

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