

**DIPLOMA DI CALL CENTER SUPERVISOR
CALLNET.CH**

Regolamento d'esame

Versione 2 del 1 gennaio 2003

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

Edizione 2003, © CALLNET.CH Zürich

Sommario

1.	Disposizioni generali	4
1.1.	Validità ed esecuzione	4
1.2.	Definizioni	4
1.3.	Rappresentazione generale della prova d'esame	4
1.4.	Obiettivo degli esami	4
2.	Organizzazione	4
2.1.	Organi d'esame	4
2.2.	Commissione d'esame	5
2.3.	Compiti e doveri della Commissione d'esame	5
3.	Esame	5
3.1.	Preliminari	5
3.1.1.	Annuncio	5
3.1.2.	Iscrizione	6
3.1.3.	Costi	6
3.1.4.	Ammissione	7
3.2.	Svolgimento	7
3.2.1.	Esecuzione	7
3.2.2.	Ritiro dopo l'iscrizione	8
3.2.3.	Assenza all'esame	8
3.2.4.	Ritiro durante la prova d'esame	8
3.2.5.	Esclusione dall'esame	8
3.3.	Contenuto	9
3.3.1.	Materia d'esame	9
3.3.2.	Settori d'esame	9
4.	Valutazione e attribuzione delle note	10
4.1.	Attribuzione delle note	10
4.2.	Scala delle note	10
4.3.	Condizioni per il superamento dell'esame	11
4.4.	Diploma	11
5.	Procedura di ricorso	12
5.1.	Richiesta di ricorso	12
5.2.	Ripetizione dell'esame	12
6.	Protezione dei dati	12
6.1.	Archivio	12
6.2.	Documenti d'esame	12
6.3.	Disponibilità dopo gli esami	13
7.	Disposizioni finali	13

1. Disposizioni generali

1.1. Validità ed esecuzione

Il presente regolamento entra in vigore il 1° gennaio 2003, con effetto per tutti gli esami che verranno svolti dopo questa data.

Come originale, fa stato la versione in lingua tedesca, la quale può essere pubblicata e distribuita in lingua francese e italiana. L'onere di esecuzione degli esami spetta a CallNet.ch.

1.2. Definizioni

Le descrizione della professione, il titolo professionale così come i regolamenti e le disposizioni esecutive sono redatti, per motivi linguistici, solo in forma maschile. Essi sono tuttavia applicabili allo stesso modo per entrambi i sessi.

1.3. Rappresentazione generale della prova d'esame

Le prove d'esame, che possono avere luogo in tutta la Svizzera, sono organizzate dall'Associazione professionale CallNet.ch.

Il titolo di Call Center Supervisor CallNet.ch è un marchio protetto in base al diritto vigente dall'Associazione professionale CallNet.ch.

Compiti e doveri dell'Associazione sono determinati dagli statuti di CallNet.ch.

1.4. Obiettivo degli esami

Attraverso la prova d'esame di livello superiore, il candidato dimostra di possedere il sapere concettuale, la comprensione teorica e pratica, oltre alle capacità metodologiche e comunicative che gli consentono di condurre e gestire con successo un team di lavoro all'interno di un Call Center, di un Contact Center o di una struttura analoga.

Inoltre, conosce i fondamenti della conduzione del personale, le basi della comunicazione moderna e dispone delle conoscenze specialistiche necessarie nel settore dei Call Center.

2. Organizzazione

La conduzione della prova d'esame viene affidata a una commissione d'esame, composta da esperti selezionati principalmente tra i membri dell'associazione. Il presidente della commissione viene nominato dal Comitato direttivo dell'Associazione.

2.1. Organi d'esame

Gli organi d'esame dell'Associazione CallNet.ch sono:

- la Commissione d'esame
- la Commissione di ricorso

2.2. Commissione d'esame

Le persone che dipendono dalla Commissione d'esame sono le seguenti:

- i responsabili dell'esame CallNet.ch
- gli esperti d'esame

La commissione d'esame si compone di almeno tre membri, in rappresentanza proporzionata delle regioni linguistiche del paese.

La commissione d'esame è autocostituita. In caso di parità di voti, il Presidente decide.

2.3. Compiti e doveri della Commissione d'esame

La Commissione d'esame

- redige le disposizioni esecutive e il regolamento d'esame
- stabilisce le tasse d'iscrizione all'esame
- stabilisce luogo e data degli esami
- definisce il programma degli esami
- si occupa della preparazione dei compiti d'esame e conduce la prova
- seleziona e inserisce gli esperti
- decide relativamente all'ammissione alla prova d'esame o alle eventuali esclusioni
- decide la concessione dei diplomi
- prende posizione relativamente a ricorsi e contestazioni

La Commissione d'esame nomina un responsabile dell'esame. Quest'ultimo è responsabile dell'organizzazione e dell'esecuzione degli esami (contatti coi candidati, reclutamento e formazione degli esperti, pianificazione dell'esame, controllo e verifica dello svolgimento efficace dell'esame, valutazione delle prove d'esame insieme a un gruppo interno alla Commissione, comunicazione interna e verso l'esterno).

3. Esame

3.1. Preliminari

3.1.1. Annuncio

La prova d'esame viene annunciata dall'Associazione CallNet.ch almeno 5 mesi prima del suo svolgimento.

L'annuncio deve informare relativamente a:

- data dell'esame
- tassa d'iscrizione all'esame
- luogo d'iscrizione
- termine d'iscrizione

3.1.2. Iscrizione

Insieme al formulario d'iscrizione di CallNet.ch debbono essere forniti tempestivamente:

- a) Un breve Curriculum Vitae con dati dettagliati sulla formazione professionale e sulle esperienze professionali del candidato
- b) La copia di un documento d'identità e dei certificati di lavoro necessari all'ammissione (si veda l'Art. 3.1.4)
- c) L'indicazione della lingua in cui si desidera sostenere l'esame

Con la propria iscrizione, il candidato riconosce ed accetta il *Regolamento d'esame* e il Programma d'esame. L'iscrizione è vincolante. Il ritiro è ammesso solo alle condizioni specificate nell'articolo 3.2.2. del presente *Regolamento*. Con la propria iscrizione, il candidato si impegna a versare la tassa d'iscrizione all'esame nei termini stabiliti.

Se, per motivi fisici o sanitari, un candidato necessita di particolari condizioni ambientali o organizzative, è tenuto a comunicarlo in forma scritta al Segretariato dell'Associazione almeno 3 mesi prima della data prevista per l'esame. La richiesta, insieme alla dettagliata giustificazione, dovrà essere corredata dei certificati medici necessari.

La tassa d'iscrizione viene rimborsata, previa deduzione dei costi amministrativi menzionati all'art. 3.1.3., ai candidati che si ritirano dall'esame entro i termini stabiliti, o per motivi validi in base all'Art. 3.2.2.

3.1.3. Costi

Il candidato regola il versamento della tassa d'esame dopo la conferma della sua ammissione.

I candidati che si ritirano nei termini stabiliti oppure per motivi validi in base all'art. 3.2.2., ricevono il rimborso della tassa d'esame previa deduzione dei costi amministrativi.

Costi amministrativi	Fr. 500.- per ricorsi o reclami
	Fr. 500.- per tutti gli altri casi

Il candidato che non supera la prova d'esame, non ha diritto al rimborso della tassa d'iscrizione.

La tassa d'iscrizione per candidati che ripetono la prova d'esame, viene stabilita individualmente dalla commissione d'esame, previa valutazione dell'ampiezza della ripetizione.

Le spese di viaggio, di pasto, di alloggio e di assicurazione, durante la prova d'esame, sono a carico dei candidati.

Il candidato si impegna a versare la tassa d'iscrizione all'esame entro i termini previsti, al più tardi 30 giorni prima della data prevista per l'esame. Diversamente, il candidato non potrà essere ammesso all'esame, pur restando esigibile il versamento della tassa d'iscrizione.

3.1.4. Ammissione

Sono ammessi alle prove d'esame Call Center Supervisor CallNet.ch:

- a) I Call Center Agent diplomati SIZ o CallNet.ch
- b) Persone che possano certificare di avere svolto la funzione di Supervisor, Team Leader, capogruppo o simili da almeno 6 mesi al momento dell'esame.
- c) I Call Center Agent senza diploma (SIZ o CallNet) che, al momento dell'esame, possono certificare un'esperienza professionale di almeno 6 mesi
- d) I candidati che hanno tempestivamente versato la tassa d'iscrizione all'esame.

Altre candidature con potenziali o condizioni simili verranno esaminate e valutate dalla Commissione d'esame.

La Commissione decide inoltre sull'equivalenza dei certificati esteri.

La decisione di ammissione all'esame viene comunicata per iscritto al candidato almeno 3 mesi prima dell'inizio dell'esame. Le decisioni negative comprendono una giustificazione della decisione e un'informativa sui termini e sulle modalità per presentare un eventuale ricorso.

3.2. Svolgimento

3.2.1. Esecuzione

La prova d'esame viene organizzata qualora almeno 15 candidati rispondano alle condizioni di ammissione.

Ogni candidato ha il diritto di affrontare l'esame in ognuna delle tre lingue ufficiali (tedesco, francese, italiano). Il candidato comunica la lingua prescelta per la prova d'esame nel formulario d'iscrizione. Qualora non sia raggiunto un numero minimo di iscrizioni, la Commissione d'esame si riserva il diritto di non svolgere la prova d'esame nella lingua corrispondente.

La pubblicazione avviene almeno due mesi prima dello svolgimento dell'esame, tramite comunicazione ai candidati del programma d'esame con l'indicazione del luogo, dell'orario, del piano dell'esame e dei mezzi ausiliari consentiti.

La richiesta di ricasazione degli esperti deve avvenire per lettera scritta contenente i motivi della richiesta e pervenire al Presidente della Commissione al più tardi tre settimane prima dell'inizio dell'esame. Il Presidente decide in modo definitivo e provvede alle necessarie disposizioni.

Parte 1	Pratica, scritto e orale Valutazione del lavoro di diploma Lunghezza: circa 30 pagine secondo lo schema e gli annessi previsti Valutazione della presentazione del lavoro di diploma Durata: 10 Minuti
----------------	--

Parte 2	Teoria, scritto Durata: max 3 ore
----------------	--------------------------------------

Parte 3	Teoria, orale Durata: max 30 Minuti
----------------	--

L'esecuzione degli esami può essere suddivisa in più giorni che non sono necessariamente susseguenti.

Non è possibile recuperare l'esame o parti di esso al di fuori delle date fissate.

Su richiesta del personale di sorveglianza, il candidato deve poter essere identificato grazie al documento d'identità. Il personale di sorveglianza controlla lo svolgimento dell'esame durante lo svolgimento di tutte le prove.

3.2.2. Ritiro dopo l'iscrizione

Dopo la decisione di ammissione, il ritiro è possibile solo per validi motivi. Vengono considerati validi motivi:

- a) servizio militare certificato e imprevisto
- b) malattia, incidente o maternità attestati tramite certificato medico
- c) morte di congiunti

Il ritiro deve essere immediatamente comunicato alla Commissione, per iscritto e corredato della documentazione necessaria.

3.2.3. Assenza all'esame

L'assenza ingiustificata alla prova d'esame o a parti di essa conduce all'esclusione dell'esame e comporta le conseguenze descritte al punto 3.2.5.

3.2.4. Ritiro durante la prova d'esame

Se il candidato non può terminare l'esame per validi motivi (Art. 3.2.2.), può prendere accordi individuali con la Commissione d'esame per la conclusione o la ripetizione dell'esame. In questo caso, i costi amministrativi descritti all'articolo 3.1.3. sono comunque dovuti.

3.2.5. Esclusione dall'esame

Viene escluso dall'esame chi:

- a) utilizza mezzi ausiliari non ammessi
- b) trasgredisce le regole disciplinari di svolgimento dell'esame
- c) tenta di ingannare gli esperti

L'esclusione dalla prova deve essere decisa dalla Commissione. Fino alla comunicazione ufficiale della decisione di esclusione, il candidato può proseguire lo svolgimento dell'esame sotto riserva. In caso di esclusione, la prova d'esame risulta non superata e le note delle prove già svolte non possono essere recuperate.

Il candidato escluso può presentare ricorso contro la propria esclusione rivolgendosi alla commissione di ricorso entro 5 giorni lavorativi successivi all'esame. La commissione di ricorso esamina il ricorso e decide al riguardo. Ogni possibile ulteriore ricorso presso tribunali ordinari è escluso.

3.3. Contenuto

3.3.1. Materia d'esame

La materia d'esame è definita nelle *Disposizioni esecutive del regolamento d'esame*, che sono parte integrante del presente *Regolamento*.

3.3.2. Settori d'esame

L'esame verte sui seguenti settori:

	Settori	scritto	orale
1.	Competenze di base 1.1 Comprensione del ruolo di responsabile gerarchico 1.2 Conduzione dei team / conduzione del personale e strumenti di conduzione 1.3 Trasmettere il proprio sapere / istruire i collaboratori	●	●
2.	Competenze specifiche 2.1 Organizzazione e processi di lavoro in un Call Center 2.2 Comunicazione 2.3 Marketing	●	●
3.	Conoscenze generali 3.1 Tecnologia in un Call Center 3.2 Protezione dei dati / basi legali 3.3 Economia politica / Economia aziendale	●	●

Gli esperti debbono preparare gli esercizi (prove) d'esame con relazione alla pratica. In questo ambito, non viene preso in considerazione il settore di provenienza dei candidati.

Le materie d'esame sono elencate dettagliatamente nelle *Disposizioni esecutive del regolamento d'esame*.

4. Valutazione e attribuzione delle note

4.1. Attribuzione delle note

Il candidato riceve una nota per ciascuna parte della prova d'esame. Le note vengono sommate col seguente coefficiente:

Parte	Coefficiente
Prova scritta	1
Prova orale	1
Lavoro di diploma	2

La nota finale rappresenta la media ponderata delle tre note parziali. Essa viene arrotondata a una cifra decimale.

Sulla base della nota raggiunta, sono ottenute le menzioni seguenti:

Nota	Menzione
5.5 – 6.0	Superato con ottimo successo
5.0 – 5.4	Superato con buon successo
4.5 – 4.9	Superato con successo
4.0 – 4.4	Superato

4.2. Scala delle note

Le prestazioni vengono valutate con note da 1 a 6. Le note superiori o uguali a 4 designano prestazioni sufficienti. Le note inferiori a 4 designano prestazioni insufficienti.

Note e valutazioni della prestazione:

Nota	Valutazione della prestazione
6	Ottima sul piano sia qualitativo sia quantitativo
5	Buona, conforme alle esigenze
4	Corrispondente ai requisiti minimi
3	Debole, incompleta
2	Molto debole
1	Inutilizzabile o non effettuata

4.3. Condizioni per il superamento dell'esame

L'esame si considera superato se sono soddisfatte le seguenti condizioni minime:

- a) La nota finale non è inferiore a 4
- b) Le note delle parti 1 e 2 non sono inferiori a 4
- c) Nessuna nota è inferiore a 3,5

L'esame non si considera superato se il candidato

- a) non soddisfa le esigenze minime menzionate sopra
- b) non comunica per tempo il proprio ritiro
- c) non si presenta, senza un valido motivo
- d) si ritira senza un valido motivo
- e) deve essere escluso dall'esame

Il candidato che non ha superato l'esame e non concorda con questa decisione, può presentare ricorso entro un termine di 10 giorni dalla notifica della decisione e consultare i propri lavori. Il diritto di visione dei lavori è limitato al solo candidato interessato.

Luogo, ora, svolgimento e durata della consultazione sono stabiliti dalla Commissione d'esame. La durata della presa in visione dei documenti d'esame è limitata al massimo di un'ora per ogni candidato.

I candidati che hanno superato l'esame non hanno diritto di consultare i documenti d'esame.

4.4. Diploma

I candidati che superano la prova d'esame, ricevono il diploma. Il Diploma è sottoscritto dal presidente della Commissione d'esame e dal Presidente dell'Associazione professionale CallNet.ch.

Il Diploma certifica che il suo detentore possiede le capacità e le conoscenze professionali per adempiere alle esigenze più elevate della sua professione.

Il detentore del diploma è legalmente autorizzato a utilizzare il titolo di:

"Call Center Supervisor diplomato CallNet.ch"

Tutti i detentori del Diploma sono autorizzati a utilizzare questo titolo. Chiunque, senza avere superato la prova d'esame, utilizzi questo titolo o un titolo che possa creare questa impressione, si rende legalmente perseguibile.

5. Procedura di ricorso

5.1. Richiesta di ricorso

I reclami contro la decisione di non superamento dell'esame o la non ammissione alla prova d'esame debbono essere trasmessi per iscritto alla Commissione d'esame, previa pagamento dei costi amministrativi menzionati all'Art. 3.1.3. del presente *Regolamento*, al massimo 10 giorni dopo la notifica della decisione. Il ricorso deve contenere le considerazioni dettagliate e debitamente motivate del ricorrente.

Ricorsi formulati in modo generico non vengono accolti e vengono restituiti al mittente con richiesta di ulteriori precisazioni.

Le decisioni relativi ai ricorsi vengono prese dalla Commissione d'esame. Essa decide esclusivamente sui punti contestati. Il giudizio della Commissione è definitivo e non può essere impugnato di fronte a tribunali ordinari.

Se il ricorso viene totalmente o parzialmente accolto, solitamente al ricorrente viene rimborsata la tassa di ricorso (costi amministrativi come da Art. 3.1.3).

5.2. Ripetizione dell'esame

Il candidato che non supera la prova d'esame può essere ammesso a una seconda prova d'esame, non prima che sia passato almeno un anno. Qualora nemmeno la seconda volta il candidato superi l'esame, non prima del trascorrere di tre anni dopo la prima prova, potrà essere ammesso a una terza e ultima prova.

La seconda e la terza prova d'esame verranno affrontate per intero.

Le condizioni di iscrizione e ammissione alle prove d'esame successive restano le stesse della prima. Le tasse d'esame dovute saranno quelle in vigore al momento della ripetizione. Esse debbono essere pagate per intero.

6. Protezione dei dati

6.1. Archivio

L'associazione CallNet.ch conserva un elenco dei candidati diplomati.

6.2. Documenti d'esame

I fogli con le soluzioni ai problemi, gli appunti e i fogli di correzione degli esami; i rapporti d'esame degli esperti e degli incaricati, rientrano per intero a far parte del dossier d'esame.

Tutti i dati in essi contenuti sono riservati e come tali vengono trattati dalle persone che hanno accesso al dossier.

Il lavori d'esame e tutta la documentazione ad essi connessa, sia in forma elettronica che stampata che manoscritta diventa di proprietà di CallNet.ch.

6.3. Disponibilità dopo gli esami

L'associazione CallNet.ch conserva per ogni esame e per un minimo di 5 anni:

- Elenco dei partecipanti
- Risultati ottenuti negli esami per ogni partecipante
- Un esemplare di ogni esercizio d'esame con le soluzioni
- Un esemplare del *Regolamento d'esame* e delle *Disposizioni esecutive del regolamento d'esame* in vigore al momento dell'esame

Tutti gli altri documenti d'esame e lavori d'esame vengono distrutti 6 mesi dopo gli esami, a meno che non facciano oggetto di un ricorso.

7. Disposizioni finali

Le presenti disposizioni entrano in vigore il 1° gennaio 2003 con effetto su tutte le prove d'esame che si svolgeranno dopo questa data.

Le presenti disposizioni non possono essere riprodotte o distribuite senza l'autorizzazione di CallNet.ch.

Zurigo, 1 gennaio 2003

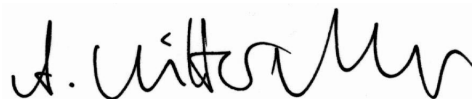
CallNet.ch
Swiss Contact Center Association

Il Presidente

La Presidente della Commissione d'esame



Roger Meili



Angelika Mittermüller