

Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC

Operatore per la comunicazione con la clientela AFC

Commercio

Economia, amministrazione, sicurezza

Durata

3 anni

Diploma

Attestato federale di capacità
AFC

Indicazioni sul salario

1° anno di tirocinio: CHF 700–
900.–

2° anno di tirocinio: CHF 900–
1100.–

3° anno di tirocinio: CHF 1100–
1400.–

L'operatore e l'operatrice per la comunicazione con la clientela fungono da collegamento tra un'azienda e i suoi clienti. Tramite diversi canali di comunicazione forniscono informazioni e consulenza su prodotti e servizi offerti dall'azienda, si occupano di vendite e sondaggi, ne analizzano i risultati e gestiscono i dati relativi alla clientela, ai prodotti e ai servizi.

Attività

Preparazione

- assicurarsi che i vari canali di comunicazione e i media digitali utilizzati, come supporti visivi, telefono, e-mail, chat e social network, siano pronti all'uso
- preparare i colloqui, raccogliendo le informazioni necessarie su prodotti e servizi da consigliare ai clienti, ad esempio con confronti tra servizi e grafici

Dialogo con la clientela

- ricevere, smistare e dare priorità alle chiamate, alle domande e alle reazioni della clientela, ad esempio i reclami
- consigliare la clientela e informarla sulle caratteristiche tecniche di prodotti e servizi, su modalità di pagamento, consegna e garanzia, e sul trattamento dei dati
- prendere ordinazioni, redigere e concludere contratti
- identificare le esigenze della clientela, ascoltarla e proporre i servizi che meglio rispondono alle sue aspettative
- prendere in considerazione i reclami della clientela e proporre soluzioni, proteggendosi durante le situazioni di dialogo difficile
- fornire alla clientela le prestazioni richieste o indirizzarla ai servizi competenti

Fidelizzazione e ricerca della clientela

- fidelizzare la clientela, ad esempio proponendo offerte e vantaggi o tenendola informata sui nuovi sviluppi
- contattare e acquisire nuovi clienti attraverso diversi canali di comunicazione
- creare e condurre sondaggi, analizzarne i risultati e ottimizzare offerte e servizi

Organizzazione e lavori amministrativi

- valutare i contatti passati con la clientela e analizzarli per migliorare il proprio lavoro
- esaminare i processi aziendali e proporre miglioramenti, ad esempio per liste di controllo, schede informative di prodotti e servizi o modelli contrattuali
- rispettare le direttive interne dell'azienda e le prescrizioni legali in materia di sicurezza e di protezione dei dati
- acquisire ed elaborare i dati relativi a clienti, prodotti e servizi, interpretarli e inserirli nei sistemi di gestione dei dati dei clienti

Condizioni di lavoro

Gli operatori e le operatrici per la comunicazione con la clientela lavorano in centri di servizio alla clientela, chiamati anche call center. Devono saper gestire situazioni intense e ritmi di lavoro elevati. Le comunicazioni con la clientela possono svolgersi nella propria lingua, in una seconda lingua nazionale o in inglese. Possono anche rispondere a richieste interne, ad esempio nei centri di assistenza interni, ovvero gli help desk, o nelle piattaforme di informazione per i dipendenti.

Questi professionisti e queste professioniste trovano impiego presso numerosi settori, come banche, assicurazioni, aziende di telecomunicazione, servizi pubblici o grandi magazzini. Possono lavorare nei campi della vendita, del marketing o delle relazioni pubbliche. Molte grandi aziende dispongono di un proprio call center. In Svizzera, la padronanza di diverse lingue nazionali e dell'inglese costituisce un vantaggio importante. Dopo alcuni anni di esperienza professionale, è possibile assumere funzioni come responsabile di un team del servizio clienti, formatore o formatrice o responsabile di un centro di servizio alla clientela.

Attitudini e interessi

Attitudini

- Attitudine a lavorare in team
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Facilità d'espressione orale
- Attitudine per le lingue
- Resistenza allo stress

- Senso commerciale

Interessi

- Utilizzare le lingue
- Trasmettere le proprie conoscenze
- Lavorare in team
- Essere in contatto con altre persone
- Consigliare

Formazione

Azienda

Formazione pratica in un contact center: 3-4 giorni a settimana.

Scuola

Formazione teorica alla Scuola professionale commerciale (SCP) presso il Centro professionale commerciale (CPC) di Lugano: 2 giorni a settimana il 1° anno, 1 giorno a settimana il 2° e 3° anno.

Corsi interaziendali

16 giornate su 3 anni

Durata

3 anni

Condizioni di ammissione

- Aver terminato la scuola dell'obbligo
- Alcune aziende o scuole richiedono il superamento di un esame d'ammissione

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, è possibile conseguire la maturità professionale dopo la formazione professionale di base.

Attestato federale di capacità (AFC) di operatore o operatrice per la comunicazione con la clientela

Formazione continua

Attestato professionale federale

- **Capogruppo servizio clienti APF**
<https://www.orientamento.ch/it/professioni/capogruppo-servizio-clienti-apf>
- **Specialista dell'e-commerce APF**
<https://www.orientamento.ch/it/professioni/specialista-delle-commerce-apf>
- **Specialista nella direzione di un team APF**
<https://www.orientamento.ch/it/formazioni/istituto-della-formazione-continua/specialista-nella-direzione-di-un-team-apf>
- **Specialista in marketing APF**
<https://www.orientamento.ch/it/professioni/specialista-in-marketing-apf>
- **Specialista in vendita APF**
<https://www.orientamento.ch/it/professioni/specialista-in-vendita-apf>

Diploma federale

- Responsabile della comunicazione EPS
- Capo del marketing EPS

Scuola specializzata superiore

- **Economista aziendale SSS**
<https://www.orientamento.ch/it/professioni/economista-aziendale-sss>
- **Marketing manager SSS**
<https://www.orientamento.ch/it/professioni/marketing-manager-sss>

Scuola universitaria professionale

- Bachelor SUP in **economia aziendale**
<https://www.orientamento.ch/it/indirizzi-di-studio/gestione-aziendale>

Le condizioni di ammissione variano a seconda della scuola universitaria.

Professioni simili

Ulteriori informazioni

Numero Swissdoc

Link utili

Centro professionale commerciale Lugano (CPC)

<https://www.cpclugano.ti.ch/>

AURIS

<https://auris.swiss/it/>

Organizzazione del mondo del lavoro: comunicazione con la clientela

Basi legali

<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76502?lang=it>