

Regolamento d'esame
Call Center Agent CallNet.ch

Versione 2 del 1. Settembre 2003

Ristampa, riproduzione o diffusione, anche parziali, sono consentite soltanto previa espressa autorizzazione scritta di CALLNET.CH.

Versione 2 2003, © CALLNET.CH Zürich

Indice

I. Disposizioni generali

- Art. 1 Definizioni
- Art. 2 Ente promotore, tutela del marchio
- Art. 3 Scopo degli esami

II. Organizzazione

- Art. 4 Organi d'esame
- Art. 5 Commissione d'esame
- Art. 6 Compiti della Commissione d'esame
- Art. 7 Segretariato d'esame CALLNET.CH
- Art. 8 Esami

III. Bando d'esame, iscrizione, tasse e ammissione

- Art. 9 Bando d'esame
- Art. 10 Iscrizione
- Art. 11 Tasse d'esame
- Art. 12 Tassa amministrativa
- Art. 13 Ammissione

IV. Programma e materie d'esame

- Art. 14 Programma d'esame
- Art. 15 Materie d'esame

V. Svolgimento dell'esame

- Art. 16 Esecuzione degli esami
- Art. 17 Ritiro dall'esame dopo l'iscrizione
- Art. 18 Mancata presentazione all'esame
- Art. 19 Ritiro durante l'esame
- Art. 20 Esclusione dall'esame
- Art. 21 Annullamento dei risultati dell'esame

VI. Valutazione dell'esame

- Art. 22 Note
- Art. 23 Assegnazione delle note
- Art. 24 Scrutinio
- Art. 25 Attestato

VII. Ricorsi e ripetizione dell'esame

- Art. 26 Ricorsi
- Art. 27 Ripetizione dell'esame

VIII. Registro, obbligo di archiviazione

- Art. 28 Registro
- Art. 29 Documenti d'esame
- Art. 30 Archiviazione

IX. Disposizioni finali

- Art. 32 Validità ed esecuzione

I. Disposizioni generali

Art. 1 Definizioni

Le disposizioni di questo regolamento sono ugualmente applicabili ad entrambi i sessi. Per ragioni di semplicità, regolamenti, disposizioni esecutive e istruzioni sono redatti in forma maschile.

Art. 2 Ente promotore, tutela del marchio

CALLNET.CH organizza esami per l'ottenimento dei diplomi svizzeri di "Call Center Agent CALLNET.CH". Gli esami hanno luogo in tutta la Svizzera.

Gli organi di CALLNET.CH sono l'Assemblea generale, il Consiglio di amministrazione (compresa la Commissione amministrativa) e l'Ufficio di controllo dell'associazione.

Doveri e compiti degli organi summenzionati sono definiti dallo statuto di CALLNET.CH.

Le denominazioni

- "CALLNET.CH „Associazione professionale per gestori e fornitori di soluzioni di Call Center in Svizzera" e
- Call Center Agent CALLNET.CH

sono tutelate dalle norme vigenti in materia di marchi e possono essere utilizzate soltanto con l'autorizzazione del Consiglio d'amministrazione (Commissione amministrativa) della CALLNET.CH.

Art. 3 Scopo degli esami

Per fornire, a diretto contatto con i clienti, i servizi dei Call Center, il Call Center Agent CALLNET.CH necessita di conoscenze specifiche. Egli conosce le regole della moderna comunicazione (conduzione del colloquio, tecniche d'intervista, gestione delle obiezioni) e dispone delle nozioni tecniche fondamentali necessarie nel settore dei Call Center.

Superando l'esame per il diploma di Call Center Agent CALLNET.CH, il candidato dimostra di

- conoscere i diversi servizi dei Call Center e di saperli applicare correttamente in base alle esigenze del cliente e in funzione della situazione
- conoscere gli strumenti di lavoro più importanti di un Call Center, averne una buona padronanza e saperli impiegare con efficienza
- gestire con efficacia il rapporto con i clienti, nell'ottica di uno spiccato orientamento al servizio
- conoscere il ruolo del Call Center in seno all'azienda e le sue basi legali
- conoscere i concetti in uso nel settore dei Call Center

II. Organizzazione

Art. 4 Organi d'esame

Gli organi d'esame della CALLNET.CH sono:

- La Commissione d'esame
- La Commissione di ricorso

Sono subordinate alla Commissione d'esame in particolare le persone seguenti:

- Incaricati d'esame CALLNET.CH
- Responsabili della sede d'esame
- Esperti CALLNET.CH

I compiti, i diritti e gli obblighi di queste persone sono definiti nei rispettivi mansionari.

Art. 5 Commissione d'esame

Organizzazione, esecuzione e sorveglianza degli esami sono affidati ad una Commissione d'esame. Essa è formata da almeno cinque membri e viene selezionata dal Consiglio di amministrazione di CALLNET.CH. Un ulteriore membro della Commissione d'esame è il Segretario d'esame, che viene messo a disposizione dal Segretariato della CALLNET.CH.

Il presidente della Commissione d'esame viene nominato dal Consiglio d'amministrazione di CALLNET.CH.

La Commissione si riunisce su convocazione del presidente. Se vi sono gravi motivi la Commissione può essere convocata anche dal Consiglio d'amministrazione di CALLNET.CH.

La Commissione d'esame è regolarmente costituita se è presente la maggioranza dei suoi membri. La Commissione prende le sue decisioni a maggioranza semplice dei membri presenti. A parità di voti decide il presidente.

Art. 6 Compiti della Commissione d'esame

La Commissione d'esame è responsabile del livello tecnico degli esami, della loro organizzazione, del loro regolare svolgimento, dell'assegnazione delle note ai lavori d'esame e del rilascio dei diplomi.

La Commissione d'esame

- emana le disposizioni esecutive che descrivono le materie d'esame. Queste disposizioni devono essere approvate dal Consiglio d'amministrazione CALLNET.CH.
- stabilisce le sedi e le date degli esami

- a complemento delle disposizioni esecutive, redige altre istruzioni, come ad esempio le disposizioni organizzative vincolanti per l'esecuzione e lo svolgimento degli esami, ecc. Questi documenti devono essere approvati dal consiglio di amministrazione di CALLNET.CH.
- redige il programma d'esame e prepara i quesiti per i singoli esami
- emana istruzioni ai candidati e al personale d'esame impiegato
- vigila sul regolare svolgimento degli esami
- decide in merito al superamento dell'esame
- presenta al consiglio di amministrazione di CALLNET.CH un rapporto sull'andamento e il risultato degli esami
- esprime all'attenzione della Commissione di ricorso il proprio parere sui ricorsi inoltrati
- stabilisce i requisiti della sede d'esame
- riconosce scuole e altri istituti come sedi d'esame e controlla che soddisfino le relative esigenze
- se sussistono gravi motivi, può revocare il riconoscimento di una sede d'esame. I ricorsi contro la revoca di tale autorizzazione sono decisi definitivamente dal Consiglio di amministrazione di CALLNET.CH. La decisione del Consiglio di amministrazione di CALLNET.CH è inappellabile.
- Con il consenso della Commissione amministrativa, la Commissione d'esame può affidare a istanze o specialisti esterni determinati compiti. Il disbrigo amministrativo dei compiti è di competenza del Segretariato dell'esame CALLNET.CH.

Art. 7 Segretariato d'esame CALLNET.CH

Oltre al Segretario dell'esame, la CALLNET.CH mette a disposizione della Commissione d'esame anche i servizi del Segretariato CALLNET.CH.

Al Segretariato d'esame CALLNET.CH vengono delegati ai sensi dell'art. 6 cpv. 3 i compiti seguenti:

- approvazione e controllo delle sedi d'esame
- riconoscimento delle sedi d'esame
- reclutamento degli specialisti esterni
- organizzazione ed esecuzione degli esami
- pratiche amministrative relative degli esami
- ufficio di contatto e informazioni per scuole, sedi d'esame e candidati

Il Segretariato di CALLNET.CH presenta periodicamente al presidente della Commissione d'esame e della Commissione amministrativa un rapporto sulle attività svolte nell'ambito di questo mandato.

Art. 8 Esami

L'esame può essere sostenuto esclusivamente in una sede d'esame riconosciuta da CALLNET.CH.

Ogni anno viene indetto almeno un esame, che però viene organizzato soltanto se si dispone di un numero sufficiente di iscrizioni. A condizione che vi sia un numero sufficiente di candidati iscritti, l'esame viene tenuto nelle tre lingue ufficiali tedesco, francese e italiano.

Se vi è un sufficiente numero di iscritti, il candidato ha il diritto di sostenere l'esame nella lingua ufficiale preferita. Al momento dell'iscrizione all'esame egli comunica alla CALLNET.CH i suoi desideri in proposito.

Su proposta della Commissione d'esame la Commissione amministrativa fissa il numero minimo di candidati per ogni sede d'esame e per ogni lingua ufficiale.

III. Bando d'esame, iscrizione, tasse e ammissione

Art. 9 Bando d'esame

Il bando d'esame viene pubblicato dal Segretariato CALLNET.CH con almeno tre mesi di anticipo rispetto alla data della sessione d'esame.

Il bando d'esame indica almeno:

- La data degli esami
- La tassa degli esami
- L'ufficio presso il quale iscriversi
- L'ultimo termine d'iscrizione

Art. 10 Iscrizione

Per partecipare all'esame il candidato deve iscriversi al più tardi due mesi prima della data fissata per l'esame stesso, servendosi del formulario ufficiale disponibile sulla homepage dell'associazione.

Con la sua iscrizione

- il candidato accetta il contratto d'esame con la CALLNET.CH, regolamento e programma d'esame compresi. L'iscrizione è definitiva e il ritiro dall'esame è possibile solo alle condizioni specificate nell'articolo 17.
- il candidato s'impegna a pagare la tassa d'esame entro il termine indicato

Se si prevede che per ragioni mediche/fisiche un candidato avrà bisogno di un ambiente e di condizioni speciali per l'esame, occorre inoltrare una domanda scritta al Segretariato di CALLNET.CH almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. Oltre a una motivazione dettagliata, il richiedente deve allegare anche i certificati medici necessari. La Commissione amministrativa di CALLNET.CH decide definitivamente in merito a tali domande e dispone i provvedimenti necessari.

Ai candidati, che si ritirano dall'esame tempestivamente o per fondati motivi ai sensi dell'art. 17 di questo regolamento, viene rimborsata la tassa d'esame pagata, deducendo una tassa amministrativa ai sensi dell'art. 12 di questo regolamento.

Art. 11 Tasse d'esame

Le tasse d'esame ed i termini di pagamento sono decisi dal Consiglio d'amministrazione di CALLNET.CH.

Chi non supera l'esame (art. 24 cpv. 3) non ha diritto al rimborso della relativa tassa.

In caso di ripetizione dell'esame viene applicata la medesima tassa come per la prima volta. Le tasse sono comunque calcolate sempre secondo le tariffe vigenti al momento dell'iscrizione all'esame.

Le spese di viaggio e vitto, come pure l'eventuale pernottamento sono a carico del candidato.

I costi derivanti a CALLNET.CH per l'organizzazione e l'esecuzione degli esami sono a carico di CALLNET.CH, nella misura in cui non sono coperti dalle tasse pagate dai candidati e dai contributi di altre organizzazioni partecipanti agli esami.

Art. 12 Tassa amministrativa

La tassa amministrativa viene fissata dal Consiglio d'amministrazione CALLNET.CH e ammonta almeno a CHF 250.--

Art. 13 Ammissione

Se il pagamento della tassa d'esame non perviene a CALLNET.CH entro il termine fissato, al più tardi comunque un mese prima dell'esame, il candidato non viene ammesso all'esame. La tassa è dovuta in ogni caso.

IV. Programma e materie d'esame

Art. 14 Programma d'esame

Il programma d'esame viene definito nelle *Disposizioni esecutive del regolamento d'esame*, che costituiscono parte integrante di questo regolamento.

Art. 15 Materie d'esame

Vengono esaminate le materie seguenti:

- Competenze centrali (applicazione sul luogo di lavoro)
- Nozioni tecniche necessarie per la funzione: ad esempio, regole della comunicazione moderna

V. Svolgimento dell'esame

Art. 16 Esecuzione degli esami

L'esame si svolge in due parti:

- Parte 1: Teoria
- Parte 2: Pratica

Durata dell'esame: al massimo ½ giornata per ciascuna delle due parti.

Non è possibile anticipare o posticipare l'esame o parti dello stesso.

Su richiesta del personale di sorveglianza, il candidato deve identificarsi con un documento ufficiale.

Tutti gli esami si svolgono sotto la sorveglianza di appositi incaricati. Se l'esame viene organizzato in un unico locale, gli incaricati ne sorvegliano lo svolgimento. Se l'esame si svolge in una sede con più locali, il Segretariato di CALLNET.CH stabilisce norme separate per l'assegnazione e la presenza dei sorveglianti.

Il piano d'esame viene inviato dal Segretariato di CALLNET.CH ai candidati, agli incaricati e alle sedi d'esame al più tardi due settimane prima della data fissata per l'esame.

Il piano d'esame indica almeno:

- Il luogo dell'esame
- L'orario
- L'elenco dei mezzi ausiliari eventualmente ammessi

Art. 17 Ritiro dall'esame dopo l'iscrizione

I candidati possono ritirarsi fino a un mese prima dell'esame, inviando una comunicazione scritta in tal senso. In questa eventualità deve essere pagata una tassa amministrativa ai sensi dell'art. 12 di questo regolamento.

Trascorso tale termine, il ritiro dall'esame è ammesso solo per un valido motivo. In questa eventualità deve essere pagata una tassa amministrativa ai sensi dell'art. 12 di questo regolamento.

Sono riconosciuti come validi motivi per il ritiro:

- servizio militare imprevisto, opportunamente documentato
- malattia o infortunio debitamente certificati dal medico
- grave malattia, grave infortunio o decesso in famiglia (è necessario presentare i relativi documenti)

I documenti giustificativi devono essere redatti in una lingua ufficiale svizzera o in inglese. Deve comunque essere pagata una tassa amministrativa ai sensi dell'art. 12 di questo regolamento.

Se il candidato si ritira dopo il termine indicato all'art. 17 cpv. 1 e non può addurre nessun grave motivo ai sensi dell'art. 17 cpv. 3, egli dovrà pagare l'intera tassa d'esame.

Art. 18 Mancata presentazione all'esame

Se un candidato non si presenta senza un giustificato motivo all'esame o a parti dello stesso, si applicano le medesime norme valide nel caso di esclusione dall'esame (art. 20 cpv. 2 a 4).

Art. 19 Ritiro durante l'esame

Se per gravi motivi (art. 17 cpv. 3) un candidato non può portare a termine un esame iniziato, può chiedere una soluzione individuale per concludere o ripetere l'esame, presentando una domanda al Segretariato CALLNET.CH. Tale soluzione viene presa in accordo con la Commissione d'esame e deve essere approvata dalla Commissione amministrativa. In tal caso è dovuta al minimo la tassa amministrativa ai sensi dell'art. 12.

Art. 20 Esclusione dall'esame

Chi utilizza mezzi ausiliari non ammessi, viola in modo grave le norme disciplinari dell'esame o cerca di ingannare il personale incaricato dell'esame, viene escluso dall'esame stesso.

In caso d'esclusione l'esame è considerato non superato. Le note per le materie già esaminate vengono annullate. La tassa d'esame non sarà rimborsata.

L'esclusione viene decisa dall'incaricato d'esame di CALLNET.CH e/o dai membri presenti della Commissione d'esame, dopo aver consultato il responsabile della sede d'esame e il candidato. In ogni caso deve essere redatto all'attenzione del Consiglio d'amministrazione CALLNET.CH (Commissione di ricorso) un rapporto dettagliato dei fatti che hanno portato all'esclusione del candidato dall'esame.

Il candidato escluso può impugnare la decisione d'esclusione davanti alla Commissione di ricorso, entro 10 giorni dall'esame. La Commissione di ricorso decide definitivamente in merito al ricorso. È escluso l'appello ai tribunali ordinari.

Art. 21 Annullamento dei risultati dell'esame

Se, nel quadro della valutazione e dell'assegnazione delle note dei lavori d'esame, la Commissione d'esame constata, in base a indizi inequivocabili, affermazioni e documenti (ad esempio analisi degli appunti, ecc.) che

- sono stati utilizzati mezzi ausiliari non ammessi
- il candidato conosceva già in anticipo i quesiti dell'esame
- durante l'esame il personale addetto è stato ingannato
- ecc.

essa prenderà i provvedimenti commisurati alla gravità del caso.

La Commissione d'esame può annullare le note e i risultati dell'intero esame o di singole parti dello stesso, e ciò per il singolo candidato o tutti i candidati di una sede d'esame CALLNET.CH. I candidati ne vengono informati per iscritto, con indicazione dei motivi. La tassa d'esame non sarà rimborsata.

Il candidato può impugnare la decisione della Commissione d'esame davanti alla Commissione di ricorso, entro 10 giorni dalla notifica della decisione stessa, depositando una tassa amministrativa ai sensi dell'art. 12 del presente regolamento. La Commissione di ricorso decide definitivamente in merito. È escluso l'appello ai tribunali ordinari.

VI. Valutazione dell'esame

Art. 22 Note

Le note vengono assegnate in base alla scala seguente:

| Nota | Valutazione della prestazione |
|------|---|
| 6 | ottima qualitativamente e quantitativamente |
| 5 | buona, conforme allo scopo |
| 4 | conforme ai requisiti minimi |
| 3 | debole, incompleta |
| 2 | molto debole |
| 1 | inutilizzabile o non eseguita |

Le note uguali o superiori a 4.0 indicano prestazioni sufficienti, le note inferiori a 4.0, prestazioni insufficienti.

Art. 23 Assegnazione delle note

Il candidato riceve una nota per ognuna delle parti, teorica e pratica.

Per ogni materia d'esame o per le sue singole parti sono ammesse esclusivamente note intere o mezze note. Se tuttavia una materia d'esame è composta da più parti, la rispettiva nota è arrotondata a una cifra decimale e non alla successiva nota intera o mezza nota.

Per l'assegnazione delle note fanno stato i materiali d'esame, rispettivamente delle prove orali registrate. Se per motivi tecnici non è possibile valutare tutte le prove orali, verrà fatta una valutazione quelle disponibili.

Nella prova teorica verranno esaminate le competenze tecniche specifiche della professione, nella prova pratica saranno prevalenti le competenze centrali.

Le note delle materie d'esame sono ponderate nel modo seguente:

| Materia | Ponderazione |
|----------------------------|--------------|
| Teoria | 1 |
| Pratica | 2 |
| Ponderazione totale | 3 |

La nota finale è la media ponderata delle due note delle materie d'esame (somma delle note delle materie ponderate, divisa per la ponderazione totale). Viene arrotondata a una cifra decimale.

In base alla nota totale ottenuta, vengono assegnati i giudizi seguenti:

| | |
|-----------|------------------------------------|
| 5.5 – 6.0 | promosso con risultati eccellenti |
| 5.0 – 5.4 | promosso con risultati molto buoni |
| 4.5 – 4.9 | promosso con buoni risultati |
| 4.0 – 4.4 | promosso |

Art. 24 Scrutinio

Dopo l'esame la Commissione d'esame si riunisce per accertare i risultati e decidere in merito alla promozione, sulla base dei rapporti e dei giudizi stilati.

Promosso è chi

- ha ottenuto almeno la nota finale 4.0 e
- in nessuna delle materie esaminate ha ottenuto una nota inferiore a 3.5 e

Non promosso è chi

- ha ottenuto una nota finale inferiore a 4.0
- in una materia ha ottenuto una nota inferiore a 3.5
- ha abbandonato l'esame senza un valido motivo
- non si è presentato all'esame, o a una sua parte, senza disporre di una giustificazione sufficiente
- è stato escluso dall'esame

I candidati che risultano non promossi e non accettano la decisione della Commissione d'esame, possono prendere visione dei loro lavori dopo la comunicazione della decisione. Questo diritto è limitato al candidato stesso.

I candidati che hanno superato l'esame non hanno il diritto di prendere visione dei propri lavori.

Il Segretariato d'esame, d'accordo con la Commissione d'esame, stabilisce il luogo, le modalità e il momento in cui si può prendere visione dei propri lavori. La durata della consultazione è limitata a un'ora al massimo per ogni candidato.

Art. 25 Attestato

CALLNET.CH rilascia ai candidati promossi il diploma e l'attestato delle note. I candidati non promossi ricevono l'attestato delle note.

Per singole parti d'esame - anche se trattano argomenti specifici - non è rilasciato alcun attestato delle note. Il risultato degli esami è comunicato al candidato tramite lettera.

Questi documenti vengono firmati dal presidente del Consiglio di amministrazione di CALLNET.CH e dal presidente della Commissione d'esame CALLNET.CH.

VII. Ricorsi e ripetizione dell'esame

Art. 26 Ricorsi

Le decisioni della Commissione d'esame possono essere impugnate dal candidato mediante ricorso scritto inoltrato alla CALLNET.CH entro 30 giorni dalla notifica, depositando una tassa amministrativa ai sensi dell'art. 12 di questo regolamento. Il ricorso deve contenere le conclusioni dettagliate del ricorrente e la relativa motivazione. Non sono ammessi ricorsi formulati genericamente, che vengono rinviati al ricorrente, con l'invito a fornire una motivazione più dettagliata.

Se la nota finale è sufficiente (nota del 4.0 o superiore) non è possibile inoltrare un ricorso contro la nota finale e/o la nota di una materia di una singola parte.

Sui ricorsi decide la Commissione di ricorso, nominata dal Consiglio di amministrazione di CALLNET.CH e formata da almeno tre membri del Consiglio di amministrazione.

La Commissione di ricorso decide esclusivamente in merito ai punti contestati. La sua decisione è definitiva, senza possibilità di appello ai tribunali ordinari. Il ricorso viene accolto integralmente o parzialmente, di regola la tassa amministrativa viene rimborsata.

Art. 27 Ripetizione dell'esame

Chi non ha superato l'esame, può ripeterlo entro due anni civili.

Eventuali ripetizioni dell'esame comprendono l'intero programma d'esame, rispettivamente parte dell'esame.

Il candidato che non supera l'esame per la seconda volta sarà ammesso all'esame per una terza ed ultima volta solo dopo che sarà trascorso almeno un anno dal secondo esame.

La ripetizione dell'esame avviene conformemente al regolamento e alle disposizioni esecutive vigenti in quel momento.

Sarà fatturata la tassa d'esame valida al momento della ripetizione, e dovrà essere pagata integralmente.

VIII. Registro, obbligo di archiviazione

Art. 28 Registro

La CALLNET.CH tiene un registro dei candidati che hanno ottenuto il diploma.

Art. 29 Documenti d'esame

I fogli delle soluzioni, la documentazione delle note, i fogli delle correzioni degli esami scritti, i rapporti d'esame degli esperti e degli incaricati di CALLNET.CH diventano parte integrante dei documenti d'esame. Gli esperti sono tenuti a mantenere il segreto sui documenti presentati e sulle valutazioni, in modo da garantire la riservatezza necessaria.

Gli appunti e i documenti di lavoro degli esperti e del personale di CALLNET.CH non fanno parte dei documenti dell'esame, ma devono essere trattati confidenzialmente e non sono destinati a terzi né al pubblico.

I lavori d'esame e tutti i relativi documenti in forma elettronica o stampata e/o (mano)scritta diventano proprietà della CALLNET.CH.

Art. 30 Archiviazione

Per ogni esame la CALLNET.CH archivia per almeno 1 anno:

- l'elenco dei partecipanti
- i risultati conseguiti da ogni singolo candidato all'esame
- un esemplare dei quesiti d'esame e della soluzione
- un esemplare del regolamento d'esame e delle disposizioni esecutive vigenti

Tutti gli altri documenti e lavori d'esame vengono distrutti sei mesi dopo l'esame, se non sono oggetto di ricorsi pendenti.



IX. Disposizioni finali

Art. 31 Validità ed esecuzione

Questo regolamento entra in vigore il 10 gennaio 2002 e sarà applicato a tutti gli esami che hanno luogo rispettivamente iniziano dopo tale data.

Per questo regolamento fa stato il testo originale in tedesco. Il regolamento può essere pubblicato anche in francese e in italiano.

CALLNET.CH è incaricata della sua esecuzione.

Zurigo, 1 settembre 2003

CALLNET.CH

Il Presidente

Il Presidente della
commissione d'esame



Roger Meili



Ezio Fadi