

Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Pianificazione e gestione commerciale
Qualifica regionale di riferimento	Team leader di call center
Descrizione qualificazione	Il Team leader di call center coordina ed istruisce operatori di un Call Center, in cui si offre attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico - help desk - ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti). Garantisce il funzionamento della sala, definendo posizioni ed attività degli operatori, procedendo all'apertura delle chiamate, verificando le presenze e controllando che le attività abbiano il loro normale svolgimento. Deve il titolo di team leader alla maggiore esperienza nello specifico lavoro e fa da "on the job trainer" del proprio gruppo; risolve le questioni più complesse, interagisce con i responsabili di progetto su eventuali necessità di formazione del gruppo.
Descrizione delle esigenze espresse dalle filiere produttive	I soggetti partner operanti nella filiera necessitano di figure in grado di gestire la clientela, gestire le prenotazioni, pianificare le attività e gestire la sezione amministrativa
Durata complessiva del percorso (ore)	500 – Formazione lunga
Durata delle attività in aula (ore)	240
Durata delle attività di aula rivolte alle KC (ore)	50
Durata stage (ore)	260
formazione teorica in DAD	SI
Sede formazione teorica in presenza	Isco srl – Contrada Torana, snc – Ariano Irpino (AV)
Azienda dove si terrà lo stage	Aziende convenzionate
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Attestato di qualifica di operatore professionale acquisito in esito all'assolvimento dell'obbligo di istruzione.
Elenco unità formative	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento delle attività di un team di call center • Monitoraggio e controllo delle attività del call center
Indennità oraria riconosciuta ai beneficiari per la partecipazione	1 €/h