REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
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)**
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 della 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)
Regolamentata	SI

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 delle relazioni col pubblico (3168)
4. Cura della comunicazione telefonica e dell’assistenza al cliente (3169)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche**
Livello EQF	3
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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Gestione delle funzioni del centralino telefonico**
Livello EQF	3
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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Cura delle relazioni col pubblico**
Livello EQF	3
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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Cura della comunicazione telefonica e dell’assistenza al cliente**
Livello EQF	3
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
Risultati attesi	
Attività	