REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Tecnico esperto del Customer Relationship Management**
Denominazione Standard Formativo	**Tecnico esperto del Customer Relationship Management**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.04 - Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati ADA.24.04.09 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Marketing strategico e operativo Pianificazione e gestione commerciale
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto del Customer Relationship Management
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto del Customer Relationship Management possiede il know how necessario alla configurazione dell'offerta complessiva dei servizi e alla gestione efficace del rapporto con i clienti; è, altresì, in grado di svilupparne e monitorarne il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate, in una costanza di rapporto con il cliente/utente. Ha competenze che gli consentono di individuare e gestire i profili di clienti acquisiti e potenziali, anche attraverso attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati, così da mettere a punto attività e strategie che da un lato consentano l'acquisizione di nuovi clienti, e dall'altro di massimizzare i profitti sui clienti fidelizzati, cercando di comprenderne esigenze e aspettative.
Referenziazione ATECO 2007	J.62.02.00 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali vigenti
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	180
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	210
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	120

Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	90
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, 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 al B1 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 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, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola 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 "Tecnico esperto del Customer Relationship Management"
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	Diploma
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 - Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM
2 - Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM
3 - Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM
4 - Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**300**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM**
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM (1784)
Descrizione della performance da osservare	utente del sistema di Customer Relationship Management costantemente assistito e supportato
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare strumenti di reporting 2. Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti, aderendo ai service level agreement (sla) definiti 3. Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente attuando la soluzione più adeguata 4. Redigere il manuale tecnico operativo del sistema di crm implementato 5. Erogare formazione operativa di base (how to use)
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Inglese tecnico per l'informatica 3. Elementi di i/o management e reporting operativo 4. Funzionamento dei principali sistemi operativi 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 6. Contenuti del service level agreement di riferimento
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM (1790)
Descrizione della performance da osservare	servizio di supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM efficacemente erogato
Descrizione breve	
Abilità	1. Risolvere o scalare gli incidenti ed ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (sla) 2. Testare i back up 3. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 4. Rilevare esigenze di aggiornamento del software 5. Utilizzare strumenti di sviluppo del software assistito dal computer (computer-aided software engineering - case tools) 6. Applicare le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del sistema di crm 7. Applicare le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, ecc.) 8. Inserire campi, informazioni e/o relazioni richieste dagli utenti del sistema
Conoscenze	1. Ambienti software di sviluppo: linguaggi di programmazione convenzionali e object oriented, tool e strumenti case (computer-aided software engineering) 2. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software 3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 4. Contenuti del service level agreement di riferimento 5. Procedure di manutenzione ed aggiornamento software
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM (1791)
Descrizione della performance da osservare	relazioni di business positive con clienti/partner/fornitori
Descrizione breve	
Abilità	1. Monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche 2. Interagire con clienti/partner/fornitori nel rispetto dei processi aziendali interni 3. Rilevare e soddisfare le esigenze del cliente/partner/fornitore in accordo con la politica dell'organizzazione 4. Predisporre ed utilizzare strumenti di crm per il post-vendita (help center, customer care o customer service)
Conoscenze	1. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 2. Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfacion 3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità 4. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.) 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 6. Processi e politiche aziendali
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM**
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM (3126)
Descrizione della performance da osservare	attività di marketing e vendita efficacemente supportate attraverso l'utilizzo del sistema di CRM
Descrizione breve	
Abilità	1. Raccogliere dati e informazioni su clienti attuali e potenziali 2. Elaborare ed implementare iniziative di customer engagement 3. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm marketing automation al fine di trasformare i lead in clienti acquisiti 4. Analizzare i dati di contatto con i prospect al fine di convertirli in clienti acquisiti 5. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm sales force automation al fine di supportare il team di vendita
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità 4. Marketing relazionale: principi generali e caratteristiche 5. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.) 6. Principi, strategie e strumenti di customer engagement
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	