

#### Dettaglio Qualificazione | Atlante Lavoro | INAPP

### CENTRALINISTA

SETTORE 24. <u>Area comune</u>
REPERTORIO - Lombardia

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza

### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.

Basilicata

CENTRALINISTA Lombardia

Centralinista telefonico su sistemi informatici Piemonte

# Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

## Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	Χ	Χ
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	Χ	Χ
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	Χ	Χ
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	Х	Χ



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	Χ	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.	Basilicata	2	X	X
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	2	Х	X
Op. telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (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	2	X	X
Op. telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a non vedenti o ipovedenti, L.113/1985, D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	X	X
Centralinista telefonico non vedente	Campania	2	Χ	Χ
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2	Χ	Χ
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2	Χ	X
Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza	Lazio	2	Χ	X



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Addetto all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (portiere centralinista)	Liguria	2	Х	Х
Operatore amministrativo	Liguria	2	Χ	Χ
CENTRALINISTA	Lombardia	2	Χ	X
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Piemonte	2	Χ	Χ
Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino	Puglia	2	Χ	Χ
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Sicilia	2	Χ	Χ
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico	Umbria	2	Х	Χ

# Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1 RA2
Operatore segretariale	Campania	1	Χ
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	Χ
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1	Χ
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	Х



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1 RA2
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	Х

# Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	0		
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0		

### Competenze

Titolo: Realizzare lo smistamento delle telefonate

Descrizione: Realizzare lo smistamento delle telefonate

Obiettivo: Realizzare lo smistamento delle telefonate

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate

Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

Risultato atteso:RA2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando



l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari

Aggiornamento degli archivi telefonici

Ricerca di numeri telefonici

Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

#### CONOSCENZE

Elementi di psicologia e pedagogia del lavoro Principi di customer satisfaction Nozioni di qualità del servizio Inglese Funzionalità e caratteristiche del centralino

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare sistemi di navigazione internet

Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico

Applicare tecniche di filtro telefonate

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica

Utilizzare software elaborazione testi

Utilizzare software posta elettronica

Utilizzare software specifici gestione centralino

Titolo: Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda

Descrizione: Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda

Obiettivo: Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate



Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

#### CONOSCENZE

Nozioni di qualità del servizio Inglese

Principi di customer satisfaction

Elementi di comunicazione interpersonale

Piano di sicurezza aziendale

# ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di accoglienza della clientela

Utilizzare tecniche di comunicazione

Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico

Applicare tecniche di ascolto attivo

#### Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo	
4.2.2.3.0	Centralinisti	

#### Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio



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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved