REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore call center Inbound**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.11 - Erogazione 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
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore call center Inbound si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), supporto tecnico (help desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti. L'Operatore call center Inbound è specializzato sulle chiamate in arrivo (telefoniche o e-mail) e si occupa di un servizio in risposta al cliente: customer care, servizi informativi, acquisizione ordini, supporto a siti, help-desk tecnico; reclami; egli inoltre registra le varie attività e formula proposte ai diversi problemi presentati.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio 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)

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center (2299)
2. Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica (3075)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi) 2. Applicare tecniche di comunicazione telefonica 3. Utilizzare software gestione attività di call center 4. Reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali, ecc. 5. Comprendere ed interpretare esigenze e domande del cliente/utente 6. Applicare tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e/o in un'altra lingua straniera europea 7. Applicare le procedure per l'inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento 8. Registrare le richieste dei clienti e le informazioni fornite compilando eventuali report
Conoscenze	1. Principi di customer care 2. Elementi di psicologia della comunicazione 3. Gamma di prodotti/servizi in vendita 4. Etica e deontologia della comunicazione 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Struttura organizzativa di un call center 7. Normativa sul trattamento dei dati personali 8. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera 9. Fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea 10. Nozioni di base sull'utilizzo del software di gestione dell'attività di call center
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	dati inseriti/estratti correttamente
Descrizione breve	
Abilità	1. Acquisire dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite 2. Comprendere organigrammi e schemi di processo 3. Immettere ed estrarre dati da data-base 4. Rilevare dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base 5. Trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Normativa sul trattamento dei dati personali 3. Organigrammi e schemi di processo 4. Principali funzioni e attivita', in house e outsourcing, dei call-center 5. Tecniche di consultazione di data base 6. Tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base 7. Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Risultati attesi	
Attività	