

## Operatore/trice per la comunicazione con la clientela AFC



### Professione

Chi sa parlare bene e volentieri e ama i contatti interpersonali dispone delle attitudini ideali per lavorare come operatore o operatrice per la comunicazione con la clientela. Essi prestano la loro consulenza e assistenza alla clientela per prodotti o servizi nei cosiddetti Contact o Customer Care Centers (centri di servizio per la clientela). Conducono colloqui di vendita, rispondono a domande, prendono in consegna le richieste della clientela e i reclami o li inoltrano a chi di dovere. Svolgono inoltre inchieste e interviste. Gli operatori per la comunicazione sono abili collaboratori, sia per acquisire nuova clientela, sia per assecondare e fidelizzare quella esistente e sono in grado di gestire e mediare al meglio situazioni conflittuali. Essi sono in grado di mantenere i nervi saldi e di tenere sotto controllo anche le situazioni più problematiche. Sanno esprimersi nella lingua del posto e conoscono almeno un'altra lingua straniera. Essi operano pure con sistemi informativi e banche dati, elaborano e propongono soluzioni individualizzate alla clientela. Essi impersonano l'emblema dell'azienda e sono costantemente consapevoli del loro ruolo.

### Attitudini e requisiti

Assolvimento della scolarità obbligatoria.

Piacere per i contatti interpersonali con la clientela, eccellenti capacità comunicative, cordialità, abilità nell'espressione orale e scritta, predisposizione per le lingue straniere, rapidità di comprensione, resistenza psichica.

## Formazione

Formazione professionale di base della durata di 3 anni. Frequenza della scuola professionale commerciale per 1 giorno alla settimana e dei corsi interaziendali su diverse tematiche.

Chi ottiene buoni risultati scolastici può seguire i corsi integrativi per conseguire la maturità professionale commerciale.

## Perfezionamento/Avanzamento

L'Istituto svizzero per la formazione di capi-azienda (ISFCA/SIU) e la SIC Svizzera (associazione professionale delle impiegate e degli impiegati di commercio e del commercio al dettaglio) propongono corsi specialistici per il commercio al dettaglio.

Esami di professione (EP):

Contact center supervisor con APF, specialista della conduzione di un gruppo con APF, specialista in marketing con APF, specialista di vendita con APF, indirizzo professionale servizio interno o servizio esterno.

Esami professionali superiori (EPS): esperto/a dipl. nella conduzione organizzativa, consulente in comunicazione dipl., capo di marketing dipl.

Scuola specializzata superiore (SSS): economista aziendale dipl. SSS, marketing manager dipl. SSS.

Scuola universitaria professionale (SUP): Bachelor of Science in economia aziendale, Certificate of Advanced Studies (CAS) Customer Focus per personale dirigente nella consulenza della clientela presso l'Istituto dei servizi finanziari dell'Università di Lucerna.

Avanzamento: imprenditore/trice, direttore di un proprio Contact Care Center o di un Customer Care Center.

## Adressen alle Kantone

UPC Schweiz GmbH  
Berufsbildung  
Richtiplatz 5  
8304 Wallisellen  
Frau Christine Hauser, 058 388 91 11  
[www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/](http://www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/)  
SP (\*)

UPC Schweiz GmbH  
Berufsbildung  
Richtiplatz 5  
8304 Wallisellen  
Frau Christine Hauser, 058 388 91 11  
[www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/](http://www.upc.ch/de/ueber-uns/jobs/berufsbildung/)  
SP (\*)

Formation professionnelle Poste  
Centre de formation professionnelle ouest  
Wankdorffallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postejob@post.ch](mailto:postejob@post.ch)  
[www.post.ch/apprentissage](http://www.post.ch/apprentissage)  
SP 2019 2020 2021 (\*)

Formation professionnelle Poste  
Centre de formation professionnelle ouest  
Wankdorffallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
[postejob@post.ch](mailto:postejob@post.ch)  
[www.post.ch/apprentissage](http://www.post.ch/apprentissage)  
SP 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SP BE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SP BE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SP BE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SP BE 2019 2020 2021 (\*)

Berufsbildung Post  
Berufsbildungscenter Deutschschweiz  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern  
084 885 80 00  
postjob@post.ch  
www.post.ch/lehrstellen  
SP BE 2019 2020 2021 (\*)

\* Info-Code

SL: Esperienza professionale

BE: Visita aziendale

MC: Multicheck® analisi attitudinali

BC: Basic Check test attitudinali

IF: IdentityFi®

EA: eAssessment

BP: Stage professionale

2019, 2020, 2021: Posti di apprendistato vacanti