

Operatore alle vendite telefoniche

 **SETTORE 12. [Servizi di distribuzione commerciale](#)**

REPERTORIO - Campania

AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)

Tabelle di equivalenza AdA

Addetto vendite telefoniche

Liguria

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Campania	2	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X
Operatore vendita a distanza	Lazio	2	X	X
Addetto vendite telefoniche	Liguria	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Basilicata	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Calabria	1	X	
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1		X
REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI E-COMMERCE E SOCIAL MARKETING	Friuli Venezia Giulia	1	X	
Tecnico commerciale di campagne advertising digitali	Lazio	1	X	
OPERATORE CALL CENTER OUTBOUND	Lombardia	1	X	
Operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Puglia	1	X	
Addetto alle vendite telefoniche a distanza	Sardegna	1	X	
Addetto alla realizzazione di interviste telefoniche e alla vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Toscana	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	Friuli Venezia Giulia	0		
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	0		

Competenze

Titolo: Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica

Descrizione: Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica

Obiettivo: cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

CONOSCENZE

Normativa sui contratti di compravendita

Strategie di marketing

Uso degli script

Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction

Tecniche di promozione e vendita a distanza

Tecniche di intervista telefonica

Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali

Normativa sulle comunicazioni elettroniche

Tecniche di comunicazione efficace

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente

Applicare metodi e tecniche di intervista telefonica al fine di acquisire i dati e rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti
Utilizzare script per la conduzione di operazioni di vendita telefonica
Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni
Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esporre i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento

Titolo: Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica

Descrizione: Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica

Obiettivo: vendita a distanza conclusa ed archiviata

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

Risultato atteso:RA2: Gestire gli ordinativi preparando il materiale, emettendo e controllando fatture e ricevute fiscali, provvedendo, precedentemente alla cura dei rapporti con i fornitori

Cura dei rapporti con i fornitori

Emissione e/o controllo di fatture o ricevute fiscali

Gestione degli ordinativi (acquisizione ed evasione)

CONOSCENZE

Normativa sulle comunicazioni elettroniche
Normativa sui contratti di compravendita
Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
Strategie di marketing
Procedure per la trasmissione dell'ordine
Nozioni di amministrazione e contabilità
Tecniche di promozione e vendita a distanza
Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure per la conclusione della vendita a distanza
Applicare procedure per la definizione di tempi e modalità di consegna dei prodotti venduti
Applicare procedure di trasmissione dell'ordine di acquisto ricevuto
Predisporre la modulistica per il perfezionamento del contratto di vendita a distanza
Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica
Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture
Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori

Titolo: Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza

Descrizione: Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza

Obiettivo: cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita a distanza

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita
Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)
Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

CONOSCENZE

Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
Normativa sui contratti di compravendita
Normativa sulle comunicazioni elettroniche
Tecniche di comunicazione efficace
Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita
Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali
Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction

ABILITÀ/CAPACITÀ

Identificare i motivi del reclamo rilevando problemi e difficoltà riscontrati dal cliente nell'utilizzo del prodotto
Proporre alternative e concordare con il cliente modalità per il ripristino della funzionalità del prodotto o per la resa ed il cambio della merce
Verificare se i difetti o i motivi di non soddisfazione segnalati rientrano nei casi previsti dalla garanzia
Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica
Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente
Applicare tecniche e strumenti per verificare la soddisfazione del cliente
Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.1.2.5.2	Venditori a distanza

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.99.10	Commercio al dettaglio di prodotti vari, mediante l'intervento di un dimostratore o di un incaricato alla vendita (porta a porta)
47.99.20	Commercio effettuato per mezzo di distributori automatici
47.91.10	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet
47.91.20	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione
47.91.30	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved