callnet.ch
Swiss Contact Center Association

REGOLAMENTO

per

l'esame di professione di capogruppo servizio clienti*

del 20 OTT. 2023

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, l'organo responsabile di cui al punto 1.3 emana il seguente regolamento d'esame:

1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Scopo dell'esame

Obiettivo dell'esame federale di professione è stabilire se i candidati hanno le competenze necessarie per l'esercizio di un'attività professionale complessa e che comporta un elevato grado di responsabilità.

1.2 Profilo professionale

1.21 Campo d'attività

I capigruppo servizio clienti svolgono diversi compiti dirigenziali all'interno del Contact Center. Applicano le linee guida aziendali, i principi operativi e le strategie per poterle applicare alla vita lavorativa quotidiana dei propri collaboratori e verificano il rispetto degli obiettivi aziendali attraverso controlli di qualità a cadenza regolare. Dirigono e supportano i loro collaboratori nell'attività di comunicazione con i clienti, creando le condizioni generali favorevoli per lo svolgimento del loro lavoro.

I capigruppo collaborano proattivamente con i gruppi d'interesse (superiori, reparti specializzati, ecc.), risolvono compiti impegnativi all'interno del proprio team e gestiscono le richieste dei clienti più esigenti, mantenendo sempre un atteggiamento rispettoso e professionale. Sviluppano costantemente le loro competenze includendone gli aspetti più attuali e rilevanti nella loro quotidianità lavorativa all'interno del Contact Center.

---

* In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

1.22 Principali competenze operative

I capigruppo servizio clienti svolgono diverse funzioni nell'ambito della gestione del personale, della pianificazione e della garanzia della qualità all'interno del Contact Center. Collaborano e comunicano con i vari gruppi d'interesse (clienti, collaboratori, superiori, reparti specializzati, ecc.) utilizzando diversi canali. Contribuiscono a creare un ambiente di lavoro stimolante per i loro collaboratori, garantendo il flusso di informazioni interno, risolvendo le sfide di natura comunicativa e instaurando una cultura positiva all'interno del team. Per il conseguimento di tale obiettivo, si avvalgono di strumenti di gestione e di tecniche di comunicazione adatti al contesto specifico.

I capigruppo servizio clienti assistono in qualità di dirigenti ai processi di assunzione e selezione del personale, nonché all'inserimento dei propri collaboratori. Forniscono inoltre un supporto mirato ai propri collaboratori per quanto riguarda il loro sviluppo e perfezionamento professionale, attraverso specifici colloqui di valutazione che vengono condotti a intervalli regolari. Guidano infine il proprio team nella gestione delle attività in situazioni difficili.

I capigruppo servizio clienti gestiscono attivamente le interfacce con i gruppi d'interesse interni. Pianificano le risorse nel proprio ambiente di lavoro e assicurano il funzionamento delle procedure all'interno del team. Sono responsabili del processo di fornitura dei servizi riguardante il proprio settore lavorativo, attuandone allo stesso tempo le relative prescrizioni e verificando il rispetto delle medesime. Su tale base, effettuano appositi controlli di qualità e adottano le misure necessarie per ottimizzare i processi di lavoro.

I capigruppo servizio clienti svolgono diverse funzioni manageriali e relative alla gestione progettuale, eseguendo i compiti affidati loro nell'ambito del progetto e realizzando varie attività di marketing. Identificano le nuove tendenze di mercato e i potenziali sviluppi per l'attività del Contact Center, sottoponendoli ai propri superiori e ai reparti specializzati.

I capigruppo servizio clienti applicano quotidianamente tecniche, metodi e strumenti di lavoro efficaci gestendo le proprie risorse personali in modo efficace e consapevole. Sviluppano costantemente le proprie competenze e mettono in atto processi di cambiamento (soprattutto in campo digitale) con la trasparenza e l'adattabilità richieste.

1.23 Esercizio della professione

I capigruppo servizio clienti lavorano in un ambiente stimolante e tecnologico, caratterizzato da processi di lavoro standardizzati e orari per lo più estesi. Fungono da interfaccia per diversi gruppi d'interesse, come collaboratori, superiori, reparti specializzati o clienti, rispondendo alle varie esigenze di ognuno. Individuano i rispettivi bisogni in modo specifico cercando di armonizzarli e/o di trovare un consenso. Gestiscono eventuali conflitti di obiettivi in maniera professionale e con un approccio orientato alla soluzione, senza mai perdere di vista l'importanza che riveste l'esperienza del cliente.

1.24 Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

I capigruppo servizio clienti svolgono, in qualità di dirigenti, un importante ruolo esemplare all'interno del proprio team, lavorando in un ambiente complesso dal punto di vista comunicativo e che prevede l'interazione con diversi gruppi d'interesse. I capigruppo servizio clienti creano un valore aggiunto per l'azienda per la quale forniscono i servizi di Contact Center.

Si assicurano di offrire alla clientela soluzioni adeguate alle diverse richieste relative a prodotti e servizi, facendo vivere un'esperienza quanto più positiva possibile.

Con la loro attività concorrono quindi a garantire il funzionamento ottimale di settori economici rilevanti dal punto di vista sistemico, fornendo un importante contributo alla crescita della società dei servizi e dei consumi.

1.3 Organo responsabile

1.31 L'organo responsabile è costituito dal seguente organo responsabile:

- callnet.ch

1.32 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

2. ORGANIZZAZIONE

2.1 Composizione della commissione d'esame

2.11 Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale sono affidati a una commissione d'esame composta di 5 membri e nominata dal Consiglio direttivo di callnet.ch per un periodo di 4 anni.

2.12 La commissione d'esame si autocostituisce. Essa è in grado di deliberare se è presente la maggioranza dei membri. Le decisioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. A parità di voti è il presidente a decidere. Le riunioni della commissione d'esame possono svolgersi in videoconferenza.

2.2 Compiti della commissione d'esame

2.21 La commissione d'esame:

a) emana le direttive inerenti al presente regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
b) stabilisce le tasse d'esame in collaborazione con l'organo responsabile;
c) stabilisce la data e il luogo d'esame;
d) definisce il programma d'esame;
e) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame;
f) nomina i periti in collaborazione con l'organo responsabile, li forma per le loro funzioni e li impiega;
g) decide l'ammissione all'esame e l'eventuale esclusione dallo stesso;
h) decide il conferimento dell'attestato professionale;
i) tratta le domande e i ricorsi;
j) si occupa della contabilità e della corrispondenza;
k) decide in merito al riconoscimento di altri titoli o prestazioni;
l) rende conto della sua attività alle istanze superiori e alla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI);
m) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.

2.22 La commissione d'esame può:

a) delegare la gestione dei ricorsi a singole persone;
b) delegare compiti amministrativi a una segreteria.

2.3 Svolgimento non pubblico / Vigilanza

2.31 L'esame si svolge sotto la vigilanza della Confederazione. Non è pubblico. In casi particolari, la commissione d'esame può concedere delle deroghe.

2.32 La SEFRI riceve tempestivamente l'invito all'esame e la relativa documentazione.

3. PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE

3.1 Pubblicazione

3.11 L'esame è pubblicato almeno 5 mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

3.12 La pubblicazione deve almeno indicare:

a) le date d'esame;
b) la tassa d'esame;
c) l'ufficio d'iscrizione;
d) il termine d'iscrizione;
e) le modalità di svolgimento dell'esame.

3.2 Iscrizione

All'iscrizione devono essere allegati:

a) un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
c) l'indicazione della lingua d'esame;
d) la copia di un documento d'identità ufficiale con fotografia;
e) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)[1].

3.3 Ammissione

3.31 All'esame è ammesso chi:

a) è in possesso di un attestato federale di capacità (AFC), un diploma di maturità o una qualifica equivalente e, dal conseguimento del titolo richiesto, può attestare almeno 2 anni di pratica professionale all'interno di un Contact Center, di cui 1 anno passato a svolgere una funzione dirigenziale,

oppure

[1] La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS **431.012.1**; n. 70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

b) è in possesso di un certificato federale di formazione pratica (CFP) e, dal conseguimento della qualifica richiesta, può attestare almeno 4 anni di pratica professionale all'interno di un Contact Center, di cui 1 anno passato a svolgere una funzione dirigenziale.

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al punto 3.41.

3.32 La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato per iscritto almeno 3 mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

3.4 Spese

3.41 Il candidato versa la tassa d'esame previa conferma dell'ammissione. Le tasse di stampa dell'attestato professionale e di iscrizione nel registro dei titolari di attestato professionale nonché l'eventuale contributo alle spese per il materiale sono a carico dei candidati e vengono riscossi separatamente.

3.42 Ai candidati che, conformemente al punto 4.2, si ritirano entro i termini prescritti o devono ritirarsi dall'esame per motivi validi viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese sostenute.

3.43 Chi non supera gli esami non ha diritto ad alcun rimborso.

3.44 La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.

3.45 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante gli esami sono a carico dei candidati.

4. SVOLGIMENTO DELL'ESAME

4.1 Convocazione

4.11 L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno 8 candidati adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni.

4.12 I candidati possono essere esaminati in una delle tre lingue ufficiali: italiano, francese o tedesco.

4.13 I candidati sono convocati almeno 6 settimane prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:

a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
b) l'elenco dei periti.

4.14 Le richieste di ricusazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate alla commissione d'esame almeno 20 giorni prima dell'inizio dell'esame. La commissione d'esame adotta le disposizioni necessarie.

4.2 Ritiro

4.21 I candidati possono ritirare la propria iscrizione fino a 4 settimane prima dell'inizio dell'esame.

4.22 Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da motivi validi. Sono considerati motivi validi:

a) maternità;
b) malattia e infortunio;
c) lutto nella cerchia ristretta;
d) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.

4.23 Il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione d'esame il suo ritiro allegando i documenti giustificativi.

4.3 Mancata ammissione ed esclusione

4.31 I candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, forniscono deliberatamente indicazioni false o cercano in altri modi di ingannare la commissione d'esame non sono ammessi all'esame.

4.32 È escluso dall'esame chi:

a) utilizza ausili non autorizzati;
b) infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
c) tenta di ingannare i periti.

4.33 L'esclusione dall'esame deve essere decisa dalla commissione d'esame. Il candidato ha il diritto di sostenere l'esame con riserva fino al momento in cui la commissione d'esame non ha deliberato al riguardo.

4.4 Sorveglianza degli esami, periti

4.41 L'esecuzione dei lavori d'esame scritti e pratici è sorvegliata da almeno una persona competente nella materia d'esame la quale annota le proprie osservazioni.

4.42 La valutazione dei lavori d'esame scritti e pratici è effettuata da almeno due periti che determinano la nota congiuntamente.

4.43 Almeno due periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame e dello svolgimento generale, valutano le prestazioni e determinano la nota congiuntamente.

4.44 I periti recedono dall'incarico se sono parenti, superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato, oppure suoi docenti nei corsi di preparazione.

4.5 Riunione conclusiva per l'attribuzione delle note

4.51 La commissione d'esame delibera il superamento dell'esame in una riunione indetta al termine dello stesso. La persona che rappresenta la SEFRI è invitata per tempo alla riunione.

4.52 I parenti e i superiori o ex superiori, collaboratori o colleghi del candidato nonché i docenti dei corsi di preparazione da lui frequentati recedono dall'incarico per la delibera sul conferimento dell'attestato professionale.

5. ESAME

5.1 Parti d'esame

5.11 L'esame è costituito dalle seguenti parti e dura:

Parte d'esame		Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1	Implementazione dei processi di lavoro	scritto	210 min	2
2	Pianificazione dei compiti dirigenziali	scritto	60 min	1
3	Direzione e comunicazione			2
3.1	Simulazioni pratiche e situazioni critiche determinanti per il successo	pratico	40 min	
3.2	Gioco di ruolo	pratico	40 min (incl. preparazione e riflessione)	
3.3	Simulazioni pratiche e brevi descrizioni del caso	pratico	40 min	
3.4	Presentazione e colloquio professionale	orale	40 min (incl. preparazione)	
		Totale	430 min	

Parte d'esame 1 «Implementazione dei processi di lavoro»

La parte d'esame 1 consiste in un caso di studio guidato che si focalizza essenzialmente sui compiti principali inerenti ai processi che si svolgono all'interno di un Contact Center. I campi di competenze operative su cui si concentra vanno dalla A alla E, con una particolare attenzione rivolta ai contenuti del campo di competenze operative C «Organizzazione dei processi all'interno di un Contact Center». Tale prova mira a verificare se i candidati sono in possesso delle competenze analitiche e concettuali necessarie e se sono in grado di applicare le proprie conoscenze in situazioni professionali molto concrete.

Parte d'esame 2 «Pianificazione dei compiti dirigenziali»

La parte d'esame 2 consiste in un esercizio in cui i candidati devono pianificare vari compiti e attività da svolgere in una giornata lavorativa stabilendone le relative priorità. L'attenzione è focalizzata sul campo di competenze operative E «Approccio operativo in un Contact Center digitale». Tale prova è finalizzata a verificare se i candidati sono in grado di organizzare il proprio lavoro e stabilire le priorità quando sono sotto pressione.

Parte d'esame 3 «Direzione e comunicazione»

La parte d'esame 3 è costituita da un percorso suddiviso in 4 posti, in cui vengono applicati diversi metodi di esame. I candidati dovranno completare il percorso in gruppi di 4 persone e assolvere i 4 posti previste dalla parte d'esame in maniera autonoma, attendendo finché tutti e quattro i partecipanti non li avranno terminato tutti. L'attenzione è focalizzata sui campi di competenze operative A, B, D ed E. Tale prova mira a verificare se i candidati sono in possesso delle competenze necessarie in ambito dirigenziale e nella comunicazione con diversi gruppi d'interesse.

5.12 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci. La commissione d'esame definisce questa suddivisione e la ponderazione delle voci nelle direttive inerenti al presente regolamento d'esame.

5.2 Requisiti per l'esame

5.21 La commissione d'esame emana le disposizioni dettagliate in merito all'esame nelle direttive inerenti al presente regolamento d'esame (di cui al punto 2.21 lett. a).

5.22 La commissione d'esame decide l'equivalenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già conclusi e l'eventuale esonero dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento. Non è consentito l'esonero dalle parti d'esame che, secondo il profilo professionale, rappresentano le competenze principali dell'esame.

6. VALUTAZIONE E ATTRIBUZIONE DELLE NOTE

6.1 Disposizioni generali

La valutazione delle singole parti d'esame e dell'esame viene espressa in note. Si applicano le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3.

6.2 Valutazione

6.21 Le note delle voci sono espresse con punti interi o mezzi punti, conformemente al punto 6.3.

6.22 La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, la nota della parte d'esame viene calcolata direttamente in conformità con il punto 6.3.

6.23 La nota complessiva è data dalla media ponderata delle note delle singole parti d'esame.
Essa è arrotondata a un decimale.

6.3 Valore delle note

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4.0 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

6.4 Condizioni per il superamento dell'esame e per il rilascio dell'attestato professionale

6.41 L'esame è superato se:

a) la nota complessiva è almeno 4.0 e
b) le parti d'esame 1 e 3 sono valutate con una nota minima pari a 4.0.

6.42 L'esame non è superato se il candidato

a) non si ritira entro il termine previsto;
b) si ritira dall'esame o da una parte d'esame pur non avendo motivi validi;
c) si ritira dopo l'inizio dell'esame pur non avendo motivi validi;
d) deve essere escluso dall'esame.

6.43 La commissione d'esame si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame per decidere in merito al superamento di quest'ultimo. Chi supera l'esame ottiene l'attestato professionale federale.

6.44 La commissione d'esame rilascia a ogni candidato un certificato d'esame, dal quale risultano almeno:

a) le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva o la valutazione complessiva dell'esame;
b) il superamento o il mancato superamento dell'esame;
c) l'indicazione dei rimedi giuridici in caso di mancato rilascio dell'attestato professionale.

6.5 Ripetizione

6.51 Chi non ha superato l'esame può ripeterlo due volte.

6.52 La ripetizione si limita alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.

6.53 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame.

7. ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA

7.1 Titolo e pubblicazione

7.11 L'attestato professionale federale è rilasciato dalla SEFRI su richiesta della commissione d'esame e porta le firme della direzione della SEFRI e del presidente della commissione d'esame.

7.12 I titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:

- **Capogruppo servizio clienti con attestato professionale federale**
- **Teamleiterin Kundenservice / Teamleiter Kundenservice mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Responsable d'équipe service clients avec brevet fédéral**

Per la versione inglese si usa la dicitura:

- **Team Leader Customer Service, Federal Diploma of Higher Education**

7.13 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale sono iscritti in un registro tenuto dalla SEFRI.

7.2 Revoca dell'attestato professionale

7.21 La SEFRI può revocare un attestato professionale conseguito illegalmente con riserva di avviare una procedura penale.

7.22 Contro la decisione della SEFRI può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

7.3 Rimedi giuridici

7.31 Contro le decisioni della commissione d'esame relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni.

7.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta alla SEFRI. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla notifica.

8. COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME

8.1 Il Consiglio direttivo di callnet.ch fissa su richiesta della commissione d'esame le tariffe secondo le quali vengono remunerati i membri della commissione d'esame e i periti.

8.2 callnet.ch si fa carico delle spese d'esame, nella misura in cui non sono coperte dalle tasse d'esame, dal contributo federale o da altre fonti.

8.3 Al termine dell'esame la commissione d'esame invia alla SEFRI, conformemente alle sue direttive[2], un rendiconto dettagliato. Su questa base la SEFRI stabilisce il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

9. DISPOSIZIONI FINALI

9.1 Abrogazione del diritto previgente

Il regolamento del 2 maggio 2007 concernente l'esame di professione di Contact Center Supervisor è abrogato.

9.2 Disposizioni transitorie

I ripetenti in base al regolamento previgente del 2 maggio 2007 possono ripetere l'esame una prima e / o una seconda volta entro il 31 marzo 2026.

9.3 Entrata in vigore

Il presente regolamento d'esame entra in vigore previa approvazione della SEFRI.

---

[2] «Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr» (in francese e tedesco)

10. EMANAZIONE

Zurigo, 11 ottobre 2023

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

Dario Tibolla
Presidente

Peter Peterlechner
Presidente della commissione d'esame

Il presente regolamento d'esame è approvato.

Berna, 20 OTT. 2023

Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione SEFRI

Rémy Hübschi
Direttore supplente
Capodivisione Formazione professionale e continua