

# Capogruppo servizio clienti APF

## 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

Il capogruppo e la capogruppo 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.

## 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

# Ulteriori informazioni

Numero Swissdoc

## 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>