

Dettaglio Area di attività

SETTORE - 24 Area comune

PROCESSO - Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

SEQUENZA DI PROCESSO - Pianificazione e gestione commerciale

ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care

RA1: Sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali

ATTIVITA' RA.24.04.09.1

Valutazione dei principali modelli di caring dei competitor

Individuazione dei requisiti e delle specifiche funzionali per la configurazione del modello di assistenza clienti sulla base delle strategie di marketing

RA2: Definire il sistema di accoglienza ed assistenza tecnica al cliente, sviluppando, a supporto delle procedure di assistenza, un sistema di informazioni standardizzato

ATTIVITA' RA.24.04.09.2

Predisposizione del piano di accoglienza ed assistenza clienti

Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela prima e dopo la vendita

Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela

in caso di riparazione/sostituzione del prodotto

Definizione di un sistema di informazioni standardizzato

RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing

ATTIVITA' RA.24.04.09.3

Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Codici ISTAT CP2021 associati all'ADA

Codice CP	Titolo CP
3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione
3.1.5.5.0	Tecnici della produzione di servizi

Codici ISTAT ATECO associati alla sequenza di processo

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.20.00	Attività dei call center



Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2019 INAPP | All Rights Reserved