REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore alle vendite telefoniche**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore alle vendite telefoniche**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.13 - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore alle vendite telefoniche
Descrizione qualificazione	L'operatore alle vendite telefoniche presidia il processo di vendita telefonica di prodotti alimentari e non dalla fase informativa, volta a promuovere e a presentare i requisiti funzionali e tecnici dei prodotti offerti cercando di persuadere il potenziale cliente all'acquisto degli stessi, alla conclusione del contratto, attraverso la trasmissione e registrazione dell'ordine ricevuto, l'illustrazione dei tempi e dei modi di consegna e pagamento; si occupa, inoltre, di gestire eventuali lamentele e reclami post-vendita, di comunicare le modalità di ripristino delle funzionalità del prodotto o le modalità per la resa e il cambio della merce. Lavora con contratto di lavoro dipendente o come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione, la cui retribuzione è spesso collegata ai volumi di vendita, presso call center o società di servizi specializzate nel telemarketing e nella vendita telefonica per conto di aziende produttrici.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet G.47.91.20 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione G.47.91.30 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
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)	125
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	70
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	1. 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 alle vendite telefoniche"
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 + Qualificazione EQF 3
Età minima prevista in ingresso	18 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 - Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza
2 - Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica
3 - Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica

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

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza (2668)
Descrizione della performance da osservare	cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita a distanza
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Applicare tecniche e strumenti per verificare la soddisfazione del cliente 3. Identificare i motivi del reclamo rilevando problemi e difficoltà riscontrati dal cliente nell'utilizzo del prodotto 4. Proporre alternative e concordare con il cliente modalità per il ripristino della funzionalità del prodotto o per la resa ed il cambio della merce 5. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente 6. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica 7. Verificare se i difetti o i motivi di non soddisfazione segnalati rientrano nei casi previsti dalla garanzia
Conoscenze	1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Normativa sui contratti di compravendita 7. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica (2669)
Descrizione della performance da osservare	cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente 2. Applicare metodi e tecniche di intervista telefonica al fine di acquisire i dati e rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti 3. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esporre i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 5. Utilizzare script per la conduzione di operazioni di vendita telefonica
Conoscenze	1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 4. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 5. Normativa sui contratti di compravendita 6. Strategie di marketing 7. Uso degli script 8. Tecniche di intervista telefonica 9. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica (2670)
Descrizione della performance da osservare	vendita a distanza conclusa ed archiviata
Descrizione breve	
Abilità	1. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 2. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 3. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica 4. Applicare procedure per la conclusione della vendita a distanza 5. Applicare procedure per la definizione di tempi e modalità di consegna dei prodotti venduti 6. Applicare procedure di trasmissione dell'ordine di acquisto ricevuto 7. Predisporre la modulistica per il perfezionamento del contratto di vendita a distanza
Conoscenze	1. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 2. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 3. Normativa sui contratti di compravendita 4. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni 5. Strategie di marketing 6. Procedure per la trasmissione dell'ordine 7. Nozioni di amministrazione e contabilità 8. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	