

Operatore alle vendite telefoniche

SETTORE 12. Servizi di distribuzione commerciale

REPERTORIO - Basilicata

AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)

Tabelle di equivalenza AdA

Addetto vendite telefoniche

Liguria

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Campania	2	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X
Operatore vendita a distanza	Lazio	2	X	X
Addetto vendite telefoniche	Liguria	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Basilicata	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Calabria	1	X	
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	1		X
REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI E-COMMERCE E SOCIAL MARKETING	Friuli Venezia Giulia	1	X	
Tecnico commerciale di campagne advertising digitali	Lazio	1	X	
OPERATORE CALL CENTER OUTBOUND	Lombardia	1	X	
Operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Puglia	1	X	
Addetto alle vendite telefoniche a distanza	Sardegna	1	X	
Addetto alla realizzazione di interviste telefoniche e alla vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Toscana	1	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA				
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'EVASIONE DEI RECLAMI	Friuli Venezia Giulia	0		
PIANIFICAZIONE DI STRATEGIE PROMOZIONALI	Friuli Venezia Giulia	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: Cura degli aspetti organizzativi e amministrativi dell'attivita'

Descrizione: aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati

Obiettivo: aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

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

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

adempimenti contabili

adempimenti tributari

nozioni di base di contrattualistica e di disciplina previdenziale

nozioni di base di organizzazione e pianificazione del lavoro

nozioni di base su prodotti e servizi assicurativi business

nozioni di base su prodotti e servizi bancari business

ABILITÀ/CAPACITÀ

adempiere agli obblighi tributari

espletare adempimenti amministrativi e burocratici

espletare gli adempimenti contabili prescritti

occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attivita'

provvedere all'approvvigionamento dei materiali e degli strumenti necessari allo svolgimento dell'attivita'

tenere i rapporti con istituti di credito e bancari

organizzare l'attivita' dei dipendenti e stabilirne i carichi di lavoro

Titolo: Vendita a distanza di prodotti alimentari e non

Descrizione: prodotti alimentari e non efficacemente presentati e venduti

Obiettivo: prodotti alimentari e non efficacemente presentati e venduti

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

Risultato atteso:RA2: Gestire gli ordinativi preparando il materiale, emettendo e controllando fatture e ricevute fiscali, provvedendo, precedentemente alla cura dei rapporti con i fornitori

Cura dei rapporti con i fornitori

Emissione e/o controllo di fatture o ricevute fiscali

Gestione degli ordinativi (acquisizione ed evasione)

CONOSCENZE

tecniche di comunicazione efficace

principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction

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

normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali

strategie di marketing dell'azienda

tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

metodi e tecniche di intervista qualitativa

elementi di etica e deontologia della comunicazione

normativa sui contratti di compravendita

tecniche di ricerche di mercato

sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni

normativa sulle comunicazioni elettroniche

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

procedure per la trasmissione dell'ordine

tecniche di promozione e vendita

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le procedure aziendali per la definizione dei tempi e dei modi di consegna dei prodotti venduti
utilizzare il sistema previsto per la registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica
applicare le procedure aziendali per la conclusione della vendita a distanza
predisporre la modulistica per il perfezionamento del contratto di vendita a distanza
applicare le procedure aziendali per la trasmissione dell'ordine di acquisto ricevuto

Titolo: Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita

Descrizione: cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita

Obiettivo: cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

CONOSCENZE

normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
procedure aziendali stabilite per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita
tecniche e psicologie di vendita

strategie di marketing dell'azienda
tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti
tecniche di promozione e vendita
tecniche di comunicazione efficace
principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
normativa sulle comunicazioni elettroniche
elementi di etica e deontologia della comunicazione
normativa sui contratti di compravendita

ABILITÀ/CAPACITÀ

utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente
applicare tecniche e strumenti per verificare la soddisfazione del cliente
applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami
utilizzare il sistema previsto per la registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica
verificare se i difetti o i motivi di non soddisfazione segnalati rientrano nei casi previsti dalla garanzia
determinare organico e turni di lavoro del personale di reparto/punto vendita per un efficace presidio dei flussi di vendita e relativa erogazione dei servizi
proporre alternative e concordare con il cliente modalita' per il ripristino della funzionalita' del prodotto o per la resa ed il cambio merce

Titolo: Gestione della relazione con il cliente nella vendita a distanza di prodotti alimentari e non

Descrizione: cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto

Obiettivo: cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

CONOSCENZE

principi, tecniche, strumenti di customer satisfaction

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

normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali

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

uso degli script

normativa sulle comunicazioni elettroniche

elementi di etica e deontologia della comunicazione

normativa sui contratti di compravendita

tecniche di ricerche di mercato

strategie di marketing dell'azienda

tipologie e caratteristiche dei prodotti/servizi offerti

metodi e tecniche di intervista qualitativa

tecniche di promozione e vendita

tecniche di comunicazione efficace

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di persuasione all'acquisto presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni

applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esposizione dei requisiti funzionali e tecnici del prodotto

utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente

applicare tecniche di comunicazione efficace nel presentare le modalita' e condizioni di pagamento

utilizzare lo script aziendale nella conduzione della vendita a distanza

applicare metodi e tecniche di intervista qualitativa al fine di rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti

Codice	Titolo
5.1.2.5.2	Venditori a distanza

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.99.10	Commercio al dettaglio di prodotti vari, mediante l'intervento di un dimostratore o di un incaricato alla vendita (porta a porta)
47.99.20	Commercio effettuato per mezzo di distributori automatici
47.91.10	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet
47.91.20	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione
47.91.30	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono

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