

ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI 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	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
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore amministrativo	Liguria	2	X	X
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	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	0		
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0		

Competenze

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

Titolo: Gestire la relazione telefonica con il cliente

Obiettivo: Accogliere telefonicamente le diverse tipologie di clienti, individuando codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze, ottimizzando i tempi di attesa e stabilendo un rapporto empatico durante tutte le fasi della chiamata

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 pubbliche relazioni

Principi e tecniche di comunicazione interpersonale

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

Tecniche di intervista telefonica

Normativa sul trattamento dei dati personali

Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori

Tecniche di ascolto attivo

La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale

Tecniche di gestione del colloquio telefonico: apertura, chiusura e trasferimento di una chiamata

Teoria e tecniche delle comunicazioni

Il fronte office, la qualità del servizio e l'immagine aziendale

Nozioni di lingua inglese

Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera

Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego)

ABILITÀ/CAPACITÀ

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

Gestire le fasi di presentazione e di identificazione dell'interlocutore al fine di stabilire un primo contatto proficuo

Stabilire una relazione empatica con il cliente

Mantenere un tono di voce gentile ed adottare stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia

Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana

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

Gestire tutte le fasi di una telefonata (Apertura, Gestione, Sviluppo del contatto, Conclusione) secondo i principi di ascolto attivo ed assertività

Ottimizzare i tempi di attesa

Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese utilizzando la fraseologia necessaria allo svolgimento delle attività

Titolo: Erogare informazioni su prodotti e servizi

Obiettivo: Decodificare le richieste telefoniche dei clienti erogando informazioni su prodotti e servizi corrette, chiare e sintetiche e verificando la comprensione e soddisfazione degli interlocutori

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

Gamma di prodotti/servizi in vendita

Principi e tecniche della comunicazione commerciale

Concetti base della tecnologia informatica

L'architettura del personal computer

Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo Windows

Uso dei programmi applicativi (elaboratore testi, foglio elettronico, Internet e posta elettronica)

Tecniche di gestione data base (consultazione, inserimento e modifica dati)

Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax...)

Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale

Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale

Normativa sul trattamento dei dati personali
Nozioni di lingua inglese
Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera
Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Fornire indicazioni sui prodotti e servizi offerti erogando informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità
Decodificare correttamente le richieste dei clienti per veicolare risposte e indicazioni congruenti con le esigenze manifestate
Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle richieste
Saper rispondere a diverse tipologie di domande
Gestire le informazioni/richieste in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle stesse
Trasferire tempestivamente, in caso di richieste complesse, tutte le informazioni, opportunamente trattate ed analizzate, ai centri decisionali dell'impresa
Inviare schede tecniche o documentazione informativa utilizzando connessioni a reti informatiche e telematiche
Supportare le iniziative commerciali e comunicative
Comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire
Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la comprensione delle risposte/indicazioni e la soddisfazione dell'interlocutore

Titolo: Assistere il cliente e Gestire i reclami

Obiettivo: Garantire assistenza telematica e supporto telefonico ai clienti durante tutte le fasi di vendita individuando la ragione dei loro reclami e proponendo possibili soluzioni

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 problem solving

Elementi di psicologia della comunicazione

Principi e tecniche di customer satisfaction

Elementi di Customer Relationship Management

Strategie e tecniche di vendita

Tecniche di intervista telefonica

Tecniche di gestione del conflitto interpersonale

Gamma di prodotti/servizi in vendita

Elementi di comunicazione d'impresa

Organizzazione del sistema distributivo

Tecniche di comunicazione telefonica

Procedure di gestione reclami

Tecniche di marketing operativo

E-marketing

Metodologie della ricerca quantitativa

Tecniche di fidelizzazione della clientela

Software per la gestione delle attività di call center

Software gestionale per assistenza vendita

Contact center e dispositivi multicanali

Elementi di base di organizzazione del lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori

Fornire ai clienti una puntuale consulenza in ogni fase dell'acquisto

Gestire le eventuali necessità, dal punto di vista tecnico e non solo, successive alla vendita

Gestire i reclami e le obiezioni in ottica di problem solving

Ascoltare i problemi e le richieste del cliente, individuando in quale ambito si

inquadrare il problema e proporre le possibili soluzioni
 Proporre direttamente, quando possibile, la soluzione al reclamo
 Mantenere il contatto con il cliente e comunicare le soluzioni aziendali adottate
 Supportare il cliente nella compilazione delle pratiche a supporto dell'assistenza
 Registrare le richieste di assistenza dei clienti e compilare i relativi report utilizzando il sistema gestionale dell'azienda
 Prendere in carico la richiesta del cliente fino alla sua risoluzione monitorando lo sviluppo della pratica di reclamo
 Reindirizzare il contatto ad un livello superiore di assistenza nel caso non sia possibile chiudere la richiesta in prima persona
 Utilizzare software CRM per aggiornare e gestire tutte le informazioni rilevate dai clienti (data entry)
 Utilizzare dispositivi multicanali per la gestione delle richieste (telefono, email, chat e altri tipi di messagerie)
 Spiegare nel dettaglio le procedure per risolvere un problema
 Rilevare e segnalare difetti di prodotto/malfunzionamenti/bug di sistema
 Gestire una intervista telefonica e formulare quesiti in modo comprensibile per rilevare il grado di soddisfazione della clientela e raccogliere reclami e suggerimenti
 Gestire gli ordini (ricevimento, stato di avanzamento, modifiche, cancellazioni) fornendo supporto all'attività del reparto commerciale
 Gestire buoni, rimborsi, restituzioni, scambi, tenendo in considerazione i regolamenti e le politiche relative ai diversi metodi di pagamento
 Modificare o aggiornare i dati o le condizioni contrattuali dei clienti quando richiesto

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