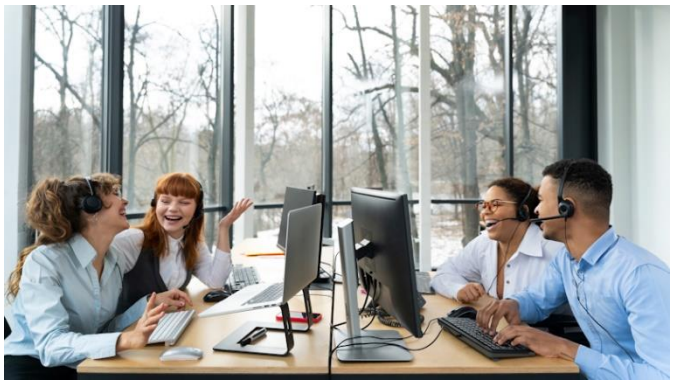
Profilo professionale Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela AFC
(Nuova ordinanza dal 1.1.2026)



Gli operatori per la comunicazione con la clientela con attestato federale di capacità (AFC) rappresentano azienda e committente e sono la carta da visita nel contatto con i clienti.
Quale operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela sei il primo punto di contatto dei clienti presso un centro servizio clienti. Rispondere alle richieste, fornire informazioni e consigli sui prodotti e sui servizi del centro servizio cliente, analizzare le richieste dei clienti e trovare soluzioni adeguate, fanno parte dei tuoi compiti quotidiani.
La tua abilità linguistica è richiesta e viene incentivata, poiché comunichi su vari canali nella lingua locale, in una seconda lingua nazionale o in inglese.

Queste caratteristiche ti contraddistinguono Quale operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela

- Sei una persona aperta, gentile ed empatica
- Sai adeguarti subito a nuove situazioni
- Sai riconoscere esigenze e problemi dei clienti e ti fa piacere cercare per loro le miglior soluzioni
- Ti piace lavorare su diverse piattaforme di comunicazione come telefono, Mail, Social Media, Chat
- Sei un talento linguistico sia nell'orale che nello scritto
- Sei efficiente e resiliente
- Ti piace lavorare in un ambiente dinamico, il quale è caratterizzato dal progresso tecnologico

Durata della formazione: 3 anni

Quale operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela vieni formato nelle seguenti aree di competenza professionale, sia a scuola, azienda e nei corsi interaziendali:

a. **Preparazione ai colloqui con la clientela**
b. **Conduzione dei colloqui con clientela**
c. **Impostazione dei rapporti con la clientela**
d. **Ottimizzazione dei colloqui con la clientela**

Formazione competenza linguistica
Il livello ambito nella seconda lingua nazionale o in inglese è fissato a B1+ per la comunicazione orale e A2+ per la comunicazione scritta.

Scuola professionale:
1° anno: 2 giorni alla settimana / 2° anno: 1 giorno alla settimana / 3° anno 1 giorno alla settimana
Facoltativo: completamento della maturità professionale durante la formazione di base (partendo dal 2° anno d'apprendistato).

Corsi interaziendali per un totale di 16 giorni:
1° anno: 5 giorni / 2° anno: 7 giorni / 3° anno: 4 giorni

Visitate il sito www.auris.swiss per maggiori informazioni sul profilo professionale Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela AFC.