

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

PERCORSI PROPEDEUTICI ALL'AMMISSIONE AD ESAMI DI ABILITAZIONE	
Denominazione percorso	Operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (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.24.04.11 - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita ADA.24.01.08 - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria Pianificazione e gestione commerciale
Descrizione sintetica del percorso	L'operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing effettua servizi telefonici di vendita e attività di supporto alle vendite e assistenza clienti; l'operatore telefonico addetto ai servizi di telesoccorso opera nell'assistenza sociosanitaria in favore di utenti in stato di bisogno psicofisico. Il luogo di lavoro per i servizi di telemarketing è prevalentemente presso call center in stretto contatto con le unità organizzative del settore marketing. Il luogo di lavoro per i servizi di telesoccorso è presso uffici di amministrazioni pubbliche o imprese private che offrono servizi di assistenza ad utenti in stato di bisogno, per rispondere a chiamate di allarme o di prima assistenza anche psicologica.
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	
<ol style="list-style-type: none"> 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. Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso (3171) 	

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	<ol style="list-style-type: none">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 ipovedenti4. Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore5. Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa sul trattamento dei dati personali2. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva3. 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 telefoniche7. Telefonia e doveri del centralinista8. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico2. Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita3. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva2. 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 operatore6. Operatività del centralino7. Tipi di centralino8. Tipi di apparecchi interni e loro funzioni9. Servizi offerti da un centralino10. Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro11. Leggi di tutela del lavoratore non vedente12. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	interventi di di telemarketing e di telesoccorso realizzati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso
Indicatori	La realizzazione di interventi di di telemarketing e di telesoccorso
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di problem solving2. Applicare tecniche di telemarketing3. Applicare tecniche di tele-selling e cross-selling4. Utilizzare tecniche organizzative di telesoccorso5. Effettuare interventi di pronto soccorso telefonico
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di comunicazione interpersonale2. Tecniche di problem solving3. Teorie e tecniche di marketing4. Principi di relazioni pubbliche5. Modalità di comunicazione al telefono6. Elementi di organizzazione di base7. Tecniche di gestione rapporto con la clientela8. Elementi di telemarketing9. Tecniche di tele-selling e cross-selling10. Principi del marketing mix11. Tecniche organizzative del telesoccorso12. Nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico13. Nozioni di psicologia dell'emergenza
Referenziazione ISTAT CP2011	