

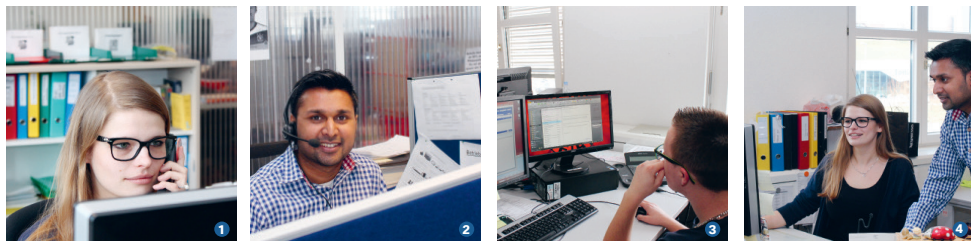
**Formazione Coop:
sulla strada giusta per una carriera
di successo.**

Maggiori informazioni e posti di apprendistato disponibili su
www.coop.ch/formazione-di-base

**Operatore/trice per
la comunicazione con
la clientela AFC
possibile con Maturità
professionale**

La formazione professionale di Operatore per la comunicazione con la clientela ha al centro la comunicazione. Gli operatori per la comunicazione svolgono colloqui telefonici con i clienti sull'offerta di prodotti e servizi, si rapportano individualmente con ogni tipo di cliente e riescono così a fidelizzare e incrementare la clientela.

Attività degli operatori per la comunicazione con la clientela



1 Contatto con i clienti

- Conoscere i diversi tipi di clienti e gestirli individualmente
- Comunicare con i clienti

2 Prodotti e servizi

- Conoscere punti forti e deboli della clientela
- Svolgere colloqui su prodotti e servizi

3 Elaborazione reclami

- Accogliere e evadere i reclami dei clienti

4 Utilizzare diverse lingue

- Svolgere i colloqui con i clienti nella lingua regionale o in un'altra lingua nazionale oppure in inglese.



- **Titolo**

Attestato federale di capacità (AFC)

- **Durata della formazione**

3 anni

- **Struttura della formazione**

- 3-4 giorni di pratica professionale alla settimana
- 1-2 giorni alla settimana di scuola professionale
- 23 giorni di corsi interaziendali, ripartiti su 3 anni

- **Maturità professionale**

- Questa formazione professionale di base può essere svolta assieme alla maturità professionale. In tal caso, le lezioni della scuola professionale vengono integrate con altre materie professionali. Una volta conclusa con successo la formazione, si aprono molte possibilità agli apprendisti diplomati: ottime opportunità di avanzamento e di carriera, accesso a formazioni professionali superiori o a scuole universitarie professionali, a università o al Politecnico federale.

- **Presupposti**

- Aver concluso la scuola dell'obbligo con buoni risultati
- Buone capacità di espressione, orali e scritte
- Predisposizione per le lingue
- Ottime capacità di comunicazione
- Predisposizione per la comunicazione telefonica
- Resistenza allo stress
- Predisposizione per il lavoro al computer
- Capacità di lavorare in team

- **Perfezionamento professionale**

- Contact Center Supervisor (Attestato professionale federale)
- Certificate of Advanced Studies in Customer Focus o Management dialogo con i clienti

- **Possibilità di carriera**

- Supervisore
- Responsabile del team

- **Sedi di tirocinio**

Jegenstorf (Interdiscount), Zurigo (Betty Bossi), San Gallo (Nettoshop)