

## 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. 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
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore segretariale	Campania	1	X	

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

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

Codice	Titolo
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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved