

Modulo piano formativo

L'azienda:

Ragione sociale	
------------------------	--

sottoscrive il presente piano formativo per

Nome e cognome	
-----------------------	--

da assumere con contratto di apprendistato professionalizzante

Cod. 23	AREA ATTIVITA' SERVIZI PROFESSIONALI ALLE IMPRESE E ICT - RICERCHE DI MERCATO PROFILI FORMATIVI – ACCORDO INTEGRATIVO AL CCNL TDS DEL 22/3/2024
----------------	---

➤ **AMBITO FIELD CALL CENTER PER
RICERCHE DI MERCATO**

Qualifiche:

Approfondite conoscenze tecnico-scientifiche e capacità di divulgazione delle proprie competenze

- Addetto al coordinamento CAT Fieldwork

Particolari conoscenza tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

- Supervisore interviste CATI Fieldwork

Specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico pratiche

- Addetto Fieldwork CATI

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

**AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI PROFESSIONALI ALLE IMPRESE E ICT
COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE -
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)**

COMPETENZE DI SETTORE

- conoscere le caratteristiche del settore delle ricerche di mercato;
- conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera;
- comprendere le diverse metodologie di base (quantitative e qualitative), fasi di ricerca, tecniche di raccolta dati, metodi di analisi e software utilizzati nel settore;
- avere una panoramica generale delle dinamiche e tendenze di mercato e comprendere il comportamento dei consumatori;
- conoscere le normative italiane ed europee in materia di privacy e protezione dei dati (GDPR);
- conoscere le innovazioni tecnologiche di prodotto, di processo e di contesto;
- avere una conoscenza introduttiva di strumenti, software e piattaforme per la creazione di questionari, la raccolta, l'analisi di base e la reportistica dei dati;
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro.

COMPETENZE DI AREA

- comprendere il ruolo delle ricerche di mercato;
- conoscere il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
- saper utilizzare strumenti, piattaforme e software di base e/o specifici propri dell'area di attività;
- conoscere i principali sistemi operativi che gestiscono il CATI;
- utilizzare i sistemi CATI in modo efficace ed efficiente;
- apprendere il linguaggio tecnico delle ricerche di mercato;

- sviluppare la capacità di comunicare in modo chiaro e conciso;
- sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali;
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità e secondo le procedure previste;
- saper monitorare la qualità delle interviste CATI;
- essere in grado di identificare i problemi, analizzarli e trovare soluzioni efficaci;
- conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera;
- saper redigere, leggere, interpretare lettere e documenti in lingua straniera;
- essere in grado di sostenere una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera se richiesto dalle mansioni.

COMPETENZE DI PROFILO

- riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio;
- conoscere e saper utilizzare la strumentazione e le tecnologie aziendali;
- saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi se richiesto dalle mansioni;
- saper comunicare in modo chiaro e conciso, sia verbalmente che per iscritto;
- conoscere i principali sistemi operativi che gestiscono il CATI;
- utilizzare i sistemi CATI in modo efficace ed efficiente;
- acquisire una mappa mentale dei referenti interni ed esterni e delle procedure/sistemi aziendali;
- conoscere le diverse fasi di un progetto di ricerca;
- conoscere le diverse metodologie di ricerca e la loro applicazione;
- conoscere il flusso di lavoro del progetto e i ruoli dei diversi membri del team;
- conoscere le procedure per la gestione del campione, il controllo delle quote e la gestione dei briefing;
- conoscere i principi della comunicazione telefonica;
- imparare le basi delle tecniche di intervista per raccogliere informazioni in modo efficace;
- assistere il team nella preparazione e conduzione delle attività di raccolta dati;
- essere di supporto al team di supervisione di intervistatori/intervistatrici;
- supportare la rete di intervistatori fornendo istruzioni chiare e assistenza tempestiva;
- capacità di supervisionare un gruppo di intervistatori/intervistatrici;
- saper monitorare la qualità delle interviste;
- supportare il team nel garantire la qualità e accuratezza dei dati;
- capacità di fornire feedback e supporto alla rete di intervistatori/intervistatrici;
- comprendere e utilizzare tecniche di pianificazione delle attività;
- saper gestire le comunicazioni dirette e/o telefoniche;
- conoscere le metodologie di analisi e reportistica per fornire sintesi efficaci e report completi;
- conoscere i principi dell'orientamento al cliente;
- saper pianificare il proprio lavoro, stabilire priorità e gestire efficacemente il tempo per rispettare le scadenze;
- mantenere un ambiente di lavoro ordinato e organizzato, sia fisico che digitale, per facilitare l'efficienza e la produttività;
- capacità di lavorare in team e/o in autonomia;
- essere in grado di identificare i problemi, analizzarli e trovare soluzioni efficaci;
- conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____