

CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE

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

REPERTORIO - Abruzzo

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
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	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
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
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: Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche

Obiettivo: Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della società o dell'organizzazione.

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

Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono

Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile

Cenni sull'offerta dei servizi telefonici

Funzionalità e caratteristiche del posto operatore

Operatività del centralino

Tipologie di centralini, apparecchi interni e loro funzioni

Tipologie di servizi offerti da un centralino telefonico

Tecniche di gestione del colloquio telefonico

Tecniche di intervista telefonica

Normativa sul trattamento dei dati personali

Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista

ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire le telefonate in entrata rispondendo con tempestività ed adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia

Utilizzare, se previste, formule codificate di apertura e di chiusura per rendere nota la propria identità e per concludere la chiamata

Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della azienda o dell'organizzazione

Smistare le telefonate specificando l'identità dell'interlocutore e sinteticamente il motivo della chiamata

Applicare un ascolto attivo e concentrato per garantire la comprensione delle richieste e la veicolazione di risposte corrette ed adeguate

Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle sue richieste ed individuare l'ufficio /referente interno più adeguato

Saper fornire informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità

Consultare gli archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica dei dati richiesti dall'interlocutore

Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la reale soddisfazione delle richieste avanzate dall'interlocutore e la comprensione delle risposte fornite

Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana

Titolo: Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi

Obiettivo: Gestire le informazioni in entrata ed in uscita veicolando informazioni chiare e precise all'esterno ed all'interno dell'azienda/organizzazione provvedendo alla corretta archiviazione ed inoltro, anche su supporto informatico, dei messaggi agli interlocutori interessati ed aggiornando periodicamente la directory e la rubrica telefonica.

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

Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale
Software per la gestione di banche dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Principali tecniche e tecnologie per la ricezione e l'inoltro messaggi
Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale
Modelli organizzativi pubblici e privati
Concetti di base della tecnologia informatica
Conoscenza dell'architettura del personal computer
Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo
Software applicativi: principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura
Reti informatiche: software di navigazione in internet e posta elettronica
Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax...)
Normativa sul trattamento dei dati personali
Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista

ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire le informazioni in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle richieste agli interessati
Saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia
Tenere un registro delle chiamate ricevute ed effettuate nella giornata (anche su supporto informatico)
Registrare e recapitare i messaggi ricevuti telefonicamente agli interlocutori interessati annotando sinteticamente tutti gli elementi di interesse (il titolo e nome di chi ha chiamato, l'azienda, il motivo, l'ora e i recapiti numero di telefono e e-mail o fax)
Curare periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari
Individuare ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale

Titolo: Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace

Obiettivo: Gestire la relazione con il cliente applicando tecniche di ascolto

attivo, comunicando in modo efficace e verificando la soddisfazione dell'interlocutore

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

CONOSCENZE

Tecniche di problem solving

Principi e tecniche di comunicazione interpersonale

Normativa sul trattamento dei dati personali

Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista

La comunicazione efficace: i livelli di comunicazione (linguaggio verbale e para-verbale)

Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori

Tecniche di ascolto attivo

La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale

Il fronte office e la qualità del servizio erogato

Tecniche di pubbliche relazioni

Tecniche di gestione del conflitto interpersonale

Principi di customer satisfaction

ABILITÀ/CAPACITÀ

Comunicare in modo chiaro e professionale

Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze

Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore

Sviluppare la comunicazione assertiva telefonica per comprendere il cliente e le sue esigenze

Adottare modalità e stili di comunicazione verbale, adeguati ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda

Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con

gli interlocutori

Applicare procedure di gestione reclami in ottica di problem solving.

Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese

Titolo: Utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti

Obiettivo: Gestire le attività utilizzando le tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti e ricorrendo all'utilizzo dei sistemi di scrittura e lettura braille

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

Il sistema di scrittura e lettura Braille

Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc)

Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy ecc.)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare il sistema di scrittura e lettura Braille

Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.2.2.3.0	Centralinisti

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.10.00	Attività amministrative e di supporto per le funzioni di ufficio

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved