Operatore per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e per la facilitazione di servizi telematici

SETTORE 24. Area comune

REPERTORIO - Calabria

AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.10 (ex ADA.25.224.728) - Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico di call center	Campania	2	X	X
GESTIONE OPERATIVA DELL'ACCOGLIENZA E DELL'ASSISTENZA AL CLIENTE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLA GESTIONE OPERATIVA ASSISTENZA CLIENTI	Lazio	2	X	X
Addetto alla gestione operativa assistenza clienti	Lazio	2	X	X
TEAM LEADER DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e per la facilitazione di servizi telematici	Calabria	1		X
Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici	Toscana	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
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia

ADDETTO CUSTOMER CARE	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
Tutor per l'energia domestica	Lazio	2	X	X
Addetto customer care	Liguria	2	X	X
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO CUSTOMER CARE	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
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	Toscana	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
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	
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: Mediazione e facilitazione dei servizi on line

Descrizione: Facilitare i cittadini nell'accesso ai servizi telematici e svolgere attività di mediazione per promuovere la diffusione e l'accesso uniforme alle nuove tecnologie

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione
Nozioni di diritto amministrativo per il corretto orientamento nei servizi della pubblica amministrazione
Organizzazione dei servizi della Società dell'informazione e della conoscenza per orientare gli utenti
Uso delle tecnologie informatiche e relativi strumenti per trasmettere correttamente le necessarie conoscenze
Processi comunicativi e loro sviluppo per verificare (in itinere ed ex post) la comprensione dei vari linguaggi utilizzati

ABILITÀ/CAPACITÀ

Assistere gli utenti inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica

Interpretare i codici culturali per facilitare la comunicazione delle parti coinvolte nella relazione
Mediare e diffondere conoscenze, strumenti e tecniche delle nuove tecnologie per facilitare l'accesso ai servizi telematici, anche mediante attività di animazione di virtual community
Supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi, in funzione delle necessità specifiche espresse dall'utenza
Utilizzare gli strumenti e le strategie di ricerca delle informazioni in rete

Titolo: Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente

Descrizione: Curare l'utilizzo di strumenti promozionali al fine di facilitare l'accesso ai servizi e contribuire alla costruzione dell'immagine aziendale e all'animazione territoriale anche in funzione delle tipologie di clienti comprese le utenze speciali

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.10 (ex ADA.25.224.728) - Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA1: Organizzare e gestire le risorse impegnate nel servizio di accoglienza/assistenza al cliente, a partire dalla definizione di stime previsionali dei volumi di servizio, assegnando alle risorse a disposizione, turni, compiti ed incarichi
Definizione dei volumi previsionali di servizio
Individuazione del fabbisogno di personale e dei relativi carichi di lavoro
Realizzazione dell'allocazione operativa del personale di sala (es. turni, distribuzione dei compiti, ecc.)

Risultato atteso:RA2: Provvedere alle attività di monitoraggio e controllo delle performance e dell'efficienza del personale, definendo le variabili da osservare e misurare, elaborando report specifici
Controllo delle performance e dell'efficienza del personale di sala
Definizione della struttura dei report in funzione delle diverse esigenze informative da monitorare

Attivitá 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

Elementi di conoscenza del contesto territoriale, sociale e culturale
Elementi di sociologia e psicologia per la realizzazione degli allestimenti tenendo conto delle caratteristiche dell'utenza di riferimento
Lingue straniere per gestire le comunicazioni e la documentazione in lingua straniera
Strumenti, tecniche e strategie di informazione e comunicazione telematica per la predisposizione e gestione delle informazioni in tempo reale e in formato accessibile
Psicologia della comunicazione per gestire l'approccio con i clienti, comprese le utenze speciali, nell'ambito dello strumento promozionale
Principi di comunicazione aziendale e pubbliche relazioni per gestire la comunicazione in coerenza con la strategia comunicativa e la gestione dell'immagine aziendale
Nozioni di organizzazione e gestione di eventi per definire attività adatte alla tipologia di utenza
Metodologie di marketing per incentivare la fruizione e l'utilizzo di servizi
Tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei codici promozionali da impiegare nelle modalità di informazione

ABILITÀ/CAPACITÀ

Assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso una comunicazione diretta e/o virtuale con l'utenza
Acquisire ampia consapevolezza del ruolo anche rispetto a singoli clienti comprese le utenze speciali
Favorire l'accesso al materiale promozionale e informativo mediante una appropriata diffusione nel rispetto degli utenti con esigenze speciali
Lavorare in team con gli altri collaboratori della struttura al fine di realizzare un'ampia offerta
Realizzare materiale informativo elementare per la promozione dei servizi e le prestazioni dell'ente

Titolo: Gestione del front office e back office

Descrizione: Rispondere alle richieste e alle esigenze del Cliente/Utente secondo le procedure e i regolamenti che disciplinano la fruizione del servizio e in funzione delle modalità organizzative della struttura

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.10 (ex ADA.25.224.728) - Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita associate:

Risultato atteso:RA2: Provvedere alle attività di monitoraggio e controllo delle performance e dell'efficienza del personale, definendo le variabili da osservare e misurare, elaborando report specifici
Controllo delle performance e dell'efficienza del personale di sala
Definizione della struttura dei report in funzione delle diverse esigenze informative da monitorare

Attivitá 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

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

Elementi di costumer care per gestire il colloquio con il Cliente/Utente in caso di disservizio sulla fruizione
Legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte
Lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera
Legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy

Struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo
Tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei diversi codici da impiegare nel colloquio con il pubblico
Tecniche e metodologie di comunicazione aziendale per gestire i rapporti interni con gli altri settori operativi

ABILITÀ/CAPACITÀ

Comunicare al responsabile del servizio soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi
Assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso il colloquio diretto con l'utenza per fornire consulenza, orientamento e assistenza
Rilevare i bisogni e le attese degli utenti per prevenire situazioni di inefficenza dei servizi
Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni
Garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso all'informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalla normativa

Titolo: Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche

Descrizione: Utilizzare i supporti informatici e gli strumenti tecnologici adeguati a fornire le informazioni, riducendo al minimo i tempi di attesa

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

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

Funzionalità dei programmi applicativi per la ricerca delle informazioni e per la realizzazione di documenti informativi accessibili
Funzionalità degli strumenti informatici e telematici per la gestione delle comunicazioni telefoniche ed interpersonali e per lo svolgimento del compito
Legislazione in materia di informazione, comunicazione, accessibilità e sistemi informativi per la corretta gestione dell'informazione in via telematica
Impiego ed utilizzo della tecnologia in azienda per la gestione della comunicazione con i partner di ruolo interni ed esterni al servizio
Terminologia dei sistemi informatici e multimediali per gestire efficacemente il loro utilizzo
Lingue straniere per gestire le comunicazioni con l'estero

ABILITÀ/CAPACITÀ

Fornire informazioni agli utenti sulle necessità e modalità di intervento in caso di malfunzionamento
Combinare l'utilizzo di più strumenti operativi per garantire la tempestività delle informazioni e la qualità del servizio
Gestire operativamente le banche dati informative funzionali all'erogazione dei servizi, delle prestazioni e al controllo dell'organizzazione dell'ente
Illustrare all'utenza le tipologie di strumenti informativi alternativi e le loro modalità di reperimento
Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la diffusione e la trasmissione delle informazioni in formato accessibile a tutte le utenze
Supportare l'utenza nell'utilizzo delle apparecchiature informatiche e telematiche per l'accesso alle informazioni
Provvedere alla risoluzione delle problematiche di funzionalità anche attraverso il contatto con i servizi di assistenza tecnica
Istruire ed informare l'utenza sulle modalità operative degli strumenti utilizzati

Codici ISTAT CP2021 associati

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

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