

**Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**  
Direzione Generale del Mercato del Lavoro Divisione III

**Roma, 10 Marzo 2005**

**Alle Direzioni Regionali del Lavoro**  
**Alle Regioni – Assessorati alla Formazione Professionale**  
**Alle Province Autonome di Trento e Bolzano**  
**LORO SEDI**

Prot. n°296/PU/C/C

Allegato A (formato .doc)

Allegato B (formato .doc)

**Oggetto: 1. Programma di esame per l'abilitazione alla funzione di centralinista telefonico non vedente (art.2, comma 5°, legge 29 marzo 1985, n.113)**  
**2. Programma di esame per l'acquisizione delle qualifiche professionali individuate dal D.M. 10. 01. 2000.**

1. La legge 29 Marzo 1985 n.113, espressamente richiamata dall'art. 1, comma 3, della legge 68/99, prevede che i non vedenti possono ottenere l'iscrizione all'Albo nazionale dei centralinisti telefonici, solo se abilitati a detta funzione. Ai sensi dell'art. 2, comma 2, della legge 113/85, l'abilitazione professionale si consegue, per coloro che frequentano corsi professionali attraverso il superamento dell'esame di abilitazione.

Il programma di detto esame è stato predisposto, come è noto, da questo Ministero con circolare n.50/92 del 10 aprile 1992.

Per garantire una maggiore tutela alla categoria dei non vedenti ed offrire maggiori possibilità di inserimento professionale nel rinnovato mondo del lavoro, questo Ministero, d'accordo con la categoria interessata, ha ritenuto, considerato il notevole progresso tecnologico verificatosi nel settore della comunicazione telefonica, di dover aggiornare il programma d'esame di abilitazione per i centralinisti non vedenti.

Il programma di esame per l'abilitazione a centralinista telefonico minorato della vista prevede le otto prove d'esame sottoindicate, di cui 5 teoriche e 3 pratiche, per ciascuna delle quali vengono specificati, nell'allegato A, gli argomenti su cui deve vertere la prova:

**- prova teorica**

1) Doveri del centralinista e modalità di comunicazione al telefono

2) Cultura generale

3) Telefonia e centralino

4) Informatica

5) Lingue Straniere

- **prova pratica**

1) Braille (o altra modalità di scrittura e di lettura afferente la minorazione visiva)

2) Centralino Telefonico - Operazioni al posto operatore (comprehensive di comunicazioni in lingue straniere)

3) Uso del personal computer e delle periferiche specifiche per minorati della vista e programmi applicativi.

Appare opportuno precisare che il superamento dell'esame di abilitazione si consegue solamente se, in ognuna delle 8 prove di esame, viene raggiunta almeno la sufficienza.

2. Il Decreto Ministeriale 10 gennaio 2000 recante "Individuazione di qualifiche equipollenti a quella del centralinista telefonico non vedente, ai fini dell'applicazione della legge 29 marzo 1985, n.113, ai sensi di quanto disposto dall'art. 45 – comma 12, della legge 17 maggio 1999, n.144", riconosce equipollenti a quella di centralinista telefonico non vedente, le seguenti qualifiche:

a) operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

b) operatore telefonico addetto alla gestione e all'utilizzazione di banche dati

c) operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e telesoccorso.

Il programma di esame per il conseguimento dell'abilitazione professionale allo svolgimento delle suddette qualifiche, prevede le dieci prove d'esame sottoindicate, di cui 6 teoriche e 4 pratiche, per ciascuna delle quali vengono specificati, nell'allegato B, gli argomenti su cui deve vertere la prova:

- **prova teorica**

1) Doveri del centralinista e modalità di comunicazione al telefono

2) Cultura generale

3) Telefonia e centralino

4) Informatica

5) Lingue Straniere

6) area di indirizzo concernente la specializzazione.

- **prova pratica**

- 1) Braille (o altre modalità di scrittura e di lettura afferente la minorazione visiva)
- 2) Centralino Telefonico. Operazioni al posto operatore (comprehensive di comunicazioni in lingue straniere)
- 3) Uso del personal computer e delle periferiche specifiche per minorati della vista e programmi applicativi.
- 4) area di indirizzo concernente la specializzazione.

Il superamento dell'esame di abilitazione si consegue solamente se, in ognuna delle 10 prove di esame, viene raggiunta almeno la sufficienza.

Si precisa che l'accesso ai corsi di formazione professionale, per il conseguimento delle qualifiche equipollenti di cui al D.M. 10.1.2000, è subordinato alla presentazione del diploma di scuola media superiore.

I minorati della vista, in possesso di qualifica di centralinista telefonico non vedente e di iscrizione all'Albo, possono accedere ai corsi per il conseguimento delle qualifiche professionali di cui al D.M. 10.1.2000, con titolo di studio inferiore.

Secondo quanto previsto dai nuovi programmi d'esame, per le prove relative alle nozioni di informatica, all'uso del computer, alla comunicazione ed al telemarketing, l'esame potrà essere valutato da un membro della Commissione regionale per l'esame di abilitazione di cui all'art. 2 della legge 113/85, che abbia sufficienti conoscenze in materia, avvalendosi eventualmente anche della collaborazione di consulenti esterni che offrano volontariamente e gratuitamente la propria disponibilità.

Dovrà da ultimo essere creata un'appendice all'Albo nazionale dei centralinisti telefonici non vedenti, articolato a livello regionale ai sensi della legge 113/85, ai fini dell'iscrizione all'Albo dei soggetti abilitati alle funzioni individuate dal D.M. 10 gennaio 2000.

A decorrere dalla data della presente circolare tutti gli esami dovranno essere effettuati secondo i nuovi programmi, stabiliti con il presente provvedimento.

Roma 10 marzo '05

**Esami di abilitazione alla funzione di centralinista telefonico per i privi della vista (legge 29.03.1985, n.113 art.2, comma 5)**

**PROVE D'ESAME**

- prova teorica
  - 1) Doveri del centralinista e modalità di comunicazione al telefono
  - 2) Cultura generale
  - 3) Telefonia e centralino
  - 4) Informatica
  - 5) Lingue Straniere
  
- prova pratica
  - 1) Braille (o altra modalità di scrittura e di lettura afferente la minorazione visiva)
  - 2) Centralino Telefonico - Operazioni al posto operatore (comprehensive di comunicazioni in lingue straniere)
  - 3) Uso del personal computer e delle periferiche specifiche per minorati della vista e programmi applicativi.

**PROGRAMMA D'ESAME:**

**1) Cultura generale**

- Elementi conoscitivi di base della costituzione Italiana e dell'Amministrazione dello Stato, delle Regioni e degli Enti Locali.
- Cenni sull'Unione Europea e suo ordinamento.
- Cenni di economia.
- Elementi di diritto del lavoro (leggi di tutela del lavoratore non vedente).
- Normativa sul trattamento dei dati personali (legge 675/96).

**2) Lingue straniere.**

- nozione di inglese e di un'altra lingua straniera limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista.

**3) Telefonia – doveri del centralinista**

- evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica con particolare riferimento a quella mobile.
- Cenni sull'offerta del servizio telefonico.
- Modalità di comunicazione al telefono.

**4) Centralino telefonico e posto operatore**

- conoscenza ed uso del posto operatore.
- Operatività del centralino.
- Tipi di centralino
- Tipi di apparecchi interni e loro funzioni.

- Servizi offerti da un centralino.

## 5) **Informatica**

- concetti di base della tecnologia informatica.
- Conoscenza dell'architettura del personal computer
- Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo.
- Software applicativi: i principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura.
- Utilizzo di un software per la gestione di rubrica telefonica
- Reti informatiche: software di navigazione in Internet e posta elettronica.
- Conoscenza dei principali ausili informatici per non vedenti.

## 6) **Braille**

- conoscenza ed uso del sistema di scrittura e lettura del braille.

## ALLEGATO B

**Esami di abilitazione alle funzioni di operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni al pubblico, di operatore telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati, di operatore telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (D.M. 10.01.2000)**

### PROVE D'ESAME:

- prova teorica
  - 1) Doveri del centralinista e modalità di comunicazione al telefono
  - 2) Cultura generale
  - 3) Telefonia e centralino
  - 4) Informatica
  - 5) Lingue Straniere
  - 6) area di indirizzo concernente la specializzazione
  
- prova pratica
  - 1) Braille (o altre modalità di scrittura e di lettura afferente la minorazione visiva)
  - 2) Centralino Telefonico. Operazioni al posto operatore (comprehensive di comunicazioni in lingue straniere)
  - 3) Uso del personal computer e delle periferiche specifiche per minorati della vista e programmi applicativi
  - 4) area di indirizzo concernente la specializzazione

### PROGRAMMA D'ESAME

#### 1) COMUNICAZIONE

- Teoria e tecniche delle comunicazioni
- comunicazione interpersonale
- strumenti per la gestione della comunicazione
- gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali)
- gestione della tecnica della domanda

#### 2) GESTIONE SERVIZIO AL CLIENTE/RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- principi di relazioni pubbliche
- abilità comunicative con l'interlocutore
- gestione del colloquio telefonico
- comunicazione assertiva
- comunicazione negoziale
- comunicazione commerciale
- comunicazione motivazionale
- saper leggere i bisogni della clientela e capacità di problem solving
- competenza nell'intervista telefonica
- concetti di "immagine aziendale"
- elementi generali di marketing

### 3) DIRITTO/LAVORO

- call center: principali funzioni, attività in house e outsourcing
- elementi fondanti della Costituzione italiana
- l'amministrazione dello Stato, delle Regioni e degli Enti Locali
- l'Unione Europea e il suo ordinamento
- elementi di diritto del lavoro
- leggi di tutela del lavoratore non vedente
- la struttura della retribuzione (elementi base)
- normativa sul trattamento dei dati personali
- le norme sulla sicurezza nel posto di lavoro
- conoscenza della Pubblica Amministrazione
- elementi di base di organizzazione del lavoro

### 4) INFORMATICA

- nozioni generali di informatica
- conoscenza dell'architettura del personal computer
- uso del sistema operativo Windows
- uso dei programmi applicativi (elaboratore testi, foglio elettronico, internet e posta elettronica)
- gestione data base (consultazione, inserimento e modifica dati)
- conoscenza e uso degli ausili hardware e software per non vedenti e ipovedenti

### 5) TELEFONIA

- storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica
- conoscenza dell'offerta dei servizi telefonici
- modalità di comunicazione al telefono
- padronanza delle tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica
- padronanza delle tecniche di trasferimento della comunicazione telefonica

### 6) LINGUE STRANIERE

- conoscenza di base della lingua straniera inglese e di altra lingua europea
- competenza di base per la gestione del colloquio telefonico in lingua straniera
- conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego)

### 7) BRAILLE

- conoscenza e uso del sistema braille e/o modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva
- uso del braille attraverso i supporti elettronici (display braille) per i ciechi
- uso di hardware e di software specifici per l'ingrandimento dei caratteri per gli ipovedenti

### 8) ELEMENTI DI ECONOMIA

- cenni di economia generale

- il mercato del lavoro
- il denaro e la moneta
- il sistema delle imprese
- organizzazione aziendale
- modelli organizzativi pubblici e privati

## **AREE DISCIPLINARI PER INDIRIZZI DI SPECIALIZZAZIONE:**

- Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni pubbliche
  - Principi di relazioni pubbliche
  - competenza nelle relazioni interpersonali
  - competenza nell'efficacia del contatto telefonico
  - esemplificazione di modelli organizzativi per macrosettori (Credito, Sanità, Assicurativo, Pubblica Amministrazione, Turismo, ecc.)
  - approfondimento del colloquio in lingua straniera anche scritta
  - elementi di organizzazione di base
  
- Operatore addetto alla gestione di banche dati
  - principi di relazioni pubbliche
  - creazione, modifica e manutenzione di data base e di interfacce utente
  - tecniche di raccolta informazioni e di inserimento dati
  - approfondimento di un pacchetto di office automation
  - tecniche di raccolta informazioni/motori di ricerca ed inserimento dati
  - elementi di organizzazione di base
  
- Operatore addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso
  - principi di relazioni pubbliche
  - rapporto con la clientela
  - competenza nelle relazioni interpersonali
  - competenza nell'efficacia del contatto telefonico
  - elementi di organizzazione di base
  - a. Telemarketing:
    - il telemarketing
    - tecniche di marketing
    - tecniche di tele-selling e cross-selling
    - principi del marketing mix
  
  - b. Telesoccorso:
    - tecniche organizzative del telesoccorso
    - capacità di problem solving
    - nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico
    - nozioni di psicologia dell'emergenza