

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 1

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

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