

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

| <b>Qualificazione</b>                                           | <b>Repertorio</b> | <b>RA coperti</b> | <b>RA1</b> | <b>RA2</b> |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------|------------|
| 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          |

| <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          |
| 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          |

| <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          |
| 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

| <b>Qualificazione</b>  | <b>Repertorio</b> | <b>RA coperti</b> | <b>RA1</b> | <b>RA2</b> |
|------------------------|-------------------|-------------------|------------|------------|
| Operatore segretariale | Campania          | 1                 | X          |            |

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

|                                                                                                                                                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Sezione in aggiornamento<br>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   |

| <b>Qualificazione</b>                                                                                                                                     | <b>Repertorio</b> | <b>RA coperti</b> | <b>RA1</b> | <b>RA2</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------|------------|
| 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          |
| <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 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 manutenere 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 modalita' 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 attivita', 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 modalita' di comportamento (generali e specifiche)

tecniche di gestione del colloquio telefonico

principali funzioni e attivita', 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 modalita' 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 attivita', 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

| <b>Codice</b> | <b>Titolo</b>                                                        |
|---------------|----------------------------------------------------------------------|
| 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

| <b>Codice Ateco</b> | <b>Titolo Ateco</b>                                              |
|---------------------|------------------------------------------------------------------|
| 82.10.00            | Attività amministrative e di supporto per le funzioni di ufficio |

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