

### **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestire la comunicazione e l'assistenza in presenza: **5 casi**

**Dimensione 2** - Gestire la comunicazione e l'assistenza in remoto: **7 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Ricerca e gestione delle informazioni: **2 casi**

**Dimensione 2** - Gestione ed aggiornamento degli archivi: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 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**

Grado di complessità 3

**1.3 COMUNICAZIONE IN LINGUA STRANIERA**

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

Grado di complessità 2

**1.2 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

**1.2 COMPILAZIONE MODULISTICA**

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

Grado di complessità 1

**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

**1.1 REGISTRAZIONE E SMISTAMENTO MESSAGGI**

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

**2 - GESTIRE LA COMUNICAZIONE E L'ASSISTENZA IN REMOTO**

Grado di complessità 3

**2.3 COMUNICAZIONE TELEFONICA IN LINGUA STRANIERA**

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

## ADA.24.01.08 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALINO E ACCOGLIENZA

### 2.3 COMUNICAZIONE ELETTRONICA IN LINGUA STRANIERA

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

Grado di complessità 2

### 2.2 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

### 2.2 COMUNICAZIONE ELETTRONICA PERSONALIZZATA

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

Grado di complessità 1

### 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

### 2.1 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

### 2.1 COMUNICAZIONE ELETTRONICA CON MODELLO

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

## ADA.24.01.08 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALINO E ACCOGLIENZA

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Centralino telefonico analogico o digitale
- Telefoni analogici o digitali o softphones - telefoni virtuali su PC -
- Personal computer, principali software applicativi, posta elettronica
- Tipologia di informazioni/ricieste in entrata
- Modulistica a supporto di richiesta informazioni o utile all'inoltro di informazioni verso gli uffici competenti
- Manuali operativi e protocolli di accoglienza, conduzione di una conversazione in presenza o telefonica finalizzata all'erogazione di informazioni o alla gestione di un reclamo
- Norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di utilizzo di un centralino analogico/digitale
- Tecniche ed operatività di utilizzo di un centralino con "softphones"
- Tecniche ed operatività di smistamento dei messaggi

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Chiamata telefonica, messaggio verbale o elettronico trasmesso al destinatario interessato/competente
- Informazione richiesta erogata in presenza, al telefono, via posta elettronica, in lingua straniera se richiesto
- Reclamo gestito in presenza, al telefono, via posta elettronica, in lingua straniera se richiesto

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle modalità/dei protocolli di accoglienza, erogazione di informazioni e gestione di reclami
2. Le tecnologie impiegate in un centralino telefonico o punto di accoglienza

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: conduzione reale o simulata della gestione di un reclamo
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità/ai protocolli di accoglienza, erogazione di informazioni e gestione di reclami ed alle tecnologie utilizzate a supporto dell'attività di accoglienza e centralino

## ADA.24.01.08 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALINO E ACCOGLIENZA

telefonico

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 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**

Grado di complessità 2

**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

Grado di complessità 1

**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 - GESTIONE ED AGGIORNAMENTO DEGLI ARCHIVI**

Grado di complessità 1

**2.1 GESTIONE ARCHIVI TELEFONICI**

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

**2.1 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

## ADA.24.01.08 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALINO E ACCOGLIENZA

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Banche dati aziendali (elenco del personale, orari, reperibilità, etc.)
- Archivi telefonici
- Norme sulla tutela della privacy e sulla sicurezza dei dati

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche ed operatività di archiviazione ed aggiornamento banche dati
- Modalità e protocolli per lo smistamento e le modalità di contatto fra il richiedente esterno ed il referente interno

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Informazioni estratte da banche dati ed archivi telefonici
- Archivi telefonici aggiornati
- Informazioni smistate agli interessati secondo i protocolli aziendali

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle fonti di informazione utili ad un centralino telefonico o punto di accoglienza

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: conduzione reale o simulata di una ricerca di informazioni all'interno di una banca dati
2. Colloquio tecnico relativo alle tipologie di informazioni contenute in una banca dati utile ad un centralino e/o punto di accoglienza

#### **FONTI**

Qualificazioni presenti nell'atlante  
Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG  
Manuali operativi degli esperti intervistati  
Siti specializzati in offerte di lavoro

## **ADA.24.01.08 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI CENTRALINO E ACCOGLIENZA**

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