

Dettaglio Qualificazione | Atlante Lavoro | INAPP

Addetto alle vendite telefoniche a distanza

SETTORE 12. <u>Servizi di distribuzione commerciale</u>
REPERTORIO - Sardegna

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	Х
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	Χ
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	Х	X
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	2	Χ	Χ



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore vendita a distanza	Lazio	2	Χ	Χ
Addetto vendite telefoniche	Liguria	2	Х	Х

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Basilicata	1	Χ	
Operatore per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Calabria	1	Χ	
Tecnico commerciale di campagne advertising digitali	Lazio	1	Χ	
OPERATORE CALL CENTER OUTBOUND	Lombardia	1	Χ	
Operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Puglia	1	Х	
Addetto alle vendite telefoniche a distanza	Sardegna	1	Χ	
Addetto alla realizzazione di interviste telefoniche e alla vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Toscana	1	Χ	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

Competenze



Titolo: Assistenza post vendita

Descrizione: Rilevare il livello di soddisfazione del cliente identificando eventuali motivi del reclamo a e concordando modalità per il ripristino della funzionalità del prodotto o per la resa ed il cambio merce

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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 email, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

CONOSCENZE

Elementi di etica e deontologia della comunicazione;

Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction;

Principi di normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali;

Nozioni di normativa sui contratti di compravendita:

Strategie di marketing dell'azienda;

Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni;

Procedure aziendale per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita;

Tipologie e cartteristiche dei prodotti offerti;

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami;

Gestire lamentele e reclami secondo le previste modalità aziendali;

Applicare tecniche e stumenti per la fidelizzazione del cliente;

Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente:

Provvedere alla registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della



corrispondenza telematica con le modalità e procedure prescritte dall'azienda;

Titolo: Vendita a distanza

Descrizione: Vendere al dettaglio prodotti commerciali (alimentari e non) ad un cliente non presente fisicamente nel luogo del venditore, interloquendo telefonicamente per rilevarne le esigenze e fornire le informazioni necessarie

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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 email, 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 comunicazione efficace;

Elementi di etica e deontologia della comunicazione;

tipologie e cartteristiche dei prodotti offerti;

Tecniche e psicologie di vendita;

Tecniche di vendita a distanza:

Sistemi aziendali per l'archiviazione delle comunicazioni

Procedure aziendali per la trasmissione dell'ordine;

Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction;



Principi base di normativa sulle comunicazioni elettroniche; Principi base di normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali; Principi base di normativa sui contratti di compravendita;

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare le procedure aziendali per la conclusione della vendita a distanza; Concordare con l'acquirente tempi e modi di consegna dei prodotti venduti, secondo le disposizioni aziendali;

Provvedere a trasmettere l'ordine di acquisto ricevuto alle competenti strutture commerciali:

Utilizzare la modulistica ed il sistema previsto per la registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica;

Titolo: Cura del processo di relazione col Cliente

Descrizione: Gestire la relazione con il cliente nella vendita a distanza di prodotti commerciali (alimentari e non) utilizzando la comunicazione telefonica ed i relativi codici

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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 email. ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

CONOSCENZE

Norme di riferimento previste da UNI e CIG, leggi e regolamenti nazionali per l'installazione di impianti termo-idraulici



Sistemi di distribuzione e controllo dei fluidi

Principali tipologie di impianti termoidraulici e idrosanitari e loro componenti Strumenti di lavoro e attrezzature di installazione di impianti termoidraulici Elementi di impiantistica meccanica, termoidraulica, oleodinamica Metodi e tecniche di intervista qualitativa;

Strumenti e tecniche di comunicazione elettronica e normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali;

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente;

Fornire all'azienda informazioni e spunti di riflessione relativi al proprio territorio (es. feedback sugli esiti delle attività e sui mezzi promozionali di ciclo, prodotti ed iniziative dei concorrenti, trend di mercato, interpretazioni circa l'andamento)

Fornire informazioni tecniche al cliente sui prodotti/servizi offerti, offrendo suggerimenti nelle scelte e presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni;

Applicare metodi e tecniche di intervista qualitativa al fine di rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti;

Applicare tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalità e condizioni di pagamento;

Attenersi alle indicazioni dello script aziendale nella conduzione della vendita a distanza;

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)



Codice Ateco	Titolo Ateco
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