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 informazione 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.'