

## Dettaglio Area di attività

---

**SETTORE** - 24 Area comune

**PROCESSO** - Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

**SEQUENZA DI PROCESSO** - Pianificazione e gestione commerciale

---

### **ADA.24.04.10 (ex ADA.25.224.728) - Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita**

RA1: Organizzare e gestire le risorse impegnate nel servizio di accoglienza/assistenza al cliente, a partire dalla definizione di stime previsionali dei volumi di servizio, assegnando alle risorse a disposizione, turni, compiti ed incarichi

#### ATTIVITA' RA.24.04.10.1

Definizione dei volumi previsionali di servizio

Individuazione del fabbisogno di personale e dei relativi carichi di lavoro

Realizzazione dell'allocazione operativa del personale di sala (es. turni, distribuzione dei compiti, ecc.)

RA2: Provvedere alle attività di monitoraggio e controllo delle performance e dell'efficienza del personale, definendo le variabili da osservare e misurare, elaborando report specifici

#### ATTIVITA' RA.24.04.10.2

Controllo delle performance e dell'efficienza del personale di sala

Definizione della struttura dei report in funzione delle diverse esigenze informative da monitorare

## Codici ISTAT CP2021 associati all'ADA

| Codice CP | Titolo CP                                                            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|
| 4.2.2.4.0 | Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita) |

## Codici ISTAT ATECO associati alla sequenza di processo

| Codice Ateco | Titolo Ateco                        |
|--------------|-------------------------------------|
| 82.91.20     | Agenzie di informazioni commerciali |
| 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 2025 INAPP | All Rights Reserved