

Factsheet

Profilo dell'Associazione, Promozione della qualità, formazione continua

CallNet.ch – Swiss Contact Center Association

Sin dalla propria fondazione CallNet.ch, l'Associazione professionale del settore dei Contact Center, si è occupata di promuovere e sviluppare la qualità e di promuovere attivamente l'immagine del settore dei Contact Center. A vantaggio dei consumatori, dei mandanti e degli stessi operatori.

Nell'attuale società della comunicazione, la *garanzia della qualità* e la *comunicazione professionale con la clientela* sono di importanza fondamentale per le imprese, poiché la capacità di gestire in modo competente e professionale la comunicazione con clienti e partner è diventato un fattore di successo decisivo per tutte le organizzazioni. Solo chi è in grado di interagire efficacemente con il proprio ambiente può risparmiare molti ed inutili sprechi di tempo e risorse. Per questo, comunicare in modo competente e professionale, garantendo uno svolgimento positivo e fluido delle relazioni con clienti, fornitori, consumatori,

partner, collaboratori e diversi stakeholder di ogni genere, contribuisce in modo decisivo al successo.

Date queste premesse, gli sforzi dell'Associazione professionale CallNet.ch per garantire la qualità e la professionalizzazione della comunicazione con la clientela rivelano la propria importanza non soltanto per le singole imprese, ma anche per l'intera economia. Gli sforzi intensi e diversificati dell'Associazione nel promuovere la comunicazione con la clientela come disciplina professionale producono per questo risultati sempre più importanti. Sia all'interno dell'Associazione, in cui si svolge un continuo scambio di informazioni e di know-how che giova a tutti i membri, sia in tutti i diversi settori dell'economia che ne vengono coinvolti. Perché la gestione delle relazioni è un fattore di successo decisivo nella nostra economia della comunicazione, e non potrà che acquisire un'importanza sempre maggiore nel futuro.

Profilo dell'Associazione

CallNet.ch è l'Associazione professionale svizzera dei Contact Center e della gestione del contatto con la clientela. L'Associazione, fondata il 1. Dicembre del 1997, conta 94 aziende associate (agosto 2011) appartenenti a diversi settori della produzione e dei servizi. Attraverso i propri membri, l'Associazione rappresenta circa il 65% dei posti di lavoro del settore in Svizzera. L'Associazione garantisce quindi un'importante attività trasversale per l'economia nazionale.

Settore Contact Center CH

Il settore dei Contact Center in Svizzera è sottoposto a un continuo e dinamico mutamento. Attualmente in Svizzera esistono circa 950 Contact Center e circa 32.000 collaboratori.

Obiettivo dell'Associazione

L'obiettivo di CallNet.ch è quello di promuovere le attività, le relazioni e lo scambio di know-how tra i propri membri, al fine di incentivare la creazione e lo sviluppo di Contact Center sul territorio svizzero. L'Associazione persegue anche l'ottimizzazione dell'immagine del settore, da conseguire attraverso la promozione della qualità e l'incremento della trasparenza. Di fondamentale importanza è pertanto la promozione della *comunicazione con la clientela*. Solo sviluppando attivamente un dialogo reale con i propri clienti, le imprese possono puntare a uno sviluppo a lungo termine. Una comunicazione professionale, supportata dall'utilizzo delle tecnologie più moderne, che sappia valorizzare tutti i canali esistenti, è pertanto essenziale.

CallNet.ch – Certificazione della qualità

Negli ultimi anni, CallNet.ch ha intrapreso numerose iniziative finalizzate alla professionalizzazione della comunicazione con la clientela.

La seguente illustrazione rende evidenti quali traguardi siano già stati raggiunti relativamente al tema della garanzia e certificazione della qualità:



A questo punto, nulla più ostacola un continuo sviluppo della qualità nel settore. Di seguito, chiariamo brevemente in cosa consistono i singoli passaggi del processo di gestione della qualità sviluppato dall'Associazione:

Codice etico

Il *Codice Etico* consiste in un quadro normativo, creato da CallNet.ch nel 2007, per regolare le attività telefoniche dei Contact Center. I membri di CallNet.ch si impegnano a rispettare le norme del Codice Etico. Il Codice Etico 2.0, rielaborato nel 2010, integra prescrizioni tratte dalla *Legge federale contro la concorrenza sleale* (LCSL) e principi della *Fondazione correttezza e pubblicità*. Rispettandolo, i membri si impegnano a un comportamento serio nelle proprie attività di pubblicità e acquisizione della clientela. I membri dell'associazione, in base

al *Codice Etico* possono soltanto accettare mandati per la cui esecuzione l'impresa disponga dell'adeguato know-how e struttura tecnologica. Il *Codice Etico 2.0* garantisce anche la gestione confidenziale delle informazioni sui clienti e un'attività di consulenza affidabile e professionale.

SQS-Marchio di qualità

Su iniziativa di CallNet.ch, in collaborazione con l'Associazione svizzera di Directmarketing (SDV), nel 2007 è stato lanciato un Marchio di qualità specifico per il settore. L'Associazione svizzera per la qualità e i sistemi di management (SQS) verifica annualmente, come entità autonoma, che il *Codice Etico 2.0* venga rispettato nei Contact Center.

Inoltre, è necessario che i Contact Center certificati vengano verificati triennialmente per ottenere la conferma del loro Marchio di qualità. Verso l'esterno, il Marchio di qualità rappresenta un utile strumento per comunicare il livello di serietà del settore. Internamente, esso garantisce la possibilità di uno sviluppo continuo della qualità.



EN 15838



Dal 2009 per i soli Contact Center outbound, e dal 2010 anche per quelli inbound, esiste la possibilità di ottenere una certificazione sulla base della norma europea EN 15838. Questa certificazione attesta che l'azienda ha raggiunto un determinato livello di qualità.

CallNet.ch sostiene l'SQS nell'applicazione della certificazione. Essa permette di incentivare la professionalizzazione delle attività e l'ottimizzazione dei processi, dei quali approfittano sia i mandanti, sia i clienti finali, sia, infine gli stessi Contact Center.

Lista di sbarramento

Grazie alla lista di sbarramento, creata da CallNet.ch nel 2008, i Contact Center iscritti all'associazione possono procedere alla verifica delle liste di chiamata. La lista di sbarramento di CallNet.ch contiene i nominativi di tutte le persone che hanno esplicitamente richiesto di non ricevere chiamate pubblicitarie. Questa misura

di garanzia della qualità permette di evitare che le chiamate dei Contact Center vengano considerate un disturbo. Tra i clienti e le aziende viene in questo modo creata un'atmosfera di comunicazione costruttiva.

Whitelist

La Whitelist è un elenco di aziende che hanno sottoscritto il *Codice Etico 2.0*. La lista è visibile pubblicamente sia ai clienti finali che ai mandanti dal 2008 sul sito www.callnet.ch. Promuovendo le aziende virtuose, CallNet.ch persegue lo scopo di consigliare ai mandanti di rivolgersi a quelle aziende che si impegnano a

rispettare le misure di garanzia della qualità. A più lungo termine, CallNet.ch si propone di identificare anche le «pecore nere».

Commissione correttezza

Dal 2011 CallNet.ch siede nella *Commissione svizzera per la Correttezza nella Comunicazione commerciale* e partecipa attivamente ai lavori dei vari gruppi che si occupano di comunicazione ai consumatori. Attraverso l'impegno nella *Commissione*, CallNet.ch contribuisce a difendere

i consumatori dalla comunicazione commerciale scorretta e offre una possibilità di difesa a questi ultimi contro le pubblicità e le azioni commerciali scorrette.

«Wer ruft mich an»-sito web

Dal gennaio 2011 CallNet.ch ha attivato il sito web www.werruftmichan.ch. Il sito contiene una banca dati di numeri telefonici aziendali, che i consumatori possono utilizzare per capire da quale azienda sono stati contattati. Tramite questo portale, CallNet.ch intende offrire un servizio che protegga i consumatori dalle «pecore nere» del settore.

Scambio di Know-how

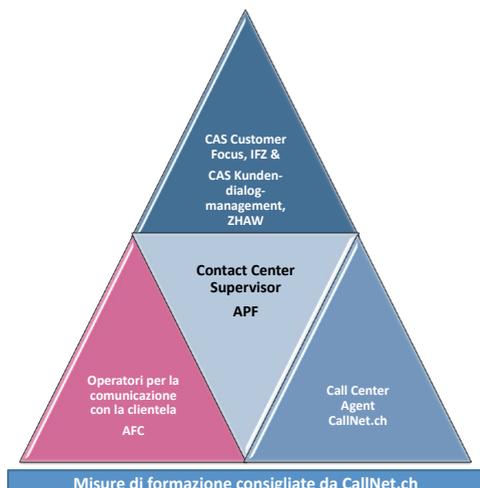
Attività regolari di scambio di informazioni e di know-how sui più attuali temi del settore dei Contact Center hanno luogo tra l'altro negli *Strategy Briefing* di CallNet.ch. Essi offrono a tutti i fornitori un'attraente e conveniente piattaforma di networking.

La certificazione della qualità è la condizione necessaria per una gestione operativa che sappia avvantaggiarsi della continua interazione con strumenti di valutazione e miglioramento delle performance.

Tuttavia, nessuna misurazione della qualità potrà mai garantire in modo assoluto che il *dialogo umano* tra cliente e consulente si svolga in modo ideale. La promozione della qualità non garantisce il successo, se essa non è affiancata da misure che permettano di professionalizzare la *comunicazione con la clientela*, che deve continuamente adeguarsi alle tecnologie più attuali. Per questo, CallNet.ch si è impegnata a sviluppare, parallelamente alle misure di garanzia della qualità che abbiamo appena elencato, anche una formazione professionale di base specifica per il settore.

CallNet.ch – formazione

La piramide formativa rappresentata qui di seguito permette di visualizzare i diversi livelli formativi e le loro relazioni reciproche:



Livelli formativi del settore dei Contact Center

La formazione professionale di base di Operatrice/ Operatore per la comunicazione con la clientela (AFC) è specificamente mirata a permettere il collegamento con altre proposte formative in numerosi e diversificati settori professionali, migliorando con ciò le opportunità di carriera dei professionisti della comunicazione.

CAS Customer Focus, IFZ

Con questo programma formativo dell'Istituto per i Servizi Finanziari di Zugo, la Scuola Universitaria Professionale di Lucerna può offrire un percorso, da seguire parallelamente all'attività professionale, che dà diritto a un *Certificate of Advanced Studies* (CAS), e si rivolge a quadri dirigenziali che si confrontano con il

tema dell'orientamento al cliente. Il programma si rivolge in particolare a responsabili di progetto o di linea i quali, per la loro specifica funzione, debbono svolgere compiti di rilevanza strategica e possedere un elevato livello di competenza nel settore dell'orientamento al cliente. Il corso dura circa 10 mesi.

CAS Kundendialogmanagement, ZHAW

Il corso di diploma per l'acquisizione del *Certificate of Advanced Studies (CAS) Kundendialogmanagement (Gestione della comunicazione con la clientela)* si occupa di fornire e sviluppare, per il partecipante, gli strumenti e i concetti fondamentali della gestione della comunicazione tra azienda e cliente, concentrandosi sulla gestione efficace di un Contact Center. Si rivolge anche agli spe-

cialisti del marketing aziendale che fungono da interfaccia con i Contact Center interni o esterni, nonché a tutti gli specialisti del settore. Il programma comprende due moduli, che prevedono un giorno e mezzo di frequenza settimanale. Modulo 1: fondamenti della comunicazione con la clientela, Organizzazione e processi; modulo 2: tecnologia, conduzione e tendenze della comunicazione con la clientela.



Contact Center Supervisor Attestato Professionale Federale (APF)



Grazie alla qualifica di *Contact Center Supervisor* con Attestato Professionale Federale (APF), i diplomati certificano la propria capacità di assumere compiti di conduzione in un Contact Center. Il percorso formativo è suddiviso in blocchi tematici: Marketing, Processi di lavoro, Fondamenti di organizzazione e problem solving, economia politica e aziendale, diritto e protezione dati, tecnologia nel Contact Center, comunicazione, trasmettere il pro-

prio sapere, condurre il personale, comprensione del suolo di superiore gerarchico e di conduttore di team, conduzione e sviluppo del personale. Questo percorso, fortemente orientato alla pratica, consente ai partecipanti di ottenere le necessarie competenze metodologiche e operative, che permetteranno loro di costruire e condurre un team in una moderna struttura di Contact Center. Il percorso formativo si sviluppa su 2 o 3 semestri.

Call Center Agent CallNet.ch



La formazione *Call Center Agent CallNet.ch* è centrata sulle conoscenze tecniche necessarie per la gestione ideale del contatto con il cliente, ed è rivolta alle persone che realizzano sul campo i servizi specifici al Contact Center. Al termine di questa formazione, i collaboratori conoscono i fondamenti delle più attuali teorie sulla comunicazione (conduzione del colloquio, tecnica di formulazione delle domande, gestione delle obiezioni) e dispongono di conoscenze generali sul

settore dei Contact Center. Inoltre, familiarizzano con le diverse tecniche per utilizzarle in modo corretto, situativamente adeguato e improntato a rispondere ai bisogni del cliente. Apprendono a utilizzare i diversi strumenti di supporto in un Contact Center e sono in grado di strutturare la gestione del contatto nella prospettiva di un forte orientamento al servizio. Come base per questa formazione di Call Center Agent, il collaboratore ha concluso almeno gli studi secondari (AFC).

Apprendistato Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela (AFC)



Nonostante le molteplici opzioni formative disponibili sul mercato, fino a oggi i Contact Center hanno potuto disporre solamente di personale in possesso di un diploma secondario, al quale doveva essere fornita una formazione d'entrata della durata di 6-12 settimane, all'interno della struttura di Contact Center. Questo breve iter formativo poteva essere suggellato dall'acquisizione del diploma di *Call Center Agent*, assegnato dall'Associazione professionale CallNet.ch, tuttavia, la formazione stessa era delegata alla responsabilità dell'azienda. Questo dava

evidentemente luogo a disparità notevoli, che vengono annullate dall'introduzione della nuova formazione professionale di base di *Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela* con Attestato Federale di Capacità (AFC), che si ottiene frequentando un apprendistato triennale.

L'Ordinanza per la formazione professionale di base di *Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela (AFC)* è stata approvata dall'UFFT (Ufficio Federale per la Formazione e la Tecnologia) ed è entrata in vigore il 1° gennaio 2011.

Nel settore delle professioni legate alla comunicazione, questo nuovo apprendistato costituisce una vera e propria pietra miliare, che fornisce una risposta alle esigenze dei giovani per una formazione di questo tipo. Contemporaneamente, va a colmare un vuoto nei settori della comunicazione e gestione delle relazioni con la clientela.

Una solida formazione professionale di base costituisce, per la Svizzera, un importante elemento competitivo. Professionisti competenti nel ramo della comunicazione sono infatti richiesti da tutti i settori professionali. L'Ufficio Federale per la Formazione e la Tecnologia ha accreditato, negli ultimi 40 anni, 230 percorsi formativi professionali, ma pochi di essi sono mirati alle professioni della comunicazione. Il che dà al nuovo apprendistato ancor più valore.

Cosa porta la nuova formazione professionale di base?

Per raggiungere questo obiettivo, CallNet.ch ha creato, in qualità di Organizzazione del Mondo del Lavoro (OML) una nuova formazione professionale di base con Attestato Federale di Capacità. Dall'autunno del 2011 il nuovo apprendistato, basato sul modello di formazione duale (teoria/pratica) di *Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela* è inserito nel sistema formativo nazionale. L'obiettivo di questo percorso è quello di fornire competenze operative nei settori della collaborazione e organizzazione del lavoro, acquisizione, fidelizzazione e riacquisizione di clientela, oltre che di utilizzo efficiente di canali comunicativi e di sistemi informatici e tecnici di supporto. Fino ad oggi, la formazione del personale dei Contact Center non aveva mai potuto svolgersi in un quadro unitario e riconosciuto a livello federale, ma semplicemente «on the job».

A cosa serve la comunicazione con la clientela?

In qualità di *Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela qualificata/o*, il collaboratore è in grado di accompagnare il cliente in modo competente e completo nell'utilizzo di prodotti e servizi della propria azienda, e sa fornire supporto al cliente, in modo efficace e proattivo, durante tutto il processo di gestione della sua relazione con l'azienda. Gli operatori per la comunicazione con la clientela sono a diretto contatto con il cliente e

sono di conseguenza il «biglietto da visita» dell'azienda, consapevoli della propria grande responsabilità sull'immagine e sul successo della stessa. Le modalità più professionali e flessibili di gestione della relazione con la clientela debbono pertanto essere apprese in modo sistematico e completo.

Cosa deve apprendere la persona in formazione?

La formazione si svolge in azienda, alla scuola professionale e nel quadro dei Corsi Interaziendali. Concretamente, l'apprendimento in ambito professionale prevede l'esercitazione di tutte le singole competenze operative, mentre nelle sessioni teoriche se ne analizzano il senso e il significato in prospettiva generale. Obiettivo strategico è quello di fornire alle persone in formazione la capacità di affrontare i propri compiti anche in situazioni di stress, di affrontare professionalmente i conflitti e di saper intraprendere misure adeguate in ogni situazione. Dell'insegnamento fanno

parte anche materie di cultura generale (economia, diritto, educazione civica, lingua e cultura generale) che permettono di ampliare l'orizzonte culturale della persona in formazione anche oltre la tematica specifica. Per una comunicazione competente, le lingue sono di importanza centrale. Perciò, la formazione prevede l'apprendimento di una seconda lingua nazionale o dell'inglese.

Qualifica

L'*Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela* ottiene una qualifica tramite Attestato Federale di Capacità (AFC).

A chi si rivolge la formazione professionale di base?

La nuova formazione professionale di base di *Operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela* si rivolge non solo ai collaboratori di Contact Center esterni e specializzati, ma anche ad apprendisti di altri settori della produzione e dei servizi. La gestione professionale del contatto con la clientela è infatti d'importanza centrale per ogni impresa, a prescindere dal settore.

Contatto

Segretariato CallNet.ch

Marion Beeler
Winkelbühl 2
Postfach 140
CH-6043 Adligenswil

marion.beeler@callnet.ch
sekretariat@callnet.ch

Tel: +41 41 372 10 10
Fax: +41 41 372 06 83

Presidente

Dieter Fischer
Winkelbühl 2
Postfach 140
CH-6043 Adligenswil

dieter.fischer@callnet.ch

Contatto per la certificazione di qualità

Rémon Elsten
Vicepresidente/Sviluppo e cooperazione
Winkelbühl 2
Postfach 140
CH-6043 Adligenswil
E-Mail: remon.elsten@callnet.ch

Contatto per la formazione

Angelika Mittermüller
Membro del comitato/formazione
Winkelbühl 2
Postfach 140
CH-6043 Adligenswil
angelika.mittermueller@callnet.ch

www.callnet.ch