

## Tecnico esperto nella gestione dei servizi

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

**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 DI SERVIZI	Emilia-Romagna
<b>Tecnico esperto nella gestione dei servizi</b>	<b>Lazio</b>
Tecnico esperto nella gestione aziendale	Lazio
ESPERTO DI MARKETING	Lombardia
ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING	Lombardia
MANAGER DI DISTRETTO COMMERCIALE	Lombardia
ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE	Lombardia
ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE	Lombardia
PRODUCT MANAGER	Lombardia
Tecnico delle attività di marketing	Puglia
Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione	Puglia

Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione

Toscana

Tecnico delle attività di marketing

Toscana

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

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

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

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico del marketing operativo	Umbria	3	X	X	X
ESPERTO MARKETING	Veneto	3	X	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA					
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
MARKETING STRATEGICO	Friuli Venezia Giulia	1			X
MARKETING ANALITICO	Friuli Venezia Giulia	1		X	
Tecnico esperto nella gestione aziendale	Lazio	1	X		
ESPERTO DI MARKETING	Lombardia	1			X
ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING	Lombardia	1			X
ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE	Lombardia	1			X
Tecnico della definizione di strategie di mercato e della pianificazione di azioni di marketing nel settore della pesca	Sicilia	1	X		
Tecnico per la divulgazione di un prototipo o di un risultato di ricerca ad alto valore innovativo	Toscana	2	X	X	

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

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

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO DEL MARKETING	Abruzzo	2	X	X
Tecnico delle attività di marketing	Calabria	2	X	X
TECNICO COMMERCIALE - MARKETING	Emilia-Romagna	2	X	X
TECNICO COMMERCIALE-MARKETING	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Tecnico commerciale - marketing	Lazio	2	X	X
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio	2	X	X
Tecnico del marketing	Liguria	2	X	X
PRODUCT MANAGER	Lombardia	2	X	X
Tecnico del marketing	Piemonte	2	X	X
Digital marketing specialist	Provincia Autonoma di Trento	2	X	X
Tecnico delle attività di marketing	Puglia	2	X	X
Tecnico specializzato in marketing	Sicilia	2	X	X
Tecnico delle attività di marketing	Toscana	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico del marketing operativo	Umbria	2	X	X
ESPERTO MARKETING	Veneto	2	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico del marketing	Basilicata	1	X	
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Calabria	1	X	
Tecnico della definizione di strategie di mercato, della pianificazione di azioni di marketing e della gestione di rapporti con la clientela e le reti di vendita	Calabria	1	X	
ESPERTO DI MARKETING	Lombardia	1		X
ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING	Lombardia	1		X
Tecnico delle attività di marketing	Marche	1	X	
Tecnico della definizione di strategie di mercato, della pianificazione di azioni di marketing e della gestione di rapporti con la clientela e le reti di vendita	Puglia	1	X	
Tecnico della definizione di strategie di mercato, della pianificazione di azioni di marketing e della gestione di rapporti con la clientela e le reti di vendita	Toscana	1	X	
Tecnico del marketing turistico	Umbria	1	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA				

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Esperto commerciale-marketing	Campania	0		
MARKETING DIGITALE OPERATIVO	Friuli Venezia Giulia	0		
Tecnico esperto nella gestione aziendale	Lazio	0		
SPECIALISTA SEO (SEO SPECIALIST)	Lombardia	0		
SPECIALISTA SEM (SEM SPECIALIST)	Lombardia	0		
JUNIOR ASSISTANT MANAGER / MANAGERIN - JAM	Provincia autonoma di Bolzano	0		
Tecnico dell'elaborazione delle strategie 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
Analista modello assistenza clienti	Lazio
<b>Tecnico esperto nella gestione dei servizi</b>	<b>Lazio</b>
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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
JUNIOR ASSISTANT MANAGER / MANAGERIN - JAM	Provincia autonoma 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 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 produttivi dell'impresa agricola	Puglia
Responsabile della gestione e del controllo degli aspetti produttivi dell'impresa agricola	Toscana
Responsabile delle attività di pianificazione, programmazione e controllo del processo produttivo	Toscana

### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

## Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE	Emilia-Romagna	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna	2	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO DELLA PRODUZIONE MANIFATTURIERA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
Responsabile delle attività di pianificazione, programmazione e controllo del processo produttivo	Toscana	1	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Responsabile delle attività di pianificazione, programmazione e controllo del processo produttivo	Calabria	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 Autonoma di Trento	0		

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

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: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

Attività 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 necessarie

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

Attività 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 (micro-segmentazione)

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

Attività 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 marketing, 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
70.10.00	Attività di sedi centrali
70.20.09	Consulenza imprenditoriale e altre attività di consulenza gestionale n.c.a.
73.20.00	Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
82.20.00	Attività dei call center
82.91.20	Attività di raccolta e fornitura di informazioni commerciali e di rating

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved