

# Capogruppo servizio clienti APF

## mediare, istruire, controllare, telefonare, consigliare, rispondere

Molte aziende come assicurazioni, banche, istituti di carte di credito, società di vendita per corrispondenza online o società di telecomunicazioni si avvalgono dei servizi offerti dai contact center o centri di assistenza clienti.

Per garantire che i dipendenti abbiano una guida persone di riferimento, i capogruppi servizio clienti si occupano di tutte le questioni che vanno oltre le loro responsabilità. Assumono gli agenti del call center e li addestrano a fornire il miglior servizio clienti possibile, sia che si tratti di telefonate che di corrispondenza. Assistono i dipendenti con consigli e supporto in molti compiti, ad esempio per domande sulle varie offerte di

servizi dei clienti, reclami, protezione e sicurezza dei dati, linee guida o diritto contrattuale con il centro di assistenza clienti. Controllano e coordinano i processi di consulenza alla clientela e conoscono i segmenti di servizio dei loro clienti. Traducono le linee guida, i principi e le strategie operative nel lavoro quotidiano dei dipendenti e verificano la conformità con gli obiettivi dell'azienda attraverso un regolare controllo della qualità.

Poiché le informazioni, le vendite e la consulenza devono essere fornite con la stessa qualità anche nelle ore di punta, i capogruppi servizio clienti sono maestri nella gestione del tempo e dello stress o dei conflitti.



### Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché le nuove linee guida del servizio clienti che il responsabile del call center vuole implementare siano applicate dagli agenti del call center, il capogruppo servizio clienti è disponibili come facilitatore.
- ▶ Affinché gli agenti del call center possano fornire informazioni sul nuovo assortimento di un'azienda di vendita per corrispondenza online, la capogruppo servizio clienti fornisce le informazioni necessarie.
- ▶ Affinché le aziende clienti siano soddisfatte delle prestazioni del Centro di assistenza clienti, il capogruppo servizio clienti impartisce ai dipendenti istruzioni sulla soddisfazione dei clienti.
- ▶ Affinché gli agenti del call center siano supportati nelle ore di punta, la capogruppo servizio clienti si occupa dell'acquisizione di nuovi clienti ed effettua principalmente chiamate in uscita.

### Fatti

#### Accesso

Prima dell'esame:  
a) Attestato federale di capacità (AFC), maturità liceale, professionale o specializzata o titolo equivalente e poi  
b) 2 anni di esperienza professionale nel servizio clienti, di cui 1 anno in una funzione dirigenziale oppure  
b) certificato federale di formazione pratica (CFP) e 4 anni di esperienza professionale nel settore summenzionato, di cui 1 anno in una funzione dirigenziale.

**Formazione** Corso di formazione di 9 mesi parallela all'attività professionale.

Nota: i costi del corso sono parzialmente coperti dalla Confederazione.

**Gli aspetti positivi** Coloro che vedono i vantaggi di un orario di lavoro irregolare e che sono molto comunicativi, potranno prosperare come capogruppo servizio clienti. Il fatto che

si sia richiesti in questa funzione viene sperimentato ogni giorno da più parti.

**Gli aspetti negativi** Essere disponibili 24 ore su 24, sette giorni su sette, o almeno essere raggiungibili, non è raro in questa professione. Senza il lavoro nei fine settimana e nei turni, questo lavoro spesso non è fattibile.

**Buono a sapersi** A seconda del segmento di servizio del cliente, i capogruppi servizio clienti possono trovare un'area in cui sono interessati anche personalmente. Per alcuni si tratta di società di vendita per corrispondenza online, per altri di banche, per le quali si guida la squadra di un contact center o di un centro di assistenza clienti. Tuttavia, questo non cambia la routine quotidiana, che a volte può essere piuttosto tranquilla, altre volte frenetica.

### Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
aspetto gentile, buone maniere	██████████		
capacità di comunicare, capacità di risolvere i conflitti	██████████	██████████	
capacità di lavorare in gruppo	██████████	██████████	
confidenza in se stessi, autoriflessione	██████████		
diplomazia, capacità di imporsi	██████████	██████████	
disponibilità a lavorare in orari irregolari	██████████	██████████	
interesse alla consulenza, interesse per il contatto con la clientela	██████████	██████████	██████████
orientamento al cliente	██████████	██████████	██████████
qualità di leadership	██████████	██████████	██████████
resilienza, pazienza	██████████	██████████	

### Percorsi di carriera

