

#### Dettaglio Qualificazione | Atlante Lavoro | INAPP

### Tecnico esperto nella gestione dei servizi

SETTORE 24. <u>Area comune</u>
REPERTORIO - Lazio

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.01 (ex ADA.25.223.719) - Sviluppo del piano strategico di marketing

| Tabelle di equivalenza AdA                 |                |
|--|----------------|
| Tecnico del marketing                      | Basilicata     |
| Esperto nella gestione aziendale           | Campania       |
| TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE   | Emilia-Romagna |
| TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI  | Emilia-Romagna |
| Tecnico esperto nella gestione aziendale   | Lazio          |
| Tecnico esperto nella gestione dei servizi | Lazio          |
| ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING            | Lombardia      |
| MANAGER DI DISTRETTO COMMERCIALE           | Lombardia      |
| ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE         | Lombardia      |
| ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE          | Lombardia      |
| PRODUCT MANAGER                            | Lombardia      |
| ESPERTO DI MARKETING                       | Lombardia      |
| Tecnico delle attività di marketing        | Puglia         |



| Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione | Puglia  |
|--|---------|
| Tecnico delle attività di marketing  | Toscana |
| Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione | Toscana |

### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

| Qualificazione  | Repertorio     | RA<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|---|----------------|---------------|-----|-----|-----|
| EXPORT MANAGER  | Abruzzo        | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| TECNICO DEL MARKETING   | Abruzzo        | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| Tecnico delle industrie culturali e creative  | Basilicata     | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| Tecnico del marketing   | Basilicata     | 3             | Х   | Χ   | Χ   |
| Tecnico delle attività di<br>marketing  | Calabria       | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| Responsabile della direzione<br>e del coordinamento delle<br>strategie di marketing e di<br>comunicazione | Calabria       | 3             | Х   | X   | X   |
| Esperto nella gestione aziendale  | Campania       | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| TECNICO ESPERTO NELLA<br>GESTIONE AZIENDALE   | Emilia-Romagna | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| TECNICO ESPERTO NELLA<br>GESTIONE DI SERVIZI  | Emilia-Romagna | 3             | Х   | Χ   | Χ   |



| Qualificazione   | Repertorio                      | RA<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|--|---------------------------------|---------------|-----|-----|-----|
| Tecnico esperto nella<br>gestione dei servizi  | Lazio                           | 3             | X   | Х   | X   |
| PRODUCT MANAGER  | Lombardia                       | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| MANAGER DI DISTRETTO<br>COMMERCIALE  | Lombardia                       | 3             | Χ   | Χ   | X   |
| ESPERTO DI GESTIONE DI<br>COOPERATIVE  | Lombardia                       | 3             | Χ   | Х   | X   |
| Tecnico esperto nella<br>gestione aziendale  | Molise                          | 3             | Χ   | Χ   | X   |
| Tecnico esperto nella<br>gestione di servizi   | Molise                          | 3             | Χ   | Χ   | X   |
| Digital marketing specialist   | Provincia Autonoma<br>di Trento | 3             | Χ   | Χ   | X   |
| Responsabile della direzione<br>e del coordinamento delle<br>strategie di marketing e di<br>comunicazione  | Puglia                          | 3             | Х   | X   | X   |
| Tecnico delle attività di<br>marketing   | Puglia                          | 3             | Χ   | Χ   | X   |
| Tecnico della promozione e<br>del coordinamento delle reti<br>di imprese - (Manager di reti<br>di imprese) | Sardegna                        | 3             | Х   | X   | Х   |
| Responsabile della direzione<br>e del coordinamento delle<br>strategie di marketing e di<br>comunicazione  | Toscana                         | 3             | Х   | Х   | Х   |
| Tecnico delle attività di<br>marketing   | Toscana                         | 3             | Х   | Х   | Х   |



| Qualificazione                     | Repertorio | RA<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|------------------------------------|------------|---------------|-----|-----|-----|
| Tecnico del marketing<br>turistico | Umbria     | 3             | Х   | Χ   | X   |
| Tecnico del marketing operativo    | Umbria     | 3             | Χ   | Χ   | Х   |
| ESPERTO MARKETING                  | Veneto     | 3             | Χ   | Χ   | X   |

| Qualificazione  | Repertorio               | RA<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|---|--------------------------|---------------|-----|-----|-----|
| MARKETING STRATEGICO  | Friuli Venezia<br>Giulia | 2             | Χ   |     | Χ   |
| MARKETING ANALITICO   | Friuli Venezia<br>Giulia | 1             |     | Χ   |     |
| Tecnico esperto nella gestione<br>aziendale   | Lazio                    | 1             | Χ   |     |     |
| ESPERTO DI MARKETING  | Lombardia                | 1             |     |     | Χ   |
| ESPERTO GESTIONE AREA<br>MARKETING  | Lombardia                | 1             |     |     | Χ   |
| ESPERTO GESTIONE AREA<br>COMMERCIALE  | Lombardia                | 1             |     |     | Χ   |
| Tecnico della definizione di<br>strategie di mercato e della<br>pianificazione di azioni di<br>marketing nel settore della<br>pesca | Sicilia                  | 1             | Х   |     |     |



| Qualificazione  | Repertorio | RA<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|---|------------|---------------|-----|-----|-----|
| Tecnico per la divulgazione di<br>un prototipo o di un risultato di<br>ricerca ad alto valore<br>innovativo | Toscana    | 2             | Χ   | Х   |     |

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

| Qualificazione  | Repertorio | RA<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|---|------------|---------------|-----|-----|-----|
| Responsabile analista di business<br>(Business Analyst)                           | Calabria   | 0             |     |     |     |
| Gestire attività SEO e SEM  | Lombardia  | 0             |     |     |     |
| Gestire le attività di social media<br>marketing                                  | Lombardia  | 0             |     |     |     |
| ANALISTA DI BUSINESS  | Lombardia  | 0             |     |     |     |
| Esperto analisi di mercato  | Sardegna   | 0             |     |     |     |
| Tecnico superiore per il marketing e<br>l?internazionalizzazione delle<br>imprese | Sicilia    | 0             |     |     |     |

ADA.24.04.02 (ex ADA.25.223.720) - Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)

## Tabelle di equivalenza AdA

| Tecnico del marketing           | Basilicata     |
|---------------------------------|----------------|
| Esperto commerciale-marketing   | Campania       |
| TECNICO COMMERCIALE - MARKETING | Emilia-Romagna |



| TECNICO COMMERCIALE-MARKETING       | Friuli Venezia Giulia |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Tecnico commerciale - marketing     | Lazio                 |
| Tecnico del marketing               | Liguria               |
| PRODUCT MANAGER                     | Lombardia             |
| ESPERTO DI MARKETING                | Lombardia             |
| ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING     | Lombardia             |
| Tecnico delle attività di marketing | Puglia                |
| Tecnico delle attività di marketing | Toscana               |

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

| Qualificazione                                | Repertorio     | RA<br>coperti | RA1 | RA2 |
|---|----------------|---------------|-----|-----|
| TECNICO DEL MARKETING                         | Abruzzo        | 2             | Χ   | Χ   |
| Tecnico delle attività di<br>marketing        | Calabria       | 2             | Χ   | X   |
| TECNICO COMMERCIALE -<br>MARKETING            | Emilia-Romagna | 2             | Χ   | X   |
| Tecnico commerciale -<br>marketing            | Lazio          | 2             | Χ   | X   |
| Tecnico esperto nella gestione<br>dei servizi | Lazio          | 2             | X   | X   |
| Tecnico del marketing                         | Liguria        | 2             | Χ   | Χ   |
| PRODUCT MANAGER                               | Lombardia      | 2             | Χ   | Χ   |



| Qualificazione                         | Repertorio                      | RA<br>coperti | RA1 | RA2 |
|--|---------------------------------|---------------|-----|-----|
| Tecnico del marketing                  | Piemonte                        | 2             | Χ   | Χ   |
| Digital marketing specialist           | Provincia Autonoma di<br>Trento | 2             | X   | Х   |
| Tecnico delle attività di<br>marketing | Puglia                          | 2             | Χ   | Х   |
| Tecnico specializzato in marketing     | Sicilia                         | 2             | Х   | Х   |
| Tecnico delle attività di<br>marketing | Toscana                         | 2             | Х   | Х   |
| Tecnico del marketing operativo        | Umbria                          | 2             | Χ   | Х   |
| ESPERTO MARKETING                      | Veneto                          | 2             | Χ   | Х   |

| Qualificazione   | Repertorio | RA<br>coperti | RA1 | RA2 |
|--|------------|---------------|-----|-----|
| Tecnico del marketing  | Basilicata | 1             | Χ   |     |
| Tecnico della definizione di strategie di<br>mercato, della pianificazione di azioni di<br>marketing e della gestione di rapporti con<br>la clientela e le reti di vendita | Calabria   | 1             | Χ   |     |
| Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione   | Calabria   | 1             | Χ   |     |
| ESPERTO DI MARKETING   | Lombardia  | 1             |     | Χ   |
| ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING  | Lombardia  | 1             |     | Χ   |
| Tecnico delle attività di marketing  | Marche     | 1             | Χ   |     |



| Qualificazione   | Repertorio | RA<br>coperti | RA1 RA |
|--|------------|---------------|--------|
| Tecnico della definizione di strategie di<br>mercato, della pianificazione di azioni di<br>marketing e della gestione di rapporti con<br>la clientela e le reti di vendita | Puglia     | 1             | X      |
| Tecnico della definizione di strategie di<br>mercato, della pianificazione di azioni di<br>marketing e della gestione di rapporti con<br>la clientela e le reti di vendita | Toscana    | 1             | X      |
| Tecnico del marketing turistico  | Umbria     | 1             | Χ      |

# Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

| Qualificazione   | Repertorio               | RA<br>coperti | RA1 | RA2 |
|--|--------------------------|---------------|-----|-----|
| Esperto commerciale-marketing  | Campania                 | 0             |     |     |
| TECNICO DELLA PRODUZIONE E<br>COMMERCIALIZZAZIONE DI PRODOTTI A<br>BASE DI CARNE E PRODOTTI ITTICI | Friuli Venezia<br>Giulia | 0             |     |     |
| TECNICO COMMERCIALE-MARKETING  | Friuli Venezia<br>Giulia | 0             |     |     |
| TECNICO DELLA PRODUZIONE E<br>COMMERCIALIZZAZIONE DI PRODOTTI<br>LATTIERO-CASEARI                  | Friuli Venezia<br>Giulia | 0             |     |     |
| Tecnico esperto nella gestione aziendale   | Lazio                    | 0             |     |     |
| SPECIALISTA SEM (SEM SPECIALIST)   | Lombardia                | 0             |     |     |
| SPECIALISTA SEO (SEO SPECIALIST)   | Lombardia                | 0             |     |     |



| Qualificazione  | Repertorio                          | RA<br>coperti | RA1 | RA2 |
|---|-------------------------------------|---------------|-----|-----|
| JUNIOR ASSISTANT MANAGER /<br>MANAGERIN - JAM                 | Provincia<br>autonoma di<br>Bolzano | 0             |     |     |
| Tecnico dell'elaborazione delle strategie<br>di comunicazione | Puglia                              | 0             |     |     |
| Tecnico del marketing   | Sardegna                            | 0             |     |     |
| Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione    | Toscana                             | 0             |     |     |

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

|                |            | RA      |     |     |     |
|----------------|------------|---------|-----|-----|-----|
| Qualificazione | Repertorio | coperti | RA1 | RA2 | RA3 |



| Qualificazione                                    | Repertorio            | RA<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|---|-----------------------|---------------|-----|-----|-----|
| Tecnico esperto customer care                     | Campania              | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| TECNICO ESPERTO NELLA<br>GESTIONE DI SERVIZI      | Emilia-Romagna        | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| DEFINIZIONE DEL SERVIZIO<br>DI CUSTOMER CARE      | Friuli Venezia Giulia | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| Analista modello assistenza<br>clienti            | Lazio                 | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| RESPONSABILE UFFICIO<br>RELAZIONI CON IL PUBBLICO | Lombardia             | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| Tecnico esperto nella<br>gestione di servizi      | Molise                | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |
| ESPERTO DI CUSTOMER<br>CARE                       | Veneto                | 3             | Χ   | Χ   | Χ   |

| Qualificazione  | Repertorio | RA<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|---|------------|---------------|-----|-----|-----|
| Tecnico esperto del Customer<br>Relationship Management | Campania   | 1             |     | Χ   |     |
| Tecnico esperto nella gestione dei<br>servizi           | Lazio      | 1             | X   |     |     |
| RESPONSABILE CUSTOMER CARE                              | Lombardia  | 1             |     |     | Х   |

# Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA



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

ADA.24.05.01 (ex ADA.25.219.704) - Pianificazione strategica e gestione dei processi correnti (Operations management)

| Tabelle di equivalenza AdA  |                       |
|---|-----------------------|
| TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI   | Emilia-Romagna        |
| TECNICO DELLA PRODUZIONE MANIFATTURIERA   | Friuli Venezia Giulia |
| Tecnico esperto nella gestione dei servizi  | Lazio                 |
| ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE  | Lombardia             |
| ESPERTO GESTIONE AREA PRODUZIONE  | Lombardia             |
| Responsabile della gestione e del controllo degli aspetti<br>produttivi dell'impresa agricola     | Puglia                |
| Responsabile della gestione e del controllo degli aspetti<br>produttivi dell'impresa agricola     | Toscana               |
| Responsabile delle attività di pianificazione, programmazione e controllo del processo produttivo | Toscana               |

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

| Qualificazione                              | Repertorio     | RA coperti | RA1 | RA2 |
|---|----------------|------------|-----|-----|
| TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE<br>AZIENDALE | Emilia-Romagna | 2          | Х   | Χ   |



| Qualificazione                               | Repertorio     | RA coperti | RA1 | RA2 |
|--|----------------|------------|-----|-----|
| TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE<br>DI SERVIZI | Emilia-Romagna | 2          | Χ   | Χ   |

| Qualificazione  | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 |
|---|------------|------------|-----|-----|
| Responsabile delle attività di<br>pianificazione, programmazione e<br>controllo del processo produttivo | Toscana    | 1          | X   |     |

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

| Qualificazione  | Repertorio                         | RA<br>coperti | RA1 | RA2 |
|---|------------------------------------|---------------|-----|-----|
| Responsabile delle attività di<br>pianificazione, programmazione e controllo<br>del processo produttivo | Calabria                           | 0             |     |     |
| TECNICO DELLA PRODUZIONE<br>MANIFATTURIERA  | Friuli Venezia<br>Giulia           | 0             |     |     |
| Tecnico esperto nella gestione aziendale  | Lazio                              | 0             |     |     |
| Tecnico esperto nella gestione dei servizi  | Lazio                              | 0             |     |     |
| ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE  | Lombardia                          | 0             |     |     |
| ESPERTO GESTIONE AREA PRODUZIONE  | Lombardia                          | 0             |     |     |
| Tecnico esperto nella gestione di servizi   | Molise                             | 0             |     |     |
| Amministratore/Amministratrice di cooperativa di produzione lavoro e servizi                            | Provincia<br>Autonoma di<br>Trento | 0             |     |     |



| Qualificazione  | Repertorio | RA<br>coperti | RA1 | RA2 |
|---|------------|---------------|-----|-----|
| Tecnico della gestione dei rapporti con la<br>produzione agricola e con le fonti di<br>innovazione, della elaborazione dei piani di<br>divulgazione | Puglia     | 0             |     |     |
| Responsabile della gestione e del controllo<br>degli aspetti produttivi dell'impresa<br>agricola  | Puglia     | 0             |     |     |
| Responsabile della progettazione, gestione<br>e direzione per la cooperazione<br>internazionale e le organizzazioni non<br>profit                   | Toscana    | 0             |     |     |
| Tecnico della gestione dei rapporti con la<br>produzione agricola e con le fonti di<br>innovazione, della elaborazione dei piani di<br>divulgazione | Toscana    | 0             |     |     |
| Responsabile della gestione e del controllo<br>degli aspetti produttivi dell'impresa<br>agricola  | Toscana    | 0             |     |     |

#### Competenze

Titolo: Cura e gestione cliente

Descrizione: Le operazioni di cura e gestione del cliente

Obiettivo: Relazione col cliente presidiata e assistita

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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: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

Inglese tecnico di settore

Norme ISO-9001: 2008 e relative applicazioni

Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

Tecniche e metodi di customer relationship management

Principi di customer satisfaction

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Definire azioni mirate a garantire conformità tra le aspettative del cliente circa il servizio (qualità attesa), il servizio reso (prestazione e qualità erogata) e il servizio percepito dal cliente (qualità percepita)

Prevedere le necessità del cliente al fine di identificare le azioni più funzionali a trasmettere attenzione alla sua identità e intervenire laddove le necessità siano soddisfabili

Cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative Riconoscere le caratteristiche del cliente e comprenderne bisogni, preferenze, desideri, aspettative

Titolo: Organizzazione servizi

Descrizione: Le operazioni di organizzazione dei servizi



# Obiettivo: Sistema di offerta predisposto e attivato in tutte le sue componenti es-senziali

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.05.01 (ex ADA.25.219.704) - Pianificazione strategica e gestione dei processi correnti (Operations management) associate:

Risultato atteso:RA1: Realizzare il piano strategico di produzione, a partire dall'analisi della domanda e del sistema competitivo di riferimento, elaborando gli obiettivi strategici e intervenendo sull'insieme dei processi che, in un'ottica di supply chain integrata, contribuiscono a realizzare e consegnare valore al cliente

Definizione degli obiettivi strategici aziendali

Programmazione della produzione mediante l'elaborazione del piano della domanda (previsioni delle vendite e portafoglio ordini)

Previsione delle risorse globali (finanziarie, umane, tecnologiche) da impiegare

Risultato atteso:RA2: Elaborare la programmazione strategica delle operations, prevedendo le risorse necessarie e definendo gli output di produzione Analisi (ex-ante e ex-post) per la pianificazione strategica ed operativa, nel ruolo di business-partner

Formulazione delle scelte strategiche di produzione adatte al raggiungimento degli obiettivi

Definizione di massima della quantità di beni da produrre e delle risorse

Analisi del piano della domanda (previsioni di vendita nel lungo periodo, portafoglio ordini)

Monitoraggio delle performance e dell'efficienza della rete di vendita

#### CONOSCENZE

Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di gestione delle risorse umane

Elementi di project management

Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività

Elementi di pianificazione strategica ed operativa

Tecniche di coordinamento e organizzazione del lavoro



#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Prevedere modalità e procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami in una logica di risoluzione dei problemi segnalati dal cliente

Determinare le caratteristiche tecniche principali e le prestazioni interne che si intendono fornire (technical core e back office) in coerenza con gli standard di qualità previsti

Definire il processo di erogazione dei servizi, le componenti organizzative e professionali di contatto direttamente visibili al cliente/utente (front office), le risorse operative e strumentali, tenendo presente il peso che queste ricoprono nella percezione e valutazione del cliente

Prefigurare le risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio e funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici definiti

Titolo: Posizionamento servizi nel sistema di riferimento

Descrizione: Le operazioni di posizionamento dei servizi nel sistema di riferimento

Obiettivo: Target e mercato a di riferimento identificato

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.01 (ex ADA.25.223.719) - Sviluppo del piano strategico di marketing associate:

Risultato atteso:RA1: Definire la collocazione ottimale del prodotto/servizio sul mercato e delineare le linee strategiche di evoluzione dello stesso, sulla base dell'analisi del mercato di riferimento e della concorrenza

Analisi delle caratteristiche di mercato sulla base dei dati raccolti dal sistema informativo di marketing

Identificazione dell'area strategica di affari in cui operare concentrando le risorse aziendali (macro-segmentazione)

Risultato atteso:RA2: Identificare e definire gruppi distinti di consumatori, prevedendo la possibilità di sviluppare marketing mix differenziati Identificazione dei gruppi distinti di consumatori/potenziali acquirenti (microsegmentazione)

Definizione dei profili dei diversi segmenti di consumatori individuati



Risultato atteso:RA3: Selezionare uno o più segmenti cui rivolgere l'offerta, definendone gli indici di attrattività e valutando la capacità di differenziazione dell'offerta rispetto ad essi

Definizione degli indici di attrattività dei singoli segmenti

Selezione dei segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting)

Definizione dei benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento)

Valutazione della capacità di differenziazione dell'offerta di prodotti/servizi

#### CONOSCENZE

Inglese tecnico di settore

Norme ISO-9001: 2008 e relative applicazioni

Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

Metodologie e strumenti di benchmarking

Principi di marketing

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare nuove e potenziali fasce di mercato al fine di valutare opportunità di sviluppo e riposizionamento

Identificare il mercato/sistema di riferimento in cui collocare e consolidare l'offerta di servizi esaminando le caratteristiche dei soggetti che influenzano lo scenario competitivo

Interpretare le dinamiche evolutive e le tendenze del mercato/sistema di riferimento

Intercettare esigenze e fabbisogni emergenti prefigurando modelli di servizio innovativi coerenti con l'immagine che si vuole trasmettere

Titolo: Configurazione servizi

Descrizione: Le operazioni di configurazione dei servizi

Obiettivo: Servizi core definiti e strutturati in coerenza con gli standard di

qualità stabiliti

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.02 (ex ADA.25.223.720) - Sviluppo del piano



operativo di marketing (marketing mix) associate:

Risultato atteso:RA1: Progettare il lancio del prodotto/servizio, sulla base del target selezionato, analizzando il piano di marketing strategico e le caratteristiche del prodotto/servizio

Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato Analisi delle strategie di marketing (trade e consumer) adottate dalla concorrenza (es. soluzioni di maketing, canali distributivi e promozionali, prezzi, ecc)

Progettazione del lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati

Risultato atteso:RA2: Sviluppare il piano operativo di marketing (marketing mix), definendo gli strumenti operativi (politica di brand management, prezzo, canali distributivi e comunicazione) per il raggiungimento degli obiettivi delineati.

Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato

Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato

Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato

Sviluppo di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (es. visual merchandising, promozioni, ecc.)
Sviluppo e definizione del packaging

#### CONOSCENZE

Principali modelli e tecniche di budgeting

Inglese tecnico di settore

Norme ISO-9001: 2008 e relative applicazioni

Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

Elementi di project management

Elementi di amministrazione e gestione d'impresa

Principi di marketing

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

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

Prefigurare le attività complementari e di supporto ai servizi core funzionali al funzionamento delle attività principali e al soddisfacimento della domanda Identificare le modalità e le azioni necessarie a differenziare e caratterizzare la gamma dei servizi, la varietà delle prestazioni, la diversificazione geografica e per target



Determinare gli strumenti di pianificazione, riprogrammazione e controllo dei servizi erogati, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi

| Codici ISTAT CP2021 associati |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| Codice                        | Titolo   |  |
| 2.5.1.2.0                     | Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private |  |
| 2.5.1.5.4                     | Analisti di mercato  |  |
| 3.3.3.4.0                     | Tecnici della vendita e della distribuzione                      |  |
| 3.1.5.5.0                     | Tecnici della produzione di servizi                              |  |
| 3.3.3.5.0                     | Tecnici del marketing  |  |

| Codici ISTAT ATECO associati |  |  |
|------------------------------|--|--|
| Codice Ateco                 | Titolo Ateco   |  |
| 70.22.09                     | Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale |  |
| 70.10.00                     | Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative)                                       |  |
| 73.20.00                     | Ricerche di mercato e sondaggi di opinione   |  |
| 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