

## ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI

<b>Codice corso</b>	CRS 1579.2	<b>Determinazione regionale di approvazione</b>	D.D. n. 72/ DPG009 del 27/04/2020
---------------------	------------	---	-----------------------------------

<b>Settore economico-professionale</b>	Area comune
--	-------------

<b>Descrizione del profilo professionale</b>	<p>L'addetto telefonico al servizio clienti è la figura di front office responsabile delle attività di relazione con i clienti garantendo assistenza telematica e supporto telefonico. Si occupa dell'accoglienza dei clienti al telefono, decodifica le loro richieste ed eroga servizi di informazione ed assistenza a seconda dei contesti di esercizio (informazioni su prodotti e servizi, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.); gestisce i reclami e rileva la soddisfazione dei clienti. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database per le attività di archiviazione, consultazione ed immissione dati tramite una postazione telefonica assistita da computer. Questa figura opera prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private o presso call-center</p>
--	--

<b>Destinatari e requisiti minimi di accesso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Assolvimento dell'obbligo di istruzione</li><li>▪ Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale</li><li>▪ Conoscenza della lingua inglese almeno al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente</li><li>▪ Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER) del Consiglio d'Europa restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente</li><li>▪ I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno</li></ul> <p>È ammesso il riconoscimento di crediti formativi di frequenza.</p>
--	---

<b>Durata e articolazione</b>	465 ore di cui 313 ore di formazione d'aula e 152 ore di tirocinio curriculare
-------------------------------	--

<b>Quali competenze si apprendono con il corso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestire la relazione telefonica con il cliente</li><li>▪ Erogare informazioni su prodotti e servizi</li><li>▪ Assistere il cliente e Gestire i reclami</li></ul>
--	--

<b>Certificazione rilasciata</b>	Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.Lgs. 13/13
----------------------------------	--

<b>Costo</b>	€ 1.500,00 Sono previsti sconti e rateizzazioni senza costi aggiuntivi.	<b>Termini e modalità di iscrizione</b>	Iscrizioni aperte. Contattaci per avere più informazioni e per iscriverti al corso.
--------------	--	---	--