Operatore call center Inbound

SETTORE 24. Area comune

REPERTORIO - Campania

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore call center Inbound	Campania
Operatore assistenza clienti	Lazio
Addetto customer care	Liguria
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia
Addetto al call center servizio clienti	Marche
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia
Operatore di call center	Sardegna
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

INAPP
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Operatore per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e per la facilitazione di servizi telematici	Calabria	2	X	X
Operatore call center Inbound	Campania	2	X	X
Tutor per l'energia domestica	Lazio	2	X	X
Addetto customer care	Liguria	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia	2	X	X
Operatore di call center	Sardegna	2	X	X
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	Toscana	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana	2	X	X
OPERATORE DI CALL CENTER	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore assistenza clienti	Lazio	1	X	
OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI	Veneto	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Op. telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	0		

Competenze

Titolo: Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center

Descrizione: Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center

Obiettivo: Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendolo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami
Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni
Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda
Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti

Risultato atteso: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
Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle informazioni fornite
Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

CONOSCENZE

Gamma di prodotti/servizi in vendita
Etica e deontologia della comunicazione
Normativa sulle comunicazioni elettroniche
Struttura organizzativa di un call center
Normativa sul trattamento dei dati personali
Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera
Fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea
Nozioni di base sull'utilizzo del software di gestione dell'attività di call center
Elementi di psicologia della comunicazione
Principi di customer care

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e/o in un'altra lingua straniera europea
Registrare le richieste dei clienti e le informazioni fornite compilando eventuali report
Applicare le procedure per l'inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento
Utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi)
Applicare tecniche di comunicazione telefonica
Utilizzare software gestione attività di call center

Reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali, ecc.
Comprendere ed interpretare esigenze e domande del cliente/utente

Titolo: Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica

Descrizione: Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica

Obiettivo: dati inseriti/estratti correttamente

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera
Tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base
Tecniche di consultazione di data base
Principali funzioni e attivita', in house e outsourcing, dei call-center
Tecniche di comunicazione efficace
Normativa sul trattamento dei dati personali
Organigrammi e schemi di processo

ABILITÀ/CAPACITÀ

Trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche
Rilevare dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base
Comprendere organigrammi e schemi di processo
Immettere ed estrarre dati da data-base
Acquisire dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite

Codici ISTAT CP2021 associati

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

Codici ISTAT ATECO associati

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