

Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino

 **SETTORE 24. Area comune**

REPERTORIO - Puglia

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
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
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 coperti	RA1	RA2
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	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
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
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
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
Operatore amministrativo	Liguria	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA				
Sezione in aggiornamento				

Competenze

Titolo: Gestione flusso telefonate

Descrizione: Effettuare la gestione delle chiamate telefoniche, instaurando una corretta comunicazione con il cliente/utente

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

Normativa sul trattamento dei dati personali

Tecniche di gestione del colloquio telefonico

Teoria e tecniche di comunicazione

Fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in inglese e in altra lingua europea

Elementi di marketing

Elementi di organizzazione aziendale;

Elementi di telefonia di base

Elementi di economia

ABILITÀ/CAPACITÀ

Effettuare e/o autorizzare telefonate in entrata e in uscita

Fornire indicazioni chiare ed esaustive al cliente/utente

Reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio, manuali di procedura, carta servizi aziendale, ecc

Verificare le credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

Applicare tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica (in italiano, in inglese e in altra lingua europea)

Applicare tecniche di comunicazione efficace

Applicare tecniche di filtro telefonico

Applicare tecniche di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita

Titolo: Utilizzo del sistema Braille e/o altre modalità di scrittura e lettura nella gestione dei servizi telefonici

Descrizione: Svolgere le operazioni di centralino e assistenza telefonica attraverso il corretto utilizzo degli ausili hardware e software per non vedenti

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tipologie e modalità di funzionamento dei supporti elettronici per non vedenti (display braille, ecc)

Tipologie e modalità di funzionamento degli ausili e periferiche (Hardware e software) per non vedenti

Elementi del sistema Braille e/o altre modalità di scrittura e lettura

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare supporti elettronici per non vedenti

Utilizzare ausili hardware e software per non vedenti

Utilizzare sistemi Braille e/o altre modalità di scrittura e lettura afferenti alla minorazione visiva

Titolo: Gestione operativa delle funzioni del centralino telefonico

Descrizione: Svolgere le operazioni di gestione centralino telefonico

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

Funzioni ed uso della "postazione operatore"

Funzioni e doveri del centralinista

Funzioni e offerta dei servizi telefonici

Elementi di informatica

Evoluzione della telefonia e tecniche di trasmissione telefonica (in particolare quella mobile)

Elementi di diritto del lavoro (tutela del lavoratore non vedente)

Classificazioni, tipologie e funzioni di centralini e apparecchi telefonici

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software di trattamento testi

Aggiornare archivi telefonici

Applicare procedure di verifica della soddisfazione del cliente/utente

Applicare procedure per la gestione dei reclami

Provvedere alla registrazione di messaggi vocali

Ricerca numeri telefonici

Ricevere e recapitare messaggi derivanti da conversazioni telefoniche

Riconoscere e segnalare anomalie di funzionamento dei sistemi hardware e software

Trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio

Utilizzare software di navigazione e posta elettronica

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