

Operatore/trice per la comunicazione con la clientela AFC

telefonare, vendere, gradire, consultare, offrire, intervistare

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 acqui-

sire 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 anche con sistemi informativi e banche dati, elaborano e propongono soluzioni individualizzate alla clientela. Rappresentano l'emblema dell'azienda e sono costantemente consapevoli del loro ruolo.



Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché i documenti necessari per un nuovo contratto telefonico arrivino al cliente, l'operatore per la comunicazione con la clientela avvia i passi necessari.
- ▶ Affinché una banca possa portare le sue offerte di servizi ai suoi clienti e migliorarle se necessario, l'operatrice per la comunicazione con la clientela conduce consultazioni e interviste telefoniche.
- ▶ Affinché i clienti arrabbiati possano essere placati in caso di reclamo telefonico, l'operatore per la comunicazione con la clientela offrirà loro un prodotto o un servizio aggiuntivo.
- ▶ Affinché i titolari di carte di credito ricevano aiuto e informazioni in caso di furto della carta, domande sui limiti di acquisto o sulla possibilità di carte partner, l'operatrice per la comunicazione con la clientela fornisce una consulenza amichevole e professionale.
- ▶ Affinché gli assicurati vengano a conoscenza di una nuova offerta di una compagnia assicurativa, l'operatore per la comunicazione con la clientela li contatta ed elenca tutti i vantaggi in modo da poter concludere un'estensione del contratto.

Fatti

Accesso Assolvimento della scolarità obbligatoria.

Formazione Formazione professionale di base della durata di 3 anni. Frequenza della scuola professionale commerciale per un 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.

Gli aspetti positivi La comunicazione costante, il contatto con i clienti, il trambusto, la frenesia e l'essere sempre un passo avanti quando si tratta di nuovi prodotti o servizi - questo ti fa davvero andare avanti. Il lavoro quotidiano con i clienti è tutt'altro che noioso.

Gli aspetti negativi Gli operatori e le operatrici per la comunicazione con la clientela devono talvolta accettare una cancellazione per uno dei prodotti o servizi offerti. Con lamentele si dice: Rimanete sempre amichevoli e mantenete i nervi saldi.

Buono a sapersi I professionisti rispondono quotidianamente alle domande e alle preoccupazioni dei clienti, sia verbalmente che per iscritto. A tal fine, devono essere accuratamente informati sui prodotti e i servizi che offrono. Per questo motivo lavorano anche con sistemi informativi e banche dati. In questo modo hanno sempre a portata di mano gli argomenti giusti.

Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di comunicare			
capacità di lavorare in gruppo			
capacità di risolvere i conflitti			
comprensione rapida			
conoscenza delle lingue straniere			
fluidità nell'espressione orale e scritta			
interesse per il contatto con la clientela			
orientamento al cliente			
resilienza			
talento per le lingue			

Percorsi di carriera

Economista aziendale SUP (Bachelor)

Economista aziendale SSS, marketing manager SSS (diploma federale)

Esperto/a nella conduzione organizzativa EPS, consulente in comunicazione EPS, capo di marketing EPS (diploma federale)

Capogruppo servizio clienti APF, specialista della conduzione di un gruppo APF, specialista in marketing APF, specialista di vendita APF, indirizzo professionale servizio interno o servizio esterno (attestato professionale federale)

Operatore/trice per la comunicazione con la clientela AFC

Scuola elementare completata