

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	

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	
REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI E-COMMERCE E SOCIAL MARKETING	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	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: 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

Codice	Titolo
5.1.2.5.2	Venditori a distanza

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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 dolci
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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.
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.

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved