orientamento
.ch

Capogruppo servizio clienti APF

Commercio, trasporti, turismo | Economia, amministrazione, sicurezza

Il capogruppo e la capogruppo servizio clienti gestiscono il personale che lavora presso un servizio clienti. Sono responsabili per ciò che riguarda il controlling, il marketing e la comunicazione, così come la protezione giuridica e dei dati. Nei centri clienti svolgono anche compiti amministrativi.

Attività

Gestione del personale

- assumere operatori e operatrici di call center, nonché introdurli al lavoro e formarli
- fornire supporto ai membri del team durante conversazioni difficili, ad esempio elaborare istruzioni su come rivolgersi alla clientela in caso di reclami
- reagire ai reclami, elaborare soluzioni e garantire trasparenza nella comunicazione
- condurre un debriefing dopo una conversazione difficile insieme ai collaboratori e alle collaboratrici
- assegnare il lavoro, delegare compiti e condurre colloqui con i collaboratori e le collaboratrici in merito alle loro possibilità di crescita

---

Compiti amministrativi

- documentare le prestazioni del personale in base a vari indicatori ed elaborare statistiche
- sviluppare piani di lavoro e organizzare riunioni
- redigere verbali e documentare i feedback della clientela
- proteggere i dati della clientela ed evitare la divulgazione di informazioni personali a terzi
- comunicare agli altri reparti informazioni relative ai prodotti e alle esperienze della clientela

Condizioni di lavoro

I capigruppo e le capegruppo servizio clienti lavorano in ufficio e hanno orari di lavoro spesso irregolari, poiché alcune aziende organizzano turni di lavoro, talvolta anche durante la notte o i fine settimana.

Questi professionisti e queste professioniste trovano impiego presso un centro di servizio clienti.

Attitudini e interessi

Attitudini

- Attitudine a dirigere e a gestire un team
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Senso commerciale
- Capacità di pianificazione e organizzazione
- Abilità numeriche
- Attitudine a lavorare in team

Interessi

- Consigliare
- Lavorare all'interno
- Informare e sensibilizzare
- Essere in contatto con altre persone

Formazione

Questa formazione è generalmente modulare e si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione.

Corsi di formazione

Tutte le offerte
https://orientamento.ch/it/ricerca/formazioni?profession=128526

Durata

- 9 mesi

Condizioni di ammissione

- le condizioni di ammissione figurano nel **regolamento d'esame** (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/download/14258)

Titolo

- attestato professionale federale (APF) di capogruppo servizio clienti

Formazione continua

Corso

- Corsi offerti da **callnet.ch** (https://www.callnet.ch/aus-und-weiterbildung) (in tedesco)

Professioni simili

Professione
Specialista nella direzione di un team APF

https://orientamento.ch/it/professioni/specialista-nella-direzione-di-un-team-apf

Professione
Specialista in marketing APF

https://orientamento.ch/it/professioni/specialista-in-marketing-apf

Professione
Specialista in vendita APF

https://orientamento.ch/it/professioni/specialista-in-vendita-apf

Professione
Specialista della comunicazione APF

https://orientamento.ch/it/professioni/specialista-della-comunicazione-apf

Ulteriori informazioni

Numero Swissdoc

0.613.37.0

Link utili

callnet.ch (https://www.callnet.ch/)

Associazione svizzera dei centri di contatto (in tedesco)

Basi legali (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/69856?lang=de)