REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico esperto customer care**
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.09 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Descrizione sintetica della qualificazione	Il tecnico esperto customer care opera all'interno del processo di post-vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni,. Sviluppa il modello di assistenza ai clienti e definisce il sistema di accoglienza a assistenza tecnica al cliente, gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o help desker che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio. Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi. Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customer satisfaction. Infine, si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal sevizio. Questa figura opera generalmente come dipendente, all'interno degli uffici customer care di grandi aziende oppure all'interno di società di servizi specializzate che gestiscono l'assistenza post vendita per conto delle aziende produttrici, e si relaziona con il management ed i responsabili dei reparti vendita.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Sviluppo del modello di customer care (2365)
2. Definizione e gestione dei servizi di customer care (2366)
3. Monitoraggio e valutazione del processo di customer care (2368)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Sviluppo del modello di customer care**
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Modello di customer care definito e strutturato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo del modello di customer care
Indicatori	Applicazione corretta delle metodologie di analisi del mercato e della concorrenza; individuazione del modello di customer care in funzione delle strategie commerciali e di marketing
Abilità	1. Identificare le attività complementari e di supporto ai servizi core (es. indagini di mercato, ricerche di marketing, ecc.) 2. Determinare, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi 3. Definire le caratteristiche distintive dei servizi core, stabilendone le peculiarità, il livello di qualità erogata e il target del cliente/utente 4. Definire le specifiche funzionali del modello di customer care (servizi offerti, service level agreement, canali gestiti, target, linee di accesso e attesa, etc.) 5. Applicare tecniche di analisi delle strategie di marketing aziendale per configurare il modello di customer care 6. Applicare tecniche di analisi di mercato e della concorrenza per individuare i principali modelli di caring applicabili
Conoscenze	1. Elementi di customer relationship management (crm) 2. Tecniche di benchmarking 3. Tecniche e strumenti di analisi della concorrenza 4. Strategie e modelli di customer care 5. Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività 6. Modelli e strumenti di marketing strategico ed operativo 7. Principali metodologie della ricerca di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc
Referenziazione ISTAT CP2011	1.1.2.2.3 - Segretari generali e responsabili del controllo e della gestione nella amministrazione pubblica 3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Definizione e gestione dei servizi di customer care**
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Servizi di customer care definiti e gestiti sulla base del modello progettato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di definizione e gestione dei servizi di customer care
Indicatori	Definizione del servizio di customer coerente con il modello sviluppato; sistema di informazione organizzato in modo efficace e coerente con il sistema aziendale di qualità; organizzazione efficiente delle risorse.
Abilità	1. Definire le procedure per la gestione delle comunicazioni in entrata ed in uscita da parte del personale addetto ai servizi di customer care (telefonate, email) 2. Definire le procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami 3. Applicare criteri di organizzazione delle risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio 4. Definire un sistema di informazione standardizzato elaborando documenti e materiali 5. Definire le procedure di accoglienza del cliente e di assistenza tecnica e commerciale pre e post-vendita, identificando i fattori di costo/beneficio 6. Tradurre le specifiche tecniche del modello di customer care in modalità operative (processi e procedure) per la erogazione dei servizi definiti 7. Applicare tecniche di gestione del personale 8. Applicare tecniche di budgeting 9. Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Conoscenze	1. Elementi di customer relationship management (crm) 2. Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy 3. Elementi di organizzazione del lavoro 4. Metodologie di gestione di un call center 5. Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente 6. Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività 7. Tecniche e strumenti di customer care e di social customer care 8. Sistemi di budgeting e reporting 9. Elementi di qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc. 10. Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo 11. Software di gestione del customer service
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Monitoraggio e valutazione del processo di customer care**
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Processo di customer care monitorato e valutato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di monitoraggio e valutazione del processo di assistenza clienti
Indicatori	Indicatori di performance identificati ed analizzati in coerenza con le esigenze di monitoraggio; valutazione del processo di assistenza clienti eseguito secondo modelli stabiliti; redazione chiara del report monitoraggio e performance; analisi efficace tra dati previsionali e consuntivi
Abilità	1. Predisporre ed utilizzare gli strumenti per la rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center 2. Individuare soluzioni e proposte per la ottimizzazione di processi e procedure in coerenza con le esigenze di assistenza 3. Adottare modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari 4. Applicare tecniche di monitoraggio del piano di lavoro e individuare le cause degli scostamenti al fine di prospettare interventi migliorativi della gestione operativa 5. Applicare tecniche di valutazione dell'efficacia del modello di customer care adottato 6. Applicare tecniche di valutazione della performance complessiva in base agli indicatori individuati 7. Individuare indicatori di performance e modalità operative di controllo dei processi di customer care 8. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi di statistica 3. Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfacion 4. Tecniche di budgeting e reporting 5. Elementi di qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc. 6. Strumenti di rilevazione della customer satisfaction 7. Metodologie per il monitoraggio e la valutazione dei processi di customer care 8. Software di gestione del customer service
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione