

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Team leader di call center</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 24 - Area comune
<b>Area di Attività</b>	ADA.24.04.10 - Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
<b>Processo</b>	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
<b>Sequenza di processo</b>	Pianificazione e gestione commerciale
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il Team leader di call center coordina ed istruisce operatori di un Call Center, in cui si offre attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico - help desk - ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti). Garantisce il funzionamento della sala, definendo posizioni ed attività degli operatori, procedendo all'apertura delle chiamate, verificando le presenze e controllando che le attività abbiano il loro normale svolgimento. Deve il titolo di team leader alla maggiore esperienza nello specifico lavoro e fa da "on the job trainer" del proprio gruppo; risolve le questioni più complesse, interagisce con i responsabili di progetto su eventuali necessità di formazione del gruppo; funge da garante per il raggiungimento dei risultati previsti (Service Level Agreement).
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinamento delle attività di un team di call center (2355)</li> <li>2. Monitoraggio e controllo delle attività del call center (3376)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Coordinamento delle attività di un team di call center</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Processi operativi di coordinamento prefissati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di coordinamento delle attività di un team di call center.
<b>Indicatori</b>	Definizione delle strategie per il coordinamento; programmazione delle attività e dei servizi.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definire i volumi previsionali di servizio del call center</li> <li>2. Applicare tecniche quali/quantitative per la determinazione del fabbisogno di personale</li> <li>3. Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze</li> <li>4. Utilizzare software gestione attività di call center</li> <li>5. Utilizzare software gestionale per assistenza vendita</li> <li>6. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni</li> <li>7. Applicare tecniche di motivazione risorse umane</li> <li>8. Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro</li> <li>9. Applicare procedure di gestione reclami</li> <li>10. Applicare modalità di coordinamento del lavoro</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di marketing</li> <li>2. Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>3. Elementi di sicurezza informatica</li> <li>4. Etica e deontologia della comunicazione</li> <li>5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche</li> <li>6. Struttura organizzativa di un call center</li> <li>7. Metodologie di gestione di un call center</li> <li>8. Normativa sui contratti di compravendita</li> <li>9. Strategie di gestione del colloquio di vendita</li> <li>10. Tecniche di comunicazione telefonica</li> <li>11. Tecniche di direct marketing</li> <li>12. Tecniche di telemarketing</li> <li>13. Tecniche di coordinamento e gestione risorse</li> <li>14. Elementi di customer care e customer satisfaction</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> <li>4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)</li> </ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Monitoraggio e controllo delle attività del call center</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Processi di monitoraggio delle attività del call center implementati e controllati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di monitoraggio e controllo delle attività del call center
<b>Indicatori</b>	Corretta gestione ed implementazione efficace delle procedure del call center; monitoraggio costante del funzionamento del sistema; gestione efficiente delle attività tecniche; definizione di un cronoprogramma di incontri con gli operatori; analisi dei dati.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Predisporre ed utilizzare gli strumenti per la rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center</li><li>2. Applicare tecniche di analisi andamento vendite</li><li>3. Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del corretto funzionamento del call center</li><li>4. Utilizzare software gestione attività di call center</li><li>5. Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività</li><li>6. Applicare modalità di selezione delle informazioni</li><li>7. Utilizzare strumenti di reporting</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di marketing</li><li>2. Principi di customer care</li><li>3. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda</li><li>4. Tecniche di pianificazione</li><li>5. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione</li><li>6. Principi di customer satisfaction</li><li>7. Struttura organizzativa di un call center</li><li>8. Metodologie di gestione di un call center</li><li>9. Tecniche di direct marketing</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</p> <p>4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)</p>