

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 2019 INAPP | All Rights Reserved