

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

PERCORSI PROPEDEUTICI ALL'AMMISSIONE AD ESAMI DI ABILITAZIONE	
Denominazione percorso	Operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (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)
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
Descrizione sintetica del percorso	Si occupa della comunicazione telefonica con il cliente/utente fornendogli in prima persona assistenza e informazioni di vario tipo attraverso la gestione e l'utilizzo di banche dati. È in particolare specializzato nella creazione, modifica e manutenzione di data base e di interfacce utente e nelle tecniche di raccolta informazioni e di inserimento dati. Opera presso uffici di amministrazioni pubbliche, o imprese private, che utilizzano archivi informatici di dati per l'erogazione dei loro servizi e/o per i rapporti con gli utenti.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio N.82.20.00 - Attività dei 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)
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche (3164) 2. Gestione delle funzioni del centralino telefonico (3165) 3. Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente (3169) 4. Gestione e utilizzazione di banche dati (3170)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche
Indicatori	verifica di informazioni e dati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; aggiornamento di rubriche telefoniche e banche dati
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
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	Gestione delle funzioni del centralino telefonico
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	servizi di centralino telefonico svolti
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione delle funzioni del centralino telefonico
Indicatori	svolgimento dei servizi di centralino telefonico
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
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente
Indicatori	erogazione di informazioni, risposte e/o chiarimenti
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
Referenziazione ISTAT CP2011	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	Gestione e utilizzazione di banche dati
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Informazioni e dati ricercati, raccolti e inseriti; data base e interfacce utente creati, modificati e mantenuti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione e utilizzazione di banche dati
Indicatori	ricerca, raccolta e inserimento di informazioni e dati; creazione, modifica e manutenzione di data base e interfacce utente
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. Creare, modificare e mantenere data base e interfacce utente 5. Applicare tecniche di raccolta informazioni/motori di ricerca ed inserimento dati
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. Elementi di organizzazione di base 6. Tecniche di raccolta informazioni/motori di ricerca ed inserimento dati 7. Software per la creazione, modifica e manutenzione di data base e di interfacce utente
Referenziazione ISTAT CP2011	