

Operatore vendita a distanza

SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

REPERTORIO - Lazio

AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)

Tabelle di equivalenza AdA

Addetto vendite telefoniche

Liguria

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Campania	2	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X
Operatore vendita a distanza	Lazio	2	X	X
Addetto vendite telefoniche	Liguria	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Basilicata	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Calabria	1	X	
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1		X
REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI E-COMMERCE E SOCIAL MARKETING	Friuli Venezia Giulia	1	X	
Tecnico commerciale di campagne advertising digitali	Lazio	1	X	
OPERATORE CALL CENTER OUTBOUND	Lombardia	1	X	
Operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Puglia	1	X	
Addetto alle vendite telefoniche a distanza	Sardegna	1	X	
Addetto alla realizzazione di interviste telefoniche e alla vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Toscana	1	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	Friuli Venezia Giulia	0		
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	0		

Competenze

Titolo: Gestione delle relazioni con il cliente

Descrizione: Gestione delle relazioni con il cliente

Obiettivo: Gestire la relazione telefonica, adottando stili di comunicazione adeguati ad obiettivo e contenuti dell'interazione, in rapporto alle diverse tipologie di clienti/utenti

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Modelli teorici di comunicazione finalizzati all'interazione telefonica

Fondamentali psicologici delle dinamiche relazionali relative alle differenti tipologie di cliente e contenuto della comunicazione

Metodi e tecniche di comunicazione telefonica (ascolto, interazione attiva)

Tecniche di identificazione del cliente

Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico

Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR

ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare gli stili comunicativi più appropriati per il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione

Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere

adottare tecniche di comunicazione efficace con l'obiettivo di stimolare l'interesse e il coinvolgimento degli interlocutori in coerenza con le diverse tipologie di intervento

comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare comportamenti coerenti al fine di evitare situazioni di confitto/criticità

rilevare gli input funzionali all'identificazione delle diverse tipologie di interlocutori e degli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'azione di comunicazione

Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia

Titolo: Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate

Descrizione: Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate

Obiettivo: Gestire la postazione di lavoro utilizzando gli strumenti e le tecnologie dedicate, in funzione del servizio da erogare, secondo le procedure richieste e nel rispetto delle norme e delle procedure di tutela della salute

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Il posto operatore: caratteristiche strumentali (cuffie, pc, etc.) ed ergonomiche
Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione di file e di gestione, reti

Basi di uso ed interazione in Internet

Principali software per la gestione dei flussi informativi

Elementi di sicurezza digitale

Tecnologie per call center

Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management

Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing)

Live chat di assistenza

Principi di igiene vocale

Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare le tecnologie e gli strumenti a supporto della interazione vocale di una postazione di lavoro di un call center

Utilizzare gli specifici strumenti digitali di CRM – Customer Relationship Management

Rispettare i protocolli di sicurezza informatica

Titolo: Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica

Descrizione: Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica

Obiettivo: Gestire, attraverso specifici sistemi informativi, le informazioni relative ai contenuti della relazione telefonica, in applicazione delle procedure aziendali e nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e del trattamento dei dati personali

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione di file e di gestione, reti
Basi di uso ed interazione in Internet
Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management
Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR)
Elementi di sicurezza digitale
Tecniche di rilevazione della customer satisfaction
Tecniche di redazione di reportistica
Tecniche e strumenti per la gestione documentale
Elementi di organizzazione aziendale

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di feedback reporting utili alla rappresentazione degli esiti della gestione contatti
identificare le diverse tipologie di informazioni necessarie alle esigenze di servizio: anagrafica utenti, gestione reclami, soddisfazione clienti, propensione d'acquisto, opinioni etc.
Utilizzare tecniche per la rilevazione diretta e indiretta delle problematiche individuate, utilizzando sistemi informatizzati nel rispetto delle procedure aziendali e della normative in vigore
utilizzare i pacchetti informatici di sistema e gli schemi in uso nell'impresa per l'alimentazione del sistema informativo e dei database condivisi nel rispetto delle tempistiche assegnate
Elaborare la documentazione sulla base dei dati rilevati, inoltrandola per conferma - ove del caso - al personale di riferimento

Titolo: Promozione e vendita a distanza

Descrizione: Promozione e vendita a distanza

Obiettivo: Contattare a distanza, attraverso applicativi CRM e comunicazione telefonica, i potenziali clienti, promuovendo e proponendo l'acquisto di prodotti/servizi, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

CONOSCENZE

Elementi di marketing e telemarketing

Tecniche di vendita

Tipologie di vendita a distanza (telefoniche, a mezzo di tecnologie web e sistemi di comunicazione integrata)

La gestione delle diverse fasi della vendita a distanza: dall'approccio alla chiusura

Tecniche di fidelizzazione del cliente

Tecniche di gestione del tempo

Procedure e codici di comportamento per le fasi di: contatto, promozione, vendita, erogazione delle informazioni, sondaggi, trattamento obiezioni

Tipologie di traccia (script) – copione della telefonata

Tecniche di identificazione del cliente

Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico

Tecniche di somministrazione interviste e questionari

Norme a tutela dei consumatori

Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR)

Tecniche di gestione dello stress

Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR

ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire la fase di contatto utilizzando un vocabolario corretto e rispettoso
Reperire e analizzare informazioni relativamente alle caratteristiche e all'utilizzo dei prodotti/servizi da proporre
Promuovere la vendita di prodotti/servizi mediante comunicazione a distanza (telefonica, chat o social media, mail, sito web, blog), descrivendo l'offerta e i prodotti/servizi, acquisendo le informazioni necessarie e immettendole nel sistema digitale di supporto
Interpretare esigenze e preferenze del cliente adottando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desiderata dei clienti ai vincoli di prezzo e idonee al conseguimento degli obiettivi commerciali
Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le caratteristiche del prodotto/servizio che si promuove
Gestire momenti di stress e situazioni frustrazione, reagendo positivamente
Assistere i clienti nei servizi post vendita, quali la consegna, l'installazione di beni o attrezzature, l'attivazione di servizi, il follow-up, l'assistenza per scambio o resi prodotti, la risoluzione di anomalie, la gestione dei reclami, rilevando le attività effettuate nel rispetto delle modalità aziendali

Titolo: Gestione della stipula di contratti e ordini

Descrizione: Gestione della stipula di contratti e ordini

Obiettivo: Supportare le aree aziendali interessate nella gestione del processo di fornitura di beni e servizi, dalla stipula del contratto alla gestione del ciclo attivo, provvedendo, ove necessario alla cura dei rapporti con i fornitori.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA2: Gestire gli ordinativi preparando il materiale, emettendo e controllando fatture e ricevute fiscali, provvedendo, precedentemente alla cura dei rapporti con i fornitori

Cura dei rapporti con i fornitori

Emissione e/o controllo di fatture o ricevute fiscali

Gestione degli ordinativi (acquisizione ed evasione)

CONOSCENZE

Tipologie di contratti di vendita e loro modalità di stipula
Documentazione di vendita (commerciale e fiscale)
Organizzazione del processo logistico di consegna di beni
Organizzazione del processo di erogazione dei servizi
Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR)
Norme a tutela dei consumatori
Tipologie di contratti di fornitura
Tecniche di evasione e monitoraggio degli ordini

ABILITÀ/CAPACITÀ

Effettuare/supportare la stipula del contratto
Gestire i rapporti con i reparti di produzione e i fornitori, verificando le scorte e trasmettendo gli ordini
Monitorare la preparazione della spedizione di beni o l'attivazione dei servizi predisponendo la documentazione commerciale (p.e. incarico di spedizione, garanzie)
Monitorare la predisposizione della documentazione di vendita (documenti di trasporto e documentazione fiscale) e trasmetterla al personale interessato

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.1.2.5.2	Venditori a distanza

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.99.10	Commercio al dettaglio di prodotti vari, mediante l'intervento di un dimostratore o di un incaricato alla vendita (porta a porta)
47.99.20	Commercio effettuato per mezzo di distributori automatici

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.91.10	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet
47.91.20	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione
47.91.30	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved