

Descrizione

L'operatore e l'operatrice per la comunicazione con la clientela consigliano i clienti riguardo a diversi prodotti e servizi e li assistono in un contact center. Acquisiscono nuovi clienti, svolgono colloqui di vendita, ricevono dalla clientela incarichi, domande e reclami. Padroneggiano le lingue e i moderni strumenti di lavoro.

Gli operatori per la comunicazione con la clientela assicurano il legame tra un fornitore di beni o di servizi e i suoi clienti. Con l'ausilio di diversi canali di comunicazione (telefono, e-mail, web, posta, applicazioni mobili, servizi vocali interattivi, ecc.), forniscono alla clientela informazioni sui prodotti, prendono le ordinazioni, rispondono alle domande e ai reclami in maniera personalizzata. Al telefono, svolgono vari tipi di colloqui in funzione dei compiti ricevuti dall'azienda: acquisizione, assistenza, fidelizzazione o riacquisizione di clienti.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

vendita e consulenza

- rispondere alle telefonate e ai messaggi provenienti dai canali di comunicazione abituali;
- partecipare a campagne di vendita telefonica (telemarketing);
- consigliare i potenziali clienti, informarli sui prodotti (caratteristiche tecniche, ecc.) e sulle condizioni generali di vendita (modalità di pagamento, di consegna, di garanzia, ecc.);
- prendere ordinazioni, concludere contratti;

assistenza e fidelizzazione della clientela

- analizzare, trattare ed elaborare le richieste e i reclami dei clienti, trovare soluzioni;
- se necessario, reindirizzare i clienti verso i servizi competenti;
- informare la clientela sulle novità;
- condurre inchieste sul grado di soddisfazione dei clienti;

riacquisizione dei clienti persi

- contattare gli ex clienti per conoscere le ragioni della loro disdetta;
- proporre loro nuove offerte personalizzate;

organizzazione e lavori amministrativi

- tenere aggiornate le banche dati dei clienti;
- utilizzare in modo efficiente gli strumenti di lavoro interni quali software, liste di controllo, esempi di colloquio, schede informative su prodotti o servizi, modelli di contratto, ecc.;
- rispettare le direttive interne e le prescrizioni legali in materia di sicurezza e di protezione dei dati.

Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso il contact center di un'azienda e frequenza dei corsi presso la Scuola professionale commerciale (SPC) al Centro professionale commerciale (CPC) di Lugano, 2 giorni alla settimana il 1° anno, 1 giorno alla settimana il 2° e 3° anno.

Materie d'insegnamento a scuola: organizzazione del lavoro e della collaborazione; acquisizione di clienti; assistenza della clientela; fidelizzazione della clientela; riacquisizione di clienti; impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari; rispetto di disposizioni e prescrizioni; cultura generale; sport.

La persona in formazione segue pure i corsi interaziendali (23 giornate) organizzati dall'associazione professionale.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si consegue l'attestato federale di capacità (AFC) di OPERATORE PER LA COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA o OPERATRICE PER LA COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA

(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 20 agosto 2020)

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria (alcune aziende o scuole possono prevedere ulteriori condizioni d'ammissione)
- buone conoscenze del tedesco o del francese

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Capacità d'adattamento all'evoluzione tecnologica
- Attitudine a dirigere e a gestire un gruppo
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Cortesia e tatto
- Facilità d'espressione
- Facilità per le lingue
- Resistenza psichica
- Senso commerciale

Condizioni di lavoro

L'operatore e l'operatrice per la comunicazione con la clientela lavorano presso il contact center di aziende quali banche, assicurazioni, operatori di telecomunicazioni, servizi pubblici, grandi magazzini o imprese di trasporto. Le prospettive occupazionali sono buone. Le prospettive di carriera prevedono ruoli di responsabilità all'interno delle strutture di contatto con la clientela (formazione appunto, ma anche coordinamento, pianificazione e gestione di progetti, conduzione e leadership di team) e la possibilità di passare a incarichi contigui all'interno dell'azienda (marketing e vendita in particolare).

Alcuni di questi centri possono essere attivi 24 ore su 24, ciò che implica orari di lavoro irregolari. Spesso i ritmi sono sostenuti e gli operatori devono saper gestire situazioni di stress, cercando sempre di agire con tatto e sangue freddo. Le comunicazioni con la clientela possono svolgersi nelle differenti lingue nazionali.

Attestati federali di capacità (AFC) rilasciati in Ticino negli ultimi anni:

2019: 2; 2018: 7; 2017: 7; 2016: 5; 2015: 5

Perfezionamento

- corsi di formazione continua organizzati da datori di lavoro, associazioni professionali e istituti di formazione;
- maturità professionale che agevola l'accesso ai perfezionamenti professionali e alle scuole universitarie professionali (SUP);
- attestato professionale federale (APF) di contact center supervisor, specialista nella direzione di un team, specialista in marketing o specialista di vendita;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il titolo di esperto/a nella conduzione organizzativa dipl., responsabile della comunicazione dipl. o capo/a di marketing dipl.;
- scuola specializzata superiore per conseguire il titolo di economista aziendale dipl. SSS o marketing manager dipl. SSS;
- scuola universitaria professionale per conseguire il bachelor SUP in economia aziendale;
- certificate of advanced studies (CAS): Kundendialogmanagement; Customer Focus für Banken & Versicherungen (<http://www.callnet.ch> -> Weiterbildung).

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

Professioni affini

- Impiegato di commercio (AFC)/Impiegata di commercio (AFC)
- Impiegato del commercio al dettaglio (AFC)/Impiegata del commercio al dettaglio (AFC)

Indirizzi

CallNet.ch
Swiss Contact Center Association
Via Vallone 27
sezione Svizzera italiana
c/o Società degli impiegati del commercio
6500 Bellinzona
Telefono: 091 821 01 01
<http://www.sicticino.ch>

CPC Centro professionale commerciale Lugano
SPC Scuola professionale commerciale
Via Gerso 1a
6900 Lugano
Telefono: 091 815 45 11
<http://www.cpclugano.ti.ch/>