

## Operatore di assistenza telefonica alla clientela

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

**REPERTORIO - Basilicata**

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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
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
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
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	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
CENTRALINISTA	Lombardia	2	X	X
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

ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore call center Inbound	Campania
Operatore assistenza clienti	Lazio

Addetto customer care	Liguria
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
Addetto al call center servizio clienti	Marche
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia
Operatore di call center	Sardegna
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Operatore per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e per la facilitazione di servizi telematici	Calabria	2	X	X
Operatore call center Inbound	Campania	2	X	X
OPERATORE ASSISTENZA CLIENTI	Lazio	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tutor per l'energia domestica	Lazio	2	X	X
Addetto customer care	Liguria	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X
Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici	Puglia	2	X	X
Operatore di call center	Sardegna	2	X	X
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana	2	X	X
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	Toscana	2	X	X
OPERATORE DI CALL CENTER	Veneto	2	X	X

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore assistenza clienti	Lazio	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI	Veneto	1	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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	0		

## Competenze

**Titolo:** Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

**Descrizione:** prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

**Obiettivo:** prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

criteri e metodi per la valutazione dei rischi  
 legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza  
 dell'applicazione delle norme di sicurezza  
 metodi di sorveglianza  
 misure generali di tutela  
 organi di vigilanza, controllo, assistenza

principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo  
principali rischi legati all'uso di attrezzature  
principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità  
procedure di emergenza e primo soccorso  
uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

### ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le misure di tutela e di prevenzione  
applicare tecniche di primo soccorso  
individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro  
riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio  
riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature  
usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale

**Titolo:** Gestione dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica

**Descrizione:** dati inseriti/estratti correttamente

**Obiettivo:** dati inseriti/estratti correttamente

### 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

Attività dell' AdA ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA2: Completare le pratiche a supporto dell'assistenza telefonica al cliente, compilando report di quanto realizzato e inoltrando le richieste di intervento all'assistenza tecnica

Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle informazioni fornite

Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

## CONOSCENZE

tecniche di comunicazione efficace

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base

tecniche di gestione del colloquio telefonico

tecniche di consultazione di data base

principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center

organigrammi e schemi di processo

normativa sul trattamento dei dati personali

## ABILITÀ/CAPACITÀ

rilevare dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base

acquisire dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti secondo le procedure stabilite

trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche

comprendere organigrammi e schemi di processo

immettere ed estrarre dati da data-base

**Titolo:** Gestione operativa delle funzioni di centralino telefonico

**Descrizione:** flusso telefonate correttamente gestito

**Obiettivo:** flusso telefonate correttamente gestito



## 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

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

tecniche di gestione del colloquio telefonico

principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center

normativa sul trattamento dei dati personali

elementi di teoria e tecnica delle comunicazioni

fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea

cenni su evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica

classificazioni, tipologie e funzioni di centralini e apparecchi telefonici

funzioni e servizi telefonici

funzioni e uso della

## ABILITÀ/CAPACITÀ

trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche

applicare tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica (sia in italiano che in un'altra lingua europea)

autorizzare e/o effettuare telefonate in entrata e in uscita

applicare tecniche di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita

aggiornare archivi telefonici  
ricercare numeri telefonici  
provvedere alla registrazione e gestione delle messaggerie vocali

**Titolo:** Erogazione di informazioni e assistenza via telefono

**Descrizione:** richiesta telefonica di informazioni gestita con efficacia e cortesia

**Obiettivo:** richiesta telefonica di informazioni gestita con efficacia e cortesia

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

Attività dell' AdA ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA1: Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendolo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami

Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni

Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda

Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti

## CONOSCENZE

tecniche di comunicazione efficace

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

tecniche di gestione del colloquio telefonico

elementi di marketing

normativa sul trattamento dei dati personali

elementi di teoria e tecnica delle comunicazioni  
principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center  
organigrammi e schemi di processo  
elementi di base di organizzazione aziendale  
cenni di organizzazione del lavoro  
concetti di  
principi di public relations  
fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in  
un'altra lingua straniera europea  
cenni su funzioni e organizzazione della p.a.

### ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di comunicazione efficace  
comprendere ed interpretare esigenze e domande del cliente/utente  
fornire indicazioni chiare e comprensibili al cliente/utente  
applicare tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e in  
un'altra lingua straniera europea  
applicare tecniche di gestione del colloquio telefonico  
reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio,  
manuali di procedura etc.  
acquisire informazioni interfacciandosi con i responsabili di riferimento  
consultare materiali informativi su documenti cartacei e on-line

### Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.2.2.3.0	Centralinisti
4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)

### Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.10.00	Attività amministrative e di supporto per le funzioni di ufficio

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.20.00	Attività dei call center
82.91.20	Attività di raccolta e fornitura di informazioni commerciali e di rating

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved