

## Operatore assistenza clienti

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

**REPERTORIO - Lazio**

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore call center Inbound	Campania
-------------------------------	----------

<b>Operatore assistenza clienti</b>	<b>Lazio</b>
-------------------------------------	--------------

Addetto customer care	Liguria
-----------------------	---------

FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
--	-----------

ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia
-----------------------	-----------

EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia
--	-----------

Addetto al call center servizio clienti	Marche
---	--------

Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia
---	--------

Operatore di call center	Sardegna
--------------------------	----------

Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana
--	---------

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

## Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Operatore per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e per la facilitazione di servizi telematici	Calabria	2	X	X
Operatore call center Inbound	Campania	2	X	X
Tutor per l'energia domestica	Lazio	2	X	X
Addetto customer care	Liguria	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia	2	X	X
Operatore di call center	Sardegna	2	X	X
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	Toscana	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana	2	X	X
OPERATORE DI CALL CENTER	Veneto	2	X	X

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore assistenza clienti	Lazio	1	X	
OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI	Veneto	1	X	

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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	0		

### Competenze

**Titolo:** Gestione delle relazioni con il cliente

**Descrizione:** Gestione delle relazioni con il cliente

**Obiettivo:** Gestire la relazione telefonica, adottando stili di comunicazione adeguati ad obiettivo e contenuti dell'interazione, in rapporto alle diverse

tipologie di clienti/utenti

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Modelli teorici di comunicazione finalizzati all'interazione telefonica  
Fondamentali psicologici delle dinamiche relazionali relative alle differenti tipologie di cliente e contenuto della comunicazione  
Metodi e tecniche di comunicazione telefonica (ascolto, interazione attiva)  
Tecniche di identificazione del cliente  
Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico  
Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR

## ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare gli stili comunicativi più appropriati per il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione  
Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere  
adottare tecniche di comunicazione efficace con l'obiettivo di stimolare l'interesse e il coinvolgimento degli interlocutori in coerenza con le diverse tipologie di intervento  
comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare comportamenti coerenti al fine di evitare situazioni di conflitto/criticità  
rilevare gli input funzionali all'identificazione delle diverse tipologie di interlocutori e degli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'azione di comunicazione  
Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia

**Titolo:** Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate

**Descrizione:** Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate

**Obiettivo:** Gestire la postazione di lavoro utilizzando gli strumenti e le tecnologie dedicate, in funzione del servizio da erogare, secondo le procedure richieste e nel rispetto delle norme e delle procedure di tutela della salute

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Il posto operatore: caratteristiche strumentali (cuffie, pc, etc.) ed ergonomiche  
Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione di file e di gestione, reti

Basi di uso ed interazione in Internet

Principali software per la gestione dei flussi informativi

Elementi di sicurezza digitale

Tecnologie per call center

Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management

Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing)

Live chat di assistenza

Principi di igiene vocale

Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare le tecnologie e gli strumenti a supporto della interazione vocale di una postazione di lavoro di un call center

Utilizzare gli specifici strumenti digitali di CRM – Customer Relationship Management

Rispettare i protocolli di sicurezza informatica

**Titolo:** Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica

**Descrizione:** Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica

**Obiettivo:** Gestire, attraverso specifici sistemi informativi, le informazioni relative ai contenuti della relazione telefonica, in applicazione delle procedure aziendali e nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e del trattamento dei dati personali

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione di file e di gestione, reti

Basi di uso ed interazione in Internet

Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management

Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR)

Elementi di sicurezza digitale

Tecniche di rilevazione della customer satisfaction

Tecniche di redazione di reportistica

Tecniche e strumenti per la gestione documentale

Elementi di organizzazione aziendale

## ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di feedback reporting utili alla rappresentazione degli esiti della gestione contatti

identificare le diverse tipologie di informazioni necessarie alle esigenze di servizio: anagrafica utenti, gestione reclami, soddisfazione clienti, propensione d'acquisto, opinioni etc.

Utilizzare tecniche per la rilevazione diretta e indiretta delle problematiche individuate, utilizzando sistemi informatizzati nel rispetto delle procedure aziendali e della normative in vigore

utilizzare i pacchetti informatici di sistema e gli schemi in uso nell'impresa per l'alimentazione del sistema informativo e dei database condivisi nel rispetto delle tempistiche assegnate

Elaborare la documentazione sulla base dei dati rilevati, inoltrandola per conferma – ove del caso – al personale di riferimento

**Titolo:** Assistenza help desk

**Descrizione:** Assistenza help desk

**Obiettivo:** Svolgere il servizio di assistenza help desk, relazionandosi con il cliente nelle fasi di accoglienza, erogazione di informazioni, supporto tecnico e gestione dei reclami

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio

di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami  
Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni  
Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda  
Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti

Risultato atteso:RA2: Completare le pratiche a supporto dell'assistenza telefonica al cliente, compilando report di quanto realizzato e inoltrando le richieste di intervento all'assistenza tecnica  
Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle informazioni fornite  
Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

## CONOSCENZE

La gestione delle diverse fasi della telefonata: dall'approccio alla chiusura  
Tipologia di assistenza, procedure e codici di comportamento per le fasi di: accoglienza, erogazione delle informazioni, supporto tecnico, gestione della pratica e gestione dei reclami  
Tecniche di identificazione del cliente  
Le parole a valenza positiva e le espressioni da evitare  
Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico  
Norme a tutela dei consumatori  
Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR)  
Tecniche di gestione dello stress  
Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro  
Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire la fase di accoglienza utilizzando un vocabolario corretto e rispettoso  
Comprendere e interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso  
Circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare  
Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché eventuali costi ed i tempi di attuazione dello stesso.  
tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate  
trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per

eventuali casistiche non proceduralizzate  
 utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta  
 Gestire i reclami monitorando l'iter e tenendo informato il cliente sino alla chiusura della pratica, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore  
 Gestire momenti di stress e situazioni frustrazione, reagendo positivamente

#### Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)

#### Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
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