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)

SETTORE 24. Area comune

REPERTORIO - Campania

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		

ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore call center Inbound	Campania
Operatore assistenza clienti	Lazio
Addetto customer care	Liguria
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia
Addetto al call center servizio clienti	Marche
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia

Operatore di call center	Sardegna
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Operatore per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e per la facilitazione di servizi telematici	Calabria	2	X	X
Operatore call center Inbound	Campania	2	X	X
Tutor per l'energia domestica	Lazio	2	X	X
Addetto customer care	Liguria	2	X	X
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia	2	X	X
Operatore di call center	Sardegna	2	X	X
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	Toscana	2	X	X
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana	2	X	X
OPERATORE DI CALL CENTER	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore assistenza clienti	Lazio	1	X	
OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI	Veneto	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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	0		

Competenze

Titolo: Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche

Descrizione: Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche

Obiettivo: informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

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
Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva
Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet)
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.)
Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche
Telefonia e doveri del centralinista
Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.)
Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.)
Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Consultare archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica di dati richiesti dall'interlocutore
Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche

Titolo: Gestione delle funzioni del centralino telefonico

Descrizione: Gestione delle funzioni del centralino telefonico

Obiettivo: servizi di centralino telefonico svolti

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva
Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet)
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.)
Conoscenza ed uso del posto operatore
Operatività del centralino
Tipi di centralino
Tipi di apparecchi interni e loro funzioni
Servizi offerti da un centralino
Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro
Leggi di tutela del lavoratore non vedente
Elementi di base di organizzazione del lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico
Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita
Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.)
Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.)
Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti

Titolo: Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente

Descrizione: Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente

Obiettivo: informazioni, risposte e/o chiarimenti fornti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

Modalità di comunicazione al telefono
Teoria e tecniche delle comunicazioni
Strumenti per la gestione della comunicazione
Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali)
Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale
Tecniche di domanda e intervista telefonica
Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica
Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica
Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving
Leggi di tutela del lavoratore non vedente
Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego)
Offerta dei servizi telefonici
Elementi di comunicazione interpersonale
Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera
Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva
Principi di relazioni pubbliche
Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale"
Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera
Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing
Cenni sull'offerta del servizio telefonico

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
Applicare i metodi di problem solving
Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera
Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore
Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera
Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con

diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera
Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback

Titolo: Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso

Descrizione: Cura dei servizi di telemarketing e di telesoccorso

Obiettivo: interventi di di telemarketing e di telesoccorso realizzati

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendolo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami
Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni
Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda
Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti

CONOSCENZE

Elementi di comunicazione interpersonale
Tecniche di problem solving
Teorie e tecniche di marketing
Principi di relazioni pubbliche
Modalità di comunicazione al telefono
Elementi di organizzazione di base
Tecniche di gestione rapporto con la clientela
Elementi di telemarketing
Tecniche di tele-selling e cross-selling
Principi del marketing mix
Tecniche organizzative del telesoccorso
Nozioni di primo intervento di pronto soccorso telefonico
Nozioni di psicologia dell'emergenza

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di problem solving
Applicare tecniche di telemarketing
Applicare tecniche di tele-selling e cross-selling
Utilizzare tecniche organizzative di telesoccorso
Effettuare interventi di pronto soccorso telefonico

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
4.2.2.3.0	Centralinisti

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
82.20.00	Attività dei call center
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved