REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore call center Inbound**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore call center Inbound**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.11 - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore call center Inbound
Descrizione qualificazione	L'Operatore call center Inbound si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), supporto tecnico (help desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti. L'Operatore call center Inbound è specializzato sulle chiamate in arrivo (telefoniche o e-mail) e si occupa di un servizio in risposta al cliente: customer care, servizi informativi, acquisizione ordini, supporto a siti, help-desk tecnico; reclami; egli inoltre registra le varie attività e formula proposte ai diversi problemi presentati.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call center N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Ulteriori indicazioni per l’e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	250
Durata minima di aula (ore)	130
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d’aula	175
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d’aula	100
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	75
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all’obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce

	"Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore call center Inbound"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	16 anni
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center
2 - Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**250**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center (2299)
Descrizione della performance da osservare	Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi) 2. Applicare tecniche di comunicazione telefonica 3. Utilizzare software gestione attività di call center 4. Reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali, ecc. 5. Comprendere ed interpretare esigenze e domande del cliente/utente 6. Applicare tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e/o in un'altra lingua straniera europea 7. Applicare le procedure per l'inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento 8. Registrare le richieste dei clienti e le informazioni fornite compilando eventuali report
Conoscenze	1. Principi di customer care 2. Elementi di psicologia della comunicazione 3. Gamma di prodotti/servizi in vendita 4. Etica e deontologia della comunicazione 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Struttura organizzativa di un call center 7. Normativa sul trattamento dei dati personali 8. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 9. Fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea 10. Nozioni di base sull'utilizzo del software di gestione dell'attività di call center
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica (3075)
Descrizione della performance da osservare	dati inseriti/estratti correttamente
Descrizione breve	
Abilità	1. Acquisire dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite 2. Comprendere organigrammi e schemi di processo 3. Immettere ed estrarre dati da data-base 4. Rilevare dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base 5. Trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Normativa sul trattamento dei dati personali 3. Organigrammi e schemi di processo 4. Principali funzioni e attivita', in house e outsourcing, dei call-center 5. Tecniche di consultazione di data base 6. Tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base 7. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	