


Addetto vendite telefoniche

 **SETTORE 12. [Servizi di distribuzione commerciale](#)**
REPERTORIO - Liguria

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: Essere in grado di effettuare vendite telefoniche

Descrizione: · Catturare l'attenzione di un utente / cliente mediante un contatto telefonico · Interpretare le esigenze e preferenze del cliente agendo tattiche di persuasione idonee al conseguimento dell'obiettivo di vendita · Adottare modalità di illustrazione e des

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

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

Tecniche di vendita

Tecniche di comunicazione telefonica

Tecniche di direct marketing

Tecniche di telemarketing

Strumenti per rilevazione della domanda di prodotti e servizi

Strategie di gestione del colloquio di vendita

Principi di customer satisfaction

Normativa sul contratto di compravendita
Principi di customer care
E-marketing
Etica e deontologia della comunicazione
Gamma di prodotti/servizi in vendita
Elementi di psicologia della comunicazione
Elementi di Marketing
Elementi di comunicazione interpersonale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini
Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
Utilizzare software gestione attività di call center
Utilizzare software gestionale per assistenza vendita
Utilizzare sistemi di navigazione internet
Utilizzare le tecniche del telemarketing
Applicare tecniche di vendita
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica
Applicare tecniche di Direct Marketing
Applicare tecniche di comunicazione telefonica
Applicare tecniche di comunicazione efficace

Titolo: Essere in grado di condurre interviste telefoniche

Descrizione: · Eseguire sondaggi di mercato e d'opinione in base ad un predefinito elenco di nominativi · Effettuare le telefonate illustrando al ricevente le motivazioni e le modalità dell'indagine · Catturare l'attenzione di un utente / cliente mediante un contatto

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

Struttura organizzativa di un call center
Tecniche di comunicazione telefonica
Tecniche di direct marketing
Tecniche di intervista
Strumenti per rilevazione della domanda di prodotti e servizi
Principi di customer satisfaction
E-marketing
Normativa sulle comunicazioni elettroniche
Principi di customer care
Elementi di psicologia della comunicazione
Elementi di Marketing
Elementi di comunicazione interpersonale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
Utilizzare software gestione attività di call center
Utilizzare sistemi di navigazione internet
Utilizzare software conduzione di interviste di mercato
Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica
Applicare tecniche di intervista di mercato
Applicare tecniche di conduzione interviste
Applicare tecniche di comunicazione efficace
Applicare tecniche di comunicazione telefonica

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 |
| 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