



ADDETTO CENTRALINISTA - Profilo non più attivabile dal 12/08/2011

Settore ISFOL: 19 - LAVORI D'UFFICIO
SubSettore ISFOL: 1905 - Segreteria addetti uffici
Codice Profilo: 1905021

Descrizione

E' una professionalità che opera prevalentemente nel settore delle attività dei call center. Riceve e trasmette telefonate, riferisce comunicazioni, cura contatti con clienti e fornitori, anche all'estero, attraverso l'utilizzo della lingua straniera. Organizza il centralino telefonico in relazione al volume ed alla tipologia delle comunicazioni, operando attraverso le tecnologie telefoniche più avanzate.

Codice ATECO

K74.86 - ATTIVITÀ DEI CALL CENTER

Contenuti di base

- *elementi di lingua straniera;
- *normativa e regolamenti sulla comunicazione telefonica;
- *problematiche relative alla funzione assolta da un centralino telefonico quale mezzo di comunicazione di una unità produttiva o di servizio;
- *vari tipi di centralino telefonico;
- *organizzazione del centralino telefonico in relazione al volume e alla tipologia delle comunicazioni;
- *struttura gerarchica dei vari livelli di responsabilità in un'unità produttiva o in un servizio di tipo medio;
- *servizi telefonici ausiliari, speciali ed opzionali
- *teleselezione e fasce orarie;
- *tariffe ordinarie, ridotte e di ore di punta;
- *segreterie telefoniche e chiamate d'urgenza;
- *contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro;
- *igiene del lavoro, prevenzione, pronto soccorso

Contenuti tecnico-professionali

- *conversare con proprietà di linguaggio e padronanza delle informazioni da dare o da chiedere;
- *semplice conversazione in lingua straniera;
- *uso della macchina da scrivere per copiatura di testi in braille;
- *uso dei tasti della centralina;

- *uso della LISTA DI ATTESA (HOLD);
- *riconoscimento del segnale LIBERO e OCCUPATO;
- *comunicazione interna, urbana ed interurbana;
- *gestione completa di un centralino complesso

Contenuti trasversali

- *rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità;
- *previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale

Requisiti di ingresso

*Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo - coloro che devono assolvere il diritto-dovere come previsto dalla L.53/2003,devono anche aver frequentato almeno un anno di percorso di Istruzione secondo ciclo; oppure assolvimento di obbligo scolastico con licenza elementare + esperienza lavorativa triennale null

Criteri di selezione

- *test psicotecnici attitudinali e colloquio individuale e di gruppo

Sbocchi occupazionali

- *centralini pubblici e privati

Durata

- *ore 1200

Professionalità docente

- *diploma o laurea preferibilmente nel settore industriale;
- *esperti del settore;
- *tutor

Attrezzature e sussidi didattici

- *aula attrezzata con lavagna luminosa e a fogli mobili e sussidi audiovisivi e informatici;
- *laboratorio attrezzato con strumenti e materiale occorrenti per l'esercizio della professione

Note

*Il percorso formativo finalizzato al conseguimento della qualifica da parte di soggetti non vedenti deve:a)prevedere anche l'acquisizione di competenze relative ai metodi di lettura e scrittura Braille, alla conoscenza della normativa nazionale e regionale in materia di soggetti non vedenti, all'utilizzo di strumenti informatici per copiatura testi in braille;b)prevedere quali requisiti aggiuntivi di ingresso: certificato oculistico attestante la non vedenza, età superiore 18 anni.L'attestato di qualifica rilasciato a conclusione del percorso formativo per non vedenti dovrà riportare nel campo note la seguente dicitura: 'Il presente attestato è requisito valido per l'accesso all'esame di abilitazione professionale come centralinista non vedente e per la conseguente iscrizione al relativo Albo di cui alla Legge n.113/85 e Legge 68/99.'