

## Operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center

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

REPERTORIO - Puglia

### 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 ALLE RELAZIONI COMMERCIALI Friuli Venezia Giulia

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   |
| TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE   | Friuli Venezia Giulia | 2          | X   | X   |
| ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE | Friuli Venezia Giulia | 2          | X   | X   |
| ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI  | Friuli Venezia Giulia | 2          | X   | X   |

| Qualificazione                                                                                                                  | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----|-----|
| 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   |     |
| Operatore per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center            | Calabria   | 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                                                                          |            |            |     |     |
| Sezione in aggiornamento                                                                                                        |            |            |     |     |

## Competenze

**Titolo:** erogazione di informazioni via telefono

**Obiettivo:** rispondere al quesito posto dal cliente, ascoltando, comprendendo

ed interpretandone le esigenze, facendo ricorso alla mappa informativa disponibile e ottenendo la massima soddisfazione del cliente

#### 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

funzioni di base del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center  
specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio a cui è orientato il servizio di call center  
tecniche di colloquio telefonico per interagire con il cliente in modo adeguato

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire  
fornire informazioni chiare, comprensibili e coerenti con il quesito posto dal cliente  
gestire un colloquio telefonico mirato alla massima soddisfazione del cliente  
reperire informazioni consultando data base, schede di prodotto e liste di informazioni partendo da specifici quesiti  
richiamare rapidamente alla memoria dati ed informazioni strutturate su prodotti/servizi/aziende  
rilevare le informazioni presso il cliente e registrarle sul data base ai fini della rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi  
selezionare le informazioni da trasmettere in funzione del mandato

commerciale ricevuto

**Titolo:** gestione dell'intervista telefonica con il cliente

**Obiettivo:** ottenere dal cliente contattato, l'attenzione e la risposta a specifici quesiti volti ad indagare propensioni all'acquisto, interesse verso prodotti/servizi, opinioni in merito a prodotti acquistati

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 teoria della ricerca di mercato per ottenere dal cliente l'attenzione su specifici temi

funzioni di base del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center tecniche di somministrazione interviste e questionari telefonici

## ABILITÀ/CAPACITÀ

formulare quesiti in modo comprensibile e chiaro

gestire un colloquio telefonico mirato alla massima soddisfazione del cliente

ottenere l'attenzione di un utente/cliente mediante un contatto telefonico

persuadere l'utente/cliente circa l'utilità del partecipare all'intervista telefonica

rilevare informazioni presso il cliente e registrarle sul data base ai fini della

rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi

**Titolo:** vendita telefonica di prodotti/servizi

**Obiettivo:** ottenere l'acquisto (o l'impegno ad acquistare o la disponibilità ad una visita commerciale) di prodotti/servizi

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

caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati  
elementi di teoria del marketing operativo per favorire l'acquisto da parte del cliente

funzioni basilari del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet  
specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center

tecniche di vendita telefonica: comunicazione e gestione dei colloqui telefonici e di argomentazione persuasiva

## ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare modalità di illustrazione e descrizione dell'offerta utili alla massima valorizzazione del prodotto/servizio

concordare i termini contrattuali della vendita (prezzo, quantitativo, consegna, modalità di pagamento) e le successive modalità di formalizzazione

individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desiderata della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati  
interpretare le esigenze e preferenze del cliente agendo tattiche di persuasione idonee al conseguimento dell'obiettivo di vendita  
ottenere l'attenzione di un utente/cliente mediante un contatto telefonico  
rilevare informazioni presso il cliente e registrarle sul data base ai fini della rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi

#### 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