



Pronto con chi parlo? Siamo il biglietto da visita delle ditte

In Ticino è partita una nuova formazione:
**Operatore per la comunicazione con la clientela,
il professionista che cura i rapporti con il pubblico**



Nasce la nuova formazione di **Operatore per la comunicazione con la clientela**: professionisti qualificati che fanno da ponte fra aziende e pubblico.

Le previsioni nel mondo del lavoro prevedono uno sviluppo e una crescita nei settori del voltaico, sociosanitario e tecnologie. Attualmente in Ticino sono 227 le formazioni di base e di perfezionamento professionale offerte: con l'evoluzione del mercato che comporta sempre maggiori esigenze, è ipotizzabile che nel giro dei prossimi anni assisteremo alla nascita di nuovi mestieri. Una novità ve la presentiamo anche noi a *Espoprofessioni*: l'Operatore per la comunicazione con la clientela. La scheda della professione, per spiegare di che cosa si tratta, recita così: «*Gli operatori per la comunicazione con la clientela assicurano il legame tra un fornitore di beni o servizi e i suoi clienti. Con l'ausilio di diversi canali di comunicazione (telefono, e-mail, posta, applicazioni mobili, servizi vocali interattivi) forniscono alla clientela informazioni sui prodotti, prendono le ordinazioni, rispondono alle domande e ai reclami in maniera personalizzata.*»

Il pensiero corre subito ai *call center*, che non si sono sempre distinti come luoghi di lavoro ideali... «*È vero, nell'immaginario collettivo questo tipo di professione è collegata ai call center. A Espoprofessioni siamo presenti per affermare che svolge-*

re un apprendistato nel ramo è un'ottima opportunità e non significa venire sfruttati come purtroppo capitato anche nel nostro Cantone» spiega **Marco Driussi**, docente della DFP.

«*È un mito da sfatare. Gli operatori dei call center, che ci telefonano mentre stiamo preparando la cena, sono altro e spesso non sono lavoratori specializzati. Noi invece promuoviamo una figura professionale qualificata che si inserisce in grandi aziende: assicurazioni, banche, casse malati a garanzia anche dei dipendenti. Swisscom, per esempio, ha al suo servizio 300 operatori per la comunicazione con la clientela»* aggiunge **Francesco Franchini**, direttore dell'Ufficio della formazione commerciale e dei servizi della DFP. Il percorso lanciato in Ticino nel 2012, attualmente vede sei apprendisti iscritti al primo anno e sette al secondo.

OCCHIO A...

Le prospettive di avanzamento dopo il tirocinio: Maturità professionale, Attestato professionale federale di contact center supervisor, Specialista nella direzione di un team, Specialista in marketing o Specialista di vendita. L'EPS porta al titolo di Esperto nella conduzione organizzativa dipl.; Responsabile della comunicazione o Capo di marketing dipl.



Nasce *espoLive*, la nostra WebTV!

Per interagire anche con il pubblico da casa – grande novità di questa edizione – è stata lanciata una web tivù: *espoLive*, un canale interno con collegamenti in diretta dalla fiera dei mestieri. Dallo studio televisivo WebTV (padiglione F) ogni giorno vengono trasmesse interviste con approfondimenti e presentazioni di professioni. Un'occasione per i visitatori di *Espoprofessioni* di assistere dal vero all'affascinante meccanismo di uno studio televisivo. Si accede alle trasmissioni della WebTV, passando dal sito www.espoprofessioni.ch. Un progetto realizzato in collaborazione con il Centro didattico cantonale e lo IUFFP.

Educare alle scelte

Lo slogan di *Espoprofessioni* "Fai le tue scelte!", è uno degli anelli di un percorso didattico incentrato sull'educazione alle scelte che parte già in prima media. Un progetto per fornire gli strumenti che favoriscano lo sviluppo, la maturazione e le capacità progettuali degli allievi. Insomma, per non arrivare alla fine della scuola dell'obbligo e non sapere che pesci pigliare. È possibile scaricare il documento: www4.ti.ch/decs/ds/cosa-facciamo/progetto-educazione-alle-scelte.

Ueli Maurer, ospite d'onore a *Espoprofessioni*

Oggi, venerdì 28 marzo, dalle ore 9.00 alle 11.00, *Espoprofessioni* ha l'onore di ospitare Ueli Maurer, capo del Dipartimento federale della difesa, della protezione della popolazione e dello sport.

Il Consigliere federale sarà ricevuto da Manuele Bertoli, direttore del DECS, e visiterà l'esposizione accompagnato da una classe della Scuola professionale per sportivi d'élite di Tenero.

Ricordiamo che a *Espoprofessioni* è presente anche l'esercito svizzero con uno stand (A6) dove i giovani hanno l'occasione di scoprire le professioni "civili", così come l'ampia offerta di professioni "militari" proposte dall'Amministrazione federale. La formazione di giovani leve rappresenta uno degli ambiti importanti su cui l'esercito investe nell'ambito della prossimità con la popolazione.



Sabato 29 marzo

09.30–11.30 | ARENA
ESPO INCONTRA I GENITORI

14.00–15.00 | ARENA
PREMIAZIONE APPRENDISTI CONDUCENTI DI AUTOCARRI
Premiazione dei migliori apprendisti con l'intervento di Marco Di Gioia, conduttore televisivo di ZERO VERO Associazione Svizzera dei trasporti stradali (ASTAG) – Les Routiers Suisse – Sezione Ticino e Moesano

15.00–16.00 | ARENA
CORSI PER ADULTI
Presentazione della pubblicazione sui 50 anni dei «Corsi per adulti», con la presenza dello storico Marco Maracci e Christian Ball, autore della ricerca. Con la partecipazione del Consigliere di Stato e direttore del DECS Manuele Bertoli

16.00–16.30 | ARENA
ESPO PREMIAZIONE CONCORSO

Impressum

Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport
Divisione della formazione professionale
Divisione della scuola
Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale

Direttore editoriale
Rita Beltrami
Caporedattrice
Raffaella Brignoni
Membri di redazione
Gisela Arrigoni
Bea Giudicetti Tognola
Gianni Moresi
Gian Marco Petrini

Progetto grafico
Bitdesign, Montagnola
Produzione
Viscom, Associazione svizzera per la comunicazione visiva
Stampa
Tipografia Veladini, Lugano
Tiratura
3000 copie



2014

28
marzo

Il ruolo delle aziende formatrici e della scuola media

La prospettata revisione della scuola media è l'occasione per migliorare e incentivare il passaggio tra scuola e apprendistato. Determinante la collaborazione tra le diverse componenti sociali

Alcune associazioni (metalcostruttori/falegnami) hanno introdotto da un decennio corsi interaziendali intensivi durante il primo anno di tirocinio.

Il giovane acquisisce competenze tecniche di base indispensabili per un'efficace formazione "triale" scuola → corsi interaziendali → azienda. In alcune sedi di scuola media sono state introdotte attività per sensibilizzare i ragazzi sull'importanza della scelta professionale e relative possibilità di crescita sia formativa che di carriera. La collaborazione tra le diverse componenti sociali in questa delicata fase di scelta giovanile è determinante. Dare maggiore visibilità alle aziende formatrici e offrire stages stimolanti organizzati in modo più consapevole sono solo alcune proposte: il giovane deve essere consapevole delle competenze richieste durante il tirocinio, ma allo stesso tempo trovare lo stimolo del "fare" tipico delle attività artigianali. I giovani che scelgono un tirocinio vanno preparati al passaggio scuola-professione e questo ruolo dovrà competere alla nuova scuola media.

Ing. Piergiorgio Rossi, presidente Unione Svizzera del Metallo Federazione Ticino

SCELTO PER VOI

Il pretirocinio offre le basi per mirare al proprio futuro



Sono giovani e hanno diritto come tutti a sognare una «vie en rose» anche a livello professionale. Ecco i percorsi per chi non ha ancora le idee in chiaro

Chi oggi arranca per vari motivi, non si scoraggi e sia pronto a ripartire a tutta velocità. Dal pretirocinio al Case management: vediamo come...

La via intrapresa dopo la fine delle scuole medie, è la prima vera scelta da adulti che si è chiamati a fare. Adrenalina allo stato puro ed euforia miste a un po' d'ansia per il nuovo che ancora non si conosce. Quando però il passaggio dalle scuole dell'obbligo all'apprendistato non funziona, i ragazzi vanno accompagnati in un percorso d'orientamento specifico.

PRETIROCINIO DI ORIENTAMENTO (PTO)

Hai un'età fra i 15 e i 16 anni e non hai ancora iniziato un apprendistato perché durante la scuola media non sei riuscito a intravedere il tuo futuro? Oppure avevi individuato il mestiere, ma non hai trovato il posto di lavoro? O ancora: non eri convinto della scelta e hai subito interrotto la formazione.

Ecco, il pretirocinio di orientamento è la scuola – della durata di un anno scolastico – per chi si trova in una di queste situazioni. Accanto a lezioni di cultura generale, attività in laboratorio e approfondimenti nel campo dell'orientamento, i ragazzi vengono avvicinati al mondo del lavoro attraverso esperienze professionali. I numerosi stages in azienda aiutano a scoprire molteplici settori, permettendo di scoprire una formazione idonea al proprio profilo personale, alle proprie capacità, attitudini e passioni.

PRETIROCINIO D'INTEGRAZIONE (PTI)

È un accompagnamento rivolto ai giovani stranieri, fra i 15 e i 20 anni, che, da poco giunti in Ticino, sono in età di apprendistato ma non dispongono degli strumenti necessari per affrontarlo.

Nove mesi di scuola per colmare lacune e dotarli delle basi linguistiche necessarie per favorire l'inserimento nella società, fornendo loro al contempo le competenze richieste per affrontare un tirocinio federale.

SEMESTRE DI MOTIVAZIONE

Il semestre di motivazione è destinato ai giovani che, assolta la scolarità obbligatoria, hanno interrotto l'apprendistato o una scuola a tempo pieno e risultano iscritti come disoccupati all'Ufficio del lavoro. La misura, abbinando attività di formazione a stages professionali, mira ad aiutare i disoccupati nella scelta di un settore di formazione professionale adatto e, di conseguenza, a (re)inserirsi nel mercato.

CASE MANAGEMENT

Nel 2008 è partito il progetto Case management con lo scopo di aumentare, entro il 2015, dal 90 al 95% la percentuale dei giovani in possesso di un titolo di studio secondario. La proposta è stata indirizzata a un gruppo di ragazzi di III e IV media che, presentando particolari difficoltà, risultavano a rischio di fallimento professionale. Il successo è arrivato anche per loro: nel 2013 sono stati consegnati i primi 23 diplomi.

LO SAPEVI CHE?

Lugano non è solo una città, ma un'azienda con 2'100 dipendenti



L'amministrazione comunale ha aperto il concorso per posizioni di apprendisti. Affrettatevi, le candidature vanno consegnate entro il 31 marzo



Lugano ha il golfo, le vie del centro storico, le sedi di grandi banche e un bellissimo parco in riva al lago. Una città è però anche un'impresa che deve far funzionare le scuole, le strade, pianificare le attività ricreative, prendersi cura della popolazione anziana. Insomma, gestire gli innumerevoli servizi di un'amministrazione pubblica. La città è una dei più grandi datori di lavoro del Cantone ed è per questo che ha un suo stand (D20) a *Espoprofessionisti*: vi vuole illustrare i mestieri che le servono per poter funzionare al meglio. Di più: anche per voi ci potrebbe essere la possibilità di entrare nel suo grande team.

La città è da sempre impegnata nella formazione di giovani da inserire nei vari dicasteri: alle sue dipendenze attualmente ha quasi cento apprendisti. Sono aperte nuove posizioni di tirocinio per le professioni di giardiniere (1 posto), impiegato di logistica (1), impiegato di commercio (3), impiegato di economia domestica (1), operatore di edifici e infrastrutture (1), operatore socio-sanitario (5), operatore socio-assistenziale per la prima infanzia (1), cuoco (1) e assistente farmacia (1). Attenzione, c'è ancora poco tempo per farsi avanti. Affinché siano valide, le candidature unitamente ai documenti vanno consegnate *brevi manu* alla Cancelleria comunale entro le 14.30 di lunedì 31 marzo.

Chi verrà assunto entrerà a far parte di una

squadra composta da 2'100 collaboratori, rappresentanti dei mestieri più svariati: dall'architetto allo scalpellino, dall'economista all'insegnante, dal falegname all'assistente sociale, dal curatore di mostre al sorvegliante dei musei.

OCCHIO A...

C'è anche una scuola per funzionari amministrativi e politici attivi: il Centro di formazione per gli enti locali (CFEL), un istituto scolastico professionale di grado superiore (terziario B) con sede a Bellinzona. Stand D8.

I percorsi offerti dal CFEL mirano ad ampliare le conoscenze professionali attraverso temi legislativi, procedurali, relativi alla sicurezza sociale e, per i dirigenti al management. Le lezioni sono strutturate in forma modulare per dare la possibilità ai partecipanti di conciliare gli impegni professionali e/o politici con quelli formativi. **Luca Banfi**, docente dell'istituto, sottolinea che sono due le aree di riferimento: quella propriamente degli Enti locali per quadri dirigenti, funzionari amministrativi e politici attivi, in particolare nei comuni ticinesi; e quella della sicurezza sociale con programmi specifici per curatori privati, consulenti nell'ambito della Laps e specialisti in assicurazioni sociali.

INCONTRI

Dal Brasile al Ticino per un apprendistato



Grazie al pretirocinio d'integrazione, Joyce ha trovato la sua strada nel settore industriale: agente tecnico di materie sintetiche

«La vita è fatta di scelte e io ho voluto fare la mia». Non ci credevano in famiglia che per venire a raggiungere la madre in Svizzera, **Joyce Maria do Nascimento** sarebbe riuscita a staccarsi dal suo Brasile. Non solo si è adattata alla cultura e al clima, anche se dice di avere pochi amici e passare molto tempo in casa, ma dopo sei mesi dal suo arrivo in Ticino ha subito trovato un posto di apprendistato. Un tirocinio impegnativo in un settore industriale che, per ritmi e sforzo fisico (si lavora spesso con le macchine), registra una presenza in maggioranza maschile.

Joyce ha 16 anni, è contenta di ciò che fa, s'impegna e già pensa a conseguire la maturità professionale. «È molto volenterosa: siamo contenti di averla nel nostro effettivo» spiega **Ivan Pavlovic**, che segue la giovane nel suo tirocinio alla Rex articoli tecnici SA a Mendrisio.

Joyce sta seguendo la formazione di **Agente tecnico di materie sintetiche**. D'accordo, direte voi, ma che cosa è? Ce lo spiega con un indovinello Joyce: «Quante materie sono presenti negli oggetti di uso comune? Ecco, io lavoro con una materia particolare: la gomma che si trova nei cingoli dei carri armati ma anche nelle valvole della lavastoviglie. Ed è componente fondamentale pure per l'elica della macchina del gelato o per gli ammortizzatori dei treni. Insomma, tutti voi avete a che fare con la gomma».

Perché hai scelto una professione tanto particolare? «Arrivata in Ticino ho seguito il pretirocinio d'integrazione dove mi è

stato segnalato il sito internet dell'orientamento. Sono andata a curiosare, ho messo la parola chiave "chimica", perché è una materia che mi piace, ed è saltata fuori la professione di agente tecnico di materie sintetiche. Ho così scritto una lettera di candidatura alla Rex che, incuriosita dal fatto che fossi una donna, mi ha invitata a svolgere uno stage: mi è subito piaciuto il lavoro! Così ho iniziato la mia avventura da apprendista».

All'inizio la ragazza è stata inserita nell'ufficio tecnico: «È stato bello perché si disegnava molto. Ora sto invece provando l'officina e non è una passeggiata. Per esempio, io una morsa non riesco ad aprirla con la forza di un solo braccio, ma devo far leva con tutto il corpo».

In officina è molto caldo e l'odore della gomma è intenso. «Metto le cuffie per il rumore e la mascherina per l'odore. Per reggere il ritmo ti deve piacere questo lavoro e a me piace. Non ho neanche perso la mia femminilità. Le unghie le ho dovute tagliare per questioni di sicurezza, ma sono sempre dipinte, vede?».

Joyce è tenace: si alza alle 5.30 per recarsi in azienda dove è impegnata dalle 7.30 alle 16.45. Finito il turno, torna a casa. «Arrivo verso le 18.30, faccio la doccia, studio mezz'ora ogni giorno, ceno e alle nove sono a letto perché arrivo a sera stanchissima». Intanto, sogna il momento in cui conseguirà l'AFC: «Vorrei poi andare a lavorare in un'azienda simile in Germania per imparare il tedesco».

