RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE	Friuli Venezia Giulia
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			

ADA.24.04.13 (ex ADA.25.225.731) - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali

Tabelle di equivalenza AdA

TECNICO DELLA COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE	Emilia-Romagna
Account	Liguria
RESPONSABILE INIZIATIVE PROMOZIONALI	Lombardia
ACCOUNT (SETTORE COMUNICAZIONE)	Lombardia
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Puglia
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Puglia
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Toscana
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO COMUNICAZIONE ED IMMAGINE	Abruzzo	2	X	X
SOCIAL MEDIA MANAGER	Abruzzo	2	X	X
TECNICO ORGANIZZAZIONE EVENTI	Abruzzo	2	X	X
RESPONSABILE SOCIAL MEDIA MANAGER	Calabria	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Calabria	2	X	X
Tecnico esperto in campagne comunicativo/promozionali	Campania	2	X	X
TECNICO DELLA COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE	Emilia-Romagna	2	X	X
ESPERTO IN ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Tecnico della comunicazione	Lazio	2	X	X
Consulente di immagine e comunicazione moda (Fashion styling and communication advisor)	Lazio	2	X	X
ESSERE IN GRADO DI GESTIRE LE ATTIVITÀ DI SOCIAL MEDIA MARKETING	Liguria	2	X	X
Addetto ufficio stampa	Liguria	2	X	X
Account	Liguria	2	X	X
ORGANIZZATORE DI EVENTI	Lombardia	2	X	X
Gestire le attività di social media marketing	Lombardia	2	X	X
COMUNICATORE TERRITORIALE	Lombardia	2	X	X
ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE	Lombardia	2	X	X
ESPERTO PUBBLICHE RELAZIONI	Lombardia	2	X	X
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ESPERTO DI FUND RAISING	Lombardia	2	X	X
SOCIAL MEDIA MANAGER	Lombardia	2	X	X
RESPONSABILE INIZIATIVE PROMOZIONALI	Lombardia	2	X	X
Gestire attività di comunicazione aziendale	Lombardia	2	X	X
COMUNICATORE DEL WELFARE TERRITORIALE	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA	Lombardia	2	X	X
Gestire attività di Lead Generation	Lombardia	2	X	X
ACCOUNT (SETTORE COMUNICAZIONE)	Lombardia	2	X	X
Tecnico della comunicazione-informazione	Molise	2	X	X
Digital marketing specialist	Provincia Autonoma di Trento	2	X	X
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Puglia	2	X	X
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Puglia	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico specializzato in marketing - Comunicazione	Sicilia	2	X	X
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Toscana	2	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN CAMPAGNE COMUNICATIVO PROMOZIONALI	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Calabria	1	X	
Tecnico della progettazione e dei processi di realizzazione di messaggi/prodotti comunicativi	Calabria	1	X	
SPECIALISTA SEM (SEM SPECIALIST)	Lombardia	1		X
ESPERTO GESTIONE AREA RISORSE UMANE	Lombardia	1	X	
Tecnico della progettazione e dei processi di realizzazione di messaggi/prodotti comunicativi	Puglia	1	X	
Operatore per le relazioni con il pubblico	Sardegna	1		X
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Toscana	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico della progettazione e dei processi di realizzazione di messaggi/prodotti comunicativi	Toscana	1	X	
ESPERTO DI FUNDRAISING	Veneto	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Social media manager	Campania	0		
Tecnico dell'organizzazione del lavoro, della gestione del cambiamento, della comunicazione aziendale e dei piani retributivi	Puglia	0		
TECNICO SPECIALIZZATO IN SOCIAL MEDIA	Veneto	0		

Competenze

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

Attivitá 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

Attivitá 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

Titolo: Effettuare la direzione del front e back office dell'URP

Descrizione: Effettuare la direzione del front e back office dell'URP

Obiettivo: Effettuare la direzione del front e back office dell'URP

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di organizzazione del lavoro
Elementi di gestione delle risorse umane

Elementi di comunicazione interna
Elementi di comunicazione pubblica
Principi di customer satisfaction

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction
Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
Applicare procedure di gestione reclami
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi
Applicare tecniche di definizione di accordi di rete
Applicare metodologie di lavoro per obiettivi

Titolo: Elaborare un piano di comunicazione di servizi e strutture pubbliche

Descrizione: Elaborare un piano di comunicazione di servizi e strutture pubbliche

Obiettivo: Elaborare un piano di comunicazione di servizi e strutture pubbliche

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.13 (ex ADA.25.225.731) - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali associate:

Risultato atteso:RA1: Implementare il piano di comunicazione aziendale, sulla base delle indicazioni strategiche, provvedendo alla definizione delle risorse assegnate e gestendo il budget
Definizione di compiti e funzioni delle risorse impegnate nella realizzazione del piano di comunicazione
Elaborazione del piano di comunicazione aziendale (interna ed esterna) in funzione delle indicazioni strategiche
Gestione del budget assegnato alla comunicazione/promozione

Risultato atteso:RA2: Organizzare le iniziative promozionali, coordinando le attività di predisposizione e diffusione dei materiali informativi e curando i rapporti con i mezzi di informazione
Coordinamento delle attività di predisposizione e diffusione dei materiali a

carattere informativo/promozionale
Cura dei rapporti con i mezzi di informazione
Organizzazione di iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, sponsorizzazioni, ecc.)

CONOSCENZE

Principi della comunicazione attraverso stampa
Elementi di budgeting
Normativa in materia di comunicazione pubblica
Media per la comunicazione pubblicitaria
Elementi di comunicazione pubblica
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie
Elementi di marketing sociale
Elementi di Amministrazione Pubblica

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di project management
Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
Applicare tecniche di pubbliche relazioni
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di budgeting

Titolo: Predisporre il sistema di informazione di un servizio pubblico

Descrizione: Predisporre il sistema di informazione di un servizio pubblico

Obiettivo: Predisporre il sistema di informazione di un servizio pubblico

Attività associate alla Competenza

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

Risultato atteso:RA1: Sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai

principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali
Individuazione dei requisiti e delle specifiche funzionali per la configurazione del modello di assistenza clienti sulla base delle strategie di marketing
Valutazione dei principali modelli di caring dei competitor

Risultato atteso:RA2: Definire il sistema di accoglienza ed assistenza tecnica al cliente, sviluppando, a supporto delle procedure di assistenza, un sistema di informazioni standardizzato
Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela in caso di riparazione/sostituzione del prodotto
Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela prima e dopo la vendita
Definizione di un sistema di informazioni standardizzato
Predisposizione del piano di accoglienza ed assistenza clienti

CONOSCENZE

Elementi di comunicazione pubblica
Normativa in materia di tutela della privacy
Principi della comunicazione attraverso stampa
Normativa in materia di comunicazione pubblica
Media per la comunicazione pubblicitaria
Evoluzione normativa e riforma della Pubblica Amministrazione
Elementi di comunicazione interna

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie
Applicare procedure di distribuzione delle informazioni
Principi di usabilità web
Principi di accessibilità web

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.3.3.6.2	Tecnici delle pubbliche relazioni

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
70.21.00	Pubbliche relazioni e comunicazione
73.11.01	Ideazione di campagne pubblicitarie
73.11.02	Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
73.12.00	Attività delle concessionarie pubblicitarie
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 2025 INAPP | All Rights Reserved