

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Area di Attività	ADA.25.224.728: Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Qualificazione regionale	Tecnico di call center
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.3.2 Telefonisti e addetti ai Call Center Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.4.0 Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico di call center coordina ed istruisce operatori di un Call Center (luogo nel quale vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato finalizzate a: 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).

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Coordinare le attività di un team di call center	
Risultato atteso Processi operativi di coordinamento prefissati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi per la valutazione delle prestazioni • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare procedure di gestione reclami • applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro • applicare tecniche di motivazione risorse umane • utilizzare dispositivi di rilevazione e classificazione delle presenze • utilizzare software gestionale per assistenza vendita • utilizzare software gestione attività di call center • utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi) 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing • elementi di psicologia della comunicazione • elementi di sicurezza informatica • etica e deontologia della comunicazione • metodologie di gestione di un call center • normativa sul contratto di compravendita • normativa sulle comunicazioni elettroniche • principi di customer care • principi di customersatisfaction • strategie di gestione del colloquio di vendita • struttura organizzativa di un call center • tecniche di comunicazione telefonica • tecniche di direct marketing • tecniche di telemarketing

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Coordinare le attività di un team di call center. Processi operativi di coordinamento prefissati.	Le operazioni di coordinamento delle attività dei team di call center.	Definizione delle strategie per il coordinamento; programmazione delle attività e dei servizi.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Realizzare report periodici sui livelli di servizio erogati da un team di call center	
Risultato atteso	
Report periodici realizzati sui livelli di servizi erogati dal team di call center	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di selezione delle informazioni • applicare tecniche di analisi andamento vendite • applicare tecniche di redazione di report di valutazione di attività • utilizzare software gestione attività di call center • utilizzare strumenti di reporting 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing • metodologie di gestione di un call center • principi di customer care • principi di customersatisfaction • struttura organizzativa di un call center • tecniche di direct marketing

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare report periodici sui livelli di servizio erogati da un team di call center. Report periodici realizzati sui livelli di servizi erogati dal team di call center.	Le operazioni di realizzazione dei report sui livelli di servizi erogati dai team di call center.	Definizione di un cronoprogramma di incontri con gli operatori; analisi dei dati.