

Disposizioni esecutive del regolamento d'esame

Call Center Agent CallNet.ch

Versione 2 del 1. Settembre 2003

Ristampa, riproduzione o diffusione, anche parziali, sono consentite soltanto previa espressa autorizzazione scritta di CALLNET:CH

Edizione 2003

CALLNET.CH[®] e Call Center Agent CALLNET.CH[®] sono marchi registrati

■ Indice

■ Regolamento e disposizioni esecutive	4
Definizione	4
Numero di lezioni necessarie	4
Preparazione	4
Formazione di base / Esperienza pratica richiesta	4
■ Obiettivi dell'esame di diploma	5
Call Center Agent CALLNET.CH – il moderno professionista della comunicazione nel settore dei servizi	5
Il diploma di Call Center Agent CALLNET.CH	5
Integrazione	5
Esame	6
Posizionamento dei requisiti	6
Forma dell'esame	7
Valutazione e note di materia	7
Documenti d'esame (Regolamento d'esame Art. 29, Cpv. 1 - 3)	7
■ Struttura del catalogo degli obiettivi di apprendimento	8
Materie d'esame	8
Strutturazione degli obiettivi di apprendimento, tassonomia compresa	8
Spiegazioni relative agli obiettivi di apprendimento	9
· Contenuti dell'esame / Obiettivi di apprendimento	11
1.0 Competenze centrali	11
1.1 Salute	11
1.2 Ricezione dell'ordine	11
1.3 Consulenza	12
1.4 Vendita	13
1.5 Trasmissione di informazioni	14
1.6 Reclami	15
1.7 Soluzione di problemi (aiuto)	16
1.8 Contatto (Outbound)	18
1.9 Sondaggio	18
1.10 Smistamento	20
1.11 Cross-Selling	21
1.12 Conclusione del colloquio	21
1.13 Congedo	22
2.0 Nozioni tecniche necessarie per la funzione (regole della comunicazione moderna)	23
2.1 Fondamenti della comunicazione	23
2.2 Metodi e tecniche di conduzione di un colloquio	23
2.3 Servizi di un Call Center	25
2.4 Orientamento al cliente in un Call Center	26
2.5 Gestione dello stress	27
2.6 Metodica di lavoro	28
Disposizioni finali	29
Validità ed esecuzione	29

■ Regolamento e disposizioni esecutive

Le presenti disposizioni esecutive sull'esame di diploma di Call Center Agent CALLNET.CH costituiscono parte integrante dell'omonimo regolamento d'esame del 1° dicembre 2001. Regolamento d'esame e disposizioni esecutive hanno validità per gli esami di diploma CALLNET.CH a partire dal 1° gennaio 2002.

Le presenti disposizioni esecutive descrivono in dettaglio il programma e le materie d'esame ai sensi degli art. 14 e 15 del regolamento d'esame. Per superare l'esame è assolutamente indispensabile tenere conto delle avvertenze seguenti.

Definizione

Le prescrizioni delle presenti disposizioni esecutive sono parimenti applicabili a entrambi i sessi. Per ragioni di semplicità sono redatte nella forma maschile.

Numero di lezioni necessarie

Per facilitare la formazione la CALLNET.CH specifica un valore indicativo per il numero di lezioni. Si tratta di un valore medio relativo e quindi per una sua corretta interpretazione bisogna tener conto delle precisazioni e spiegazioni seguenti:

- il valore indicativo non specifica nulla quanto alla qualità
- Il valore indicativo si applica soltanto alle lezioni scolastiche
- il valore indicativo si basa sul presupposto che le lezioni siano impartite prevalentemente nella forma classica (lezione frontale / di gruppo)
- il valore indicativo dipende anche dalle possibilità di mettere in pratica quanto appreso

Per la formazione di Call Center Agent CALLNET.CH si raccomanda un valore indicativo di circa **70 lezioni** (di 45 minuti),

Preparazione

L'esame di diploma Call Center Agent CALLNET.CH non è una semplice verifica delle nozioni scolastiche. Esso si basa sulle capacità acquisite nella pratica, completate da conoscenze teoriche.

Formazione di base / Esperienza pratica richiesta

Per il conseguimento del diploma di Call Center Agent CALLNET.CH, la pratica e l'esperienza professionale sono irrinunciabili. Ulteriori requisiti sono buone nozioni nell'utilizzo di personal computer, preferibilmente basate sulla preparazione all'esame di Utente d'Informatica SIZ e conoscenze teoriche unite a esperienza pratica nella gestione di contatti con la clientela. La padronanza orale e scritta di una lingua nazionale (a seconda del luogo della prova d'esame il tedesco, il francese o l'italiano) è assolutamente necessaria.

Le altre condizioni per l'ammissione all'esame di Call Center Agent CALLNET.CH sono indicate nel regolamento d'esame.

■ Obiettivi dell'esame di diploma

Call Center Agent CALLNET.CH – il moderno professionista della comunicazione nel settore dei servizi

Il diploma di Call Center Agent CALLNET.CH

Al suo posto di lavoro, il Call Center Agent CALLNET.CH è a contatto diretto con i clienti. Per svolgere con competenza la propria funzione, egli dispone di una formazione **neutra rispetto al settore e ai prodotti**, nonché delle conoscenze necessarie per proporre con efficienza ed efficacia i servizi che in un Call Center vengono offerti a contatto con la clientela.

Il titolare di un diploma di Call Center Agent CALLNET.CH ha dimostrato di conoscere i diversi tipi di servizi offerti nei Call Center. Grazie alla sua mentalità spiccatamente orientata al servizio al cliente, egli è capace di individuare le esigenze dei clienti nella situazione specifica, proponendo sempre la soluzione più adeguata. Il suo comportamento competente e orientato all'interlocutore, abbinato alla giusta tecnica di dialogo, gli consente di tradurre i numerosi contatti con i clienti nei risultati ambiti.

Il Call Center Agent CALLNET.CH conosce e gestisce al meglio gli strumenti di lavoro più importanti di un Call Center, quali l'uso efficiente del telefono, l'impiego efficace dei mezzi elettronici più diffusi, come PC e così via. Inoltre, egli conosce le regole della comunicazione moderna per quanto concerne l'acquisizione e la trasmissione di informazioni.

Integrazione

Il diploma Call Center Agent si integra in maniera ottimale nel programma formativo dell'associazione Callnet.ch.

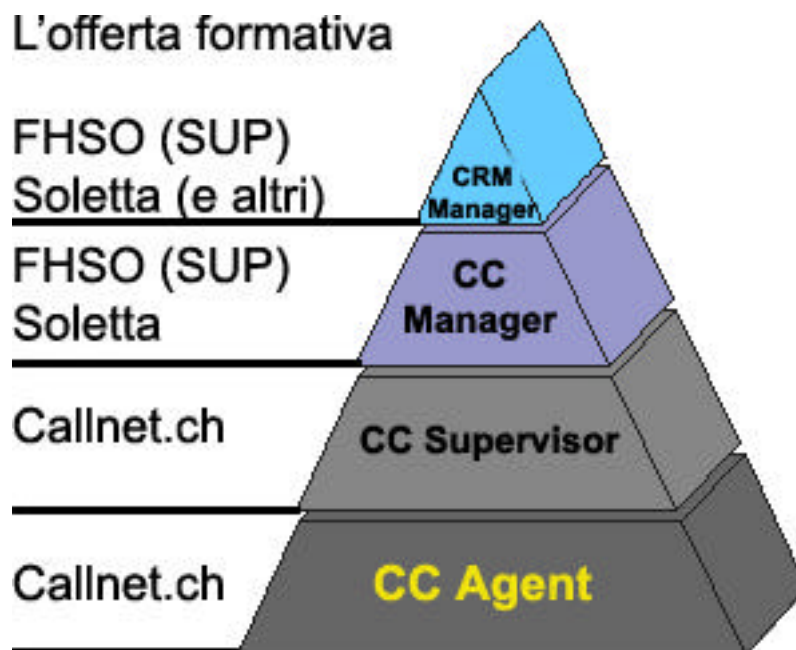


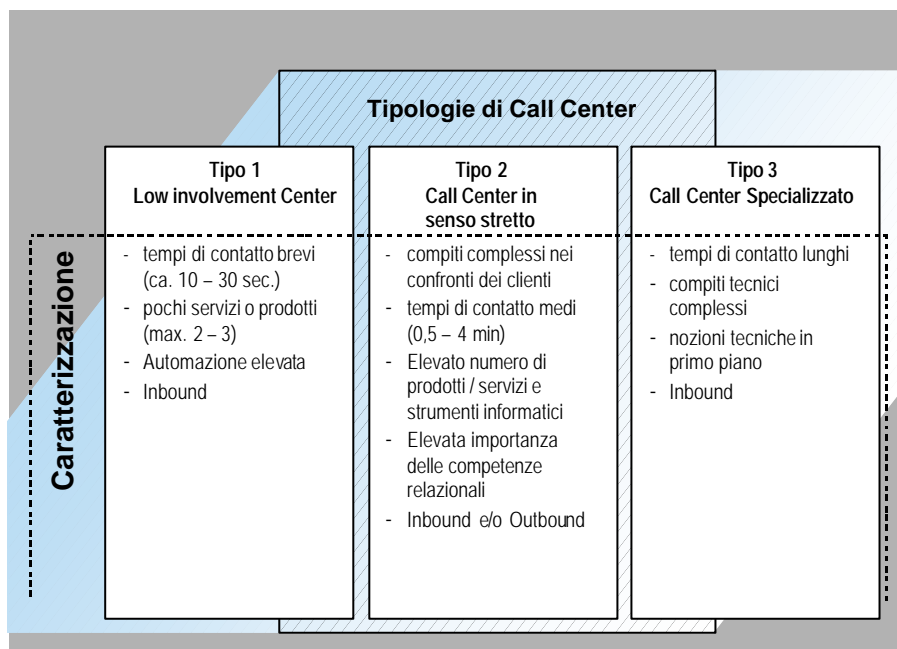
Immagine 1 CC – L'iniziativa formativa in Svizzera

Esame

Posizionamento dei requisiti

I servizi prestati e i compiti coperti dai Call Center sono molto variati. Il mansionario abbraccia una gamma molto ampia, da „semplice“ a complessa. A questo riguardo si distinguono tre tipi differenti di Call center – che vanno dai „low involvement center“ a quelli specializzati. Le conoscenze e le capacità richiesti ai Call Center Agent dipendono anche dal tipo di centro in cui operano.

I requisiti che deve possedere un Call Center Agent CALLNET.CH si orientano alla tipologia dei Call Center 1 e 2, per come sono illustrate nel grafico seguente.



L'entità delle materie di apprendimento e d'esame è descritta qui di seguito.

Forma dell'esame

L'esame si svolge in due parti

Parte I

Teoria

Esame teorico sui fondamenti dell'intero catalogo di competenze (competenze centrali e competenze specialistiche necessarie per la funzione). Le domande possono essere poste per esempio con la tecnica *multiple choice* o in forma di domande aperte.

Parte II

Utilizzo sul posto di lavoro

Oggetto di questa parte d'esame sono soprattutto le „competenze centrali“. I quesiti possono essere posti come domande aperte, orali o scritte, tramite esempi di casi pratici o mediante altri metodi d'esame.

Avvertenza:

Durante l'intero esame non sono ammessi mezzi ausiliari di alcun genere.

Lo svolgimento dell'esame può essere ripartito sull'arco di due giorni, non necessariamente consecutivi: la parte 2 non si svolge, in genere, nello stesso giorno della parte 1.

Valutazione e note di materia

Nella valutazione delle soluzioni della parte II vengono presi in considerazione, fra gli altri, gli elementi seguenti:

- È stato impiegato un metodo idoneo alla soluzione del problema?
- Lo svolgimento delle singole fasi è consistente dal punto di vista logico e può essere seguito?
- La soluzione corrisponde alla qualità richiesta, i suoi contenuti sono corretti e tiene conto dei criteri richiesti?

L'assegnazione delle note avviene conformemente agli art. 22 e 23 del regolamento d'esame.

Documenti d'esame (Regolamento d'esame Art. 29, Cpv. 1 - 3)

I fogli delle soluzioni, i fogli con appunti ed i fogli delle correzioni dell'esame scritto, i rapporti d'esame degli esperti e degli incaricati di CALLNET.CH diventano parte integrante dei documenti d'esame. Gli esperti sono tenuti a mantenere il segreto sui documenti presentati e sulle valutazioni, in modo da garantire la riservatezza necessaria.

Gli appunti e i documenti di lavoro degli esperti e del personale di CALLNET.CH non fanno parte dei documenti dell'esame, ma devono essere trattati confidenzialmente e non sono destinati a terzi né al pubblico.

I lavori d'esame così come tutti i documenti annessi e connessi, siano essi in forma elettronica o stampata e/o (mano)scritta diventano proprietà della CALLNET.CH.

■ **Struttura del catalogo degli obiettivi di apprendimento**

Materie d'esame

L'esame è orientato alla pratica e basato su una concezione globale. Esso attesta la capacità del candidato di prestare i servizi più importanti di un Call Center in modo efficiente e orientato ai clienti. Il catalogo degli obiettivi di apprendimento è suddiviso in due settori, definiti nel modo seguente:

Catalogo degli obiettivi d'apprendimento

1. Competenze centrali

Al suo posto di lavoro, il Call Center Agent CALLNET.CH è a contatto diretto con i clienti. Pertanto, una mentalità spiccatamente orientata al servizio e un atteggiamento orientato al cliente sono fattori assolutamente indispensabili per offrire al meglio i vari servizi richiesti.

Durante gli svariati contatti con i clienti, un comportamento competente e orientato all'interlocutore, abbinato alla giusta tecnica di dialogo, consente ai Call Center Agent CALLNET.CH di ottenere gli obiettivi desiderati.

Il Call Center Agent CALLNET.CH possiede capacità di immedesimazione (empatia) e di persuasione, due importanti fattori di successo nell'ambito della consulenza e della vendita in un'azienda. Egli è capace di affrontare le situazioni di stress e di lavorare in un ambiente di gruppo.

2. Nozioni tecniche necessarie per la funzione

Il Call Center Agent CALLNET.CH conosce le regole della comunicazione moderna per quanto riguarda l'acquisizione e la trasmissione di informazioni. Applicando le nozioni fondamentali della conduzione di colloquio, le tecniche d'intervista e di gestione delle obiezioni in conformità alla situazione, egli riesce a identificare le esigenze del cliente. Le nozioni nel settore della comunicazione concernono soprattutto il dialogo orientato al cliente e il comportamento al telefono.

Strutturazione degli obiettivi di apprendimento, tassonomia compresa

Il catalogo descrive in forma di obiettivi di apprendimento, i requisiti che bisogna possedere in ogni settore per superare l'esame. Tali obiettivi sono ordinati secondo lo schema seguente:

1 Settore di competenza / Settore tecnico

Il primo livello della struttura distingue i due settori del catalogo degli obiettivi di apprendimento descritti sopra.

1.1 Strutturazione tematica

All'interno del corrispondente settore di competenza/tecnico, il secondo livello della struttura suddivide gli obiettivi di apprendimento in base ai temi. Tali temi si orientano, per le competenze centrali, ai compiti da svolgere nella pratica e, nei settori tecnici, alla suddivisione in campi corrispondenti.

1.1.1 Obiettivo parziale

Il terzo livello della struttura porta ad una suddivisione formale degli obiettivi di apprendimento all'interno dei temi di un settore di competenza /tecnico. Per la definizione di tale suddivisione

possono essere determinanti p.es. dipendenze temporali e contenutistiche fra i singoli obiettivi di apprendimento.

Obiettivo di apprendimento a), b), c)...

Per ogni obiettivo parziale sono possibili uno o più obiettivi di apprendimento.

Spiegazioni relative agli obiettivi di apprendimento

Gli obiettivi di apprendimento descrivono le **competenze** di cui deve disporre un candidato al momento dell'esame. Tali competenze sono definite da quattro categorie di informazioni, contenute in un obiettivo di apprendimento. Qui di seguito si descrivono brevemente queste quattro categorie:

- Il **comportamento finale** indica quale comportamento, rispettivamente quale azione dimostra che si possiede la competenza in questione.
- L'**oggetto** indica quale risultato deve derivare da un comportamento ovvero da un'azione.
- I **presupposti e le condizioni quadro** descrivono la situazione di partenza, nella quale bisogna mettere alla prova la competenza.
- I **criteri di qualità** indicano quali esigenze deve soddisfare il risultato (oggetto) del comportamento ovvero dell'azione.

Ogni obiettivo di apprendimento comprende come minimo le prime due categorie di informazioni. Gli obiettivi di apprendimento nel campo delle competenze centrali prevedono inoltre i presupposti e le condizioni quadro e, nella maggior parte dei casi, anche i criteri di qualità.

Per ogni **obiettivo di apprendimento** esistono due indicazioni esplicative:

- **Gli esempi** illustrano i possibili compiti da affrontare nell'esame. **Il catalogo di esempi non è esaustivo ed è irrilevante per l'esame vero e proprio.**
- **Tassonomia**
La competenza tecnica di una persona è data dalle nozioni che possiede e dal loro livello di disponibilità. Il livello di disponibilità delle nozioni designa la prestazione cognitiva. Si distinguono sei gradi di prestazioni cognitive. La definizione di tali sei gradi si può trovare in Bloom (1976)*. Qui di seguito vengono presentate le definizioni che descrivono le prestazioni cognitive dei candidati per i diversi gradi di un esame.

Grado richiesto	Categorie / Contenuti
1 Conoscenza	Va ripetuto ciò che si è appreso a memoria o tramite esercitazione. Può trattarsi di definizioni, denominazioni, procedure standardizzate ecc.
2 Comprensione	Si tratta di dimostrare di aver compreso quanto si è appreso. Concetti, definizioni, fatti, ecc. vanno presentati nel contesto oppure bisogna riuscire a riconoscerli, quando la situazione differisce dal contesto didattico o da un libro di testo.

Grado richiesto	Categorie / Contenuti
3 Applicazione	<p>Quanto appreso va applicato a una nuova situazione. Si tratta di identificare il metodo o il procedimento più idoneo per la situazione da affrontare. La prestazione consiste nel riuscire a trasferire quanto appreso. Quando si classificano le prestazioni a questo livello, bisogna tener conto di quanto segue:</p> <p>Non è necessario saper modificare le nozioni apprese. Bisogna applicare un metodo o un procedimento. Occorre saper combinare quanto si è appreso in vari campi. La relazione fra la situazione e il metodo o il procedimento scelto è abbastanza univoca. Nella selezione del metodo o del procedimento non occorre prendere in considerazione diversi punti di vista.</p>
4 Analisi	<p>Si tratta di mettere in luce le strutture interne di situazioni complesse, identificando problemi o fattori, mostrandone le cause e valutandone le conseguenze. Tale valutazione consente di classificare la portata delle cause e dei problemi, come pure la rilevanza dei fattori. L'analisi rappresenta il presupposto necessario per lo sviluppo di misure o soluzioni adeguate.</p>
5 Sintesi	<p>Bisogna fornire una prestazione costruttiva. Ossia vanno sviluppate soluzioni che richiedono la combinazione o la trasformazione di quanto appreso in diversi campi oppure un mix di questi due procedimenti. In precedenza, tali nozioni non sono mai state combinate, rispettivamente trasformate in tal modo.</p>
6 Valutazione	<p>Vanno valutati una soluzione, un procedimento, un metodo, ecc. nell'ottica della sua utilità al raggiungimento di un obiettivo. Per una valutazione completa sono necessari i passi seguenti:</p> <p>Bisogna definire criteri di valutazione rilevanti, da integrare in un sistema di valutazione, comprendente essenzialmente criteri raggruppati e ponderati. Utilizzando tale sistema bisogna poi valutare una soluzione, un procedimento, un metodo. Da ultimo bisogna formulare una valutazione globale o prendere una decisione in merito alla soluzione, al procedimento, al metodo. La decisione va poi motivata sulla base del sistema di valutazione.</p>

Nota

*) Bloom, B.S. et al. (Hrsg.): Taxonomie von Lernzielen im kognitiven Bereich, quinta edizione della traduzione tedesca, Weinheim/Basel 1976.

Esempio:

1	Competenze centrali / Servizi di un Call Centers	(Settore di competenza/Settore tecnico)
1.1	Saluto	(Struttura tematica)
1.1.1	Annuncio conforme all'azienda	(obiettivo parziale)
	Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:
a)	Rispondere alla chiamata cortesemente e gentilmente, secondo le prescrizioni interne dell'azienda	che il candidato risponda a una chiamata con una formula di saluto standard di un'azienda fittizia, utilizzando in modo mirato le seguenti nozioni tecniche: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio
		Tassonomia
		3

• Contenuti dell'esame / Obiettivi di apprendimento

1.0 Competenze centrali

(Servizi di un Call Center)

1.1 Saluto

1.1.1 Annuncio conforme all'azienda

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Rispondere alla chiamata cortesemente e gentilmente, secondo le prescrizioni interne dell'azienda	che il candidato risponda a una chiamata con una formula di saluto standard di un'azienda fittizia, utilizzando in modo mirato le seguenti nozioni tecniche: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio	3

1.1.2 Identificazione del cliente

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Identificare il cliente in modo inequivocabile e rispettoso, in modo conforme alle direttive interne e tenendo conto del suo problema	che il candidato, quando riceve la chiamata di un cliente annunciandosi soltanto con il cognome, lo identifichi inequivocabilmente applicando in modo mirato le nozioni tecniche e le competenze complementari seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.3 Tecniche di intervista 3.5.1 Protezione dei dati	3

1.2 Ricezione dell'ordine

1.2.1 Comprensione dell'ordine

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Conformemente al grado di precisione dell'ordine del cliente, mediante ascolto attivo e domande mirate, assicurarsi di aver compreso correttamente l'ordine	che il candidato determini le informazioni necessarie per l'ordinazione, al fine di scegliere i prodotti richiesti da una gamma specifica, applicando in modo mirato le seguenti nozioni tecniche: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.2 Ascolto attivo 2.2.3 Tecniche di intervista	3

1.2.2 Accettazione dell'ordine

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Mantenendo vivo il colloquio, richiedere le informazioni supplementari necessarie e nello stesso tempo registrare l'ordine completo senza errori, utilizzando gli strumenti disponibili (computer o carta)	che, utilizzando un modulo di ordinazione predefinito, il candidato accerti e registri correttamente le informazioni necessarie per l'ordine, utilizzando in modo mirato le seguenti nozioni tecniche: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzioni di un colloquio	3

1.2.3 Conferma dell'ordine

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Confermare per il cliente, brevemente e in modo comprensibile, l'ordine ricevuto conformemente ai dati registrati	che il candidato riassume brevemente i dati rilevanti per la conferma, sulla base di un modulo di ordinazione prestampato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio	3

1.2.4 Evasione dell'ordine / Trasmissione per l'esecuzione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Utilizzando gli strumenti e i mezzi di comunicazione disponibili, trasmettere al servizio competente l'ordine confermato dal cliente per l'esecuzione	che il candidato trasmetta correttamente un ordine confermato dal cliente, conformemente a direttive prestabilite (p. es. indicazione del servizio a cui viene trasmesso, designazione dell'ordine)	3

1.3 Consulenza

1.3.1 Analisi del bisogno

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Mediante domande adeguate al comportamento del cliente durante il colloquio e ascoltando attentamente, delineare in modo strutturato il suo fabbisogno di consulenza (esigenza del cliente)	che il candidato identifichi il problema di un cliente – formulato in termini molto generici – aiutandosi con la documentazione dei prodotti e utilizzando in modo mirato le seguenti nozioni tecniche: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.2 Ascolto attivo 2.2.3 Tecniche di intervista 2.2.4 Analisi del fabbisogno	3

1.3.2 Ricerca della soluzione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Analizzando e ponderando le informazioni già disponibili ricevute dal cliente, elaborare con efficienza o identificare una o più soluzioni idonee	che sulla base di una lista di prodotti predefinita con relative specificazioni, il candidato determini le soluzioni corrispondenti all'esigenza del cliente, utilizzando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.4.3 Orientamento al cliente 2.6.1 Analisi	4

1.3.3 Presentazione della soluzione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Spiegare al cliente in modo chiaro e facilmente comprensibile, le soluzioni elaborate o identificate e i relativi vantaggi, nell'ottica delle sue esigenze	che il candidato illustri a una persona inesperta una soluzione specialistica, con applicazione mirata delle seguenti nozioni tecniche: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.5 Argomentazione sui vantaggi	3

1.3.4 Gestione delle obiezioni (controargomenti)

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Prendere atto delle possibili obiezioni alle soluzioni presentate e, utilizzando i metodi strutturati per la gestione delle obiezioni, dedurre assieme al cliente le applicazioni possibili per la soluzione	che sulla base di un argomentario predefinito, il candidato affronti le obiezioni specifiche del cliente applicando le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.5 Argomentazione dei vantaggi 2.2.6 Gestione delle obiezioni	3

1.4 Vendita

1.4.1 Determinazione dell'interesse del cliente all'acquisto

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Sulla base del comportamento individuale del cliente durante il colloquio, determinare, mediante domande mirate e ascolto attivo, i suoi motivi e le sue intenzioni riguardo all'acquisto	che, dopo aver ascoltato una parte di una telefonata pre-registrata, il candidato ponga oralmente le possibili domande per chiarire i punti desiderati, applicando le seguenti nozioni tecniche: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.2 Ascolto attivo 2.2.3 Tecniche di intervista 2.2.4 Analisi del fabbisogno 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.4.2 Identificazione dei segnali di acquisto

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Sulla base delle informazioni e delle reazioni del cliente durante il colloquio, identificare i segnali di acquisto	che, dopo aver ascoltato una parte di una telefonata pre-registrata, il candidato sia in grado di identificare i segnali di acquisto, mediante l'applicazione mirata delle nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.6 Gestione delle obiezioni 2.3.5 Identificazione dei segnali di acquisto 2.4.3 Orientamento al cliente 2.6.1 Analisi	3

1.4.3 Reazione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Reagire immediatamente ai segnali di acquisto trasmessi dal cliente durante il colloquio e creare i presupposti per la stipulazione dell'affare	che il candidato proponga al cliente, reagendo al segnale/i di acquisto, il prodotto più adatto scegliendo tra un assortimento predefinito e applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.5 Identificazione dei segnali di acquisto 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.4.4 Stipulazione dell'affare

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Condurre la vendita in modo mirato e tempestivo verso la stipulazione dell'affare	che il candidato, se il cliente mostra di preferire un determinato prodotto, gli presenti diverse varianti delle modalità di pagamento disponibili, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.5 Trasmissione di informazioni

1.5.1 Accertamento del fabbisogno di informazioni

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Mediante ascolto attivo e domande mirate, delineare il desiderio del cliente, conformemente al grado di precisione del fabbisogno di informazioni	che il candidato, mediante domande mirate, delinei con precisione i dati richiesti dal cliente e da questi formulati in termini generici, applicando le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.2 Ascolto attivo 2.2.3 Tecniche di intervista 2.2.4 Analisi del fabbisogno 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.5.2 Acquisizione di informazioni

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Impiegando le fonti a disposizione, acquisire le informazioni richieste, procedendo in modo sistematico	che, sulla base di una telefonata preregistrata, il candidato scelga fra le varie fonti disponibili quella giusta e si procuri dalla medesima le informazioni richieste, applicando le nozioni tecniche seguenti: 2.6.1 Analisi	3

1.5.3 Trasmissione di informazioni

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) In funzione della capacità di comprensione e della competenza del cliente, trasmettere in modo succinto, completo e comprensibile le informazioni raccolte	che il candidato elabori una determinata informazione in modo adeguato al cliente e la registri su nastro, applicando il modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio	3

1.6 Reclami

1.6.1 Percezione delle emozioni

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) In base al comportamento del cliente, valutarne correttamente lo stato d'animo	che, sulla base della parte iniziale di un colloquio pre-registrato, il candidato descriva all'esperto lo stato d'animo del cliente e le possibili cause, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.4.1 Comportamento del cliente	3
b) Reagire in modo adeguato allo stato d'animo del cliente, in modo da mostrargli chiaramente di aver compreso la sua situazione, così da portare il colloquio sul piano oggettivo	che il candidato sia in grado di ricondurre al piano oggettivo un cliente adirato che ha effettuato la telefonata, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.4.1 Comportamento del cliente 2.4.3 Orientamento al cliente 2.5.1 Gestione dello stress	3

1.6.2 Identificare il contenuto del reclamo

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) In funzione delle informazioni ricevute dal cliente, determinare chiaramente il motivo del reclamo, mediante domande mirate e ascolto attivo	che leggendo un reclamo formulato per iscritto, il candidato indichi su di una scheda predefinita, le cause logiche e corrette alla base del reclamo, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.2 Ascolto attivo 2.2.3 Tecniche di intervista 2.2.4 Analisi del fabbisogno	3

1.6.3 Ricerca della soluzione per un reclamo

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Analizzando e ponderando le informazioni ricevute dal cliente, elaborare o identificare in modo efficiente uno o più soluzioni / spiegazioni idonee	che sulla base di una presa di posizione interna di una azienda in merito alle possibili cause di un problema, il candidato determini la ragione corretta, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.4.3 Orientamento al cliente 2.6.1 Analisi	3

1.6.4 Illustrazione della soluzione/Spiegazione per un reclamo

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) In funzione alle capacità di comprensione e alla competenza del cliente, comunicare in modo succinto e comprensibile le soluzioni / spiegazioni elaborate o identificate	che il candidato scelga fra cinque diverse formulazioni scritte, in cui viene illustrata una soluzione, quella più adatta al profilo del cliente in questione, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.6.5 Ottenimento del consenso del cliente

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Sulla base dell'andamento del colloquio e della reazione del cliente, valutare se il reclamo è stato gestito in modo soddisfacente	che il candidato, sulla base di una sequenza di colloquio disponibile e applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, sia in grado di giudicare se il cliente sia rimasto o meno soddisfatto della spiegazione ricevuta: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.3 Tecniche di intervista	3
b) Mediante domande mirate ottenere il consenso del cliente per le varianti di soluzione / spiegazioni proposte e reagire conformemente alle possibilità esistenti	che il candidato, sulla base di cinque sequenze consecutive di un colloquio e applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, sia in grado di giudicare se è stato possibile ottenere o meno il consenso del cliente: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.3 Tecniche di intervista	3

1.7 Soluzione di problemi (aiuto)

1.7.1 Analisi dei problemi

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Mediante domande adeguate al comportamento individuale del cliente durante il colloquio e utilizzando l'ascolto attivo, delimitare il problema in modo strutturato	che il candidato, sulla base della sequenza pre-registrata di un colloquio e applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, sia in grado di giudicare se il Call Center Agent, nell'interrogare il cliente in merito al suo problema, ha saputo adeguarsi al suo comportamento durante il colloquio: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.2 Ascolto attivo 2.2.3 Tecniche di intervista 2.2.4 Analisi del fabbisogno 2.4.1 Comportamento del cliente 2.5.1 Gestione dello stress	3

1.7.2 Elaborazione o identificazione di una soluzione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Analizzando e ponderando le informazioni già disponibili o ricevute dal cliente, elaborare o identificare in modo efficiente una soluzione specifica del problema	che, sulla base della descrizione di un prodotto completa di tutte le lacune conosciute e del riassunto di un colloquio, il candidato sia in grado di ricondurre a una precisa lacuna il problema del cliente, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.4.3 Orientamento al cliente 2.6.1 Analisi	3

1.7.3 Presentazione della soluzione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Illustrare al cliente in modo comprensibile la soluzione elaborata o identificata e i vantaggi derivanti dall'eliminazione del problema	che il candidato richiami un cliente e gli registri sulla segreteria telefonica la spiegazione di una determinata soluzione, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.4.1 Comportamento del cliente	3

1.7.4 Illustrazione della via da seguire per arrivare alla soluzione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Per applicare la soluzione elaborata o identificata, supportare in modo mirato il cliente durante l'eliminazione del problema, impartendogli istruzioni chiare e accertandosi costantemente che le singole operazioni vengano eseguite correttamente	che il candidato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, supporti il cliente – al telefono – attraverso le singole tappe di una determinata funzione di un prodotto software: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.4.1 Comportamento del cliente 2.4.3 Orientamento al cliente	3
b) Nel corso del colloquio, mediante istruzioni chiare e comprensibili, mettere il cliente nella condizione di eliminare il problema da solo grazie all'applicazione di una soluzione elaborata o identificata	che il candidato registri sulla segreteria telefonica di un cliente irraggiungibile, la descrizione delle singole operazioni per l'uso di una determinata funzione di un prodotto software, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.4.1 Comportamento del cliente 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.7.5 Controllo della comprensione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Mediante domande mirate e adattate alle sue reazioni, ottenere dal cliente la conferma che il problema sia stato risolto o la procedura per eliminarlo sia stata compresa	che il candidato, sulla base della relazione scritta di un colloquio, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, identifichi le reazioni del cliente che permettono di stabilire se sia riuscito o meno a seguire le spiegazioni del Call Center Agent: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.3 Tecniche di intervista	3

1.8 Contatto (Outbound)

1.8.1 Identificazione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Conformemente alle direttive interne dell'azienda (direttive commerciali, prescrizioni concernenti la discrezione ecc.) identificare il cliente con cortesia e rispetto	che il candidato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, formuli le frasi introduttive del colloquio attenendosi alle informazioni fornitegli in merito alle direttive commerciali e alla descrizione del cliente da chiamare: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.3 Colloqui in situazioni Outbound	3

1.8.2 Allacciamento della relazione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Tenendo conto delle informazioni disponibili e del segreto aziendale (p. es. profilo del cliente, descrizione del prodotto), presentare in modo competente e comprensibile il motivo del contatto	che, sulla base del profilo dato di un cliente e della descrizione di un prodotto, il candidato formuli per iscritto una frase atta a stabilire una relazione, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.3 Colloqui in situazioni Outbound 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.8.3 Destare l'interesse

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Tenendo conto della prima reazione del cliente e delle informazioni disponibili, destare il suo interesse per un prodotto o un servizio	che il candidato, dopo aver ascoltato la sequenza iniziale di un contatto registrato su nastro, che termina non appena è stata stabilita la relazione, formuli una frase che susciti l'interesse del cliente, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.3 Tecniche d'intervista 2.4.3 Orientamento al cliente 2.6.1 Analisi	3

1.9 Sondaggio

1.9.1 Presentazione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Sulla base di un'introduzione preparata e sulle informazioni disponibili in merito alla persona interpellata, presentare in modo professionale e comprensibile il progetto, rispettivamente il motivo della chiamata	che il candidato, sulla base di informazioni disponibili in merito a un sondaggio e applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, formuli per iscritto una possibile, breve presentazione di detto sondaggio: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.2 Sondaggio 2.4.1 Comportamento del cliente	3

1.9.2 Motivazione del cliente alla partecipazione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) In base al comportamento del cliente, scegliere gli argomenti adatti per convincerlo dell'importanza della sua partecipazione al sondaggio	che il candidato, dopo aver ascoltato la registrazione di un colloquio che termina con l'affermazione del cliente „non ho tempo“, cerchi gli argomenti adatti per motivare il cliente e formuli degli esempi applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.2 Sondaggio 2.4.1 Comportamento del cliente 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.9.3 Realizzazione del sondaggio

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Reagendo adeguatamente al comportamento dell'intervistato (divagazioni, obiezioni), effettuare l'intervista in modo rapido e mirato, conformemente alle linee guida del sondaggio	che il candidato effettui una parte del sondaggio con una persona che tende a divagare, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.2 Sondaggio	3
b) Spiegare al cliente in modo comprensibile una domanda, senza modificarne il senso	che il candidato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, spieghi il senso effettivo di una determinata domanda scritta che, a causa della punteggiatura, può essere interpretata in due modi differenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.3 Tecniche d'intervista	3
c) Utilizzando le linee guida del sondaggio, chiarire i dubbi o le obiezioni del cliente in merito a qualche domanda oppure motivare le domande, senza modificarne il senso	che il candidato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, scelga fra cinque spiegazioni più dettagliate di una domanda, quella che non altera il senso della domanda originale: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.3 Tecniche di intervista 2.6.1 Analisi	3
d) Rilevare il senso e il contenuto completi della risposta data dal cliente a una domanda, attenendosi allo schema delle linee guida del sondaggio	che il candidato rilevi correttamente il contenuto di una risposta registrata relativa a una domanda a lui nota, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.2.2 Ascolto attivo 2.6.1 Analisi	3

1.9.4 Conclusione del sondaggio

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Concludere cortesemente l'intervista, ringraziando conformemente all'andamento del colloquio e alle linee guida del sondaggio	che il candidato effettui un breve sondaggio con tre domande e lo concluda applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.2 Sondaggio	3

1.10 Smistamento

1.10.1 Definizione delle competenze

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) In base all'analisi delle informazioni, decidere chi è in grado di trattare e concludere il caso con competenza e con la massima sicurezza possibile	che il candidato, sulla base di un caso pratico, leggendo la breve descrizione di cinque reparti di un'azienda fittizia e applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, sappia trovare il reparto che più probabilmente è in grado di evadere la pratica: 2.6.1 Analisi	3

1.10.2 Concordare l'ulteriore procedura

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) In funzione della disponibilità del servizio a cui deve essere trasmessa la chiamata, e delle possibilità di prendere contatto, concordare con il cliente una soluzione adeguata	che il candidato, nel quadro di un colloquio simulato con il cliente, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, concordi con il cliente come poterlo richiamare, essendo che il servizio competente a cui trasmettere il caso al momento non è disponibile: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.4 Attesa/ Trasmissione di una chiamata 2.4.3 Orientamento al cliente	3

1.10.3 Comunicare la trasmissione della chiamata ad un altro servizio

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Informare brevemente e in modo comprensibile il cliente sul motivo per cui la comunicazione viene trasferita ad un altro servizio, sul presumibile tempo di attesa e sul suo interlocutore successivo	che il candidato, dopo aver ascoltato la registrazione di una sequenza della conversazione e applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, formuli le modalità con cui intende comunicare al cliente il trasferimento dalla sua chiamata all'ufficio competente: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.4 Attesa / Trasmissione di una chiamata	3

1.10.4 Accompagnamento dei clienti in posizione di attesa

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Se necessario, informare il cliente sullo stato attuale della situazione, in modo che non debba aspettare più di un minuto in posizione di attesa	che il candidato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, identifichi e spieghi quali punti egli prende in considerazione quando un cliente si trova in posizione di attesa: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.4 Attesa / Trasmissione di una chiamata	3

1.10.5 Informazione al servizio successivo

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Informare brevemente e in modo comprensibile il servizio che deve riprendere la chiamata, in merito all'identità del cliente e ai punti più importanti della conversazione avuta	che il candidato riassume il senso di una breve conversazione pre-registrata, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.3.4 Attesa / Trasmissione di una chiamata 2.6.1 Analisi	3

1.11 Cross-Selling

1.11.1 Reazione al potenziale di cross-selling

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Sulla base delle informazioni e delle obiezioni ricevute dal cliente, identificare l'ulteriore potenziale di vendita o le esigenze supplementari	che il candidato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, scelga fra tre conversazioni registrate quella con il maggior potenziale di cross-selling: 2.2.4 Analisi del fabbisogno 2.3.5 Riconoscimento dei segnali di acquisto 2.4.1 Comportamento del cliente	3

1.12 Conclusione del colloquio

1.12.1 Riepilogo

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Riassumere la conversazione per quanto riguarda le decisioni più importanti, i risultati e l'andamento del colloquio, fornendo al cliente una spiegazione comprensibile	che il candidato controlli il riassunto scritto di una conversazione, per accertarsi che sia completo, aggiungendo i punti rilevanti ancora eventualmente mancanti, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.6.1 Analisi	3

1.12.2 Conclusione di un accordo

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Se necessario, accordarsi in modo vincolante con il cliente sull'ulteriore procedura	che, dopo aver ascoltato la registrazione di una conversazione, il candidato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, sia in grado di valutare la necessità di accordarsi con il cliente sull'ulteriore procedura: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio 2.6.1 Analisi	3

1.13 Congedo

1.13.1 Informarsi su eventuali ulteriori desideri

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Chiedere gentilmente al cliente se ci sono altri desideri, così da accertarsi che abbia ricevuto un servizio completo	che il candidato, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti, sappia scegliere la più cortese fra cinque domande da rivolgere al cliente in merito a eventuali ulteriori desideri, motivando la propria scelta: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio	3

1.13.2 Congedarsi dal cliente chiamandolo per nome

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Congedarsi dal cliente con gentilezza e cortesia, conformemente alle prescrizioni interne dell'azienda	che il candidato sia in grado di esprimere cortesemente la formula di congedo predefinita, applicando in modo mirato le nozioni tecniche seguenti: 2.1.1 Principi della comunicazione 2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio	3

2.0 Nozioni tecniche necessarie per la funzione

2.1 Fondamenti della comunicazione

2.1.1 Principi della comunicazione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Sa presentare esempi per l'impiego dei principi della comunicazione nelle conversazioni e descrivere gli effetti che così si ottengono	<ul style="list-style-type: none"> - Esporre esempi di comunicazione verbale e non verbale nell'ambito di una conversazione - Saper distinguere fra livello oggettivo e relazionale di una conversazione - Illustrare sulla base di un esempio le perturbazioni disturbi del ciclo comunicativo e i loro effetti (non permettere all'interlocutore di esprimersi, fonti di disturbo esterne come per es. il telefono, attacchi personali ecc.) - Descrivere l'effetto che si dovrebbe ottenere con una determinata regola di feedback 	2

2.1.2 Chiarezza di espressione

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato è in grado di trasmettere in modo compiuto le informazioni disponibili, usando frasi brevi e complete	<ul style="list-style-type: none"> - Trasmettere il senso compiuto di informazioni disponibili in forma telegrafica, usando frasi complete - Mostrare l'elemento mancante in una frase incompleta 	3
b) Il candidato applica le regole per comunicare in un linguaggio chiaro e comprensibile	<ul style="list-style-type: none"> - Descrivere nel linguaggio corrente del cliente un termine tecnico di uso frequente - Trasformare frasi complesse e incomprensibili in frasi semplici e comprensibili - Formulare nel linguaggio corrente del cliente un testo non adeguato al suo destinatario 	3

2.2 Metodi e tecniche di conduzione di un colloquio

2.2.1 Fondamenti della conduzione di un colloquio

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Di fronte a diversi comportamenti dei clienti e tenendo conto della struttura della conversazione (prescrizioni aziendali, servizi [1.1 –1.13]), il candidato sa condurre un colloquio in modo mirato ed efficiente	<ul style="list-style-type: none"> - Nel corso di un colloquio di vendita, saper indicare in qualsiasi momento la fase in cui si trova e le misure necessarie per continuare la conversazione 	3
b) Il candidato, nell'ottica di un buon esito di colloquio, sa descrivere l'effetto che si ottiene con il cliente in corrispondenza di determinate tappe di servizio (cap.1.0)	<ul style="list-style-type: none"> - Sa descrivere gli obiettivi di apprendimento dei servizi nel cap. 1.0. P. es. per Il servizio (1.3) „Consulenza“ (1.3.1), „Analisi del fabbisogno“: delimitare in maniera strutturata il fabbisogno di consulenza del cliente 	2

c) Il candidato conosce le tecniche della conduzione del colloquio che gli permettono di condurre una conversazione in modo efficiente e mirato, ed è capace di illustrare i loro effetti	<ul style="list-style-type: none"> - Illustrare le possibilità che consentono di mantenere il controllo del colloquio - Illustrare le possibilità che permettono di riprendere in mano la conduzione del colloquio - Illustrare l'effetto che si ottiene rivolgendosi ripetutamente al cliente con il suo nome corretto 	2
---	--	---

2.2.2 Ascolto attivo

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato conosce i principi dell'ascolto attivo e sa come manifestarlo al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Sulla base di una spiegazione del cliente, formulare una domanda che dimostri al cliente che lo si è ascoltato attentamente - Dopo aver ascoltato uno spezzone di conversazione contenente un esempio di conferma emotiva, illustrare l'effetto che si ottiene con tale conferma 	2

2.2.3 Tecniche di posizione delle domande

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato sa descrivere le diverse tecniche di posizione delle domande e i relativi obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - Illustrare gli obiettivi che si perseguono con una domanda suggestiva - Descrivere una situazione in cui nel corso della conversazione è ragionevole porre una domanda suggestiva 	2
b) Il candidato sa spiegare, sulla base di una determinata conversazione, il motivo per il quale una particolare tecnica di posizione della domanda consente di continuare con successo il colloquio	<ul style="list-style-type: none"> - Spiegare il senso della domande aperte all'inizio di un'analisi del fabbisogno - Illustrare perché per giungere alla conclusione di una vendita bisogna preferire una domanda chiusa a una aperta 	2

2.2.4 Analisi del bisogno

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato sa mostrare, sulla base di una determinata conversazione, se un preciso passo sia ragionevole al fine di rilevare in modo completo l'esigenza del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Dati il fabbisogno manifestato dal cliente e una possibile domanda del Call Center Agent, il candidato deve valutare se la domanda è adeguata alla situazione - Esaminare dettagliatamente gli ordini per individuare quali sono le informazioni generalmente richieste per la loro evasione, quelle già disponibili e quelle da richiedere al mandante o al cliente 	2

2.2.5 Argomentazione sull'utilità

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato sa dimostrare, in relazione ad un passo determinato inerente l'argomentazione sull'utilità, quale effetto si ottiene sul cliente rispetto al buon esito auspicato del colloquio.	- Ascoltando la registrazione di una sequenza di una conversazione, individuare quando il Call Center Agent trasforma le caratteristiche del prodotto in vantaggi per il cliente, e descrivere l'obiettivo che in questo modo il Call Center Agent persegue	2

2.2.6 Gestione delle obiezioni

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Sulla base di varie situazioni, il candidato sa spiegare se sia necessario o meno gestire le obiezioni	- In base alla reazione di un cliente a una soluzione offerta, decidere se si tratta o meno di un'obiezione	2
b) Il candidato sa mostrare, a proposito di un determinato passo procedurale inerente la gestione delle obiezioni, quale effetto si ottiene sul cliente, in vista del buon esito del colloquio	- Nel corso del colloquio di vendita il cliente afferma che il prezzo è troppo elevato (diritti di deposito, spese). Il consulente illustra al cliente gli ulteriori vantaggi (rete di filiali, parcheggio davanti a casa). Si tratta di spiegare che cosa vuole ottenere il consulente con questo modo di agire. Cosa intende valorizzare?	2

2.3 Servizi di un Call Center

2.3.1 Servizi di un Call Center

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato conosce i servizi più importanti che presta un Call Center	- Elencare i servizi menzionati nella sezione 1.0: p. es. consulenza (1.3), vendita (1.4) ecc.	1

2.3.2 Sondaggio

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato è in grado di descrivere i presupposti più importanti per il successo di un sondaggio e il loro influsso sui colloqui nell'ambito di un sondaggio	- Descrivere i presupposti seguenti: obiettivo del sondaggio, gruppi mirati, durata del sondaggio, creazione di un contesto favorevole, metodo del sondaggio - Mostrare i possibili effetti di una durata eccessiva del colloquio sull'intervista e sul risultato del sondaggio	2
b) Il candidato sa spiegare perché per l'affidabilità dei risultati del sondaggio è importante utilizzare liste di domande strutturate (linee guida per il sondaggio)	- Illustrare i vantaggi delle tecniche per i questionari – come script o computer-assisted interviews – per la forza persuasiva dei sondaggi - Mostrare gli effetti negativi delle domande suggestive per gli obiettivi di un sondaggio	2

2.3.3 Colloquio in situazioni Outbound

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato sa mostrare, utilizzando come esempio determinate attività aziendali, perché esse vengono svolte in forma di colloquio Outbound	- Illustrare perché per la vendita di un bene di consumo si dovrebbe ricorrere a un colloquio Outbound piuttosto che all'invio di una e-mail	2
b) Il candidato sa descrivere l'effetto degli elementi di introduzione al colloquio, sul comportamento del cliente e sul successo del colloquio nelle situazioni Outbound	- Descrivere l'effetto di domande che dovrebbero portare il cliente a pronunciare i tre „sì psicologici“ (base di fiducia) - Sull'esempio di una determinata introduzione del colloquio (riferimento oggettivo / riferimento personale), mostrare come suscitare l'interesse del cliente	2

2.3.4 Attesa / Trasmissione della chiamata

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato è in grado di descrivere una procedura per trasmettere la chiamata a un altro servizio, in modo conforme alle esigenze del cliente	- Spiegare perché l'accompagnamento del cliente nella sua situazione di attesa, è importante - Mostrare le possibilità che si possono offrire a un cliente, se questo non ha tempo di aspettare finché l'interlocutore desiderato è libero - Mostrare quali reazioni vengono suscitate nel cliente, se egli deve aspettare al telefono	2

2.3.5 Identificazione dei segnali di acquisto

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato conosce diversi segnali di intenzione d'acquisto e sa come reagire agli stessi per arrivare a stipulare l'affare	- In una situazione in cui il cliente richiede maggiori dettagli sul prodotto, identificare tale fatto come un segnale di acquisto	2

2.4 Orientamento al cliente in un Call Center

2.4.1 Comportamento del cliente

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato conosce i diversi comportamenti dei clienti (tipologie) e le diverse motivazioni di fondo, e sa spiegare come si può reagire nel caso specifico	- Scegliere fra una gamma di reazioni quella più adatta a un determinato comportamento del cliente - Spiegare quali reazioni personali bisogna evitare, se il cliente dimostra un comportamento emotivo	2

2.4.2 Qualità del servizio

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato comprende l'importanza della qualità del servizio nell'attuale cornice concorrenziale (con prodotti in larga misura identici) ed è in grado di elencare gli elementi più importanti della qualità del servizio	- Indicare i comportamenti o le caratteristiche in grado di fidelizzare a lungo termine i clienti ad un'azienda	2

2.4.3 Orientamento al cliente

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato comprende perché un servizio conforme alle esigenze del cliente è di importanza centrale per il successo di un'azienda	- Indicare le conseguenze che ha per l'azienda il fatto di trattare scortesemente un cliente al telefono - Indicare le conseguenze che ha per l'azienda il fatto di trattare con competenza un nuovo cliente al telefono	2

2.5 Gestione dello stress

2.5.1 Gestione dello stress

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato è in grado di riconoscere i sintomi di stress e di indicarne le cause	- Indicare i motivi per reazioni negative dei clienti - Sull'esempio di determinate situazioni lavorative, determinare i sintomi di stress e identificarne le cause	2
b) Il candidato sa identificare i fattori di stress in vari esempi della vita professionale e descrivere gli approcci necessari per potenziare il sistema di difesa e aumentare la resistenza	- Sull'esempio di una simulazione di situazioni di stress (elevato volume di chiamate, numero insufficiente di collaboratori, guasto del sistema, ecc.) indicare gli approcci più adeguati per mantenere il „sangue freddo“ - Per un determinato ambiente di lavoro indicare le misure organizzative che contribuiscono alla riduzione dello stress	2
c) Conosce gli attuali criteri ergonomici per la configurazione ottimale di un posto in un Call Center	- elencare le più importanti regole per l'illuminazione ottimale di un posto di lavoro in un Call Center - indicare la distanza dallo schermo, il suo posizionamento, ecc. - indicare le misure per l'assorbimento del suono	1
d) Riconosce sintomi e cause di dolori e danni posturali e sa come combatterli	- enunciare i punti più importanti di una corretta posizione a sedere per precludere esaurimento fisico e dolori posturali	2

2.6 Metodica di lavoro

2.6.1 Analisi

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Sulla base di una classificazione del fabbisogno di informazione dei clienti, il candidato è in grado di determinare le fonti di dati che gli consentono di identificare rapidamente l'informazione desiderata	<ul style="list-style-type: none"> - Conosce la problematica delle informazioni esistenti, occorrenti e richieste - Classifica il fabbisogno delle informazioni più frequentemente richieste dai clienti, in modo da potere identificare con semplicità e rapidità le fonti di informazione 	3
b) Al posto di lavoro di un Call Center, il candidato sa organizzare in maniera ottimale i propri processi operativi in base a vari criteri (fabbisogno di tempo, qualità del lavoro, ecc)	<ul style="list-style-type: none"> - In armonia con le fluttuazioni giornaliere del volume delle chiamate, pianificare le misure necessarie per rinfrescare il proprio <i>know-how</i> professionale 	3

2.6.2 Lavoro in gruppo

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Il candidato nell'ottica di instaurare una buona collaborazione in seno ad un gruppo / team, conosce le regole e i loro obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> - indica le conseguenze che possono derivare al lavoro di gruppo dall'applicazione della regola "si parla uno alla volta" - Spiegare quale può essere l'effetto per l'ulteriore lavoro del gruppo, se prima di decisioni importanti non vi è consenso nel team 	1

2.6.3 Protezione dei dati

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Conosce i regolamenti più importanti in materia di protezione dei dati, in particolare per quanto riguarda i rapporti quotidiani con i clienti	<ul style="list-style-type: none"> - Indicare il modo di trattare le informazioni di fronte a terzi, in modo da essere conforme alla protezione dei dati - Sa gestire insiemi di dati sistematizzati sulla base della legislazione sulla protezione dei dati 	2

2.6.4 Call Center Technologie

Obiettivo di apprendimento	Per esempio si potrebbe chiedere quanto segue:	Tassonomia
a) Conosce le più importanti e correnti componenti software e hardware di un Call Center e sa come esse supportano il suo lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Indicare quale operazione è garantita dalla Automatic Call Distribution (ACD) in un Call Center - Spiegare la funzionalità di un CTI e indicarne i vantaggi per un agente - Riesce a interpretare un Service-Level 	1

Disposizioni finali

Validità ed esecuzione

Queste disposizioni esecutive entrano in vigore il 1° settembre 2003 con effetto per tutti gli esami che si svolgeranno, rispettivamente inizieranno, dopo tale data.

Per questo regolamento fa stato il testo originale in tedesco. Queste disposizioni esecutive possono essere pubblicate anche in italiano e in francese.

La CALLNET.CH è incaricata della loro esecuzione.

Zurigo, 1. September 2003

CALLNET.CH

Der Präsident CallNet.ch



Dieter Fischer

Der Präsident der
Prüfungskommission CCA



Martin Brechbühl