

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

### 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)**

---

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

### 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 gli 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

### **2.3 COMUNICAZIONE ELETTRONICA IN LINGUA STRANIERA**

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

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 telefonico

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

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

### 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

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

### 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