

## OPERATORE CALL CENTER OUTBOUND

### SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

REPERTORIO - Lombardia

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	
<b>OPERATORE CALL CENTER OUTBOUND</b>	<b>Lombardia</b>	<b>1</b>	<b>X</b>	
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>
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	Friuli Venezia Giulia	0		
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	0		

## Competenze

**Titolo:** Effettuare interviste telefoniche

**Descrizione:** Effettuare interviste telefoniche

**Obiettivo:** Effettuare interviste telefoniche

### 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

Inglese

Elementi di psicologia della comunicazione

Principi di customer satisfaction

Elementi di marketing

Struttura organizzativa di un call center

Normativa sulle comunicazioni elettroniche

Etica e deontologia della comunicazione

Tecniche di intervista

Elementi di disciplina dei contratti

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software conduzione di interviste di mercato

Applicare tecniche di intervista di mercato

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Utilizzare software posta elettronica  
Utilizzare software gestione attività di call center

**Titolo:** Effettuare vendite e promozioni tramite servizio di call center

**Descrizione:** Effettuare vendite e promozioni tramite servizio di call center

**Obiettivo:** Effettuare vendite e promozioni tramite servizio di call center

#### 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

Elementi di marketing

Elementi di organizzazione del lavoro

Inglese

Normativa sulle comunicazioni elettroniche

Etica e deontologia della comunicazione

Elementi di disciplina dei contratti

Elementi di psicologia della comunicazione  
Principi di customer satisfaction  
Normativa sul contratto di compravendita  
Struttura organizzativa di un call center

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica  
Utilizzare software posta elettronica  
Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini  
Utilizzare software gestionale per assistenza vendita  
Applicare tecniche di vendita  
Utilizzare tecniche di telemarketing  
Applicare tecniche di Direct Marketing  
Utilizzare software gestione attività di call center

### 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>
47.99.10	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 2026 INAPP | All Rights Reserved