

## 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
Analista modello assistenza clienti	Lazio
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio
<b>RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>Lombardia</b>

### 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
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Puglia
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	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 ORGANIZZAZIONE EVENTI	Abruzzo	2	X	X
TECNICO COMUNICAZIONE ED IMMAGINE	Abruzzo	2	X	X
SOCIAL MEDIA MANAGER	Abruzzo	2	X	X
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Calabria	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
RESPONSABILE SOCIAL MEDIA MANAGER	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
Consulente di immagine e comunicazione moda (Fashion styling and communication advisor)	Lazio	2	X	X
Tecnico della comunicazione	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
Gestire attività di Lead Generation	Lombardia	2	X	X
ACCOUNT (SETTORE COMUNICAZIONE)	Lombardia	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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
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
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
Tecnico specializzato in marketing - Comunicazione	Sicilia	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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	
MARKETING DIGITALE OPERATIVO	Friuli Venezia Giulia	1		X
SOCIAL MARKETING OPERATIVO	Friuli Venezia Giulia	1		X
ESPERTO GESTIONE AREA RISORSE UMANE	Lombardia	1	X	
SPECIALISTA SEM (SEM SPECIALIST)	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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico della progettazione e dei processi di realizzazione di messaggi/prodotti comunicativi	Toscana	1	X	
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	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

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

**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

Attività 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

Attività 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
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
73.11.01	Ideazione di campagne pubblicitarie
73.11.02	Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
73.12.00	Attività di concessionarie pubblicitarie
73.11.03	Attività di influencer marketing
73.30.01	Attività di rappresentanza di interessi
73.30.09	Pubbliche relazioni e comunicazione n.c.a.
82.20.00	Attività dei call center
82.91.20	Attività di raccolta e fornitura di informazioni commerciali e di rating

