

RA 1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

1 - Gestire la comunicazione e l'assistenza in presenza

2 - Gestire la comunicazione e l'assistenza in remoto

1.4 – Comunicazione in lingua straniera

Offrire risposte e/o chiarimenti in lingua straniera nel rispetto dell'immagine.

1.3 – Reclami in presenza

Intercettare e comprendere per quanto possibile il problema del cliente, offrendo soluzioni standardizzate oppure individuando il referente interno deputati alla risoluzione della difficoltà, in maniera efficace e nel rispetto dell'immagine aziendale.

1.1 – Informazioni e chiarimenti in madrelingua

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere e dare informazioni e chiarimenti in madrelingua in maniera efficace e nel rispetto dell'immagine aziendale.

1.4 – Compilazione modulistica

A partire dalla richiesta / necessità del cliente somministrare modulistica di base, accompagnando l'interlocutore nella compilazione e trasmettere la modulistica gli uffici competenti.

1.2 - Registrazione e smistamento messaggi

Rilevare e annotare il messaggio dell'interlocutore al fine di trasmetterlo alla figura aziendale preposta o all'ufficio competente.

2.6 – Comunicazione telefonica in lingua straniera

Offrire risposte e/o chiarimenti telefonici in lingua straniera nel rispetto dell'immagine.

2.7 – Comunicazione elettronica in lingua straniera

Gestire la messaggistica e mail in lingua straniera nel rispetto dell'immagine.

2.4 – Reclami telefonici

Intercettare e comprendere per quanto possibile il problema del cliente, offrendo soluzioni standardizzate oppure individuando il referente interno deputati alla risoluzione della difficoltà, in maniera efficace e nel rispetto dell'immagine aziendale.

2.5 – Comunicazione elettronica personalizzata

Gestire la messaggistica email in "risposta" verso interlocutori o in "inoltrato" verso uffici o figure aziendali competenti elaborando comunicazioni personalizzate.

2.1 – Smistamento telefonate

Sulla base della richiesta/necessità dell'interlocutore, smistare le telefonate alla figura aziendale preposta o all'ufficio competente, annotando, se necessario la comunicazione qualora l'interessato non sia presente.

2.2 – Informazioni/chiarimenti in madrelingua

Sulla base della tipologia di interlocutore, accogliere la telefonata e dare informazioni/indicazioni/chiarimenti in maniera efficace utilizzando codici linguistici adeguati ed esprimendosi in lingua madre.

2.3 – Comunicazione elettronica con modello

Gestire la messaggistica email in "risposta" verso interlocutori o in "inoltrato" verso uffici o figure aziendali competenti utilizzando format standard.

RA 2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari

1 - Ricerca e gestione delle informazioni

2 - Gestione ed aggiornamento degli archivi

1.2 – Consultazione banche dati aziendali

Consultare le banche dati aziendali per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore

1.1 – Smistamento interno dell'informazione

Effettuare operazioni di smistamento interno dell'informazione agli uffici competenti, nel rispetto dei tempi e della natura dell'informazione stessa.

2.1 - Gestione archivi telefonici

Tenere costantemente aggiornati gli archivi telefonici aziendali, ricercando le informazioni mancanti e imputando i dati.

2.2 Gestione dei filtri alla comunicazione

Gestire filtri e autorizzazioni per il passaggio di chiamate, verso uffici interni, nel rispetto degli orari stabiliti o imposti dai singoli uffici per la reperibilità del referente.

FONTI

- Qualificazioni presenti nell'atlante
- Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG
- Manuali operativi degli esperti intervistati
- Siti specializzati in offerte di lavoro
- Il perfetto receptionist. Consigli per migliorare la tua accoglienza Aureliano Bonini (2010)
- La gestione della reception e la fidelizzazione del cliente e la fidelizzazione del cliente anche attraverso la gestione dei reclami, Cinzia Fiore, 2012