REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)**
Durata percorso Formativo	anni
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.01.08 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L. 113/1985, del D.M. 10/01/2000 e della Circolare del Min. del Lavoro 10/03/2005, n. 10)
Descrizione qualificazione	Il profilo svolge attività di front-office interfacciandosi con il cliente/utente di un'organizzazione pubblica o privata. Si occupa dell'accoglienza telefonica del cliente/utente, di comprenderne le esigenze e indirizzarlo ai responsabili di riferimento oppure fornirgli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo a seconda dei contesti di esercizio (informazioni generali, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.) e/o accogliendone reclami. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database sia in termini di consultazione sia di immissione dati. Si interfaccia con tecnici e responsabili di vari settori dell'organizzazione in cui opera. Generalmente trova collocazione lavorativa come dipendente prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private (delle più svariate dimensioni) o presso call-center.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei call cente
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 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	La Formazione a Distanza (FaD) non è consentita.
Durata minima complessiva del percorso (ore)	1200
Durata minima di aula (ore)	456
Durata minima laboratorio (ore)	144
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	120
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	0
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	0

Durata minima tirocinio curriculare ore	480
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	624
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Cecità assoluta o ipovisione con residuo visivo non superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti e esenzione da altre minorazioni che potrebbero impedire l'espletamento della funzione di centralinista telefonico, attestati attraverso certificato rilasciato dall'autorità sanitaria competente (art.1 comma 3, lettera b, legge n. 113/1985). Come previsto dalla Circolare n. 10/2005 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, l'accesso ai corsi di formazione professionale per il conseguimento delle qualifiche equipollenti di cui al D.M. 10 gennaio 2000, è subordinato alla presentazione del diploma di scuola media superiore. I minorati della vista, in possesso di qualifica di centralinista telefonico non vedente e di iscrizione all'elenco tenuto dai servizi per il collocamento mirato di residenza (articolo 6 Legge 29 marzo 1985, n. 113 e art. 12 del Decreto Legislativo 14 settembre 2015 n.151), possono accedere ai corsi per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al D.M. 10 gennaio 2000, con titolo di studio inferiore. 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 attività. Non è 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. In affiancamento al corpo docente occorre inoltre prevedere la presenza di almeno un esperto in scrittura e lettura Braille e in tecnologie assistive hardware e software per non vedenti con almeno 5 anni di esperienza, anche non continuativa, negli ultimi 10 anni.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati. Per le finalità didattiche è necessario disporre di attrezzature e strumenti funzionanti e materiali per esercitazioni pratiche come di seguito elencati: PC per allievo dotato di adeguati ausili tiflotecnici personalizzati (sintesi vocale, display braille, scanner, software ingrandente, stampante braille), un impianto telefonico per un numero minimo di 6 linee, due sistemi di gestione del traffico telefonico costituiti da un impianto con centralino tradizionale e un sistema di centralino supportato per non vedenti con tecnologia assistita."
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	Il soggetto attuatore del percorso formativo è tenuto a prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ciascuna Unità Formativa. Al termine del percorso formativo, agli allievi che hanno frequentato almeno l'80% delle ore complessive previste, è consentito lo svolgimento di un esame regionale al solo fine di accertare l'avvenuta acquisizione delle competenze afferenti allo standard professionale. L'abilitazione professionale si consegue, ai sensi dell'art. 2, comma 2, della legge n. 113/1985, attraverso il superamento dell'esame di abilitazione da svolgersi presso la Direzione Regionale del Lavoro, con riferimento al programma didattico di cui alla Circolare del Ministro del Lavoro 10 marzo 2005, n. 10.
Percentuale Assenza massima consentita	20

Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	Per l’accesso ed esercizio della professione/attività nonché per l’iscrizione all’albo professionale è necessario conseguire l’attestato di abilitazione, mediante sostenimento di esame da svolgersi presso la Direzione Regionale del Lavoro, ai sensi della normativa di seguito riportata: a) Circolare del Ministero del Lavoro n. 10 del 20/03/2005 “1. Programma di esame per l'abilitazione alla funzione di centralinista telefonico non vedente (art. 2, comma 5, legge 29 marzo 1985, n. 113) - 2. Programma di esame per l'acquisizione delle qualifiche professionali individuate dal D.M. 10 gennaio 2000”; b) Decreto del Ministro del Lavoro del 10/01/2000 “Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della L. 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45, comma 12, della L. 17 maggio 1999, n. 144”; c) Legge 12 marzo 1999, n. 68 “Norme per il diritto al lavoro dei disabili”; d) Legge 29 marzo 1985, n. 113 “Aggiornamento della disciplina del collocamento al lavoro e del rapporto di lavoro dei centralinisti non vedenti”. Il programma d'esame “abilitante” da tenersi presso la Direzione Regionale del Lavoro è articolato in prove teoriche e pratiche sui contenuti di cui alla circolare del Ministro del Lavoro 10 aprile 1992, n. 50, e al suo aggiornamento con circolare del Ministro del Lavoro 10 marzo 2005 (Allegati A e B). Prova teorica: 1. Doveri del centralinista e modalità di comunicazione al telefono; 2. Cultura generale; 3. Telefonia e centralino; 4. Informatica; 5. Lingue straniere; 6 Area d'indirizzo concernente la specializzazione (eventualmente). Prova pratica: 1. Braille (o altra modalità di scrittura e lettura afferente alla minorazione visiva); 2. Centralino telefonico - Operazioni al posto operatore (comprensive di comunicazioni in lingue straniere); 3. Uso del personal computer e delle periferiche specifiche per minorati della vista e programmi applicativi; 4. Area d'indirizzo concernente la specializzazione (eventualmente). Ai candidati che avranno superato le sole prove fondamentali (art. 2, comma 5, della Legge 29 marzo 1985, n. 113) sarà rilasciato l'attestato di abilitazione per la sola funzione di Centralinista telefonico non vedente. Ai candidati che avranno superato anche le 2 prove relative all'area di indirizzo (Decreto Ministro del Lavoro 10 gennaio 2000) l'attestato riporterà, in aggiunta alla funzione di ''Centralinista telefonico non vedente'', la specificazione dell'ulteriore funzione alla quale il candidato è stato abilitato.
Grado minimo d'istruzione previsto	Diploma
Età minima prevista in ingresso	18 anni
Gestione dei crediti formativi	Per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al Decreto del Ministro del Lavoro e della Previdenza Sociale 10 gennaio 2000, ai sensi dell’art. 6 della Legge 29 marzo 1985, n. 113, e dell’art. 12 del Decreto Legislativo 14 settembre 2015 n.151, i minorati della vista che siano in possesso di qualifica di “Centralinista telefonico non vedente” e di iscrizione all'elenco tenuto dal competente servizio per il collocamento mirato - nel cui ambito territoriale si trova la residenza dell’interessato - possono accedere al percorso anche se in possesso di un titolo di studio inferiore rispetto al diploma.
Eventuali ulteriori indicazioni	Il Decreto ministeriale 10 gennaio 2000 reca la ''Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della legge 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45 - comma 12, della legge 17 maggio 1999, n. 144'', pertanto, i moduli formativi relativi alle “Key Competence (KC)”dovranno prevedere la trattazione dei contenuti del programma d’esame, così come declinati nell’Allegato B della circolare 10 marzo 2005, n. 10, del Ministero del lavoro, non presenti nelle Unità Formative (UF) e relativi, in particolare, agli ambiti: “Diritto/lavoro” (elementi fondanti della Costituzione italiana; l'amministrazione dello Stato, delle regioni e degli enti locali; l'Unione Europea e il suo ordinamento; elementi di diritto del lavoro; la struttura della retribuzione elementi base; conoscenza della Pubblica amministrazione); “Lingue straniere” (conoscenza di base della lingua straniera inglese e di altra lingua europea); “Elementi di economia” (cenni di economia generale; il mercato del lavoro; il denaro e la moneta; il sistema delle imprese). La Formazione a Distanza (FaD) non è consentita. Per l’accesso ed esercizio della professione/attività nonché per l’iscrizione all’albo professionale è necessario conseguire l’attestato di abilitazione, mediante sostenimento di esame da svolgersi presso la Direzione Regionale del Lavoro, ai sensi della normativa di seguito riportata: e) Circolare del Ministero del Lavoro n. 10 del 20/03/2005 “1. Programma di esame per l'abilitazione alla funzione di centralinista telefonico non vedente (art. 2, comma 5, legge 29 marzo 1985, n. 113) - 2. Programma di

	esame per l'acquisizione delle qualifiche professionali individuate dal D.M. 10 gennaio 2000"; f) Decreto del Ministro del Lavoro del 10/01/2000 "Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della L. 29 marzo 1985, n. 113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45, comma 12, della L. 17 maggio 1999, n. 144"; g) Legge 12 marzo 1999, n. 68 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"; h) Legge 29 marzo 1985, n. 113 "Aggiornamento della disciplina del collocamento al lavoro e del rapporto di lavoro dei centralinisti non vedenti". Il programma d'esame "abilitante" da tenersi presso la Direzione Regionale del Lavoro è articolato in prove teoriche e pratiche sui contenuti di cui alla circolare del Ministro del Lavoro 10 aprile 1992, n. 50, e al suo aggiornamento con circolare del Ministro del Lavoro 10 marzo 2005 (Allegati A e B). Prova teorica: 1. Doveri del centralinista e modalità di comunicazione al telefono; 2. Cultura generale; 3. Telefonia e centralino; 4. Informatica; 5. Lingue straniere; 6 Area d'indirizzo concernente la specializzazione. Prova pratica: 1. Braille (o altra modalità di scrittura e lettura afferente alla minorazione visiva); 2. Centralino telefonico - Operazioni al posto operatore (comprensive di comunicazioni in lingue straniere); 3. Uso del personal computer e delle periferiche specifiche per minorati della vista e programmi applicativi; 4. Area d'indirizzo concernente la specializzazione. Ai candidati che avranno superato le sole prove fondamentali (art. 2, comma 5, della Legge 29 marzo 1985, n. 113) sarà rilasciato l'attestato di abilitazione per la sola funzione di Centralinista telefonico non vedente. Ai candidati che avranno superato anche le 2 prove relative all'area di indirizzo (Decreto Ministro del Lavoro 10 gennaio 2000) l'attestato di abilitazione riporterà, in aggiunta alla funzione di "Centralinista telefonico non vedente", la specificazione dell'ulteriore funzione alla quale il candidato è stato abilitato.
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
2 - Gestione delle funzioni del centralino telefonico
3 - Cura delle relazioni col pubblico
4 - Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**1200**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164)
Descrizione della performance da osservare	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 2. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 3. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore 5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	1. Normativa sul trattamento dei dati personali 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 4. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 5. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 6. Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche 7. Telefonia e doveri del centralinista 8. Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Gestione delle funzioni del centralino telefonico**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165)
Descrizione della performance da osservare	servizi di centralino telefonico svolti
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita 3. Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 2. Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet) 3. Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.) 4. Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.) 5. Conoscenza ed uso del posto operatore 6. Operatività del centralino 7. Tipi di centralino 8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni 9. Servizi offerti da un centralino 10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro 11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 12. Elementi di base di organizzazione del lavoro
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Cura delle relazioni col pubblico**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura delle relazioni col pubblico (3168)
Descrizione della performance da osservare	relazioni con il pubblico gestite
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare tecniche di pubbliche relazioni 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 3. Principi di relazioni pubbliche 4. Modelli organizzativi per macrosettori (credito, sanità, assicurativo, pubblica amministrazione, turismo, ecc.) 5. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 6. Elementi di organizzazione di base
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Cura della comunicazione telefonica e dell’assistenza al cliente**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione telefonica e dell’assistenza al cliente (3169)
Descrizione della performance da osservare	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell’interlocutore
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione interpersonale 2. Applicare i metodi di problem solving 3. Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera 4. Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell’interlocutore 5. Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell’interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera 6. Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all’interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera 7. Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti 8. Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback
Conoscenze	1. Elementi di comunicazione interpersonale 2. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 3. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva 4. Principi di relazioni pubbliche 5. Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale" 6. Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera 7. Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing 8. Cenni sull'offerta del servizio telefonico 9. Modalità di comunicazione al telefono 10. Teoria e tecniche delle comunicazioni 11. Strumenti per la gestione della comunicazione 12. Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali) 13. Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale 14. Tecniche di domanda e intervista telefonica 15. Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica 16. Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica 17. Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving 18. Leggi di tutela del lavoratore non vedente 19. Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego) 20. Offerta dei servizi telefonici
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	