REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Team leader di call center**
Denominazione Standard Formativo	**Team leader di call center**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.10 - Gestione operativa 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	Team leader di call center
Descrizione qualificazione	Il Team leader di call center coordina ed istruisce operatori di un Call Center, in cui si offre attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico - help desk - ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti). Garantisce il funzionamento della sala, definendo posizioni ed attività degli operatori, procedendo all'apertura delle chiamate, verificando le presenze e controllando che le attività abbiano il loro normale svolgimento. Deve il titolo di team leader alla maggiore esperienza nello specifico lavoro e fa da “on the job trainer” del proprio gruppo; risolve le questioni più complesse, interagisce con i responsabili di progetto su eventuali necessità di formazione del gruppo; funge da garante per il raggiungimento dei risultati previsti (Service Level Agreement).
Referenziazione ATECO 2007	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	0417 Work skills
Ulteriori indicazioni per l’e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia.
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	150
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	84
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 3, 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 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 "Team leader di call center"
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 vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Coordinamento delle attività di un team di call center
2 - Monitoraggio e controllo delle attività del call cente

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

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Coordinamento delle attività di un team di call center**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Coordinamento delle attività di un team di call center (2355)
Descrizione della performance da osservare	Processi operativi di coordinamento prefissati
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare modalità di coordinamento del lavoro 2. Applicare procedure di gestione reclami 3. Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro 4. Applicare tecniche di motivazione risorse umane 5. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni 6. Utilizzare software gestionale per assistenza vendita 7. Utilizzare software gestione attività di call center 8. Utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze 9. Applicare tecniche quali/quantitative per la determinazione del fabbisogno di personale 10. Definire i volumi previsionali di servizio del call center
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Elementi di psicologia della comunicazione 3. Elementi di sicurezza informatica 4. Etica e deontologia della comunicazione 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Struttura organizzativa di un call center 7. Metodologie di gestione di un call center 8. Normativa sui contratti di compravendita 9. Strategie di gestione del colloquio di vendita 10. Tecniche di comunicazione telefonica 11. Tecniche di direct marketing 12. Tecniche di telemarketing 13. Tecniche di coordinamento e gestione risorse 14. Elementi di customer care e customer satisfaction
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Monitoraggio e controllo delle attività del call center**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio e controllo delle attività del call center (3376)
Descrizione della performance da osservare	Processi di monitoraggio delle attività del call center implementati e controllati
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare strumenti di reporting 2. Applicare modalità di selezione delle informazioni 3. Applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività 4. Utilizzare software gestione attività di call center 5. Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del corretto funzionamento del call center 6. Applicare tecniche di analisi andamento vendite 7. Predisporre ed utilizzare gli strumenti per la rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Principi di customer care 3. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 4. Tecniche di pianificazione 5. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 6. Principi di customer satisfaction 7. Struttura organizzativa di un call center 8. Metodologie di gestione di un call center 9. Tecniche di direct marketing
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	