

## ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE

**Codice corso** CRS 1579.3 **Determinazione regionale di approvazione** D.D. n. 72/ DPG009 del 27/04/2020

**Settore economico-professionale** Area comune

### Descrizione del profilo professionale

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. L'addetto telefonico al servizio clienti si avvale, nell'esercizio delle sue funzioni, dell'utilizzo di dispositivi ed ausili per non vedenti o ipovedenti.

### Destinatari e requisiti minimi di accesso

- L'accesso ai corsi di formazione professionale, per il conseguimento delle qualifiche equipollenti di cui al D.M. 10 gennaio 2000, è subordinato alla presentazione del diploma di scuola media superiore. I minorati della vista, in possesso di qualifica di centralinista telefonico non vedente e di iscrizione all'Albo, possono accedere ai corsi per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al D.M. 10 gennaio 2000, con titolo di studio inferiore.
- 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
- 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
- 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

È ammesso il riconoscimento di crediti formativi di frequenza.

**Durata e articolazione** 565 ore di cui 413 ore di formazione d'aula e 152 ore di tirocinio curriculare

### Quali competenze si apprendono con il corso

- Gestire la relazione telefonica con il cliente
- Erogare informazioni su prodotti e servizi
- Assistere il cliente e Gestire i reclami
- Utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti

**Certificazione rilasciata** Abilitazione professionale (L. n. 113/1985, art. 2, co. 2)

**Costo** € 2.000,00 **Termini e modalità di** Iscrizioni aperte.  
Sono previsti sconti e rateizzazioni senza costi **Contattaci per avere più informazioni e per**

aggiuntivi.

**iscrizione**

iscriverti al corso.