

## CENTRALINISTA

### SETTORE 24. Area comune

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.

CENTRALINISTA

Basilicata

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 NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	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 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	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	X	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
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza	Lazio	2	X	X
Operatore amministrativo	Liguria	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
Addetto all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (portiere centralinista)	Liguria	2	X	X
<b>CENTRALINISTA</b>	<b>Lombardia</b>	<b>2</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Piemonte	2	X	X
Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino	Puglia	2	X	X
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Sicilia	2	X	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico	Umbria	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 segretariale	Campania	1	X	
<b>Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA</b>				
Sezione in aggiornamento				

## Competenze

**Titolo:** Realizzare lo smistamento delle telefonate

**Descrizione:** Realizzare lo smistamento delle telefonate

**Obiettivo:** Realizzare lo smistamento delle telefonate

## Attività associate alla Competenza

Attività 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

Attività 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

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
4.2.2.3.0	Centralinisti

### Codici ISTAT ATECO associati

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

82.10.00	Attività amministrative e di supporto per le funzioni di ufficio
----------	--

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