

# Parte 3/2

## Panoramica del 2° anno (3°+4° semestre)

Versione 1.0

27.7.2012

## Pianificazione semestrale operatori 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

### Suddivisione semestrale del piano di formazione

1. Ambito di competenza professionale:						3° semestre	4° semestre	3° semestre	4° semestre
Organizzazione del lavoro e della collaborazione								Temi: l'azienda, la scuola e i CI	Temi: l'azienda, la scuola e i CI
1.2. Competenza operativa professionale:									
Preparare il lavoro in modo mirato.									
1.2. Obiettivo fondamentale:									
Gli operatori per la comunicazione con la clientela ricevono compiti in base alle istruzioni generali, agli accordi specifici e al piano di servizio. Svolgono la propria attività in regime di stretto interscambio con i superiori, i clienti, i colleghi del team, il back office e le strutture di supporto. Cominciano a svolgere i compiti assegnati predisponendo i necessari strumenti di lavoro (PC, software, applicazioni, checklist, documenti dalla posta in entrata ecc...) e preparando le informazioni professionali e/o importanti per i clienti.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Approccio analitico e pianificato				Autonomia					
Tecniche di lavoro									
Obiettivo operativo 1.2.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a svolgere i compiti loro assegnati organizzandosi autonomamente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
1.2.3.1.	... sono in grado di redigere autonomamente un'opera di consultazione (p.es.: un manuale, o la descrizione di una procedura) relativa a situazioni di lavoro quotidiane o particolari, di strutturarla in modo comprensibile, di aggiornarla continuamente e di utilizzarla in modo preciso.	C5			x		x		Redigere, strutturare, aggiornare ed utilizzare in modo mirato i manuali.

<b>1.3. Competenza operativa professionale:</b> Svolgere lavori e compiti con sistematicità, sfruttando con efficienza le pause tra le chiamate.									
<b>1.3. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di lavoro				Autonomia					
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
1.3.2.1.	... sono in grado, a fronte della descrizione di una situazione, di redigere una lista di priorità (p. es.: sulla base del principio di Eisenhower).	C5			x	x	L'autogestione La motivazione La forza mentale	La gestione dello stress La motivazione	
<b>1.6. Competenza operativa professionale:</b> Istruire professionalmente le persone.									
<b>1.6. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela introducono nuovi collaboratori ai loro compiti, oppure accompagnano persone in formazione nei primi anni di tirocinio. Accompagnano ospiti in visita all'azienda e forniscono loro informazioni. Possono dare informazioni sull'organizzazione, sulle sue strutture, i suoi prodotti e processi. Introducono, accompagnano e correggono persone in formazione e nuovi collaboratori									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di lavoro Capacità di utilizzare le fonti di informazioni Tecniche di presentazione		Capacità di comunicare		Capacità applicative					
<b>Obiettivo operativo 1.6.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di accompagnare in modo adeguato verso i propri compiti e mansioni persone in formazione e nuovi collaboratori.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
1.6.1.1.	... sanno introdurre in modo strutturato una terza persona ai propri compiti e mansioni e accompagnarla all'applicazione, grazie a una costruttiva cultura del feedback.	C5	x			x			
1.6.1.2.	... sono in grado di elencare le regole essenziali del feedback.	C1			x	x	Le regole del feedback		

1.6.1.3.	... sono in grado di preparare in modo strutturato le informazioni per le persone in formazione o per i nuovi collaboratori, e di trasmetterle in modo comprensibile.	C5	x				x		
1.6.1.4.	... sanno supportare costruttivamente persone in formazione o nuovi collaboratori nel proprio inserimento, utilizzando le regole essenziali del feedback.	C5	x				x		
1.6.1.5.	... sanno utilizzare in modo preciso le tecniche di presentazione nell'introduzione di collaboratori	C3			x	x	x	Utilizzo di programmi Office Accoglienza e giro di accompagnamento degli ospiti	Utilizzo di programmi Office
<b>Obiettivi di valutazione all'obiettivo operativo 1.6.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di fornire informazioni precise e chiare sull'azienda a visitatori esterni.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
1.6.2.1.	... traendole dalla documentazione ufficiale e dalle proprie conoscenze, sanno comunicare precise informazioni sull'azienda.	C5			x	x	x	Utilizzo di programmi Office	Utilizzo di programmi Office Redigere la documentazione sui servizi erogati
1.6.2.2.	... sanno trasmettere all'interlocutore, in modo preciso, ricco, nonché corretto nei confronti della ditta, le informazioni sulla propria azienda.	C3	x			x	x		
<b>Obiettivo operativo 1.6.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare le situazioni e di conseguenza sanno istruire e correggere persone in formazione e collaboratori.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
1.6.4.2.	... sono in grado di valutare il livello di informazione e conoscenza di collaboratori e visitatori, per fornire di conseguenza le informazioni necessarie.	C5	x				x		
<b>1.7. Competenza operativa professionale:</b> In caso di conflitto, ricercare costruttivamente una soluzione win-win e in caso di bisogno ricorrere a supporto esterno									
<b>1.7. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, nelle situazioni difficili, si comportano in primo luogo in modo corretto, orientato al cliente e alla soluzione. In secondo luogo, si pongono il limite di non interpretare in modo personale gli atteggiamenti critici oppure ostili. Nelle situazioni di colloquio più concitate, individuano per quanto possibile soluzioni costruttive; interrompono tuttavia il colloquio nel caso in cui il loro interlocutore non manifesti disponibilità al compromesso o alla soluzione. Utilizzano le teorie sull'escalation dei conflitti e, al momento opportuno, indirizzano clienti interni o esterni all'istanza superiore. Nei momenti difficili del colloquio, sanno prendere in modo autonomo il dovuto distacco, oppure prendono in considerazione le offerte di supporto aziendali per elaborarli (coaching, mentoring, intervizione, supervisione ecc...).									

Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali						
Tecniche per la risoluzione dei problemi		Capacità di comunicare								
<b>Obiettivo operativo 1.7.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di comportarsi con correttezza e orientamento alla soluzione nelle situazioni difficili.										
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola					
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...									
1.7.1.1.	... a fronte di una situazione di conflitto concreta, sono in grado di immedesimarsi nell'interlocutore e di descrivere il suo possibile punto di vista sul conflitto stesso.	C5			x		x			La gestione del conflitto
1.7.1.2.	... sanno affrontare i conflitti in modo costruttivo e orientato alla soluzione e condurli, insieme al proprio interlocutore, a un risultato soddisfacente per entrambe le parti.	C5	x				x			
<b>Obiettivo operativo 1.7.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sulle situazioni di conflitto.										
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola					
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...									
1.7.2.1.	... sono in grado di citare i nove livelli di escalation (per esempio secondo Glasl) e di descrivere con parole proprie le corrispondenti modalità di comportamento.	C2			x		x			La gestione del conflitto
1.7.2.2.	... sanno definire le caratteristiche di una situazione win-win confrontandola con una situazione win-lose e una lose-lose.	C1			x		x			La gestione del conflitto
<b>Obiettivo operativo 1.7.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono consapevoli dell'importanza di un comportamento orientato al cliente e alla soluzione in situazioni difficili.										
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola					
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...									
1.7.3.1.	... sono in grado di citare un esempio a dimostrazione dell'importanza di individuare soluzioni costruttive in caso di conflitto.	C2			x		x			La gestione del conflitto
<b>Obiettivo operativo 1.7.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare una situazione difficile e riflettere sul proprio comportamento nelle situazioni di conflitto, al fine di individuare le necessarie misure correttive.										
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola					
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...									
1.7.4.1.	... sono in grado di valutare criticamente il proprio agire e i suoi effetti nelle situazioni di conflitto e, ove necessario, di adeguare il proprio comportamento.	C5	x				x			

<b>2. Ambito di competenza professionale:</b> Acquisizione di clienti									
<b>2.1. Competenza operativa professionale:</b> Offrire a nuovi clienti e a persone interessate un servizio conforme agli standard dell'azienda.									
<b>2.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela si presentano al telefono con chiarezza, secondo le disposizioni dell'azienda. In caso di chiamate in entrata, all'inizio della conversazione prendono immediatamente nota del nome del chiamante. Grazie all'utilizzo di una particolare tecnica di formulazione delle domande e al supporto di un catalogo di frasi standard, interrogano il cliente sui suoi bisogni e interessi. Gli operatori per la comunicazione con la clientela fanno riferimento al motivo della chiamata (formulari inviati dal cliente, interessi espressi). Durante il colloquio si rivolgono al cliente chiamandolo di tanto in tanto per nome, in modo da creare un legame personale.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di comunicare		Autonomia					
<b>Obiettivo operativo 2.1.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sulle disposizioni aziendali, sugli strumenti ausiliari e sulle tecniche di formulazione delle domande per colloqui con nuovi clienti o persone interessate.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.1.2.1.	... sono in grado di descrivere il modo di utilizzo e i possibili obiettivi di almeno cinque tecniche di formulazione di domande.	C2			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande	Tecnica per la formulazione delle domande
2.1.2.2.	... di fronte a diverse modalità di comportamento del cliente, sono in grado di strutturare con efficienza e orientamento all'obiettivo un colloquio, nel rispetto della struttura generale del colloquio (disposizioni aziendali, servizi)	C3	x			x	x		
<b>Obiettivo operativo 2.1.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono pronti a rispondere attivamente alle esigenze e agli interessi dei diversi clienti.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.1.3.1.	... sono in grado di reagire proattivamente, adeguatamente alla modalità comunicativa personale di ogni cliente, per definire il suo bisogno in termini di consulenza (bisogni del cliente) in modo strutturato, grazie al supporto di una checklist.	C5	x			x	x		
2.1.3.2.	... sulla base di esempi personali sanno spiegare in modo completo come rispondono concretamente ai bisogni dei clienti.	C2			x	x	x	I profili dei clienti L'analisi del fabbisogno La gestione dei reclami della clientela	I profili dei clienti La gestione dei reclami della clientela I clienti difficili

<b>Obiettivo operativo 2.1.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare rapidamente la situazione che si presenta loro durante una chiamata, definendo di conseguenza i passi successivi.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.1.4.1.	... grazie all'ascolto attivo sono in grado di riassumere una situazione di colloquio e di annotarla sotto forma di appunti.	C5	x			x	x		
2.1.4.2.	... nel colloquio, sanno rispondere alle richieste del cliente in modo preciso e conforme alle disposizioni dell'azienda.	C5	x			x	x		
2.1.4.3.	... sulla base della sua analisi della situazione, sono in grado di descrivere al cliente in modo comprensibile e completo i passi successivi da compiere.	C5	x			x	x		
<b>2.2. Competenza operativa professionale:</b> Condurre proattivamente il colloquio con nuovi clienti e persone interessate.									
<b>2.2. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di presentazione									
Tecniche di vendita									
<b>Obiettivo operativo 2.2.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di sostenere adeguatamente il colloquio con un cliente, in modo attivo e adeguato all'interlocutore, grazie all'utilizzo mirato di tecniche di formulazione delle domande.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.2.1.1.	... sono in grado di condurre in modo ottimale il colloquio con un cliente, utilizzando in modo adeguato all'interlocutore le tecniche di conduzione del colloquio e servendosi della documentazione appropriata.	C5	x			x	x		
2.2.1.2.	... sanno sostenere un colloquio con una persona interessata, in modo attivo e con iniziativa.	C5	x			x	x		

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 ...								
2.2.2.1.	... a fronte di un colloquio registrato, sono sempre in grado di dire in quale fase ci si trova e quale tecnica è necessaria per proseguire e sostenere il colloquio.	C3			x	x	x	Le strategie e le fasi del colloquio	Le strategie e le fasi del colloquio
2.2.2.2.	... a fronte di un colloquio con un cliente, sanno descrivere gli aspetti verbali e non verbali (mimica, gestualità) nella particolare situazione.	C2			x		x	I clienti difficili	I clienti difficili
2.2.2.3.	... sono in grado di adeguare il proprio comportamento durante il colloquio ai diversi tipi di cliente.	C3		x			x		Il controllo della qualità
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 ...								
2.2.3.1.	... sanno applicare, in modo adeguato alla richiesta espressa dal cliente, le proprie conoscenze nella tecnica di conduzione del colloquio e gli strumenti di lavoro che hanno a propria disposizione.	C3	x				x		
<b>2.3. Competenza operativa professionale:</b> Fornire professionalmente informazioni sui prodotti e reagire adeguatamente a obiezioni e critiche.									
<b>2.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela consigliano i clienti basandosi sui bisogni riconosciuti. Forniscono loro informazioni specialistiche e basate su dati di fatto. Per farlo, si servono come supporto di descrizioni del prodotto, FAQ, formulazioni standard, argomentari ecc., di cui dispongono in forma cartacea o elettronica. Alle obiezioni, critiche o rifiuti del cliente, reagiscono in modo adeguato e professionale									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di negoziazione		Forme comportamentali adeguate							
Tecniche di vendita		Capacità di negoziare							
Obiettivo operativo 2.3.1 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di consigliare i clienti in modo professionale, concreto e corrispondente ai bisogni, col supporto della documentazione di cui dispongono, e di reagire adeguatamente alle obiezioni e alle critiche dei clienti.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.3.1.1.	... durante un colloquio, col supporto della documentazione aziendale, (p.es.: descrizione di prodotti, FAQ, lista di formulazioni standard) sono in grado di formulare argomentazioni convincenti.	C5	x			x	x		



2.3.1.2.	... prendendo a supporto la documentazione disponibile, sanno reagire in modo misurato e concreto a obiezioni e critiche.	C5	x			x	x		
<b>Obiettivo operativo 2.3.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela si impegnano per condurre colloqui in modo adeguato al cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.3.3.1.	... sanno descrivere in modo comprensibile a adeguato al cliente tre vantaggi di diverse offerte e adatte a lui.	C2			x	x	x	Argomentare con i vantaggi Interpretare i segnali del cliente e reagire di conseguenza	Argomentare con i vantaggi Interpretare i segnali del cliente e reagire di conseguenza
<b>Obiettivo operativo 2.3.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare le obiezioni dei clienti e di reagire di conseguenza.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.3.4.1.	... a fronte di descrizione di casi, sono in grado di analizzare le obiezioni dei clienti e di rappresentare in modo completo i passaggi successivi.	C4			x	x	x	La gestione dei reclami della clientela	La gestione dei reclami della clientela
<b>Obiettivo operativo 2.3.5</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela, durante una chiamata, sanno valutare correttamente la situazione e fornire al cliente informazioni su prodotti e servizi in modo preciso e corrispondente alle motivazioni del cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.3.5.1.	... sono in grado di valutare la situazione in funzione del cliente e di fornire, sulla base del motivo comunicato dal cliente, informazioni adeguate, corrette e precise su prodotti e servizi.	C5	x				x		
2.3.5.2.	... sulla base del comportamento individuale del cliente nel colloquio, tramite domande mirate e ascolto attivo, sanno riconoscere i motivi del cliente e fornire in modo preciso informazioni su prodotti e servizi.	C5	x				x		

<b>2.4. Competenza operativa professionale:</b> Dare informazioni sulle condizioni generali.									
<b>2.4. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela forniscono al cliente informazioni e indicazioni corrette relativamente alle modalità di pagamento, alle condizioni commerciali, di consegna e ritiro, di garanzia e di diritto di resa. A tal fine, utilizzano come supporto le FAQ aziendali, le Condizioni Generali di Vendita, frasi standard, modelli di contratto e altro.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Capacità di utilizzare le fonti di informazioni									
<b>Obiettivo operativo 2.4.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado, utilizzando i documenti disponibili, di fornire informazioni corrette sulle condizioni generali.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.4.1.1.	... con il supporto della documentazione aziendale relativa alle diverse procedure (modalità di pagamento, condizioni di vendita, consegna e ritiro, garanzia e diritto di resa) sanno fornire al cliente informazioni corrette e concrete.	C5	x			x	x		
<b>Obiettivo operativo 2.4.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare correttamente la situazione e, grazie a questo, sanno determinare con precisione quali informazioni sulle condizioni generali possono essere utili al cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.4.4.1.	... sulla base del processo di argomentazione sull'utilità, sono in grado di dimostrarne l'effetto sul cliente in un colloquio di successo.	C2			x	x	x	Argomentare con i vantaggi	Argomentare con i vantaggi
2.4.4.2.	... sono in grado di valutare quali ulteriori informazioni occorrono al cliente, e di fornirglielo.	C3	x			x	x		

<b>2.6. Competenza operativa professionale:</b> Concludere i colloqui in modo strutturato.									
<b>2.6. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela terminano il colloquio al momento giusto, definendo un mandato. Al termine del colloquio, sottolineano nuovamente, a beneficio del cliente, le argomentazioni principali, l'utilità e il valore aggiunto che gli vengono offerti. Riassumono brevemente il colloquio, ringraziano e si congedano.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di negoziare							
<b>Obiettivo operativo 2.6.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze sui segnali del cliente e sulle disposizioni dell'azienda e conoscono le tecniche per la corretta conclusione del colloquio.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.6.2.1.	... sanno indicare, in un colloquio registrato messo a loro a disposizione, il momento migliore per proporre la chiusura del mandato e i passi successivi da compiere.	C2			x	x	x	Interpretare i segnali del cliente e reagire di conseguenza Concludere positivamente un colloquio di vendita Le strategie e le fasi del colloquio	Interpretare i segnali del cliente e reagire di conseguenza Concludere positivamente un colloquio di vendita Le strategie e le fasi del colloquio
<b>Obiettivo operativo 2.6.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno valutare adeguatamente una situazione di colloquio, relativamente al raggiungimento del momento opportuno per l'acquisizione di un mandato.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
2.6.3.1.	... in un colloquio con un cliente, sanno valutare con sicurezza quando è stato raggiunto il momento adatto per la chiusura di un mandato (segnali di acquisto, accordo del cliente)	C4	x			x	x		

<b>2.7. Competenza operativa professionale:</b> Condurre i colloqui per l'acquisizione di nuovi clienti nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.									
<b>2.7. Obiettivo fondamentale:</b> 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...									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di comunicare							
<b>Obiettivo operativo 2.7.1</b> 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 ...								
2.7.1.1.	... sono in grado, grazie all'ausilio dei mezzi messi a loro disposizione dall'azienda (liste di termini tecnici, glossari, ecc...), di condurre in modo fluente colloqui con i clienti nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese	C5	x			x	x		
2.7.1.2.	... in un gioco di ruolo, sanno condurre un colloquio adeguato al cliente e alla situazione nella propria lingua nazionale regionale e in una seconda lingua nazionale o in inglese.	C5			x	x	x	Francese e inglese	Francese e inglese
2.7.1.3.	... sono in grado di utilizzare sempre correttamente il linguaggio specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.	C3		x		x	x	Linguaggio specialistico	Linguaggio specialistico

<b>3. Ambito di competenza professionale:</b> Assistenza alla clientela.									
<b>3.1. Competenza operativa professionale:</b> Analizzare metodicamente le richieste dei clienti. .									
<b>3.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela raccolgono, utilizzando un„appropriata 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare Capacità di negoziare							
<b>Obiettivo operativo 3.1.1</b> 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 ...								
3.1.1.1.	... sono in grado di descrivere quale tipo di informazioni, grazie a quale tipo di formulazione della domanda, possono essere raccolte in un colloquio con il cliente.	C2			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande	Tecnica per la formulazione delle domande
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	x	Il controllo della qualità La comunicazione professionale	Il controllo della qualità La comunicazione professionale
3.1.1.4.	... sono in condizione, durante il colloquio con il cliente, di comprendere rapidamente le esigenze e le obiezioni e di argomentare di conseguenza.	C5	x			x	x		
<b>Obiettivo operativo 3.1.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di fondate conoscenze sulla tecnica di formulazione delle domande, della comunicazione e dell"analisi del testo.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.1.2.1.	... sono in grado di descrivere esaurientemente almeno tre tipi diversi di domanda e il loro effetto.	C2			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande	Tecnica per la formulazione delle domande

Obiettivo operativo 3.1.3 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono motivati a individuare l'esigenza concreta del cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.1.3.1.	... sono in grado di descrivere con esempi propri l'effetto provocato da particolari tecniche di formulazione di domande.	C2			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande	Tecnica per la formulazione delle domande
3.1.3.2.	... sanno formulare per iscritto le proprie argomentazioni alle obiezioni dei clienti, in modo comprensibile e adeguato all'interlocutore.	C5			x	x	x	La gestione dei reclami della clientela	La gestione dei reclami della clientela
Obiettivo operativo 3.1.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno come immedesimarsi nel cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.1.4.1.	... sulla base di un caso simulato, sono in grado di descrivere il cliente corrispondente e di elencare e spiegare i suoi possibili desideri ed esigenze.	C5			x	x	x	I profili dei clienti L'empatia I clienti difficili	L'empatia I clienti difficili
<b>3.2. Competenza operativa professionale:</b> Trasmettere calma e sicurezza durante il colloquio.									
<b>3.2. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di gestire situazioni di stress Forme comportamentali adeguate							
<b>Obiettivo operativo 3.2.1</b> 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	Il controllo della qualità La comunicazione professionale	Il controllo della qualità La comunicazione professionale
3.2.1.2.	... sono in grado di redigere un testo scritto (lettera breve o e-mail) nel quale esprimono comprensione per il cliente e per la sua situazione.	C5			x	x	x	La gestione del reclamo	La gestione del reclamo

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	Il controllo della qualità La comunicazione professionale	Il controllo della qualità La comunicazione professionale
3.2.2.2.	... a fronte di una situazione data, sanno citare almeno tre esempi di formulazione grazie ai quali si può esprimere a parole comprensione per la richiesta espressa dal cliente.	C1			x	x	x	La gestione del reclamo	La gestione del reclamo L'empatia
3.2.2.4.	... sono in grado di utilizzare in modo mirato gli effetti della voce in una situazione di colloquio.	C3		x			x	Il controllo della qualità La comunicazione professionale	Il controllo della qualità La 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 ...								
3.2.3.1.	... sanno spiegare con parole proprie i motivi per cui un clima positivo del colloquio ha effetti positivi sulla relazione con il cliente.	C2			x		x	Le strategie e le fasi del colloquio	Le strategie e le fasi del colloquio I clienti difficili
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		Il controllo della qualità La comunicazione professionale
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		Il controllo della qualità La comunicazione professionale
3.2.4.2.	... sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress.	C3		x			x		Il controllo della qualità La comunicazione professionale
3.2.4.3.	... sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.	C3		x			x		Il controllo della qualità La comunicazione professionale

<b>3.3. Competenza operativa professionale:</b> Analizzare i problemi basandosi su sistemi informatici e banche dati.									
<b>3.3. Obiettivo fondamentale:</b> 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).									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di lavoro Capacità di utilizzare le fonti di informazioni		Capacità applicative							
<b>Obiettivo operativo 3.3.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sanno analizzare i sistemi informatici e le banche dati aziendali per quanto riguarda i possibili errori di contenuto e, sulla base della loro conoscenza sulle cause di errore, sanno valutare la situazione e attribuire priorità al proprio comportamento.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.3.4.1.	... durante il colloquio con un cliente sono in grado di individuare possibili errori nei dati relativi a quest'ultimo e, grazie a una gestione efficiente del colloquio, di articolare sistematicamente il proprio comportamento.	C5	x				x		
<b>3.4. Competenza operativa professionale:</b> Elaborare soluzioni adeguate al cliente.									
<b>3.4. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecnica per la risoluzione dei problemi		Capacità di comunicare							
<b>Obiettivo operativo 3.4.3</b> 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	x	La motivazione	La motivazione



Obiettivo operativo 3.4.4 Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare quale soluzione sia la migliore per il cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.4.4.1.	... a fronte di una particolare esigenza del cliente fanno proposte e motivare due diverse possibili proposte di soluzione.	C5	x				x		
<b>3.5. Competenza operativa professionale:</b> Risolvere le richieste dei clienti in modo soddisfacente.									
<b>3.5. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare		Autonomia					
<b>Obiettivo operativo 3.5.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di risolvere le richieste del cliente in modo soddisfacente									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
3.5.1.1.	... sono in grado di indirizzare il colloquio verso la conclusione e di riassumerne compiutamente il contenuto usando parole adeguate.	C5			x	x	x	Concludere positivamente un colloquio di vendita	Concludere positivamente un colloquio di vendita
<b>3.6. Competenza operativa professionale:</b> Elaborare le richieste dei clienti.									
<b>3.6. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecnica per la risoluzione dei problemi				Autonomia					

<b>Obiettivo operativo 3.6.2</b> 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		Il controllo della qualità La comunicazione professionale
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		Il controllo della qualità La comunicazione professionale
3.6.2.3.	... sanno citare gli strumenti utili per attuare ogni misura di miglioramento del proprio comportamento durante il colloquio.	C2		x			x		Il controllo della qualità La comunicazione professionale
<b>3.7. Competenza operativa professionale:</b> Condurre i colloqui di assistenza alla clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.									
<b>3.7. Obiettivo fondamentale:</b> 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...									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di comunicare							
<b>Obiettivo operativo 3.7.1</b> 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 ...								
3.7.1.1.	... sono in grado, prendendo a supporto gli strumenti ausiliari aziendali (glossari, dizionari ecc...) di condurre in modo fluente tutti i colloqui nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5	x				x		
3.7.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale regionale o in inglese.	C5			x	x	x	Francese e inglese	Francese e 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.	C3		x		x	x	Linguaggio specialistico	Linguaggio specialistico

<b>4. Ambito di competenza professionale:</b> Fidelizzazione della clientela.									
<b>4.1. Competenza operativa professionale:</b> Analizzare con precisione i bisogni dei clienti.									
<b>4.1. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Approccio analitico e pianificato		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate							
<b>Obiettivo operativo 4.1.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di prendere regolarmente contatto con clienti esistenti e di interrogarli sulla situazione relativa agli attuali prodotti e servizi offerti dalla loro azienda, reagendo di conseguenza.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.1.1.1.	... sanno chiarire comprensibilmente, sulla base di criteri prestabiliti, interrogativi e bisogni del cliente.	C2			x	x		Analisi del fabbisogno	
4.1.1.2.	... ist in der Lage, mittels geeigneter Fragetechnik die Zufriedenheit des Kunden zu ermitteln.	C4			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande Eeguire i sondaggi in modo strutturato	Tecnica per la formulazione delle domande Eeguire i sondaggi in modo strutturato
<b>Obiettivo operativo 4.1.3</b> 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	x	La motivazione	La motivazione
4.1.3.3.	... sanno spiegare la piramide di Maslow con riferimento all'orientamento al cliente.	C2		x		x	x	La motivazione	La motivazione
<b>Obiettivo operativo 4.1.4</b> 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 ...								
4.1.4.3.	... sanno elencare tre tipi di domanda e spiegare il motivo del loro utilizzo nel colloquio.	C2			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande	Tecnica per la formulazione delle domande

<b>4.2. Competenza operativa professionale:</b> In caso di disdetta, reagire concretamente con la proposta di soluzioni.									
<b>4.2. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di comunicare Capacità di negoziare		Capacità di cooperare					
<b>Obiettivo operativo 4.2.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di reagire alle intenzioni di disdetta del cliente in modo valorizzante per quest'ultimo, di formulare spiegazioni e chiarimenti e di proporre adattamenti e proposte di cambiamento adeguate al cliente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.2.1.2.	... sanno richiedere con modalità e procedure adeguate i motivi della disdetta.	C4	x			x			
4.2.1.3.	... sono in grado di chiarire l'insoddisfazione del cliente e di spiegare le circostanze.	C4	x			x			
4.2.1.4.	... sulla base dei motivi concreti dell'insoddisfazione del cliente, sanno formulare proposte precise.	C5	x			x			
<b>Obiettivo operativo 4.2.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di conoscenze complete sulla gestione di situazioni difficili con i clienti.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.2.2.1.	... sanno elencare almeno quattro motivi per le disdette dei clienti.	C1		x			x	La comunicazione professionale	La comunicazione professionale
4.2.2.2.	... sulla base dell'insoddisfazione personale del cliente, sanno costruire formulazioni (orali e scritte) che esprimono con parole adeguate la loro comprensione e il loro desiderio di rimediare.	C3	x			x	x		
4.2.2.3.	... sulla base di esempi di situazioni difficili con i clienti, sanno descrivere passo per passo il proprio modo di comportarsi al fine di raggiungere una conclusione positiva.	C2			x	x	x	La gestione del reclamo	La gestione del reclamo L'empatia I clienti difficili

<b>Obiettivo operativo 4.2.3</b> 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 ...								
4.2.3.1.	... sanno comportarsi in modo adeguato ad ogni tipologia di cliente, strutturando il colloquio in modo individuale.	C5	x			x			
<b>4.3. Competenza operativa professionale:</b> Gestire i reclami mirando a una alla soluzione.									
<b>4.3. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di gestire situazioni di stress		Capacità di cooperare L'intelligenza emotionale					
<b>Obiettivo operativo 4.3.2</b> 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 ...								
4.3.2.4.	... sanno citare le fasi del colloquio in caso di reclamo.	C1			x	x	x	La gestione del reclamo	La gestione del reclamo
<b>Obiettivo operativo 4.3.4</b> 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		Il controllo della qualità La comunicazione professionale	
4.3.4.2.	... sulla base di descrizioni esemplari di comportamento, sanno catalogare lo stato d'animo corrispondente del cliente.	C5		x		x		Il controllo della qualità La comunicazione professionale	
4.3.4.3.	... sanno applicare il concetto di empatia in relazione all'orientamento al cliente.	C3		x		x		Il controllo della qualità La comunicazione professionale	

<b>4.4. Competenza operativa professionale:</b> Informare proattivamente i clienti sulle novità.									
<b>4.4. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di vendita		Forme comportamentali adeguate Capacità applicative		Capacità di cooperare					
<b>Obiettivo operativo 4.4.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di contattare regolarmente i clienti e di informarli su prodotti e servizi.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.4.1.1.	... sanno informare il cliente sull'utilità di un prodotto usando un linguaggio metaforico.	C3	x			x	x		
4.4.1.2.	... sanno riconoscere i bisogni del cliente e utilizzarli in modo preciso per la consulenza.	C5	x			x	x		
<b>Obiettivo operativo 4.4.3</b> 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				
	Die Fachperson Kundendialog“...								
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		Il controllo della qualità La comunicazione professionale
<b>4.5. Competenza operativa professionale:</b> Creare situazioni per sorprendere il cliente.									
<b>4.5. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di vendita		Capacità di comunicare							

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	x	Motivazione	Motivazione
<b>4.6. Competenza operativa professionale:</b> Condurre i colloqui di fidelizzazione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.									
<b>4.6. Obiettivo fondamentale:</b> 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....									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di comunicare							
<b>Obiettivo operativo 4.6.1</b> 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 ...								
4.6.1.1.	... sono in grado, prendendo a supporto gli strumenti ausiliari aziendali (glossari, dizionari ecc...) di condurre in modo fluente tutti i colloqui di fidelizzazione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5	x				x		
4.6.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5			x	x	x	Francese e inglese	Francese e inglese
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	x	Linguaggio specialistico	Linguaggio specialistico

<b>5. Ambito di competenza professionale:</b> Riacquisizione di clienti.									
<b>5.1. Competenza operativa professionale:</b> Contattare clienti non più legati all'azienda.									
<b>5.1. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela contattano clienti non più legati all'azienda per apprendere il motivo della loro disdetta. Si propongono al cliente con simpatia e aprono il colloquio. Informano il cliente sul motivo della chiamata e motivano il cliente ad affrontare un colloquio sui motivi della disdetta.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate							
<b>Obiettivo operativo 5.1.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di condurre il colloquio con un cliente in modo cortese, mirato al chiarimento dei motivi della disdetta.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
5.1.1.1.	... in base alla situazione, sanno scegliere le domande e gli argomenti adeguati per giungere a conoscenza dei motivi personali per una disdetta.	C1	x			x	x		
5.1.1.2.	... sono in grado di condurre un colloquio nel quale utilizzano un linguaggio chiaro e comprensibile nella comunicazione (formulazioni positive, manifestazioni di empatia).	C5	x			x	x		
<b>Obiettivo operativo 5.1.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela si dimostrano pronti ad affrontare colloqui nei quali si debbono apprendere i motivi per una disdetta.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
5.1.3.1.	... sanno dimostrare la propria prontezza nell'informarsi sui motivi di una disdetta, utilizzando l'ascolto attivo e la formulazione mirata di domande.	C5	x			x	x		



<b>5.2. Competenza operativa professionale:</b> Utilizzare tecniche mirate di formulazione delle domande nei colloqui con ex clienti.									
<b>5.2. Obiettivo fondamentale:</b> 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 attivamente. Influenzano l'interazione con il cliente nel corso dello svolgimento del colloquio.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate							
<b>Obiettivo operativo 5.2.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono del necessario sapere sulle tecniche di formulazione delle domande									
<b>Numerazione</b>	<b>Obiettivo di valutazione</b>	<b>Tassonomia</b>	<b>Azienda</b>	<b>CI</b>	<b>Scuola</b>				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
5.2.2.1.	... sono in grado di descrivere almeno quattro tecniche principali di formulazione delle domande e il rispettivo effetto nel colloquio di riconquista di un cliente.	C2			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande Le strategie e le fasi del colloquio	Tecnica per la formulazione delle domande Le strategie e le fasi del colloquio
5.2.2.2.	... a fronte di una situazione di colloquio, sanno spiegare quale tecnica di formulazione della domanda è appropriata per una prosecuzione positiva, motivando in modo plausibile la scelta.	C5	x			x	x		
<b>Obiettivo operativo 5.2.4</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di valutare lo svolgimento di un colloquio e di influenzarlo durante l'interazione con il cliente.									
<b>Numerazione</b>	<b>Obiettivo di valutazione</b>	<b>Tassonomia</b>	<b>Azienda</b>	<b>CI</b>	<b>Scuola</b>				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
5.2.4.1.	... a fronte del caso reale di riconquista di un cliente, sono sempre in grado di dire in quale fase del colloquio si trovano e quali sono i passi e le modalità di interazione necessari per la positiva prosecuzione dello stesso.	C5		x			x		Il controllo della qualità La comunicazione professionale

<b>5.3. Competenza operativa professionale:</b> Concludere i colloqui con ex clienti formulando un'offerta.									
<b>5.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela presentano al cliente un'offerta per lui interessante manifestando così l'atteggiamento positivo dell'azienda. Mostrano al cliente i vantaggi dell'offerta e li argomentano in modo comprensibile.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche decisionali Tecniche per la risoluzione dei problemi Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di comunicare Forme comportamentali adeguate		Capacità di cooperare					
<b>Obiettivo operativo 5.3.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di concludere con un'offerta il colloquio con un cliente non più legato all'azienda.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
5.3.1.2.	... in un colloquio di riacquisizione, sono in grado di presentare al cliente un'offerta concreta e precisa.	C5	x			x	x		
<b>5.4. Competenza operativa professionale:</b> Concludere il colloquio con ex clienti definendo in che modo proseguire il rapporto..									
<b>5.4. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Tecniche di lavoro Tecniche decisionali									
<b>Obiettivo operativo 5.4.2</b> 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 fondamentali della comunicazione (modulazione della voce, intonazione, ritmo ecc...), sanno scegliere la più gentile e motivare la propria scelta.	C5		x			x		La comunicazione professionale
5.4.2.2.	... sanno formulare autonomamente almeno quattro domande diverse con le quali verificano eventuali ulteriori bisogni del cliente, che pongono per assicurarsi che il cliente abbia ottenuto un servizio completo.	C5			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande	Tecnica per la formulazione delle domande

<b>5.5. Competenza operativa professionale:</b> Condurre i colloqui di riacquisizione della clientela nella lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.									
<b>5.5. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela conducono colloqui di riacquisizione della 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...									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità di comunicare							
<b>Obiettivo operativo 5.5.1</b> 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 ...								
5.5.1.1.	... sono in grado, prendendo a supporto gli strumenti ausiliari aziendali (glossari, dizionari ecc...) di condurre in modo fluente tutti i colloqui di riacquisizione della clientela nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.	C5	x			x	x		
5.5.1.2.	... in una situazione di colloqui simulata, sono in grado di condurre un colloquio in modo adeguato alla situazione e al cliente nella propria lingua nazionale regionale e in un'altra lingua nazionale regionale o in inglese.	C5			x	x	x	Francese e inglese	Francese e inglese
5.5.1.3.	... 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	x	Linguaggio specialistico	Linguaggio specialistico

<b>6. Ambito di competenza professionale:</b> Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari.									
<b>6.2. Competenza operativa professionale:</b> Utilizzare tutte le applicazioni e i sistemi dell'azienda.									
<b>6.2. Obiettivo fondamentale:</b> 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.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
		Capacità applicative							
<b>Obiettivo operativo 6.2.1</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di utilizzare correttamente le applicazioni e i sistemi rilevanti per la propria professione.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
<b>6.3. Competenza operativa professionale:</b> Impiegare l'infrastruttura aziendale in modo adeguato al cliente e al mandato.									
<b>6.3. Obiettivo fondamentale:</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela utilizzano l'infrastruttura a loro disposizione (intranet, internet, extranet, banca dati, struttura della documentazione) per lo svolgimento dei propri compiti. Utilizzano questi strumenti in modo adeguato al cliente e al mandato ricevuto. Rispettano le procedure, i processi, le indicazioni e le informazioni sull'azienda e sui prodotti che vengono messi a loro disposizione.									
<b>Competenze metodologiche</b>		<b>Competenze sociali</b>		<b>Competenze personali</b>					
Capacità di utilizzare le fonti di informazioni									
<b>Obiettivo operativo 6.3.2</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una vasta conoscenza sull'infrastruttura esistente.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
6.3.2.1.	... sanno citare cinque componenti dell'infrastruttura e spiegare le loro possibilità di utilizzo.	C2			x		x		Gli aspetti tecnici in un Contact Center
<b>Obiettivo operativo 6.3.3</b> Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono in grado di analizzare l'infrastruttura disponibile per valutarne i possibili miglioramenti.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								

6.3.3.1.	... sono in grado di portare proposte concrete per l'utilizzo efficiente dell'infrastruttura disponibile.	C5	x			x	x		
----------	---	----	---	--	--	---	---	--	--

## Temi semestrali della scuola professionale

### 3° semestre

<b>Tedesco</b>	
L'aggettivo	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Il pronome	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Le particelle	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
La sintassi	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Redazione dei rapporti e dei commenti (sugli articoli dei quotidiani e le lettere dei lettori)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Preparazione e conduzione di colloqui	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Profilo professionale	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Presentare in modo spontaneo e sicuro	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Lingue straniere</b>	
Francese o inglese	secondo piano del portfolio europeo delle lingue
<b>ICG economia/diritto/educazione civica</b>	<b>Secondo ICG del programma quadro di insegnamento</b>
Determinazione del prodotto e dei segmenti di mercato Marketing-Mix	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Fondamenti di economia politica	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Circuito economico, PIL, reddito globale, fattori produttivi	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Denaro e congiuntura	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Situazione economica attuale	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Tests	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Discussione sul test	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento

## 4° semestre

<b>Tedesco</b>	
La sintassi	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
La punteggiatura	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Raccontare e illustrare (tecnica narrativa, linguaggio e stile)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Argomentare e discutere in forma scritta	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Fare ricerche e redigere un documento scritto (per LA)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
<b>Lingue straniere</b>	
Francese o inglese	secondo piano del portfolio europeo delle lingue
<b>ICG economia/diritto/educazione civica</b>	
Partita doppia: conti attivi e passivi, bilancio	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Costi e ricavi, conto economico	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Giornale, libro mastro, chiusura annuale	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Panoramica sui contratti di cessione (contratto d'acquisto)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento

## Temi dei corsi interaziendali 2° anno

Temi	Giorni
Riassunto primo anno Pianificazione 2° anno	1° giorno
L'educazione all'atteggiamento empatico	2° giorno
La motivazione	3° giorno
Gli aspetti tecnici nel Contact Center	4° giorno
Il linguaggio specialistico	5° giorno
La comunicazione professionale con il cliente Il punto centrale: come assistere e fidelizzare il cliente	6° giorno
Il controllo della qualità con l'analisi dei colloqui	7° giorno
Il controllo della qualità con l'analisi dei colloqui	8° giorno