

Tutor per l'energia domestica

SETTORE 24. [Area comune](#)

REPERTORIO - Lazio

AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili

Tabelle di equivalenza AdA

EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO Lombardia

ADDETTO CUSTOMER CARE Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO	Lombardia	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
REALIZZAZIONE DI RICERCHE DI MARKETING	Friuli Venezia Giulia	1		X
Tutor per l'energia domestica	Lazio	1		X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
PREPARAZIONE DEI DATI STATISTICI	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	
ADDETTO CUSTOMER CARE			Lombardia	
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO			Lombardia	
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER			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
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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: Analisi dei bisogni energetici e delle abitudini di consumo energetico

Descrizione: Analisi dei bisogni energetici e delle abitudini di consumo energetico

Obiettivo: Identificare i bisogni di energia e le caratteristiche delle abitudini di

consumo energetico in ambito domestico

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili associate:

Risultato atteso:RA2: Realizzare l'intervista di rilevamento dati, curando la presentazione delle finalità dell'indagine, provvedendo a fornire chiarimenti sugli strumenti, controllando a posteriori i dati raccolti

Consegna/lettura all'intervistato del materiale informativo sull'indagine (es. lettera di presentazione, biglietto da visita, norme sulla privacy, ecc.)

Somministrazione dei questionari cartacei o elettronici attraverso interviste faccia a faccia o telefoniche

Riconoscimento e risoluzione delle problematiche dell'intervistato nella comprensione dei quesiti (es. chiarimenti, domande di rilancio, ecc.)

Controllo e/o codifica a posteriori dei dati raccolti

CONOSCENZE

Elementi di funzionamento del sistema e del mercato energetico, dell'energia e dei consumi domestici

Modalità dei consumi energetici in casa, medie statistiche nazionali sui consumi in casa

Sistema Europeo di etichette degli elettrodomestici e consumi

Valutazione dell'efficienza delle abitudini di consumo - individuazione di abitudini errate

Classificazione degli usi rilevanti di energia domestica

Tecniche di analisi del consumo energetico

Metodologie e strumenti per la rilevazione dei fabbisogni dell'utenza (attraverso l'analisi delle condizioni ambientali e di salute dell'utenza)

Tecniche di analisi dei contesti sociali

Tecniche di definizione e caratteristiche di utenza vulnerabile e povertà energetica

ABILITÀ/CAPACITÀ

Valutare il consumo energetico e l'efficienza energetica comportamentale e strutturale di una casa/unità familiare

Analizzare le abitudini di consumo degli abitanti

Identificare i bisogni energetici e la loro soddisfazione quali- quantitativa

Analizzare le abitudini e i bisogni speciali

Identificare le vulnerabilità e i suoi principali driver/ dimensioni
Controllare e codificare a posteriori i dati raccolti

Titolo: Informazione e supporto ai consumatori sull'adozione di buone pratiche di utilizzo dell'energia

Descrizione: Informazione e supporto ai consumatori sull'adozione di buone pratiche di utilizzo dell'energia

Obiettivo: Supportare il consumatore nell'attuazione di comportamenti virtuosi di consumo energetico, mediante l'accompagnamento alla conoscenza di buone pratiche di utilizzo dell'energia

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di check up energetico semplificato
Metodologie e strumenti di miglioramento dell'efficienza energetica
Preventivi, caratteristiche tecniche analisi impatto di misure di efficienza
Tipologie di fornitori e costi per servizi di manutenzione impianti e immobili
Dispositivi domotici per il monitoraggio e il contenimento dei costi energetici domestici
Tecniche di calcolo di risparmio energetico e miglioramento di efficienza
Metodologie di analisi funzionale per tipologie di consumatori
Strutturazione delle bollette energetiche e tariffe
Contratti energetici e comparatore dei contratti
Servizi connessi a contratti
Organizzazione e funzionamento delle energy communities, cooperative e dei gruppi di acquisto
Sicurezza dei lavoratori

ABILITÀ/CAPACITÀ

Realizzare un "check-up energetico semplificato", identificando modalità di consumo energetico in casa
Analizzare la storia dei consumi e gli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria
Identificare ed implementare misure di efficientamento per

monitorare/ottimizzare il consumo energetico
Analizzare le condizioni contrattuali e le bollette energetiche e confrontare con altre offerte sul mercato
Supportare la creazione e partecipazione di gruppi di acquisto
Fornire agli utenti consigli per la risoluzione di piccole disfunzioni
Organizzare l'agenda degli appuntamenti

Titolo: Gestione delle relazioni informative in ambito energetico con le diverse tipologie di consumatori

Descrizione: Gestione delle relazioni informative in ambito energetico con le diverse tipologie di consumatori

Obiettivo: Fornire supporto ed informazioni in modo facile e comprensibile su questioni energetiche generiche e specifiche mediante un modello di consumo personalizzato, sull'uso appropriato dei sistemi e sulle modalità di risparmio energetico, definite secondo le problematiche e caratteristiche del nucleo familiare

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili associate:

Risultato atteso:RA1: Organizzare l'agenda, a partire dalla realizzazione dei primi contatti, fissando appuntamenti per le interviste
Organizzazione dell'agenda degli appuntamenti
Realizzazione del primo contatto (telefonico o di presenza) dei potenziali intervistati per fissare l'appuntamento
Comunicazione al coordinamento di ricerca degli eventuali problemi di gestione dell'agenda

Risultato atteso:RA2: Realizzare l'intervista di rilevamento dati, curando la presentazione delle finalità dell'indagine, provvedendo a fornire chiarimenti sugli strumenti, controllando a posteriori i dati raccolti
Consegna/lettura all'intervistato del materiale informativo sull'indagine (es. lettera di presentazione, biglietto da visita, norme sulla privacy, ecc.)
Somministrazione dei questionari cartacei o elettronici attraverso interviste faccia a faccia o telefoniche
Riconoscimento e risoluzione delle problematiche dell'intervistato nella comprensione dei quesiti (es. chiarimenti, domande di rilancio, ecc.)

Controllo e/o codifica a posteriori dei dati raccolti

Attività 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

Risultato atteso:RA2: Completare le pratiche a supporto dell'assistenza telefonica al cliente, compilando report di quanto realizzato e inoltrando le richieste di intervento all'assistenza tecnica
Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle informazioni fornite
Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione e di ascolto attivo soprattutto con soggetti in condizioni di difficoltà
Principi e metodi del lavoro in gruppo all'interno di una rete / associazione
Metodologie e strumenti per l'organizzazione di eventi formativi e di riunioni
Utilizzo dei principali software per la redazione di materiali informativi
Caratteristiche e funzionamento degli strumenti finanziari esistenti e modalità per la richiesta
Impatto delle condizioni ambientali sulla salute
Principi giuridici ed etici relativi al rispetto della privacy
Elementi di statistica: tecniche di raccolta e gestione dei dati

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare stili e comportamenti di comunicazione coerenti con le caratteristiche delle diverse tipologie di consumatori
Fornire consigli e indicazioni rispetto a questioni energetiche generiche e/o specifiche - modalità e abitudini
Supportare il risparmio energetico, anche in termini di "consigli comportamentali" per ridurre consumo di energia
Preparare rapporti personalizzati e/o "Linee guida per l'energia familiare"
Promuovere l'interazione peer-to- peer tra soggetti in condizioni di povertà / vulnerabilità energetica
Organizzare riunioni / workshop a beneficio dei consumatori
Realizzare guide e opuscoli, materiali informativi, presentazioni o altri strumenti

di comunicazione

Valorizzare l'interazione efficace tra le parti interessate

Promuovere buone prassi per favorire la salute fisica e mentale

Raccogliere informazioni attraverso questionari, interviste faccia a faccia, osservazioni, revisione dati

Compilare report per la registrazione delle richieste degli utenti e delle informazioni fornite

Riconoscere e risolvere le problematiche degli utenti nella comprensione dei quesiti posti e delle informazioni fornite

Titolo: Supporto alla risoluzione di controversie

Descrizione: Supporto alla risoluzione di controversie

Obiettivo: Supportare l'utenza nelle pratiche e procedure di inoltro reclami, nella attività di rappresentanza presso enti pubblici e privati e nella richiesta di patrocinio in ambito di procedimenti extra giudiziali per la soluzione di controversie

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Procedure specifiche dello Sportello del consumatore

Procedure e funzionamento del Servizio Conciliazione Clienti Energia

Procedure ADR paritetiche

Politiche e normative Italiane ed europee inerenti l'energia

ABILITÀ/CAPACITÀ

Fornire assistenza nelle controversie per soluzioni extragiudiziali

Supportare il consumatore nella gestione dei reclami presso la Sportello del consumatore

Supportare il consumatore nella fruizione del servizio conciliazione clienti energia

Codice	Titolo
3.3.1.3.2	Intervistatori e rilevatori professionali
4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
70.22.09	Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
73.20.00	Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
82.20.00	Attività dei call center

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