

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore alle vendite telefoniche
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.13 - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore alle vendite telefoniche
Descrizione qualificazione	L'operatore alle vendite telefoniche presidia il processo di vendita telefonica di prodotti alimentari e non dalla fase informativa, volta a promuovere e a presentare i requisiti funzionali e tecnici dei prodotti offerti cercando di persuadere il potenziale cliente all'acquisto degli stessi, alla conclusione del contratto, attraverso la trasmissione e registrazione dell'ordine ricevuto, l'illustrazione dei tempi e dei modi di consegna e pagamento; si occupa, inoltre, di gestire eventuali lamentele e reclami post-vendita, di comunicare le modalità di ripristino delle funzionalità del prodotto o le modalità per la resa e il cambio della merce. Lavora con contratto di lavoro dipendente o come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione, la cui retribuzione è spesso collegata ai volumi di vendita, presso call center o società di servizi specializzate nel telemarketing e nella vendita telefonica per conto di aziende produttrici.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet G.47.91.20 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione G.47.91.30 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza
Codice ISCED-F 2013	0416 Wholesale and retail sales
Durata minima complessiva del percorso (ore)	250
Durata minima di aula (ore)	125
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	20
Durata massima DAD aula	175
Durata massima FAD aula	70
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	0
Durata minima stage + Laboratorio (ore)	75
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale,

	di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore alle vendite telefoniche"
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media + Qualificazione EQF 3
Età minima prevista	18 anni
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza 2 - Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica 3 - Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica	

CORSI ANNUALITÀ

Anno	Ore	Esame Intermedio
1° Anno	250	No

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza (2668)
Risultato formativo atteso	cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita a distanza
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare se i difetti o i motivi di non soddisfazione segnalati rientrano nei casi previsti dalla garanzia2. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica3. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente4. Proporre alternative e concordare con il cliente modalità per il ripristino della funzionalità del prodotto o per la resa ed il cambio della merce5. Identificare i motivi del reclamo rilevando problemi e difficoltà riscontrati dal cliente nell'utilizzo del prodotto6. Applicare tecniche e strumenti per verificare la soddisfazione del cliente7. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction2. Tecniche di comunicazione efficace3. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche6. Normativa sui contratti di compravendita7. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica (2669)
Risultato formativo atteso	cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Utilizzare script per la conduzione di operazioni di vendita telefonica2. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni3. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'espone i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento4. Applicare metodi e tecniche di intervista telefonica al fine di acquisire i dati e rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti5. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction2. Tecniche di comunicazione efficace3. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali4. Normativa sulle comunicazioni elettroniche5. Normativa sui contratti di compravendita6. Strategie di marketing7. Uso degli script8. Tecniche di intervista telefonica9. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica (2670)
Risultato formativo atteso	vendita a distanza conclusa ed archiviata
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Predisporre la modulistica per il perfezionamento del contratto di vendita a distanza2. Applicare procedure di trasmissione dell'ordine di acquisto ricevuto3. Applicare procedure per la definizione di tempi e modalità di consegna dei prodotti venduti4. Applicare procedure per la conclusione della vendita a distanza5. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica6. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori7. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali2. Normativa sulle comunicazioni elettroniche3. Normativa sui contratti di compravendita4. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni5. Strategie di marketing6. Procedure per la trasmissione dell'ordine7. Nozioni di amministrazione e contabilità8. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Vincoli (eventuali)	