

Agente call center

telefonare, discutere, informare, vendere

Le aziende che utilizzano i call center sono, ad esempio, banche, compagnie assicurative, società di vendita per corrispondenza, aziende turistiche, fornitori di telecomunicazioni o case editrici.

Gli agenti e le agenti call center gestiscono i contatti telefonici con i clienti, sia in un call center esterno che esegue ordini per diverse aziende, sia in un centro interno all'azienda. Il loro posto di lavoro è dotato di tecnologie moderne, di un PC e di un citofono collegato. Accolgono la chiamata del cliente, lo informano sui prodotti, prendono gli ordini ma anche

i reclami e forniscono servizi di assistenza.

Possono richiamare le informazioni necessarie sullo schermo. Ma possono anche contattare clienti o potenziali clienti, intervistare persone per ricerche di mercato e di opinione, condurre colloqui di vendita e pubblicità. Anche in situazioni difficili, mantengono la calma e forniscono informazioni con gentilezza. Lavorano in modo orientato al successo, il che richiede una buona gestione del tempo (niente "chiacchiere" al telefono) e provoca una certa pressione che deve essere sopportata.

Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché l'agente call center sia a conoscenza di una nuova linea di prodotti su cui deve fornire informazioni ai chiamanti, si informa accuratamente in anticipo e ha sempre a portata di mano le informazioni sul prodotto.
- ▶ Affinché un cliente il cui volo in coincidenza è stato cancellato riceva un biglietto sostitutivo, l'agente call center accetta il reclamo in modo amichevole e si occupa di trovare un'alternativa.
- ▶ Affinché l'agente call center possa fornire a un cliente informazioni sulle cuffie che desidera ordinare nell'e-shop, cerca i documenti associati e lo consiglia.

Fatti

Accesso Completamento di una formazione professionale di base, preferibilmente nel settore commerciale, nel commercio al dettaglio o in un campo affine, alcuni anni di esperienza pratica, conoscenze di base del PC, conoscenza di lingue straniere. L'esperienza di vendita è vantaggiosa.

Formazione a) Diversi istituti di formazione offrono corsi di formazione. Titolo di studio: diploma CallNet.ch di agente call center riconosciuto a livello nazionale.

b) Le grandi aziende formano i propri dipendenti internamente.

Gli aspetti positivi Soprattutto quando le persone chiedono agli agenti call center informazioni su un

prodotto o un servizio a cui sono interessate, sono cordiali e grate di essere aiutate. Questo porta a conversazioni piacevoli.

Gli aspetti negativi Purtroppo, di tanto in tanto capita che i clienti che si lamentano siano indignati o addirittura sfacciati. In queste situazioni è importante mantenere la calma e la cordialità.

Buono a sapersi Un agente call center può specializzarsi in determinate aree. La gestione dei clienti e delle campagne, ad esempio, richiede competenze molto diverse dalla gestione standardizzata delle informazioni. Tuttavia, molti sono attivi nella consulenza, nei reclami e nella gestione degli ordini.



Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
capacità di accettare le critiche			
capacità di comunicare			
comprensione rapida			
disponibilità a lavorare in orari irregolari			
equilibrio			
larghezza			
orientamento al cliente			
orientamento alla soluzione			
resilienza			
talento per le lingue			

Percorsi di carriera

Call/Contact Centre Manager CAS, Customer Relationship Manager CRM (corsi postdiploma in una scuola universitaria professionale)
Capogruppo servizio clienti APF, specialista in marketing APF (attestato professionale federale)
Agente di call center (diploma CallNet.ch)
Agente call center
Attestato federale di capacità (AFC) nel settore commerciale o affine (vedi ammissione)