



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

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.25.224.727: Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Qualificazione regionale	Tecnico esperto customer care
Referenziamenti	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico esperto customer care opera all'interno del processo di post-vendita ed è responsabile del servizio "customer care" di imprese di prodotti/servizi di medie grandi dimensioni, servizio che provvede a fornire informazioni e chiarimenti alla clientela, assicurando risposte a contestazioni e reclami. Gestisce e coordina gli addetti al servizio, che spesso sono operatori di call center o helpdesker che interagiscono via web (sito o posta elettronica), ed è responsabile della soddisfazione dei clienti e degli utenti che accedono al servizio. Eventualmente può prendere visione diretta di situazioni e casi particolari valutando le cause di insoddisfazione e/o di disservizio al fine di intraprendere le azioni più opportune per meglio soddisfare le richieste del cliente o risolvere eventuali problemi. Si può inoltre occupare della predisposizione di strumenti per la rilevazione della customersatisfaction. Infine si occupa di trasferire ai centri decisionali aziendali/marketing/qualità i dati raccolti dal servizio.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Effettuare il coordinamento del servizio di customer care	
Risultato atteso	
Processi operativi di coordinamento prefissati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi per la valutazione delle prestazioni • applicare metodologie di lavoro per obiettivi • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare tecniche di addestramento on the job • applicare tecniche di budgeting • applicare tecniche di gestione del personale • applicare tecniche di monitoraggio delle attività 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing • elementi di organizzazione aziendale • elementi di organizzazione del lavoro • metodologie di gestione di un call center • normativa in materia di tutela della privacy • principi di customer care

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare il coordinamento del servizio di customer care. Processi operativi di coordinamento prefissati.	Le operazioni di coordinamento del servizio di customer care.	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	
Effettuare la gestione dell'assistenza post-vendita al cliente	
Risultato atteso	
Cliente gestito in coerenza con gli obiettivi prefissati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente • applicare procedure di gestione reclami • applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction • applicare tecniche di fidelizzazione della clientela 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di customer relationship management (CRM) • elementi di organizzazione aziendale • gamma di prodotti/servizi in vendita • nozioni di qualità del servizio • principi di customer care • tecniche di rilevazione della customersatisfaction

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la gestione dell'assistenza post-vendita al cliente. Cliente gestito in coerenza con gli obiettivi prefissati.	Le operazioni di gestione dell'assistenza post-vendita al cliente.	Analisi delle richieste del cliente.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente	
Risultato atteso	
Risultati dei feed back raccolti, strutturati ed esposti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction • applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato • applicare tecniche di redazione di report di ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> • comunicazione d'impresa • elementi di comunicazione interna • nozioni di qualità del servizio • principi di customer care

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente. Risultati dei feed back raccolti, strutturati ed esposti.	Le operazioni di restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente.	Elaborazione di dati statistici relativi alla soddisfazione del cliente predisposti ed analizzati.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela	
Risultato atteso	
Azioni di monitoraggio sulla customer satisfaction	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente • applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction • applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza • applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing • elementi di statistica • metodologie della ricerca qualitativa • metodologie della ricerca quantitativa • principi di customer care

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela. Azioni di monitoraggio sulla customer satisfaction.	Le operazioni di monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela.	Alimentazione e monitoraggio K. P. I.; redazione report monitoraggio e performance.