

Primo Bando Certificazione Esaminatori ConCert **(CCE ® – Certified ContactCenter Examiner)**

AICA (Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico) e CMMC (Customer Management Multimedia Callcenter) indicano il Primo Bando per la Certificazione degli Esaminatori ConCert (CCE ® – Certified ContactCenter Examiner) che si terrà Mercoledì 8 settembre 2004 presso la sede AICA di Milano in P.le R. Morandi 2.

Gli interessati potranno accedere alla documentazione per il Bando suddetto collegandosi al sito www.club-cmmc.it.

Tale documentazione consiste in:

- Presentazione del Progetto ConCert
- Programma della giornata di esame e modulo di iscrizione
- Criteri di Certificazione degli Esaminatori
- Codice deontologico per gli Esaminatori certificati
- Syllabus dell'area customer care/help desk
- Syllabus dell'area teleselling/telemarketing

I candidati in possesso dei requisiti descritti all'interno dei Criteri di Certificazione degli Esaminatori, che aspirano ad ottenere la suddetta certificazione, devono inviare la Domanda di iscrizione all'esame con le modalità e le tempistiche descritte all'interno del modulo di iscrizione.

Descrizione prova d'esame (Primo Bando Certificazione Esaminatori ConCert)

La sessione d'esame consiste in una prova scritta ed una prova orale.

La prova scritta deve contenere un numero di test analogo a quella dei candidati al certificato di operatore, la necessità di toccare entrambi i Syllabus porta però a redistribuire gli argomenti in modo da testare la competenza su entrambe le aree.

Durante la prova scritta il candidato dovrà rispondere a 35 (trentacinque) domande a risposta multipla in un tempo massimo di 35 (trentacinque) minuti.

Le 35 (trentacinque) domande saranno così suddivise:

- 15 (quindici) domande attinenti le aree comuni
- 10 (dieci) domande attinenti l'area customer care/help desk
- 10 (dieci) domande attinenti l'area teleselling/telemarketing

La prova scritta sarà considerata superata se il candidato risponderà correttamente ad almeno 5 domande in ciascuna delle aree suddette.

L'accesso alla prova orale è vincolato al superamento della prova scritta, in ogni caso il risultato della prova scritta contribuirà per un terzo al risultato finale dell'esame.

Nei role play svolti durante l'esame per la certificazione degli operatori vengono valutate le attitudini, le capacità e le abilità del singolo nella simulazione di eventi legati alla attività quotidiana di tale ruolo. Nel caso della Certificazione degli Esaminatori durante questa prova si dovranno valutare non tanto le capacità di svolgere l'attività di operatore telefonico, ma la capacità di gestire, interpretare e valutare il role play stesso come strumento per la valutazione dei candidati.

All'interno della prova orale il candidato dovrà simulare due role play lato Esaminatore, uno per ciascuno dei ruoli, oltre eventualmente a discutere l'esame scritto. Inoltre in tale sessione potrà essere verificata la conoscenza delle procedure.

La Commissione d'esame, composta da membri indicati da AICA e CMMC, valuterà il comportamento del candidato Esaminatore nei due role play in cui agisce come Esaminatore.

Ogni candidato che avrà superato l'esame verrà inserito nel Registro Pubblico degli Esaminatori Certificati.