

## ADDETTO CUSTOMER CARE

### SETTORE 24. Area comune

REPERTORIO - Lombardia

AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili

Tabelle di equivalenza AdA

EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO Lombardia

ADDETTO CUSTOMER CARE Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO	Lombardia	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
REALIZZAZIONE DI RICERCHE DI MARKETING	Friuli Venezia Giulia	1	X	
Tutor per l'energia domestica	Lazio	1		X

## Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
PREPARAZIONE DEI DATI STATISTICI	Friuli Venezia Giulia	0		
ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita				
<b>Tabelle di equivalenza AdA</b>				
Operatore call center Inbound			Campania	
Operatore assistenza clienti			Lazio	
Addetto customer care			Liguria	
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER			Lombardia	
<b>ADDETTO CUSTOMER CARE</b>				
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO			Lombardia	
Addetto al call center servizio clienti			Marche	
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici			Puglia	
Operatore di call center			Sardegna	
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici			Toscana	

**Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA**

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Operatore per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e per la facilitazione di servizi telematici	Calabria	2	X	X
Operatore call center Inbound	Campania	2	X	X
Tutor per l'energia domestica	Lazio	2	X	X
Addetto customer care	Liguria	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X
<b>ADDETTO CUSTOMER CARE</b>	<b>Lombardia</b>	<b>2</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia	2	X	X
Operatore di call center	Sardegna	2	X	X
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	Toscana	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana	2	X	X
OPERATORE DI CALL CENTER	Veneto	2	X	X
<b>Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA</b>				
<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
Operatore assistenza clienti	Lazio	1	X	
OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI	Veneto	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>
Op. telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	0		

## Competenze

**Titolo:** Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di soddisfazione del cliente-utente

**Descrizione:** Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di soddisfazione del cliente-utente

**Obiettivo: Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di soddisfazione del cliente-utente**

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili associate:

Risultato atteso:RA1: Organizzare l'agenda, a partire dalla realizzazione dei primi contatti, fissando appuntamenti per le interviste

Organizzazione dell'agenda degli appuntamenti

Realizzazione del primo contatto (telefonico o di presenza) dei potenziali intervistati per fissare l'appuntamento

Comunicazione al coordinamento di ricerca degli eventuali problemi di gestione dell'agenda

Risultato atteso:RA2: Realizzare l'intervista di rilevamento dati, curando la presentazione delle finalità dell'indagine, provvedendo a fornire chiarimenti sugli strumenti, controllando a posteriori i dati raccolti

Consegna/lettura all'intervistato del materiale informativo sull'indagine (es. lettera di presentazione, biglietto da visita, norme sulla privacy, ecc.)

Somministrazione dei questionari cartacei o elettronici attraverso interviste faccia a faccia o telefoniche

Riconoscimento e risoluzione delle problematiche dell'intervistato nella comprensione dei quesiti (es. chiarimenti, domande di rilancio, ecc.)

Controllo e/o codifica a posteriori dei dati raccolti

### CONOSCENZE

Metodologie della ricerca qualitativa

Principi di customer satisfaction

Metodologie della ricerca quantitativa

Normativa in materia di tutela della privacy

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione orale

Applicare tecniche di conduzione interviste

Utilizzare software gestione attività di call center

Utilizzare software conduzione di interviste di mercato

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica

**Titolo:** Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente

**Descrizione:** Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente

**Obiettivo:** Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente

#### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendolo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami  
Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni  
Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda  
Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti

Risultato atteso:RA2: Completare le pratiche a supporto dell'assistenza telefonica al cliente, compilando report di quanto realizzato e inoltrando le richieste di intervento all'assistenza tecnica  
Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle informazioni fornite  
Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

#### CONOSCENZE

Principi di customer satisfaction  
Elementi di teoria della comunicazione  
Elementi di customer care

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale  
Applicare tecniche di ascolto attivo  
Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente  
Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
Applicare procedure di gestione reclami  
Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati  
Utilizzare software gestione attività di call center  
Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica

## Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
---------------	---------------

4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
-----------	--

3.3.1.3.2	Intervistatori e rilevatori professionali
-----------	---

## Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
---------------------	---------------------

82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
----------	-------------------------------------

82.20.00	Attività dei call center
----------	--------------------------

70.22.09	Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
----------	--

73.20.00	Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
----------	--

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