

## Dettaglio Area di attività

---

SETTORE - 24 Area comune

PROCESSO - Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni

SEQUENZA DI PROCESSO - Pianificazione e gestione commerciale

---

### ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

RA1: Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendolo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami

#### ATTIVITA' RA.24.04.11.1

Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti

Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda

Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni

RA2: Completare le pratiche a supporto dell'assistenza telefonica al cliente, compilando report di quanto realizzato e inoltrando le richieste di intervento all'assistenza tecnica

#### ATTIVITA' RA.24.04.11.2

Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle

## Codici ISTAT CP2011 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