

## Tecnico esperto customer care

 **SETTORE 24. [Area comune](#)**

**REPERTORIO - Campania**

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care

#### Tabelle di equivalenza AdA

Tecnico esperto del Customer Relationship Management	Campania
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE	Friuli Venezia Giulia
Analista modello assistenza clienti	Lazio
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

#### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico esperto customer care	Campania	3	X	X	X
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna	3	X	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
Analista modello assistenza clienti	Lazio	3	X	X	X
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia	3	X	X	X
Tecnico esperto nella gestione di servizi	Molise	3	X	X	X
ESPERTO DI CUSTOMER CARE	Veneto	3	X	X	X

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Tecnico esperto del Customer Relationship Management	Campania	1		X	
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio	1	X		
RESPONSABILE CUSTOMER CARE	Lombardia	1			X

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
JUNIOR ASSISTANT MANAGER / MANAGERIN - JAM	Provincia autonoma di Bolzano	0			

## Competenze

**Titolo:** Definizione e gestione dei servizi di customer care

**Descrizione:** Definizione e gestione dei servizi di customer care

**Obiettivo:** Servizi di customer care definiti e gestiti sulla base del modello progettato

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care associate:

Risultato atteso:RA2: Definire il sistema di accoglienza ed assistenza tecnica al cliente, sviluppando, a supporto delle procedure di assistenza, un sistema di informazioni standardizzato

Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela in caso di riparazione/sostituzione del prodotto

Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela prima e dopo la vendita

Definizione di un sistema di informazioni standardizzato

Predisposizione del piano di accoglienza ed assistenza clienti

### CONOSCENZE

Elementi di customer relationship management (crm)

Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy

Elementi di organizzazione del lavoro

Metodologie di gestione di un call center

Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente

Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività

Tecniche e strumenti di customer care e di social customer care

Sistemi di budgeting e reporting

Elementi di qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc.

Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo

Software di gestione del customer service

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di coordinamento del lavoro

Applicare tecniche di budgeting

Applicare tecniche di gestione del personale

Tradurre le specifiche tecniche del modello di customer care in modalità operative (processi e procedure) per la erogazione dei servizi definiti

Definire le procedure di accoglienza del cliente e di assistenza tecnica e commerciale pre e post-vendita, identificando i fattori di costo/beneficio

Definire un sistema di informazione standardizzato elaborando documenti e materiali

Applicare criteri di organizzazione delle risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio

Definire le procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami

Definire le procedure per la gestione delle comunicazioni in entrata ed in uscita da parte del personale addetto ai servizi di customer care (telefonate, email)

**Titolo:** Monitoraggio e valutazione del processo di customer care

**Descrizione:** Monitoraggio e valutazione del processo di customer care

**Obiettivo:** Processo di customer care monitorato e valutato

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care associate:

Risultato atteso:RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing

Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

## CONOSCENZE

Elementi di organizzazione aziendale

Elementi di statistica

Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfaction

Tecniche di budgeting e reporting

Elementi di qualità del servizio nei processi marketing-vendite: comportamenti professionali, indicatori, ecc.

Strumenti di rilevazione della customer satisfaction

Metodologie per il monitoraggio e la valutazione dei processi di customer care

Software di gestione del customer service

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction

Individuare indicatori di performance e modalità operative di controllo dei processi di customer care

Applicare tecniche di valutazione della performance complessiva in base agli indicatori individuati

Applicare tecniche di valutazione dell'efficacia del modello di customer care adottato

Applicare tecniche di monitoraggio del piano di lavoro e individuare le cause degli scostamenti al fine di prospettare interventi migliorativi della gestione operativa

Adottare modalità di elaborazione e presentazione del reporting differenziate in relazione a tempistica e destinatari

Individuare soluzioni e proposte per la ottimizzazione di processi e procedure in coerenza con le esigenze di assistenza

Predisporre ed utilizzare gli strumenti per la rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center

**Titolo: Sviluppo del modello di customer care**

**Descrizione: Sviluppo del modello di customer care**

**Obiettivo: Modello di customer care definito e strutturato**

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care associate:

Risultato atteso:RA1: Sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali

Individuazione dei requisiti e delle specifiche funzionali per la configurazione del modello di assistenza clienti sulla base delle strategie di marketing

Valutazione dei principali modelli di caring dei competitor

Risultato atteso:RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing

Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

## CONOSCENZE

Elementi di customer relationship management (crm)

Tecniche di benchmarking

Tecniche e strumenti di analisi della concorrenza

Strategie e modelli di customer care

Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività

Modelli e strumenti di marketing strategico ed operativo

Principali metodologie della ricerca di mercato: indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, ecc

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di analisi di mercato e della concorrenza per individuare i principali modelli di caring applicabili

Applicare tecniche di analisi delle strategie di marketing aziendale per configurare il modello di customer care

Definire le specifiche funzionali del modello di customer care (servizi offerti, service level agreement, canali gestiti, target, linee di accesso e attesa, etc.)

Definire le caratteristiche distintive dei servizi core, stabilendone le peculiarità, il livello di qualità erogata e il target del cliente/utente

Determinare, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi

Identificare le attività complementari e di supporto ai servizi core (es. indagini di mercato, ricerche di marketing, ecc.)

### Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione
3.1.5.5.0	Tecnici della produzione di servizi

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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