REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Team leader di call center**
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
Descrizione sintetica della 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)

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Coordinamento delle attività di un team di call center (2355)
2. Monitoraggio e controllo delle attività del call center (3376)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Coordinamento delle attività di un team di call center**
Livello EQF	4
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
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 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	**Monitoraggio e controllo delle attività del call center**
Livello EQF	4
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
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Risultati attesi	
Attività	