

Descrizione

L'operatore e l'operatrice per la comunicazione con la clientela fungono da collegamento tra un fornitore di beni o servizi e i suoi clienti. Utilizzando diversi canali di comunicazione (telefono, e-mail, web, posta, applicazioni mobili, servizio vocale interattivo, ecc.), forniscono ai clienti informazioni sui prodotti, prendono ordini, rispondono a domande e reclami in modo personalizzato. Al telefono, conducono vari tipi di interviste a seconda dei compiti assegnati dall'azienda (acquisizione, follow-up, fidelizzazione clienti, ecc.). 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;
- tedesco*.

*Gli obiettivi di valutazione del tedesco sono integrati nei campi di competenza "Acquisizione di clienti", "Assistenza alla clientela", "Fidelizzazione della clientela" e "Riacquisizione di clienti".

La persona in formazione segue pure i corsi interaziendali (23 giornate in totale) 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

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria (alcune aziende o scuole possono prevedere ulteriori condizioni d'ammissione)

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. 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.

Le prospettive occupazionali sono buone. Le prospettive di carriera prevedono ruoli di responsabilità all'interno delle strutture di contatto con la clientela (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).

Perfezionamento

- corsi di formazione continua organizzati da datori di lavoro, associazioni professionali e istituti di formazione;
- maturità professionale che consente l'accesso alle scuole universitarie professionali (SUP) e agevola il perfezionamento professionale;
- attestato professionale federale (APF) di contact center supervisor, specialista nella direzione di un team, specialista in marketing, specialista dell'e-commerce o specialista di vendita;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma di esperto/a nella conduzione organizzativa, responsabile della comunicazione o capo del marketing;
- scuola specializzata superiore (SSS) per conseguire il diploma di economista aziendale o marketing manager;
- scuola universitaria professionale (SUP) per conseguire il bachelor in economia aziendale.

Altre offerte di formazione continua su:

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

Professioni affini

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

Indirizzi

AURIS
Binzstrasse 15
8045 Zurigo 45
Telefono: +41 044 503 77 88
<http://www.auris-verband.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/>