

## Addetto alle vendite telefoniche a distanza

### SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

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 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	

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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	
<b>Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA</b>				
<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	0		
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	Friuli Venezia Giulia	0		

## Competenze

### **Titolo: Assistenza post vendita**

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

### 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 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 caratteristiche 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 strumenti 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**

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 comunicazione efficace;  
Elementi di etica e deontologia della comunicazione;  
tipologie e caratteristiche 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

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

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

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
5.1.2.5.2	Venditori a distanza

## Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.91.10	Attività di servizi di intermediazione per il commercio al dettaglio non specializzato di articoli di seconda mano
47.91.20	Attività di servizi di intermediazione per il commercio al dettaglio non specializzato di prodotti nuovi
47.11.01	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di prodotti alimentari surgelati
47.11.02	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di altri prodotti alimentari, bevande o tabacchi
47.12.10	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di apparecchiature informatiche ed elettrodomestici
47.12.20	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di mobili e articoli per uso domestico
47.12.30	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di ferramenta, materiali da costruzione e piante
47.12.40	Commercio al dettaglio non specializzato con prevalenza di cosmetici, articoli di profumeria e detersivi, articoli di cancelleria e giochi
47.12.90	Commercio al dettaglio non specializzato di altri prodotti n.c.a.
47.21.01	Commercio al dettaglio di frutta e verdura fresca
47.21.02	Commercio al dettaglio di frutta e verdura secca e conservata
47.22.00	Commercio al dettaglio di carne e di prodotti a base di carne
47.23.00	Commercio al dettaglio di pesce, crostacei e molluschi
47.24.10	Commercio al dettaglio di pane
47.24.20	Commercio al dettaglio di pasticceria e dolciumi
47.25.00	Commercio al dettaglio di bevande
47.26.01	Commercio al dettaglio di tabacco in qualsiasi forma
47.26.02	Commercio al dettaglio di sigarette elettroniche e di liquidi per inalazione per sigarette elettroniche
47.26.09	Commercio al dettaglio di altri accessori per fumatori

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.27.10	Commercio al dettaglio di latte e prodotti lattiero-caseari
47.27.20	Commercio al dettaglio di caffè
47.27.30	Commercio al dettaglio di integratori alimentari e prodotti dietetici
47.27.90	Commercio al dettaglio di altri prodotti alimentari n.c.a.
47.40.10	Commercio al dettaglio di computer, unità periferiche e software
47.40.20	Commercio al dettaglio di apparecchiature per telecomunicazioni
47.40.30	Commercio al dettaglio di apparecchiature radiotelevisive
47.51.10	Commercio al dettaglio di tessuti per abbigliamento e arredamento
47.51.20	Commercio al dettaglio di filati per maglieria e merceria
47.52.10	Commercio al dettaglio di ferramenta, vernici, vetro e materiale elettrico e termoidraulico
47.52.20	Commercio al dettaglio di articoli igienico-sanitari e per riscaldamento
47.52.31	Commercio al dettaglio di porte e finestre
47.52.32	Commercio al dettaglio di altri materiali da costruzione, mattoni e piastrelle n.c.a.
47.52.40	Commercio al dettaglio di attrezzature per il giardinaggio e la paesaggistica
47.53.11	Commercio al dettaglio di tappeti e moquette
47.53.12	Commercio al dettaglio di tende
47.53.20	Commercio al dettaglio di rivestimenti per pareti e pavimenti
47.54.00	Commercio al dettaglio di elettrodomestici
47.55.10	Commercio al dettaglio di mobili per la casa
47.55.20	Commercio al dettaglio di altri mobili
47.55.30	Commercio al dettaglio di articoli per l'illuminazione
47.55.40	Commercio al dettaglio di articoli per la tavola e la cucina

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.55.90	Commercio al dettaglio di attrezzature per bambini e altri articoli per la casa
47.61.00	Commercio al dettaglio di libri
47.62.10	Commercio al dettaglio di giornali e altre pubblicazioni periodiche
47.62.20	Commercio al dettaglio di articoli di cancelleria
47.63.10	Commercio al dettaglio di imbarcazioni
47.63.21	Commercio al dettaglio di biciclette
47.63.29	Commercio al dettaglio di altre attrezzature sportive
47.64.00	Commercio al dettaglio di giochi e giocattoli
47.69.11	Commercio al dettaglio di supporti registrati
47.69.12	Commercio al dettaglio di strumenti musicali
47.69.20	Commercio al dettaglio di articoli di filatelia, numismatica e da collezionismo
47.69.30	Commercio al dettaglio di articoli per disegno, pittura e scultura
47.69.91	Commercio al dettaglio di opere d'arte
47.69.99	Commercio al dettaglio di altri articoli vari culturali e ricreativi n.c.a.
47.71.10	Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento per adulti
47.71.20	Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento per neonati e bambini
47.71.30	Commercio al dettaglio di articoli di biancheria intima
47.71.40	Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento in pelle e pelliccia
47.71.50	Commercio al dettaglio di accessori per l'abbigliamento
47.72.11	Commercio al dettaglio di calzature e accessori per calzature per adulti
47.72.12	Commercio al dettaglio di calzature e accessori per calzature per neonati e bambini

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.72.20	Commercio al dettaglio di articoli in pelle e articoli da viaggio
47.73.10	Commercio al dettaglio di medicinali soggetti a prescrizione medica
47.73.20	Commercio al dettaglio di rimedi erboristici
47.73.90	Commercio al dettaglio di altri prodotti farmaceutici
47.74.01	Commercio al dettaglio di occhiali e lenti
47.74.09	Commercio al dettaglio di altri articoli medicali e ortopedici
47.75.00	Commercio al dettaglio di cosmetici e di articoli di profumeria
47.76.10	Commercio al dettaglio di fiori, piante e fertilizzanti
47.76.20	Commercio al dettaglio di animali da compagnia e alimenti per animali da compagnia
47.77.00	Commercio al dettaglio di orologi e articoli di gioielleria
47.78.10	Commercio al dettaglio di articoli per fotografia e ottica
47.78.21	Commercio al dettaglio di souvenir
47.78.22	Commercio al dettaglio di articoli di artigianato
47.78.23	Commercio al dettaglio di articoli religiosi
47.78.24	Commercio al dettaglio di bigiotteria
47.78.25	Commercio al dettaglio di bomboniere
47.78.30	Commercio al dettaglio di combustibile per uso domestico, bombole di gas, carbone e legna da ardere
47.78.40	Commercio al dettaglio di prodotti per la pulizia
47.78.91	Commercio al dettaglio di articoli per imballaggio
47.78.92	Commercio al dettaglio di articoli funerari e cimiteriali
47.78.93	Commercio al dettaglio di articoli per adulti
47.78.99	Commercio al dettaglio di altri prodotti vari non di seconda mano n.c.a.

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.79.10	Commercio al dettaglio di libri di seconda mano
47.79.20	Commercio al dettaglio di oggetti di antiquariato e mobili di seconda mano
47.79.31	Commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento di seconda mano
47.79.32	Commercio al dettaglio di orologi e articoli di gioielleria di seconda mano
47.79.39	Commercio al dettaglio di altri articoli di seconda mano n.c.a.
73.30.02	Attività di informazione scientifica inerente prodotti farmaceutici e articoli medicali per scopi promozionali
73.30.03	Attività di promozione di altri prodotti

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