

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.

 SETTORE 24. [Area comune](#)

REPERTORIO - Basilicata

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza

#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D. Basilicata

CENTRALINISTA Lombardia

Centralinista telefonico su sistemi informatici Piemonte

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

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

| Qualificazione                                    | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 |
|---------------------------------------------------|------------|------------|-----|-----|
| CENTRALINISTA TELEFONICO                          | Abruzzo    | 2          | X   | X   |
| ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI            | Abruzzo    | 2          | X   | X   |
| CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE | Abruzzo    | 2          | X   | X   |

| Qualificazione                                                                                                                                                                                           | Repertorio            | RA<br>coperti | RA1 | RA2 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|-----|-----|
| ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE                                                                                                                                          | Abruzzo               | 2             | X   | X   |
| Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D. | Basilicata            | 2             | X   | X   |
| Operatore di assistenza telefonica alla clientela                                                                                                                                                        | Basilicata            | 2             | X   | X   |
| Op. telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a non vedenti o ipovedenti, L.113/1985, D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)     | Campania              | 2             | X   | X   |
| Centralinista telefonico non vedente                                                                                                                                                                     | Campania              | 2             | X   | X   |
| 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              | 2             | X   | X   |
| Op. telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (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              | 2             | X   | X   |
| ADDETTO ALLA CONTABILITA'                                                                                                                                                                                | Friuli Venezia Giulia | 2             | X   | X   |
| ADDETTO ALLA SEGRETERIA                                                                                                                                                                                  | Friuli Venezia Giulia | 2             | X   | X   |
| Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza                                                                                                                                        | Lazio                 | 2             | X   | X   |

| Qualificazione                                                                                          | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----|-----|
| Operatore amministrativo                                                                                | Liguria    | 2          | X   | X   |
| Addetto all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (portiere centralinista) | Liguria    | 2          | X   | X   |
| CENTRALINISTA                                                                                           | Lombardia  | 2          | X   | X   |
| Centralinista telefonico su sistemi informatici                                                         | Piemonte   | 2          | X   | X   |
| Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino                                       | Puglia     | 2          | X   | X   |
| Centralinista telefonico su sistemi informatici                                                         | Sicilia    | 2          | X   | X   |
| Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico      | Umbria     | 2          | X   | X   |

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

| Qualificazione                                                    | Repertorio            | RA coperti | RA1 | RA2 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-----|-----|
| Operatore segretariale                                            | Campania              | 1          | X   |     |
| ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE | Friuli Venezia Giulia | 1          | X   |     |
| ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI                                      | Friuli Venezia Giulia | 1          | X   |     |
| ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA                   | Friuli Venezia Giulia | 1          | X   |     |

| Qualificazione                                         | Repertorio            | RA coperti | RA1 | RA2 |
|--------------------------------------------------------|-----------------------|------------|-----|-----|
| TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA        | Friuli Venezia Giulia | 1          | X   |     |
| Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA |                       |            |     |     |
| Qualificazione                                         | Repertorio            | RA coperti | RA1 | RA2 |
| TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'        | Friuli Venezia Giulia | 0          |     |     |
| TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE                  | Friuli Venezia Giulia | 0          |     |     |

## Competenze

**Titolo:** Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

**Descrizione:** prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

**Obiettivo:** prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

criteri e metodi per la valutazione dei rischi  
 legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza  
 metodi di sorveglianza  
 misure generali di tutela

organi di vigilanza, controllo, assistenza  
principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo  
principali rischi legati all'uso di attrezzature  
principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro,  
relativi obblighi e responsabilità  
procedure di emergenza e primo soccorso  
uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

### ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le misure di tutela e di prevenzione  
applicare tecniche di primo soccorso  
individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro  
riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio  
riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature  
usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di protezione  
individuale

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

**Descrizione:** dati inseriti/estratti correttamente

**Obiettivo:** dati inseriti/estratti correttamente

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate

Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

Risultato atteso:RA2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari

Aggiornamento degli archivi telefonici

Ricerca di numeri telefonici

Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

## CONOSCENZE

tecniche di comunicazione efficace

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base

tecniche di gestione del colloquio telefonico

tecniche di consultazione di data base

principali funzioni e attivita', in house e outsourcing, dei call-center

organigrammi e schemi di processo

normativa sul trattamento dei dati personali

## ABILITÀ/CAPACITÀ

rilevare dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base

acquisire dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite

trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche

comprendere organigrammi e schemi di processo

immettere ed estrarre dati da data-base

**Titolo:** Gestione operativa delle funzioni di centralino telefonico

**Descrizione:** flusso telefonate correttamente gestito

**Obiettivo:** flusso telefonate correttamente gestito

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in

remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi  
Ricezione e recapito di messaggi  
Ricezione e smistamento delle telefonate  
Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

Risultato atteso:RA2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari  
Aggiornamento degli archivi telefonici  
Ricerca di numeri telefonici  
Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

## CONOSCENZE

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza  
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)  
tecniche di gestione del colloquio telefonico  
principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center  
normativa sul trattamento dei dati personali  
elementi di teoria e tecnica delle comunicazioni  
fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea  
cenni su evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica  
classificazioni, tipologie e funzioni di centralini e apparecchi telefonici  
funzioni e servizi telefonici  
funzioni e uso della

## ABILITÀ/CAPACITÀ

trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche  
applicare tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica (sia in italiano che in un'altra lingua europea)  
autorizzare e/o effettuare telefonate in entrata e in uscita  
applicare tecniche di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita  
aggiornare archivi telefonici  
ricercare numeri telefonici  
provvedere alla registrazione e gestione delle messaggerie vocali

**Titolo:** Erogazione di informazioni e assistenza via telefono

**Descrizione:** richiesta telefonica di informazioni gestita con efficacia e cortesia

**Obiettivo:** richiesta telefonica di informazioni gestita con efficacia e cortesia

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate

Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

## CONOSCENZE

tecniche di comunicazione efficace

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

tecniche di gestione del colloquio telefonico

elementi di marketing

normativa sul trattamento dei dati personali

elementi di teoria e tecnica delle comunicazioni

principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center

organigrammi e schemi di processo

elementi di base di organizzazione aziendale

cenni di organizzazione del lavoro

concetti di

principi di public relations

fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea

cenni su funzioni e organizzazione della p.a.



## ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di comunicazione efficace  
comprendere ed interpretare esigenze e domande del cliente/utente  
fornire indicazioni chiare e comprensibili al cliente/utente  
applicare tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e in un'altra lingua straniera europea  
applicare tecniche di gestione del colloquio telefonico  
reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali di procedura etc.  
acquisire informazioni interfacciandosi con i responsabili di riferimento  
consultare materiali informativi su documenti cartacei e on-line

**Titolo:** Applicazione del sistema Braille nella gestione dei servizi telefonici di assistenza alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico

**Descrizione:** assistenza telefonica alla clientela realizzata efficacemente

**Obiettivo:** assistenza telefonica alla clientela realizzata efficacemente

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

tipologie e modalità di funzionamento dei supporti elettronici per non vedenti e ipovedenti (display braille)  
tipologie e modalità di funzionamento degli ausili hardware e software per non vedenti e ipovedenti  
sistema braille o altre modalità di scrittura e di lettura afferenti la minorazione visiva  
normativa sulla pari opportunità di accesso al mercato del lavoro del lavoratore non vedente  
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)  
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

## ABILITÀ/CAPACITÀ

utilizzare supporti elettronici per non vedenti e ipovedenti  
 utilizzare ausili hardware e software per non vedenti e ipovedenti  
 utilizzare il sistema braille e/o altre modalita' di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva

### Codici ISTAT CP2021 associati

| Codice    | Titolo        |
|-----------|---------------|
| 4.2.2.3.0 | Centralinisti |

### Codici ISTAT ATECO associati

| Codice Ateco | Titolo Ateco                                            |
|--------------|---------------------------------------------------------|
| 82.11.01     | Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio |

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved