

EFFETTUARE LE OPERAZIONI BANCARIE ATTRAVERSO LA BANCA TELEFONICA

 **SETTORE 13. Servizi finanziari e assicurativi**

REPERTORIO - Lombardia

AdA associate alla Qualificazione

ADA.13.01.07 (ex ADA.15.244.926) - Gestione del post vendita dei prodotti e dei servizi bancari (assistenza al cliente)

Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
EFFETTUARE LE OPERAZIONI BANCARIE ATTRAVERSO LA BANCA TELEFONICA	Lombardia	1	X
Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari	Puglia	1	X
Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari	Toscana	1	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN CONSULENZA BANCARIA	Veneto	1	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
----------------	------------	------------	-----

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

Competenze

Titolo: Effettuare le operazioni bancarie attraverso la banca telefonica

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.13.01.07 (ex ADA.15.244.926) - Gestione del post vendita dei prodotti e dei servizi bancari (assistenza al cliente) associate:

Risultato atteso:RA1: Fornire assistenza al cliente attraverso i diversi canali di comunicazione per l'utilizzo dei prodotti e degli strumenti a sua disposizione, gestendo lamentele e reclami diretti e proponendo eventuali iniziative finalizzate a curare la sua soddisfazione (cross selling)

Supporto nell'utilizzo degli strumenti a disposizione del cliente (internet banking, app...)

Cura dei contatti con i clienti attraverso i vari canali di comunicazione

Proposta di iniziative finalizzate a migliorare la soddisfazione della clientela (cross selling)

Gestione lamentele e reclami diretti

CONOSCENZE

Principi di customer satisfaction

Elementi di psicologia della comunicazione

Etica e deontologia della comunicazione

Elementi di diritto internazionale

Elementi di tecnica bancaria e creditizia

Strumenti per le transazioni economiche a distanza

Sistemi per la gestione del rischio e sicurezza informatica

Normativa sulle comunicazioni elettroniche

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure di gestione reclami
Applicare modalità di selezione delle informazioni
Applicare procedure per gestione pagamenti
Applicare procedure di gestione dei problemi
Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Applicare procedure per gestione conti correnti
Utilizzare software gestionale attività di credito

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.3.2.2.0	Tecnici del lavoro bancario

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
64.19.10	Altre intermediazioni monetarie fornite da istituti monetari diversi dalla banca centrale

