competenza professionale: Rispetto di disposizioni e prescrizioni.									
7.2. Competenza operativa professionale: Osservare responsabilmente i regolamenti aziendali.									
7.2. Obiettivo fondamentale: Gli operatori per la comunicazione con la clientela si attengono sempre, durante il proprio lavoro e nell'utilizzo di apparecchiature e sistemi, ai regolamenti, prescrizioni e norme aziendali.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità applicative							
Obiettivo operativo 7.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativamente ai regolamenti, alle prescrizioni e alle norme aziendali nella gestione di apparecchiature e sistemi.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
7.2.2.1.	... sono in grado di spiegare gli effetti del mancato rispetto dei regolamenti aziendali.	C2		x		x			Rispettare le disposizioni
7.2.2.2.	... sono in grado di descrivere, servendosi di esempi, gli effetti sulle attività di almeno 5 prescrizioni aziendali.	C2		x		x			Rispettare le disposizioni
Obiettivo operativo 7.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare i rischi e le conseguenze connessi alla contravvenzione delle norme e prescrizioni aziendali.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
7.2.3.2.	... sanno elencare a memoria tre conseguenze negative del mancato rispetto di prescrizioni.	C1		x		x			Rispettare le disposizioni

7.3. Competenza operativa professionale:									
Osservare la sicurezza e la protezione dei dati.									
7.3. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare correttamente l'importanza del rispetto delle normative sulla sicurezza e la protezione dei dati personali. Nel proprio lavoro quotidiano, osservano prescrizioni legali e aziendali al riguardo. In occasione della raccolta di nuovi dati, identificano le persone interessate. Sono consapevoli delle conseguenze (rischi commerciali) di una gestione inappropriata dei dati personali.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità applicative							
Obiettivo operativo 7.3.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di mantenere la sicurezza e alla protezione dei dati personali, con accuratezza e nel rispetto delle prescrizioni aziendali.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
7.3.1.1.	... sono in grado di spiegare per mezzo di esempi le modalità di gestione dei dati confidenziali a propri colleghi in formazione.	C2		x		x	x		Protezione dei dati

Temi dei corsi interaziendali 1° anno

Temi	Giorni
Introduzione alla formazione di base (panoramica, documentazione dell'apprendimento, approccio vero gli obiettivi di valutazione, ecc.) La pianificazione del primo anno	1° giorno
Gli apprendisti vengono introdotti nei processi, nell'approccio con la documentazione dell'apprendimento nella comprensione degli obiettivi di valutazione. Vengono discusse e presentate la pianificazione e le scadenze del primo anno.	
Customer Life Cycle L'orientamento al servizio e al cliente	2° giorno
Obiettivo operativo 1.5.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a lavorare in team.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
1.5.3.3.	... sanno descrivere le caratteristiche di un comportamento orientato al servizio e al cliente sulla base di esempi rilevati nella propria azienda
Coordinare un Contact Center Il rispetto delle disposizioni La realizzazione della protezione dei dati Il codice d'onore	3° giorno
Obiettivo operativo 7.3.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di mantenere la sicurezza e alla protezione dei dati personali, con accuratezza e nel rispetto delle prescrizioni aziendali.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
7.2.2.1.	... sono in grado di spiegare gli effetti del mancato rispetto dei regolamenti aziendali.
7.2.2.2.	... sono in grado di descrivere, servendosi di esempi, gli effetti sulle attività di almeno 5 prescrizioni aziendali.
7.2.3.2.	... sanno elencare a memoria tre conseguenze negative del mancato rispetto di prescrizioni.
Obiettivo operativo 7.3.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di mantenere la sicurezza e alla protezione dei dati personali, con accuratezza e nel rispetto delle prescrizioni aziendali.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
7.3.1.1.	... sono in grado di spiegare per mezzo di esempi le modalità di gestione dei dati confidenziali a propri colleghi in formazione.
Le banche dati, i sistemi informativi Le statistiche, performance, i piani di lavoro Gli aspetti tecnici del Contact Center	4° giorno
Obiettivo operativo 1.3.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela analizzano l'efficienza del proprio lavoro	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
1.3.4.1.	... sono in grado di analizzare i dati statistici che si producono regolarmente (p. es.: sulle performance o sul monitoraggio della qualità) e di implementare misure di ottimizzazione.
1.3.4.2.	... sono in grado di analizzare statistiche esistenti e di individuare tutti i punti critici relativi alla performance.
Obiettivo operativo 3.3.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sui sistemi informatici e sulle banche dati aziendali, nonché sulla frequenza delle cause di errore.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
3.3.2.2.	... sono in grado di citare tutti i sistemi informatici e le banche dati a loro disposizione con i rispettivi contenuti, e di utilizzarli.

Obiettivo operativo 6.1.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela mostrano apertura verso la componente tecnica della propria attività.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
6.1.3.1.	... sono in grado di descrivere chiaramente i vantaggi della tecnica con concreti riferimenti alla propria attività.
Obiettivo operativo 6.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa relativa ai sistemi, ai programmi e alle apparecchiature che utilizzano e si riferiscono sempre a questo sapere nell'applicazione e utilizzo degli stessi.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
6.2.2.1.	... sanno spiegare con parole proprie la funzione e le modalità di utilizzo dei sistemi, dei programmi e delle apparecchiature.
6.2.2.2.	... sulla base di un processo di servizio, sono in grado di spiegare l'utilizzo di tutti i sistemi necessari a svolgerlo.
6.2.3.1.	... sanno spiegare in modo completo il modo in cui le relazioni tra prodotti e servizi si rappresentano nei sistemi utilizzati.
Educazione della voce	
5° giorno	
Obiettivo operativo 2.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a prendere la conduzione attiva del colloquio.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
2.2.3.2.	... sanno descrivere in frasi brevi e complete gli effetti della propria espressività (mimica, intonazione della voce) sulla fidelizzazione del singolo cliente, e modificarla di conseguenza.
Obiettivo operativo 3.2.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie alla propria capacità di agire empaticamente, sono in grado di creare un clima di conversazione calmo e costruttivo.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
3.2.1.1.	... sanno adattare la propria voce alla situazione particolare, per trasmettere al cliente comprensione e sicurezza.
Obiettivo operativo 3.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
3.2.2.1.	... a fronte di una situazione data, sanno spiegare il motivo dell'utilizzo di un determinato tono della voce e della scelta di vocaboli, citando almeno tre effetti positivi per ciascuno.
3.2.2.4.	... sono in grado di utilizzare in modo mirato gli effetti della voce in una situazione di colloquio.
Obiettivo operativo 4.1.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nel contatto con il cliente, sono in grado di riconoscere in modo affidabile le mancanze di chiarezza e i bisogni insoddisfatti e reagiscono di conseguenza.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
4.1.4.1.	... tramite l'utilizzo della voce e delle informazioni adeguate, sanno rispondere alle domande aperte del cliente.
Obiettivo operativo 5.4.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa nell'ambito della conclusione formale di una chiamata con un cliente non più legato all'azienda.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
5.4.2.1.	... tra cinque richieste formulate, utilizzando i fondamenti della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...), sanno scegliere la più gentile e motivare la propria scelta.

Gestione dello stress	6° giorno
Clienti difficili	
Tipologie di cliente	
La motivazione	
Obiettivo operativo 2.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle diverse tecniche di conduzione del colloquio e sull'espressione personale, e comprendono i diversi tipi di cliente.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
2.2.2.3.	... sono in grado di adeguare il proprio comportamento durante il colloquio ai diversi tipi di cliente.
Obiettivo operativo 2.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a prendere la conduzione attiva del colloquio.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
2.2.3.2.	... sanno descrivere in frasi brevi e complete gli effetti della propria espressività (mimica, intonazione della voce) sulla fidelizzazione del singolo cliente, e modificarla di conseguenza.
Obiettivo operativo 2.2.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di identificare il tipo di cliente con cui interagiscono e di comportarsi in modo adeguato.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
2.2.4.1.	... sono in grado, a fronte di esempi dati, di definire il tipo di cliente con cui si confrontano e di descrivere esaurientemente la modalità adeguata di interagire con esso.
Obiettivo operativo 3.2.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela, grazie alla propria capacità di agire empaticamente, sono in grado di creare un clima di conversazione calmo e costruttivo.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
3.2.1.3.	... sanno catalogare per tipologia il cliente che ricevono e adeguare di conseguenza il modo di agire e la scelta di vocaboli.
Obiettivo operativo 3.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a condurre colloqui in un'atmosfera costruttiva.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
3.2.3.2.	... sanno manifestare in modo convincente, in un gioco di ruolo, il modo in cui affrontano con comprensione un cliente difficile.
Obiettivo operativo 3.2.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare quale comportamento adottare per trasmettere sicurezza al cliente.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
3.2.4.1.	... a fronte di una situazione di colloquio e di un cliente particolare dati, sanno dire con quale comportamento reagiscono e spiegare perché.
3.2.4.2.	... sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress
3.2.4.3.	... sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.
3.2.4.2.	... sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress
Obiettivo operativo 3.4.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per formulare proposte adeguate all'interlocutore.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
3.4.3.3.	... sanno usare quattro fattori motivanti, che li pongono in condizione di offrire al cliente il miglior servizio possibile.
Obiettivo operativo 3.5.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare in quale misura la richiesta del cliente potrà essere considerata risolta.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
3.5.4.1.	... sulla base di una particolare richiesta del cliente, sanno citare tutti i particolari che debbono essere spiegati al cliente e motivarli.
Obiettivo operativo 4.1.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati e prendere attivamente contatto con il cliente.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
4.1.3.2.	... sanno elencare almeno quattro misure di automotivazione e di utilizzarle.
4.1.3.3.	... sanno spiegare la piramide di Maslow con riferimento all'orientamento al cliente.
Obiettivo operativo 4.3.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono delle tecniche necessarie per effettuare una gestione del reclamo orientata alla soluzione, nonché delle conoscenze sulle modalità per mantenere il necessario distacco nel contatto con il cliente.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...

4.3.2.5.	... sanno spiegare le reazioni del corpo allo stress.
Obiettivo operativo 4.3.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare e riassumere la situazione emotiva del cliente.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
4.3.4.1.	... sanno applicare il comportamento adeguato in corrispondenza di cinque diversi stati d'animo del cliente.
4.3.4.2.	... sulla base di descrizioni esemplari di comportamento, sanno catalogare lo stato d'animo corrispondente del cliente.
Obiettivo operativo 4.5.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per sfruttare le opportunità.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
4.5.4.2.	... sanno distinguere quattro misure per la propria automotivazione
La gestione del distacco e del limite La gestione reclami Stupire il cliente	7° giorno
Obiettivo operativo 4.3.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono delle tecniche necessarie per effettuare una gestione del reclamo orientata alla soluzione, nonché delle conoscenze sulle modalità per mantenere il necessario distacco nel contatto con il cliente.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
4.2.3.2.	... sulla base di esempi di colloqui, sanno indicare i segnali principali di insoddisfazione.
Obiettivo operativo 4.3.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono delle tecniche necessarie per effettuare una gestione del reclamo orientata alla soluzione, nonché delle conoscenze sulle modalità per mantenere il necessario distacco nel contatto con il cliente.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
4.3.2.1.	... sanno mettere in pratica tre tecniche grazie alle quali si mantiene il distacco dal cliente.
4.3.2.2.	... sanno spiegare sulla base di esempi il modo di comportarsi in caso di reclami.
Obiettivo operativo 4.5.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di sfruttare in modo opportuno le situazioni adatte per sorprendere in modo positivo il cliente con informazioni e servizi.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
4.5.1.1.	... sanno indicare tre effetti sorprendenti per stupire il cliente.
Obiettivo operativo 4.5.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela possiedono la conoscenza relativa alle situazioni nelle quali si può sorprendere il cliente con informazioni aggiuntive.	
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...
4.5.3.1.	... sulla base di situazioni di colloquio e di formulazioni della richiesta del cliente, sono in grado di individuare i momenti adeguati per sorprenderlo e di sfruttarli.

Linguaggio specialistico		8° giorno
Obiettivo operativo 2.7.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, con l'ausilio dei mezzi di lavoro messi a loro disposizione dall'azienda, di condurre in modo competente colloqui con i clienti nella propria lingua nazionale regionale, e in un'altra lingua nazionale o in inglese.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
2.7.1.3.	... sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.	
3.7.1.3.	... sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario tecnico specialistico nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	
Obiettivo operativo 4.3.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela desiderano indirizzare i colloqui emozionalmente difficili su binari costruttivi.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
4.3.3.1.	... sanno elencare quattro misure utili per mantenere distacco.	
Obiettivo operativo 4.6.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, grazie al supporto degli strumenti di lavoro aziendali, di condurre in modo competente colloqui con la clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
4.6.1.3.	... sono in grado di utilizzare sempre correttamente il vocabolario tecnico specialistico nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	
La comunicazione professionale con il cliente		9° giorno
L'assistenza e la fidelizzazione del cliente		
Obiettivo operativo 3.1.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare sistematicamente l'esigenza del cliente grazie a metodologie appropriate.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
3.1.1.3.	... a fronte di casi concreti, sono in grado di motivare il proprio modo di operare, risalendo alle tecniche di comunicazione utilizzate.	
Obiettivo operativo 3.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulle modalità di espressione e sulle tecniche di comunicazione.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
3.2.2.4.	... sono in grado di utilizzare in modo mirato gli effetti della voce in una situazione di colloquio.	
Obiettivo operativo 5.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a proporsi in modo personale al cliente ascoltandolo attentamente e con attenzione.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
5.2.3.2.	... sanno spiegare perché la una gestione del colloquio personalizzata e adeguata ai bisogni del cliente è di importanza centrale per il successo di un'azienda.	
Obiettivo operativo 5.4.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa nell'ambito della conclusione formale di una chiamata con un cliente non più legato all'azienda.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
5.4.2.1.	... tra cinque richieste formulate, utilizzando i fondamenti della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...), sanno scegliere la più gentile e motivare la propria scelta.	
Monitoraggio della qualità con l'analisi dei colloqui		10° giorno
Obiettivo operativo 3.4.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di individuare e di comunicare la migliore soluzione possibile per il cliente.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
3.4.1.1.	... a fronte di esempi di colloquio, sono in grado di mostrare le migliori soluzioni possibili per il cliente e di motivare ampiamente questa scelta.	
3.4.1.3.	... a fronte di esempi di esigenze del cliente, sanno mostrare almeno due possibili varianti di soluzione e citare due vantaggi e due svantaggi per ciascuna di esse.	
Obiettivo operativo 3.6.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare il proprio comportamento durante il colloquio con il cliente, individuando il proprio potenziale di miglioramento.		
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...	
3.6.2.1.	... sulla base di uno standard di qualità dato, sono in grado di giudicare realisticamente il proprio comportamento durante il colloquio.	
3.6.2.2.	... sulla base dell'analisi di un colloquio, sono in grado di individuare almeno due misure di miglioramento per il proprio comportamento durante la conversazione.	
3.6.2.3.	... sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.	

Obiettivo operativo 4.4.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di capire perché il colloquio con un cliente si è concluso in modo insoddisfacente e sanno prendere le necessarie contromisure.

	Gli operatori per la comunicazione con la clientela .
4.4.3.1.	... kann anhand von Fallbeispielen begründen, warum ein Kundengespräch erfolglos verlief und die konkreten Massnahmen zur Verbesserung erfolgloser Kundengespräche als persönliche Optimierungsmassnahmen in einer Liste schriftlich festhalten.