Requisiti minimi per le aziende formatrici per la formazione di operatori per la comunicazione con la clientela AFC

Aziende formatrici

Le persone in formazione possono essere formate solo in aziende formatrici che garantiscono, che l'intero programma di formazione sia impartito in conformità con l'ordinanza sulla formazione e il piano di formazione attualmente in vigore e dove vengano applicate le linee guida supplementari dell'Organizzazione del Mondo del Lavoro (Oml). L'autorità cantonale rilascia l'autorizzazione a diventare un'azienda formatrice. Restano riservate le disposizioni generali della Legge federale sulla formazione professionale (LFPr).
L'azienda formatrice o l'azienda in rete inoltra il contratto d'apprendistato firmato all'autorità cantonale per l'approvazione prima dell'inizio della formazione, utilizzando i moduli contrattuali forniti dal Cantone.
La parte che stipula il contratto di formazione ha la responsabilità generale della formazione nei confronti della persona in formazione, del rappresentante legale e del Cantone.
Le aziende formatrici che non sono in grado di trasmettere singole parti del programma di formazione possono formare persone in formazione solo se si impegnano a delegare le parti mancanti ad un'altra azienda formatrice.
L'azienda formatrice, il contenuto e la durata del programma di formazione supplementare sono definiti nel contratto d'apprendistato. Le responsabilità, i compiti e gli obblighi in una rete di aziende formatrici sono regolati tra le parti mediante un contratto standardizzato.
Le aziende formatrici di operatori per la comunicazione con la clientela AFC non effettuano telefonate pubblicitarie non autorizzate o non richieste.

Formatori in azienda

I requisiti dei formatori professionali sono stabiliti nell'ordinanza sulla formazione. I requisiti professionali di un formatore professionale sono soddisfatti da chiunque abbia una delle seguenti qualifiche:

Art. 10 Requisiti professionali richiesti ai formatori

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:

a. attestato federale di capacità di operatore per la comunicazione con la clientela AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;

b. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'operatore per la comunicazione con la clientela AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;

c. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;

d. diploma di scuola universitaria in ambito pertinente e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento.

L'autorità cantonale può rifiutare o revocare la licenza di formazione se la formazione è inadeguata in termini di pratica professionale, i formatori professionali non soddisfano i requisiti legali o violano i loro doveri.

Numero massimo di persone in formazione in azienda
Al fine di garantire una supervisione ottimale degli apprendisti, nel regolamento di formazione si applicano le seguenti regole:

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione in azienda

1. *Nelle aziende che impiegano un formatore all'80 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.*
2. *Per ogni altro specialista impiegato all'80 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.*
3. *È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.*
4. *Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.*
5. *In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.*
6. *L'azienda pianifica gli orari lavorativi dei formatori e degli specialisti affinché, durante la pratica professionale, la persona in formazione possa essere seguita da un formatore o da uno specialista.*

Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni

I formatori professionali trasmettono ai tirocinanti il contenuto della pratica professionale specificata nel piano di formazione. Assicurano il collegamento tra teoria e pratica, dando ai tirocinanti l'opportunità di applicare e approfondire le competenze acquisite.

Art. 12 Documentazione dell'apprendimento

La tenuta della documentazione di apprendimento è responsabilità del discente ed è regolata nell'Ordinanza, Art 12.

1. *Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.*
2. *Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.*

Art. 13 Rapporto di formazione

1. *Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.*
2. *Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.*
3. *Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.*
4. *Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.*

Requisiti operativi minimi per la formazione "Operatori per la comunicazione con la clientela AFC"

Infrastruttura:

- posto di lavoro adeguatamente attrezzato e accesso a tutte le applicazioni e ai sistemi rilevanti per il lavoro, nonché agli strumenti e alle attrezzature (hardware e software) specifici del centro servizio clienti;
- accesso e utilizzo di strumenti e infrastrutture specifiche per il lavoro (intranet, internet, extranet, archiviazione dati/struttura documentale) per il completamento del lavoro;
- posto di lavoro per lo studio, per la documentazione dell'apprendimento, per i propri lavori;
- svolgere le attività necessarie utilizzando le infrastrutture sopra menzionate per acquisire le seguenti competenze:

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →					
a	Preparazione ai colloqui con la clientela	a1: organizzare la postazione di lavoro nel centro servizio clienti e renderla ergonomica.	a2: garantire la funzionalità operativa dei media digitali nella postazione di lavoro.	a3: predisporre procedure e dati sulle prestazioni di mercato per la consulenza alla clientela.			
b	Conduzione dei colloqui con la clientela	b1: registrare le richieste della clientela provenienti da diversi canali, smistarle e stabilire un ordine di priorità.	b2: informare i clienti sulla registrazione e sul trattamento dei dati nonché sulle condizioni generali.	b3: analizzare le esigenze della clientela e individuare prestazioni di mercato adeguate.	b4: fornire consulenza alla clientela nella lingua nazionale locale nonché in una seconda lingua nazionale o in inglese e proporre soluzioni.	b5: erogare o commissionare prestazioni di mercato concordate con la clientela.	
c	Impostazione dei rapporti con la clientela	c1: fidelizzare i clienti.	c2: acquisire clienti.	c3: creare ed effettuare sondaggi e valutarne i risultati.			
d	Ottimizzazione dei colloqui con la clientela	d1: riflettere sulle interazioni con la clientela e ottimizzare la propria capacità di gestione del dialogo.	d2: analizzare e ottimizzare la propria produttività nel dialogo con la clientela.	d3: riflettere sulle procedure operative del centro servizio clienti e avanzare proposte di miglioramento.	d4: registrare e trattare i dati relativi ai clienti e alle prestazioni di mercato nei sistemi di gestione dei contatti con la clientela.	d5: interpretare e presentare i dati dei sistemi di gestione dei contatti con la clientela.	d6: introdurre i collaboratori del centro servizio clienti alle procedure e alle prestazioni di mercato.

Fonte di riferimento:

Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC / Operatore per la comunicazione con la clientela AFC

(OFPr) Ordinanza sulla formazione professionale https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/748/it

LFPr Legge federale sulla formazione professionale https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2003/674/it

Indirizzi Ispettorato professionale dei rispettivi cantoni Uffici cantonali | formazioneprof.ch