

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

 **SETTORE 24. [Area comune](#)**

REPERTORIO - Friuli Venezia Giulia

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 | | | |

Competenze

Titolo: DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE

Descrizione: Sulla base delle strategie di marketing prestabilite, sviluppare un modello di Assistenza Clienti al fine di garantire una adeguata customer experience ai propri clienti, monitorando la performance e l'efficacia complessiva del servizio in vista della sua

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

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

Normative sulla tutela del consumatore nei contratti di fornitura di beni di consumo
 Analisi statistica
 Fondamenti di organizzazione aziendale
 Modelli e strumenti di marketing
 Tecniche di analisi della qualità dei servizi
 Metodi di rilevazione della customer satisfaction
 Modelli e criteri di progettazione dei sistemi di budgeting e reporting
 Tecniche per le ricerche di mercato
 Normative sul diritto di recesso

ABILITÀ/CAPACITÀ

Elaborare ipotesi di intervento per l'ottimizzazione dei processi e delle procedure in collaborazione con il settore del marketing
 Valutare la performance complessiva e l'efficacia del modello di Assistenza Clienti
 Identificare gli scostamenti tra realizzato e programmato e le cause di tali scostamenti
 Predisporre il piano di accoglienza e assistenza clienti
 Gestire variazioni e modifiche al piano di marketing in collaborazione con il settore del marketing per favorire l'attuazione del modello di Assistenza Clienti
 Definire le procedure di assistenza tecnica e commerciale, identificando i fattori di costo/beneficio
 Individuare indicatori di performance per il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi
 Analizzare i feedback di mercato
 Valutare i principali modelli di caring dei competitor

Codici ISTAT CP2021 associati

| 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 |
|---------------------|-------------------------------------|
| 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