

## CORSO DI FORMAZIONE

### “Operatore Assistenza Clienti - Gestione delle Relazioni con il Cliente” (QUALIFICAZIONE OPERATORE ASSISTENZA CLIENTI - OAC I2.4)

*Corso di Formazione autorizzato dalla Regione Lazio con Esame di Qualificazione Professionale*

DESCRIZIONE
<p>Il Corso “Operatore Assistenza Clienti - Gestione delle Relazioni con il Cliente” con rilascio della <b>Qualifica professionale di OPERATORE ASSISTENZA CLIENTI</b> intende preparare <b>professionalità da inserire nell’area aziendale dei Servizi e Assistenza Clienti</b>. Il corso consente di acquisire le <b>competenze tecnico-specialistiche per la comunicazione e la relazione con il cliente</b>.</p> <p>L’Operatore Assistenza Clienti gestisce, in <i>call center inbound</i>, la relazione con il chiamante, seguendolo nelle fasi di accoglienza, informazione, supporto tecnico e reclamo, prendendo in carico la relativa istanza fino alla risoluzione in prima persona, o indirizzando il contatto ad assistenza tecnica/specifica dedicata. Al termine del percorso formativo, il partecipante avrà un quadro completo e aggiornato sulle principali metodologie per la <b>gestione della relazione telefonica</b>, il <b>servizio di assistenza help desk</b> e la <b>relazione con il cliente nelle fasi di accoglienza, erogazione di informazioni, supporto tecnico e gestione dei reclami</b>.</p>
DESTINATARI
<p>Giovani e adulti non qualificati, occupati con necessità di upskilling o reskilling, disoccupati di lunga durata con competenze informatiche di base.</p>
REQUISITI OBBLIGATORI
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Titoli di Studio: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diploma di scuola secondaria di secondo grado</li> </ul> </li> <li>● In caso di titolo di studio conseguito all'estero, è necessario presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente, che ne attesti la corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.</li> <li>● Per i cittadini stranieri, conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, ferma restando l’obbligatorietà delle prove valutative in sede di selezione, qualora il candidato non disponga già di attestazione di valore equivalente.</li> <li>● I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l’intera durata del percorso.</li> </ul>
STRUTTURA DEL CORSO
<p><b>Durata ore:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>180 ore Corso Operatore Assistenza Clienti</b>, parte in presenza e parte in e-learning sincrono</li> <li>- <b>72 ore Tirocinio Curriculare</b></li> <li>- <b>30 ore Modulo Integrativo di Coaching &amp; Job Placement, di cui:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 8 ore Orientamento Specialistico</li> <li>○ 22 ore Accompagnamento al Lavoro</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Durata complessiva: 282 ore / 5 mesi</b></p> <p>Le lezioni in aula si svolgono <b>con una frequenza di 3 gg a settimana tra il lunedì e il venerdì, e hanno durata da 4 o 6 ore</b>.</p> <p>Un numero limitato di ore di didattica potrà svolgersi in modalità Formazione a Distanza (FAD) in e-learning sincrono. Il Calendario Didattico è suscettibile di variazioni. Eventuali cambiamenti verranno comunicati agli Allievi e alla Regione Lazio.</p>
ESAME DI QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE
<p>Gli allievi sono ammessi <b>all’esame finale</b> a condizione di avere frequentato almeno l’80% delle ore complessive del percorso formativo.</p> <p>Le prove finali si svolgono di fronte ad una <b>Commissione</b> Esaminatrice composta da un rappresentante della <b>Regione Lazio</b>, che la presiede; due rappresentanti dei docenti; il Responsabile Didattico; un</p>

rappresentante del **Ministero dell'Istruzione** e un rappresentante del **Ministero del Lavoro**, oltre ai rappresentanti dalle organizzazioni degli imprenditori e dei lavoratori.

**LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE: 3**

**Codice Profilo: I2.4 - Operatore Assistenza Clienti**

**Diploma finale in esito ad esame ai sensi del D.lgs. 13/2013**

#### **MODALITÀ DIDATTICHE**

Lezioni frontali, esercitazioni guidate individuali e di gruppo, simulazioni, analisi di casi e problem solving. Le aule sono dotate di:

- Postazioni docenti con leggìo interattivo, computer MSI All-in-one Adora24G 2NC e sgabello;
- Computer per gli studenti MSI All-in-one Adora20G;
- LIM (Lavagna Interattiva Multimediale), munita di pennarello elettronico e collegate a videoproiettori Epson ultracorto EB 585 Wi.

#### **Modalità di valutazione degli apprendimenti**

Test a risposte multiple e discussione in aula al termine di ogni unità didattica, realizzazione di un Project Work e simulazione di casi.

#### **SEDE DEI CORSI**

Viale Filippo Tommaso Marinetti, 221 - 00143 Roma

Tel: 06 39746618 | Fax: 06 97749271 - [www.accademiainformatica.com/corsi/](http://www.accademiainformatica.com/corsi/)

E-mail: [info@accademiainformatica.com](mailto:info@accademiainformatica.com)

#### **DOCENTI DEL CORSO**

**Silvia Aglieta**, *Consulente Informatico e Docente esperto del pacchetto Office*

**Pierpaolo Pompa**, *Esperto di Comunicazione, Personal Branding, Marketing Analitico Strategico Operativo*

**Simone Ferretti**, *Consulente e Formatore in Sicurezza sul Lavoro (d. lgs 81/08)*

**Laura Spila**, *Orientatore Professionale e Operatore del Mercato del Lavoro Specialistico*

#### **SELEZIONE E AMMISSIONE**

L'ammissione al Corso è subordinata ad una positiva valutazione del titolo di studio richiesto come Requisito di ammissione e del curriculum del candidato nonché al successivo superamento di un test informatico di base e un colloquio motivazionale/attitudinale.

La Direzione del Corso nominerà un'apposita Commissione, incaricata di valutare preventivamente i titoli presentati dai candidati e di svolgere le prove. Al termine di ciascuna selezione i candidati riceveranno, tramite l'utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica fornito, nota della loro ammissione o esclusione ad insindacabile giudizio della Commissione.

#### **COSTO DEL CORSO**

**€ 2.200,00**

**10% di sconto in caso di pagamento in un'unica soluzione**

PROGRAMMA DIDATTICO		
MODULO	DURATA	CONTENUTI
<b>MODULO INTRODUTTIVO</b> Inquadramento della professione	12 ore	<b>Inquadramento della professione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientamento al ruolo</li> <li>▪ Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>
<b>MODULO 1.</b> Gestione delle relazioni con il cliente	30 ore	<b>Gestire la relazione con il cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modelli teorici di comunicazione finalizzati all'interazione telefonica</li> <li>▪ Fondamentali psicologici delle dinamiche relazionali relative alle differenti tipologie di cliente e contenuto della comunicazione</li> <li>▪ Metodi e tecniche di comunicazione telefonica (ascolto, interazione attiva)</li> <li>▪ Tecniche di identificazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico</li> </ul>
	20 ore	<b>Elementi di informatica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione e gestione di file, reti</li> <li>▪ Basi di uso ed interazione in Internet</li> <li>▪ Elementi di sicurezza digitale</li> </ul>
<b>MODULO 2.</b> Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate	30 ore	<b>Utilizzare strumenti e tecnologie della postazione di lavoro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecnologie del call center</li> <li>▪ Funzioni degli applicativi CRM - Customer Relationship Management</li> <li>▪ Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing)</li> <li>▪ Il posto operatore: caratteristiche strumentali (cuffie, pc, etc.) ed ergonomiche</li> <li>▪ Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>▪ Live chat di assistenza</li> <li>▪ Principi di igiene vocale</li> </ul>
<b>MODULO 3.</b> Assistenza help desk	40 ore	<b>Gestire le attività di assistenza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La gestione delle diverse fasi della telefonata: dall'approccio alla chiusura</li> <li>▪ Tipologia di assistenza, procedure e codici di comportamento per le fasi di: accoglienza, erogazione delle informazioni, supporto tecnico, gestione della pratica e gestione dei reclami</li> <li>▪ Tecniche di identificazione del cliente</li> <li>▪ Le parole a valenza positiva e le espressioni da evitare</li> <li>▪ Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico</li> <li>▪ Norme a tutela dei consumatori</li> <li>▪ Normativa a tutela della privacy e del trattamento dei dati personali (GDPR)</li> <li>▪ Tecniche di gestione dello stress</li> </ul>
<b>MODULO 4.</b> Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica	20 ore	<b>Gestire le informazioni acquisite nella relazione telefonica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecniche di rilevazione della customer satisfaction</li> <li>▪ Tecniche di redazione di reportistica</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per la gestione documentale</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale</li> </ul>
<b>MODULO INGLESE</b> Inglese tecnico	20 ore	<b>Lingua straniera tecnica, al livello CEFR B1</b> Lingua straniera (ascolto e produzione orale), al livello B1 del CEFR

<b>MODULO SICUREZZA</b> Sicurezza sul Lavoro	8 ore	<b>Operare in sicurezza nel luogo di lavoro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza</li> <li>▪ Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore</li> <li>▪ Dispositivi di protezione individuali</li> </ul>
<b>Totale corso</b>	<b>180 ore</b>	Gli allievi sono ammessi <b>all'esame finale</b> per l'acquisizione della Qualifica Professionale di <b>"Operatore Assistenza Clienti" (12.4 del Repertorio Regionale del Lazio)</b> a condizione di avere frequentato almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo
<b>Tirocinio Curriculare</b>	<b>72 ore</b>	
<b>MODULO Integrativo</b> <b>Coaching &amp; Job</b> <b>Placement</b>	30 ore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 8 ore Orientamento Specialistico</li> <li>▪ 22 ore Accompagnamento al Lavoro</li> </ul>
<b>Totale percorso</b>	<b>282 ore</b>	

