



## **Swisscom introduce la formazione di operatore per la comunicazione con la clientela**

**Il 2 agosto 2011, 232 giovani inizieranno il loro apprendistato presso Swisscom nelle professioni di mediamatico, informatico, impiegato del commercio al dettaglio, impiegato di commercio, telematico e operatore per la comunicazione con la clientela. La formazione di operatore per la comunicazione con la clientela quest'anno viene offerta per la prima volta.**

Oggi 232 apprendisti fanno il loro ingresso nel mondo del lavoro. Nella Svizzera tedesca significa nel contempo anche l'avvio del nuovo apprendistato di operatore per la comunicazione con la clientela, seguito per la prima volta da dieci apprendisti. La nuova formazione è stata elaborata l'anno scorso dall'associazione Callnet insieme ad aziende come Swisscom. In tre anni i giovani apprendono a gestire professionalmente i clienti e a soddisfare le loro esigenze, offrire loro una consulenza telefonica ottimale nonché a proporre il miglior servizio possibile anche nelle situazioni difficili. L'anno prossimo Swisscom offrirà la stessa formazione anche nella Svizzera francese.

A livello svizzero Swisscom attualmente forma 803 apprendisti nelle professioni di mediamatico, informatico, impiegato del commercio al dettaglio, impiegato di commercio, telematico e operatore per la comunicazione con la clientela, ponendo in primo piano lo sviluppo della personalità degli apprendisti. Questo aspetto viene rafforzato attraverso un modello di formazione improntato sull'autonomia e sulla responsabilità individuale. In questo modo gli apprendisti, diversamente che nei classici apprendistati, possono contribuire attivamente a strutturare il loro piano di formazione. Essi si candidano per i diversi stage pratici all'interno dell'azienda e hanno così la possibilità di imparare dai collaboratori esperti e strutturare il loro piano di formazione in maniera individuale, definendone autonomamente i temi centrali.

Quest'estate presso Swisscom ben il 91 percento di 231 apprendisti ha concluso con successo la propria formazione.

Berna, 2 agosto 2011 / 10:00