

# Parte 6

## Corsi interaziendali

## Corsi interaziendali

### Corsi interaziendali

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

### Scopo dei CI

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

### Titolare e organizzazione dei CI

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

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

Maggiori informazioni sulle commissioni regionali, cantonali e intercantonali e delle rispettive persone responsabili saranno presto disponibili sul sito [www.fachleute-kundendialog.ch](http://www.fachleute-kundendialog.ch).

### Obbligatorietà

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

### Costi

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

### Durata del corso

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

### Programma dei CI

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