

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

Ricercare 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