REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Tecnico esperto customer care**
Denominazione Standard Formativo	**Tecnico esperto customer care**
Durata percorso Formativo	anni
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
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto customer care
Descrizione 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
Codice ISCED-F 2013	0413 Management and administration
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 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 customer care"
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 - Sviluppo del modello di customer care
2 - Definizione e gestione dei servizi di customer care
3 - Monitoraggio e valutazione del processo di customer care

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

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Sviluppo del modello di customer care**
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Sviluppo del modello di customer care (2365)
Descrizione della performance da osservare	Modello di customer care definito e strutturato
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi di mercato e della concorrenza per individuare i principali modelli di caring applicabili 2. Applicare tecniche di analisi delle strategie di marketing aziendale per configurare il modello di customer care 3. Definire le specifiche funzionali del modello di customer care (servizi offerti, service level agreement, canali gestiti, target, linee di accesso e attesa, etc.) 4. Definire le caratteristiche distintive dei servizi core, stabilendone le peculiarità, il livello di qualità erogata e il target del cliente/utente 5. Determinare, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi 6. Identificare le attività complementari e di supporto ai servizi core (es. indagini di mercato, ricerche di marketing, ecc.)
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Definizione e gestione dei servizi di customer care**
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Definizione e gestione dei servizi di customer care (2366)
Descrizione della performance da osservare	Servizi di customer care definiti e gestiti sulla base del modello progettato
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare modalità di coordinamento del lavoro 2. Applicare tecniche di budgeting 3. Applicare tecniche di gestione del personale 4. Tradurre le specifiche tecniche del modello di customer care in modalità operative (processi e procedure) per la erogazione dei servizi definiti 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. Definire un sistema di informazione standardizzato elaborando documenti e materiali 7. Applicare criteri di organizzazione delle risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio 8. Definire le procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami 9. 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)
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Monitoraggio e valutazione del processo di customer care**
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e valutazione del processo di customer care (2368)
Descrizione della performance da osservare	Processo di customer care monitorato e valutato
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction 2. Individuare indicatori di performance e modalità operative di controllo dei processi di customer care 3. Applicare tecniche di valutazione della performance complessiva in base agli indicatori individuati 4. Applicare tecniche di valutazione dell'efficacia del modello di customer care adottato 5. Applicare tecniche di monitoraggio del piano di lavoro e individuare le cause degli scostamenti al fine di prospettare interventi migliorativi della gestione operativa 6. Adottare modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari 7. Individuare soluzioni e proposte per la ottimizzazione di processi e procedure in coerenza con le esigenze di assistenza 8. Predisporre ed utilizzare gli strumenti per la rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center
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
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	