

Disposizioni esecutive del Regolamento d'esame

Call Center Supervisor CallNet.ch

Versione 2 del 1 gennaio 2003

Sommario

| | |
|---|-----------|
| INFORMAZIONI COMPLEMENTARI ALLE DISPOSIZIONI ESECUTIVE | 3 |
| DEFINIZIONE | 3 |
| OBIETTIVI DELLA PROVA D'ESAME | 3 |
| ORGANIZZAZIONE DELLE DISPOSIZIONI ESECUTIVE | 3 |
| INCORPORAZIONE | 4 |
| INDICAZIONI RELATIVE ALL'ESAME | 4 |
| 1. COMPETENZE CENTRALI | 5 |
| 1.1. Comprensione del ruolo di responsabile gerarchico | 5 |
| 1.2. Gestione del team / Gestione del personale e strumenti di gestione | 6 |
| 1.3. Trasmettere il proprio sapere, l'istruzione del personale | 8 |
| 2. COMPETENZE SPECIALISTICHE | 9 |
| 2.1. Processi di lavoro e sviluppo del personale | 9 |
| 2.2. Comunicazione | 11 |
| 2.3. Marketing | 12 |
| 3. CONOSCENZE GENERALI | 13 |
| 3.1. Tecnologia | 13 |
| 3.2. Protezione dei dati /basi legali | 15 |
| DISPOSIZIONI FINALI | 18 |

Informazioni complementari alle Disposizioni esecutive

Le presenti Disposizioni esecutive comprendono tutti gli obiettivi d'apprendimento per l'esame di diploma di Call Center Supervisor CallNet.ch. Insieme al Regolamento d'esame esse determinano il contenuto e lo svolgimento della prova d'esame per il conseguimento del diploma di Call Center Supervisor CallNet.ch. Le Disposizioni esecutive entrano in vigore a partire dal 1 gennaio 2003.

Definizione

La denominazione della professione così come i regolamenti e le disposizioni esecutive sono redatti, per motivi linguistici, in forma maschile. Essi sono comunque ugualmente validi per persone di entrambi i sessi.

Obiettivi della prova d'esame

In occasione dell'esame, il candidato dimostra di possedere le conoscenze, la comprensione teorica e pratica e le competenze metodologiche e comunicative necessarie a condurre con successo un team di lavoro in un Call Center o in strutture simili.

Conosce i fondamenti della gestione e conduzione del personale, le basi della comunicazione moderna e dispone delle conoscenze tecniche necessarie nel settore dei Call Center.

Organizzazione delle Disposizioni esecutive

Le Disposizioni esecutive suddividono gli obiettivi d'apprendimento in tre settori di competenza:

- 1. Competenze centrali
- 2. Competenze specialistiche
- 3. Conoscenze generali

Le competenze centrali comprendono i compiti del Call Center Supervisor come dirigente in una struttura di Call Center.

Le competenze specialistiche comprendono le conoscenze e le capacità di cui il Call Center Supervisor deve poter disporre a supporto della propria attività direttiva.

Le conoscenze generali comprendono i temi collegati allo svolgimento dell'attività del Call Center Supervisor.

Per ogni settore di competenza vengono indicati gli argomenti, i contenuti e i relativi obiettivi di apprendimento.

I contenuti descrivono i temi da affrontare per raggiungere l'obiettivo; l'obiettivo determina il grado di competenza finale richiesto.

Per la valutazione degli obiettivi di apprendimento si utilizza la seguente tassonomia:

- 1 = Conoscenza / Comprensione
- 2 = Applicazione / Analisi
- 3 = Sintesi / Valutazione

Incorporazione

Il diploma di Call Center Supervisor si inserisce in modo ottimale nell'iniziativa formativa dell'Associazione Callnet.ch.

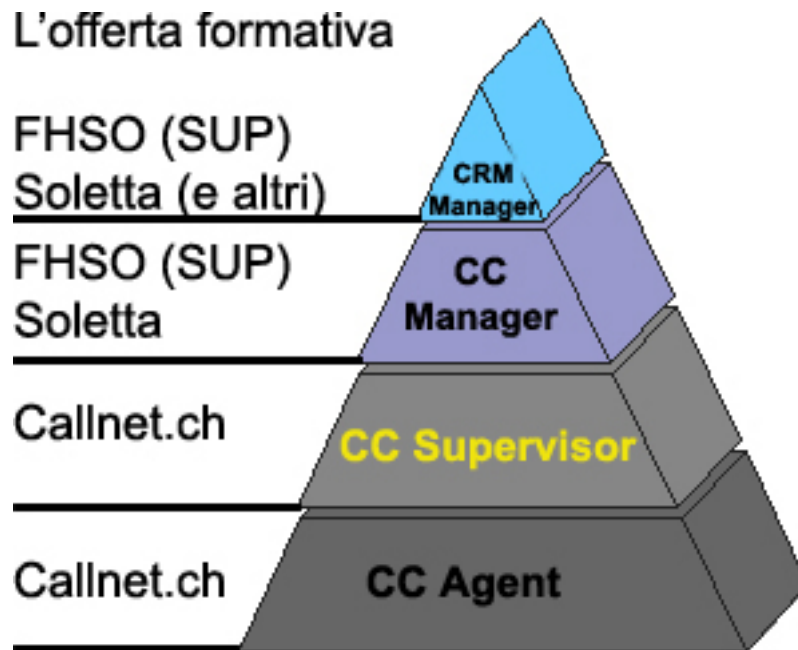


Immagine 1 – L'iniziativa di formazione in Svizzera

Indicazioni relative all'esame

I dettagli relativi all'esame sono definiti nel Regolamento d'esame.

1. Competenze centrali

1.1. Comprensione del ruolo di responsabile gerarchico

Argomenti:

- Ruolo del responsabile, cosa cambia assumendo un ruolo manageriale?
- Qual è la mia comprensione del ruolo manageriale, cosa viene richiesto?
- Management verso l'alto / verso il basso
- Cosa significa dirigere in un Call Center?
- Come risolvere le situazioni gestionali complesse?
- Come comportarsi nelle situazioni di tutti i giorni?
- Cosa si cela dietro la leadership?

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|--|---|----------------------------|
| 1.1.1 | Requisiti manageriali del Supervisore di Call Center | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce obiettivi e compiti relativi alla gestione dei collaboratori nell'ambito di un Call Center - Conosce il profilo di requisiti dirigenziali di un Supervisore di Call Center - È in grado di definire la propria funzione in qualità di dirigente | <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> |
| 1.1.2 | Regole di gestione (Il circolo della conduzione: compiti, competenze, responsabilità – Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortung) | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce le situazioni gestionali quotidiane di un Call Center - Conosce le regole del circolo della conduzione | <p>1</p> <p>1</p> |
| 1.1.3 | Stili di management (cooperativo, autoritario, patriarcale, liberale), vantaggi e svantaggi | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce le differenze tra i quattro stili di management (cooperativo, autoritario, patriarcale, liberale) ed è in grado di descriverle - È in grado di valutare i quattro stili di management in azione | <p>2</p> <p>3</p> |
| 1.1.4 | Modelli di management in generale, MbO e strumenti di management abituali | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce il modello di management MbO con processo di fissazione e negoziazione degli obiettivi, nonché i metodi di verifica del raggiungimento degli obiettivi (tramite appositi strumenti) | <p>2</p> |

1.2. Gestione del team / Gestione del personale e strumenti di gestione

Argomenti:

- Come creare team e strutture funzionanti?
- Strumenti specifici di gestione in un Call Center
- Stabilire, selezionare e valutare obiettivi
- La cultura di feedback come fonte di nutrimento per la motivazione e la conduzione del personale;
- Prendere distanza e gestire lo stress
- Come crearsi spazi autonomi di gestione?
- Staccare la spina e rigenerarsi:

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|--|--|------------------------------|
| 1.2.1 | Motivazione intrinseca ed estrinseca nel Call Center, piramide di Maslow, teoria della motivazione di Hertzberg, sistemi di incentivazione nel Call Center | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce i fattori di motivazione e sa come poterli influenzare - Conosce la piramide di Maslow e la teoria della motivazione di Hertzberg - Conosce vari sistemi di incentivazione, è in grado di valutare i loro vantaggi ed applicarli in modo graduale | 1 1 2 |
| 1.2.2 | Strumenti per la gestione del Call Center (coaching, call-monitoring, training, controlling, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce gli strumenti per la gestione del Call Center (coaching, call-monitoring, training, controlling, ecc.) | 2 |
| 1.2.3 | Incentivazione dei collaboratori, riconoscimento del potenziale, processo di sviluppo del team, definizione, compiti e punti forti/punti deboli di un team | <ul style="list-style-type: none"> - È in grado di creare validi team tramite l'assegnazione dei compiti e di riconoscere i punti forti e i punti deboli dei singoli - Conosce il processo di sviluppo del team - È in grado di guidare il processo di sviluppo del team tramite idonei provvedimenti - Conosce le situazioni di conflitto all'interno di un team ed è in grado di prendere e applicare idonei provvedimenti | 3 1 2 3 |
| 1.2.4 | Situazioni direttive/punti cruciali all'interno del Call Center (ad esempio: gestione dei turni, orientamento al cliente, la prestazione di servizi, utilizzo particolare della tecnologia nella gestione) | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce le condizioni speciali di gestione di un Call Center - È in grado di elaborare i problemi di gestione all'interno di un Call Center | 1 2 |

| | | | |
|-------|--|---|---|
| 1.2.5 | Le regole del feedback | - Conosce le regole di feedback ed è in grado di applicarle | 2 |
| 1.2.6 | Gestione del tempo | - È in grado di applicare le nozioni di gestione del tempo alla specifica situazione, con orientamento all'azione | 2 |
| 1.2.7 | Stress e conflitti all'interno del Call Center, superare lo stress | - Conosce le principali strategie per la gestione dello stress | 1 |
| 1.2.8 | Mobbing, molestie sessuali | - Conosce gli effetti del mobbing e di situazioni estreme | 1 |

1.3. Trasmettere il proprio sapere, l'istruzione del personale

Argomenti:

- Stabilire obiettivi didattici / preparare contenuti didattici;
- Strutturare unità didattiche
- Selezionare e applicare metodi didattici
- Valutare le unità didattiche in base ai risultati
- Impiego di idonei sussidi didattici
- Istruire in modo orientato alla prassi e accompagnare i processi di apprendimento.

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|--|--|------------|
| 1.3.1 | Stabilire obiettivi didattici | - È in grado di stabilire obiettivi didattici / preparare contenuti didattici | 2 |
| 1.3.2 | Strutturazione della lezione (introduzione, corpo centrale, conclusione, controllo dell'apprendimento) | - È in grado di strutturare unità didattiche | 2 |
| 1.3.3 | Metodi e tecniche didattici | - È in grado di scegliere e applicare idonei metodi didattici - È in grado di valutare le unità didattiche in base ai risultati | 2 2 |
| 1.3.4 | Possibili sussidi didattici (documentazione, internet, seminari, ecc.) | - È in grado di utilizzare idonei sussidi didattici | 2 |
| 1.3.5 | Transfer dalla teoria alla pratica | - È in grado di insegnare con orientamento alla pratica e di accompagnare i processi di apprendimento | 2 |
| 1.3.6 | Cultura e ambiente favorevoli all'apprendimento | - Sa che cosa è necessario per creare una cultura e un ambiente favorevoli all'apprendimento | 1 |

2. Competenze specialistiche

2.1. Processi di lavoro e sviluppo del personale

Argomenti:

- Concetti base di organizzazione;
- Integrazione organizzativa / parametri di un Call Team o di un Contact Team all'interno di un'azienda
- Processi e procedure / funzioni
- Gestione dei mezzi e delle risorse in un team
- Pianificazione dell'impiego del personale
- Modelli di turnazione
- Processi di gestione del personale "dalla selezione al licenziamento"
- Ergonomia del posto di lavoro, acustica, illuminazione.

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|--|--|------------|
| 2.1.1 | Elementi di organizzazione | - È in grado di spiegare i concetti organizzativi fondamentali di un Call Center | 1 |
| | | - È in grado di dimostrare, in base a semplici organigrammi, le competenze, le responsabilità e i settori dell'azienda | 1 |
| 2.1.2 | Workflow, callflow, dataflow e gestione dei processi | - È in grado di analizzare, valutare ed eventualmente ottimizzare in modo graduale i processi di lavoro e le procedure operative | 3 |
| | | - È in grado di utilizzare i mezzi materiali e personali a disposizione a seconda dei compiti | 2 |
| | | - È in grado di descrivere i vantaggi per il cliente e per l'azienda delle procedure standardizzate | 2 |
| 2.1.3 | I principi di knowledge-management secondo il Geneva Knowledge Group (GKG) | - Conosce i principi di knowledge management | 1 |
| 2.1.4 | Schemi di processo (PROMET), calcolo del workload secondo Erlang C e Hills B | - È in grado di leggere uno schema di processo | 1 |
| | | - Conosce il calcolo del workload secondo Erlang C e Hills B | 2 |

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|--------|---|---|--|
| 2.1.5 | Modelli di turnazione (5 x 8,4; 7 x 24; 5 x 16) e condizioni quadro (disposizioni di legge, vitto, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce vari modelli di turnazione - Conosce le condizioni quadro per l'utilizzo dei turni - Conosce i sussidi per la pianificazione dell'impiego del personale | <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p> |
| 2.1.6 | Gestione del personale: assunzione, inserimento, incentivazione, fidelizzazione, licenziamento del personale | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce il processo di gestione del personale composto da: assunzione, inserimento, incentivazione, fidelizzazione, licenziamento | 1 |
| 2.1.7 | Descrizione dell'incarico e attestato di lavoro (codificato/non codificato) | <ul style="list-style-type: none"> - È in grado di redigere una job description e di strutturare un colloquio di assunzione - È in grado di interpretare gli attestati di lavoro | 2 |
| 2.1.8 | Piano di sviluppo dei collaboratori ed offerta formativa del Call Center in CH | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce le opportunità di pianificazione e sviluppo della carriera del collaboratore ed è in grado di adottare provvedimenti adeguati | 2 |
| 2.1.9 | Colloquio di qualifica, preparazione e valutazione, fissazione di obiettivi secondo SMART (specifici, misurabili, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> - È in grado di preparare ed eseguire autonomamente i colloqui di qualifica e di garantire i necessari provvedimenti | 2 |
| 2.1.10 | Ergonomia del posto di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce i principali criteri ergonomici secondo le direttive SUVA per la configurazione di un posto di lavoro nel Call Center - È in grado di riconoscere le cause di dolori e danni fisici da postura e sa come affrontarli | 2 |
| | | | 3 |

2.2. Comunicazione

Argomenti:

- Comunicazione efficace su processi aziendali e di lavoro / processi a livello di team con collaboratori / superiori
- Tecnica di presentazione
- Fondamenti di conduzione dei colloqui in particolare "conduzione di colloqui difficili": gestione dei reclami e conduzione di riunioni
- Principi di comunicazione scritta (utilizzo in rapporti, e-mail, corrispondenza, ecc.)
- Condurre in modo efficace e mirato i colloqui con i collaboratori.

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|---|--|------------|
| 2.2.1 | Tecnica di presentazione (gestione degli strumenti di visualizzazione in uso e rispettive possibilità di impiego) | - Conosce le principali forme e i principali mezzi di presentazione | 1 |
| | | - È in grado di eseguire una presentazione in modo opportunamente strutturato | 2 |
| 2.2.2 | Pianificazione ed esecuzione di riunioni, quali sono le fasi più importanti? | - È in grado di condurre in modo efficiente una riunione di gruppo | 2 |
| 2.2.3 | Conduzione di colloqui in situazioni particolari (colloqui di elogio, incentivazione e rimprovero, colloqui conflittuali, assegnazione di incarichi, colloqui di assunzione e di licenziamento) | - È in grado di condurre colloqui difficili con i collaboratori | 2 |
| | | - È in grado di argomentare e formulare in modo logico e comprensibile | 2 |
| 2.2.4 | Concetti di informazione e comunicazione nel team | - È in grado di trasmettere tempestivamente le informazioni al team | 2 |
| | | - Sa come informare il team sui processi aziendali e operativi | 2 |
| 2.2.5 | Gestione delle obiezioni | - È in grado di condurre in modo mirato i colloqui difficili con i clienti | 2 |
| 2.2.6 | Corrispondenza commerciale (lettere, e-mail) | - Conosce gli aspetti fondamentali di una comunicazione scritta comprensibile | 1 |
| | | - Conosce le regole della moderna corrispondenza commerciale ed è in grado di applicarle nelle situazioni pratiche | 2 |

2.3. Marketing

Argomenti:

- Le 4 P e l'importanza della promozione
- Definizione degli indicatori di mercato, mercati, mercati parziali (segmenti) e gruppi target
- Strumenti di comunicazione
- Collocamento del Call Center nelle attività di marketing
- Il direct marketing come strumento; direct marketing (dialog marketing) e requisiti per la gestione del CC e la realizzazione di campagne
- Gestione mirata delle campagne di marketing (produttività o qualità).

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|---|---|------------|
| 2.3.1 | La teoria di marketing delle 4 P | - Conosce i concetti fondamentali di marketing | 1 |
| | | - È in grado di spiegare la connessione tra le 4 P tramite semplici esempi | 2 |
| 2.3.2 | Caratteristiche degli strumenti di comunicazione (ad esempio TV, radio, vendite, ecc.) e i loro effetti sul Call Center | - Conosce gli elementi di base di vari strumenti di comunicazione di marketing e le conseguenze per un Call Center | 2 |
| 2.3.3 | Sviluppo di una campagna di direct marketing, modalità d'azione, composizione, struttura della lettera, elementi di risposta, rafforzativi e filtri | - Conosce il valore, il processo e la modalità d'azione del direct marketing all'interno di attività di marketing integrate | 1 |
| | | - Conosce eventuali ausili e strumenti operativi per la realizzazione di campagne di marketing | 1 |
| | | - È in grado di dimostrare il contributo che un Call Center può offrire nell'ambito del marketing | 1 |
| 2.3.4 | Filo conduttore del discorso | - È in grado di tracciare il filo conduttore di una conversazione (presa di appuntamenti, indagini, vendita) | 3 |

3. Conoscenze generali

3.1. Tecnologia

Argomenti:

- Principi di architetture informatiche, inclusi LAN, WAN, VPN e sistemi nell'ambito di un Contact Center
- Applicativi specifici per Call Center
- Utilizzo dei mezzi tecnologici
- Analisi / statistiche
- ACD, CTI, Dialer, VRU / IVR
- Internet nel Call Center /Contact Center
- Sviluppi tecnologici.

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|---|--|------------|
| 3.1.1 | Mappa di rete, caratteristiche LAN/WAN, Firewall, Router, rappresentazione e pittogrammi di componenti hardware (ABC del Call Center) | <ul style="list-style-type: none"> - È in grado di leggere e spiegare la mappa di rete - Conosce i concetti, le definizioni e le abbreviazioni principali | 1 1 |
| 3.1.2 | Ticketing tool, knowledge DB, telefonia, intranet, workforce e pianificazione del personale, remote support tool ecc. Canali di accesso, interruzioni di trasmissione, interfacce, workflow, callflow, skill based routing | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce i principali componenti hardware e software di un Call Center ed è in grado di descriverne le funzioni | 1 |
| 3.1.3 | Distribuzione in base alle cifre chiave come strumento di management contrapposto al monitoring: service-level, first call solution rate, adherence, attendancy, abandoned call rate (ACR) | <ul style="list-style-type: none"> - È in grado di dedurre e valutare le cifre chiave fondamentali in termini di causa ed effetto nella gestione del Call Center | 3 |
| 3.1.4 | Senso e nonsenso, grado di efficacia nell'attività quotidiana in termini di economia aziendale (ad es. CTI con 10 chiamate/giorno) | <ul style="list-style-type: none"> - Conosce gli effetti della tecnologia applicata alla gestione del Call Center ed è in grado di descrivere esempi applicativi con vantaggi e svantaggi | 1 |

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|---|---|------------|
| 3.1.5 | Esempi di configurazioni tecniche di telefonia | - Conosce le funzioni e le possibilità offerte dalla moderna tecnologia telefonica | 1 |
| 3.1.6 | Utilizzo e sorveglianza di strumenti di telefonia (configurazioni di sistema, mezzi, agenti, statistiche) | - È in grado di eseguire semplici configurazioni telefoniche e di garantirne la sorveglianza | 2 |
| 3.1.7 | Traffico di mail, chat-room, e-commerce, sicurezza, crittografia, WAP | - Conosce la storia di internet e le possibilità di utilizzo nell'ambito del Call Center | 1 |
| 3.1.8 | VoiP, videotelefono, UMTS, MSM, Intelligent Network, ASP | - Conosce i principali sviluppi nel settore hardware e software e sa come tali sviluppi possono modificare il proprio lavoro (VoiP, videotelefono, UMTS, MSM, Intelligent Network, ASP, ecc.) | 1 |

3.2. Protezione dei dati /basi legali

Argomenti:

- Basi legali nell'attività operativa di un Call Center
- Protezione dei dati / sicurezza dei dati
- Elementi di diritto contrattuale, diritto del lavoro e diritto di concorrenza/concorrenza sleale inerenti al Call Center
- Temi giuridici correlati ai limiti dell'utilizzo dei Call Center
- Segreto professionale e dati dei clienti
- Saper fornire indicazioni adeguate al proprio team nell'ambito definito dalla legge

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|---|--|------------|
| 3.2.1 | Disposizioni di legge; straordinari, lavoro notturno e festivo; tempi di pausa, lavoro a turni, buoni pasto, assegni e contratto collettivo di lavoro | - Conosce le disposizioni della legge sul lavoro e il contratto collettivo di lavoro | 1 |
| 3.2.2 | Disposizioni di legge sulla protezione dei dati e sul segreto aziendale (valutazioni del rendimento / dati sul rendimento e tutela della persona) Forme di rapporto di lavoro (contratto collettivo di lavoro, convenzione sui pagamenti, protezione dal licenziamento, ecc.) | - È in grado di descrivere le principali disposizioni sulla protezione dei dati, in particolare con riferimento alla gestione quotidiana dei dati dei clienti - È in grado di spiegare il senso e lo scopo del segreto aziendale e dimostrarne le conseguenze per la propria attività e quella dei propri collaboratori | 2 2 |
| 3.2.3 | Principi di diritto contrattuale | - Conosce i principi di diritto contrattuale - È in grado di descrivere le conseguenze degli aspetti fondamentali di diritto contrattuale sulla propria attività quotidiana di Agente/Supervisore di Call Center | 2 2 |
| 3.2.4 | Principi della legge sulla concorrenza sleale | - È in grado di dimostrare quali dichiarazioni sulla concorrenza, nell'attività quotidiana di Agente / Supervisore di Call Center, sono consentite ai sensi del diritto di concorrenza e quali no | 2 |

3.3. Economia aziendale / economia politica

Argomenti:

- Principi di economia politica e di economia aziendale in relazione ad un Call Center (ad esempio, cost center, service center e profit center ecc.)
- Riflessioni di economicità / investimento
- Funzioni del conto spese / conto finanziario / conto economico / bilancio in un contesto di Call Center; effetti e influenza a livello di gruppo
- Realizzazione dei principi di pianificazione e budgeting a livello di team
- Controlling e controlling-support a livello di team
- Importanza delle mansioni nel Call Center

| Nr. | Contenuti | Obiettivi | Tassonomia |
|-------|---|---|------------|
| 3.3.1 | Differenze di orientamento tra economia politica ed economia aziendale | - Conosce le funzioni principali di economia politica ed ha una visione d'insieme degli strumenti di controllo dell'economia di mercato | 1 |
| 3.3.2 | Principi aziendali / le fusioni plasmano l'economia, le forme di organizzazione delle imprese e alcuni strumenti di gestione aziendale | - Conosce gli elementi chiave dell'economia di mercato e delle società imprenditoriali, incluse le forme di impresa | 1 |
| 3.3.3 | Bilancio aziendale strategico con ripercussioni sulla vision e mission aziendale; applicazione del concetto di CRM orientato all'economia aziendale | - È in grado di descrivere il conflitto tra il servizio che il cliente si aspetta e la definizione degli obiettivi economici di un'azienda | 2 |
| 3.3.4 | Settori dell'economia e relative quote nell'economia politica, cifre di occupazione nel settore dei Call Center | - Conosce il numero di dipendenti nel settore del Call Center in modo assoluto e rispetto ad altri settori dell'economia | 1 |
| 3.3.5 | Principi e comportamenti orientati all'economia aziendale anche nei Call Center, importanza dei Call Center in un'economia di mercato | - È in grado di posizionare il Call Center nel contesto dell'economia aziendale e politica (settore dei servizi) | 2 |
| 3.3.6 | Vantaggi e svantaggi di vari tipi di Call Center (inclusi i call center interni ed esterni all'azienda) | - Conosce i vari tipi di Call Center sul mercato ed è in grado di indicarne i vantaggi e gli svantaggi (vari tipi di Call Center; profit center, cost center, service center) | 3 |

| | | | |
|--------|---|--|---|
| 3.3.7 | Strumenti di misura come principi di gestione (cifre finanziarie chiave, tasso di fluttuazione, ecc.) | - Conosce il funzionamento e la struttura di un conto economico ed è in grado di classificare la sua importanza a livello di gruppo | 2 |
| 3.3.8 | Pianificazione e budgeting come base di un'attività economico-aziendale di successo anche a livello di team | - È in grado di elencare e posizionare correttamente i principi per la pianificazione finanziaria e di bilancio a livello del team | 2 |
| 3.3.9 | Ruolo del controlling e utilizzo di strumenti di controlling per una gestione economica di successo | - Conosce gli strumenti di controlling di un Call Center ed è in grado di offrire il necessario supporto a livello di gruppo. | 3 |
| 3.3.10 | Trasmissione e valutazione dei dati di controlling a livello di team | - È in grado di inserire servizi di controlling support in un gruppo di Call Center, inclusa la trasformazione in processi di lavoro | 2 |
| | | - È in grado di leggere e comunicare correttamente ai gruppi target le descrizioni di processo nell'ambito del controlling | 2 |
| 3.3.11 | Dirigere in base a cifre chiave | - È in grado di descrivere la funzione delle cifre chiave e citare alcuni esempi e applicazioni | 2 |

Disposizioni finali

Le presenti disposizioni esecutive entrano in vigore il 1° gennaio 2004 con effetto su tutti gli esami effettuati o cominciati dopo questa data.

Queste disposizioni esecutive non possono essere duplicate o distribuite senza l'autorizzazione di CallNet.ch.

Zurigo, 1 gennaio 2003

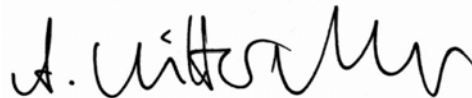
Associazione Callnet.ch

Il presidente



Roger Meili

Il presidente della commissione d'esame



Angelika Mittermüller