

ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI

 **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
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
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

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 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
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
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
Addetto all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (portiere centralinista)	Liguria	2	X	X
Operatore amministrativo	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: 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 inquadra 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 messengerie)
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
82.10.00	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