

RESPONSABILE CUSTOMER CARE

SETTORE 24. Area comune

REPERTORIO - Lombardia

AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care

Tabelle di equivalenza AdA

Tecnico esperto del Customer Relationship Management	Campania
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna
Analista modello assistenza clienti	Lazio
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico esperto customer care	Campania	3	X	X	X
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
Analista modello assistenza clienti	Lazio	3	X	X	X
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia	3	X	X	X
Tecnico esperto nella gestione di servizi	Molise	3	X	X	X
ESPERTO DI CUSTOMER CARE	Veneto	3	X	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA					
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico esperto del Customer Relationship Management	Campania	1		X	
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio	1	X		
RESPONSABILE CUSTOMER CARE	Lombardia	1			X
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA					
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
JUNIOR ASSISTANT MANAGER / MANAGERIN - JAM	Provincia autonoma di Bolzano	0			

Competenze

Titolo: Effettuare il coordinamento del servizio di customer care

Descrizione: Effettuare il coordinamento del servizio di customer care

Obiettivo: Effettuare il coordinamento del servizio di customer care

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Metodologie di gestione di un call center
Elementi di disciplina dei contratti
Elementi di organizzazione del lavoro
Normativa in materia di tutela della privacy
Elementi di marketing
Elementi di organizzazione aziendale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Applicare tecniche di budgeting
Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
Applicare tecniche di gestione del personale
Applicare metodologie di lavoro per obiettivi
Applicare tecniche di addestramento on the job

Titolo: Gestire la relazione con il cliente

Descrizione: La competenza è il riferimento per la gestione della relazione con il cliente

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di Customer Relationship Management
Elementi di organizzazione aziendale
Elementi di organizzazione del lavoro
Nozioni di qualità del servizio
Elementi di disciplina dei contratti

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro
Applicare procedure di gestione reclami
Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela
Utilizzare applicativi informatici
Applicare politiche marketing aziendale
Utilizzare tecniche di comunicazione efficace
Applicare tecniche e strumenti manuali per la realizzazione dei disegni

Titolo: Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

Descrizione: Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

Obiettivo: Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care associate:

Risultato atteso:RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in

collaborazione con la funzione marketing

Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei

processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

CONOSCENZE

Nozioni di qualità del servizio

Comunicazione d'impresa

Elementi di comunicazione interna

Elementi di disciplina dei contratti

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato

Applicare tecniche di redazione di report di ricerca

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction

Titolo: Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela

Descrizione: Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela

Obiettivo: Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care associate:

Risultato atteso:RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing

Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti
Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti
Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

CONOSCENZE

Elementi di disciplina dei contratti
Metodologie della ricerca quantitativa
Elementi di statistica
Elementi di marketing
Metodologie della ricerca qualitativa

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza
Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione
3.1.5.5.0	Tecnici della produzione di servizi

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
82.20.00	Attività dei call center

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved