

Parte 3/3

Panoramica del 3.° anno (5° + 6° semestre)

Versione 1.0
27.7.2012

Pianificazione del semestre 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

2. Ambito di competenza professionale:						1° semestre	2° semestre	1° semestre Temi: l'azienda, la scuola e i CI	2° semestre Temi: l'azienda, la scuola e i CI
Acquisizione di clienti.									
2.1. Competenza operativa professionale: Offrire a nuovi clienti e a persone interessate un servizio conforme agli standard dell'azienda.									
2.1. Obiettivo fondamentale: 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.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
		Capacità di comunicare		Autonomia					
Obiettivo operativo 2.1.2 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		
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 2.2.1 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
2.3. Competenza operativa professionale:									
Fornire professionalmente informazioni sui prodotti e reagire adeguatamente a obiezioni e critiche.									

2.3. Obiettivo fondamentale:									
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									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di negoziazione		Forme comportamentali adeguate							
Tecniche di vendita		Capacità di negoziare							
Obiettivo operativo 2.3.5 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			

2.6. Competenza operativa professionale: Concludere i colloqui in modo strutturato.									
2.6. Obiettivo fondamentale: 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.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Tecniche di negoziazione Tecniche di vendita		Capacità di negoziare							
Obiettivo operativo 2.6.2 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	Le strategie e le fasi del colloquio	Le strategie e le fasi del colloquio
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 ...								
2.7.1.2.	... 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 vocabolario specialistico nella propria lingua nazionale regionale, e in una seconda lingua nazionale o in inglese.	C3		x		x	x	Linguaggio specialistico	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'appropriate 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 ...								
3.1.1.1.	... 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		Tecnica per la formulazione delle domande	
Obiettivo operativo 3.1.2 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
3.1.2.3.	... sulla base di una checklist di controllo, sono in grado di valutare la comprensibilità di un testo e di formulare proposte relative al miglioramento della stessa.	C5			x	x	x	Power Talk	Power Talk
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

3.2. 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	La comunicazione professionale	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 ...								
3.2.2.2.	... 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
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
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		Il controllo della qualità

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
3.2.4.2.	... sanno utilizzare il corretto approccio al cliente in situazioni di stress.	C3		x			x		Il controllo della qualità La motivazione
3.2.4.3.	... sanno riconoscere il proprio stato di stress e utilizzare misure distensive adeguate.	C3		x			x		Il controllo della qualità
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 di utilizzare le fonti di informazioni		Capacità applicative							
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 ...								
3.3.2.1.	... sanno spiegare, a un proprio collega in formazione, i sistemi informatici e le banche dati aziendali, insieme alle più frequenti cause di errore relative a dati sui clienti o sui prodotti.	C3	x				x		
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 ...								
3.4.3.4.	... sono in grado di descrivere con esempi propri il modo di applicare i principi della comunicazione mirata all'interlocutore.	C2			x	x	x	Power Talk	Power Talk

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.	C6		x			x		Il controllo 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		Il controllo 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		Il controllo 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 ...								
3.7.1.1.	... 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

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 4.1.1 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 ...								
4.1.1.2.	... servendosi di un'adeguata tecnica di formulazione delle domande, sono in grado di determinare la soddisfazione del cliente.	C4			x	x	x	Tecnica per la formulazione delle domande Condurre i sondaggi in modo strutturato	Tecnica per la formulazione delle domande Condurre i sondaggi in modo strutturato
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 ...								
4.1.4.3.	... 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
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 Capacità di negoziare		Capacità di cooperare					

Obiettivo operativo 4.2.2 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 ...								
4.2.2.3.	... 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
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 ...								
4.3.2.4.	... sanno citare le fasi del colloquio in caso di reclamo.	C1			x	x	x	La gestione del reclamo	La gestione del reclamo
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 4.4.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono di una conoscenza completa sulla trasmissione comprensibile e mirata di informazioni.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	Gli operatori per la comunicazione con la clientela ...								
4.4.2.1.	... sanno distinguere due esempi di linguaggio metaforico.	C3		x			x		Power Talk
4.4.2.2.	... sono in grado di utilizzare in modo comprensibile due varianti di linguaggio metaforico nelle spiegazioni.	C3	x				x		
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	C5		x			x		Il controllo della qualità

personali di miglioramento per rimediare ai colloqui insoddisfacenti.									
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								
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 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 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 ...								
4.6.1.1.	... 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

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 Forme comportamentali adeguate							
Obiettivo operativo 5.2.2 Gli operatori per la comunicazione con la clientela dispongono del necessario sapere sulle tecniche di formulazione delle domande.									
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Tassonomia	Azienda	CI	Scuola				
	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 Condurre i sondaggi in modo strutturato	Tecnica per la formulazione delle domande Le strategie e le fasi del colloquio Condurre i sondaggi in modo strutturato
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		

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 ...								
5.4.2.2.	... 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 Condurre i sondaggi in modo strutturato	Tecnica per la formulazione delle domande Condurre i sondaggi in modo strutturato

6. Ambito di competenza professionale: Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari.									
6.3. Competenza operativa professionale: Impiegare l'infrastruttura aziendale in modo adeguato al cliente e al mandato.									
6.3. Obiettivo fondamentale: 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.									
Competenze metodologiche		Competenze sociali		Competenze personali					
Capacità di utilizzare le fonti di informazioni									
Obiettivo operativo 6.3.2 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	

Temi semestrali della scuola professionale

5° semestre

La forza mentale (eventualmente anche nel 2° anno)	Organizzazione del lavoro
Tedesco	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Lavoro di approfondimento	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Ripetizione dei contenuti rilevanti ai fini della prova d'esame	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Lavoro di approfondimento	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Candidarsi	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Lingue straniere	
Francese o inglese	Secondo il portfolio europeo delle lingue
ICG economia/diritto/educazione civica	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Le diminuzioni e l'imposta preventiva	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Il commercio di beni (senza l'inventario attuale)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Panoramica sul contratto di locazione	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
La formazione della volontà, i partiti politici	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Le istituzioni federali, cantonali e comunali	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento

6° semestre

Tedesco	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Ripetizione dei contenuti rilevanti ai fini della prova d'esame	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Rielaborazione degli esami in forma scritta	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Lingue straniere	
Francese o inglese	Secondo il portfolio delle lingue europee
ICG economia/diritto/educazione civica	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
L'IVA	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
La valutazione del bilancio e del conto economico	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
Panoramica sul diritto di famiglia (diritto matrimoniale e successorio)	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento
La Svizzera e il mondo, le istituzioni della globalizzazione	Secondo ICG del programma quadro di insegnamento

Temi dei corsi interaziendali 3° anno

Temi	Giorni
Riassunto 2° anno Pianificazione 3° anno	1° giorno
IL power talk, il linguaggio specialistico, la comunicazione professionale	2° giorno
Gli aspetti tecnici in un Contact Center Panoramica generale	3° giorno
La preparazione delle procedure di qualificazione	4° giorno
Il controllo della qualità con analisi dei colloqui	5° giorno