

Operatore assistenza clienti

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

REPERTORIO - Lazio

AdA associate alla Qualificazione

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 di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata
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
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
Operatore assistenza clienti	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
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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
OPERATORE DI CALL CENTER	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA 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	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
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	Toscana	0		

Competenze

Titolo: Gestione delle relazioni con il cliente

Descrizione: Gestione delle relazioni con il cliente

Obiettivo: Gestire la relazione telefonica, adottando stili di comunicazione adeguati ad obiettivo e contenuti dell'interazione, in rapporto alle diverse tipologie di clienti/utenti

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Modelli teorici di comunicazione finalizzati all'interazione telefonica
 Fondamentali psicologici delle dinamiche relazionali relative alle differenti tipologie di cliente e contenuto della comunicazione
 Metodi e tecniche di comunicazione telefonica (ascolto, interazione attiva)
 Tecniche di identificazione del cliente
 Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico
 Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR

ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare gli stili comunicativi più appropriati per il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione

Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere
adottare tecniche di comunicazione efficace con l'obiettivo di stimolare l'interesse e il coinvolgimento degli interlocutori in coerenza con le diverse tipologie di intervento
comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare comportamenti coerenti al fine di evitare situazioni di conflitto/criticità
rilevare gli input funzionali all'identificazione delle diverse tipologie di interlocutori e degli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'azione di comunicazione
Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia

Titolo: Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate

Descrizione: Gestione della postazione di lavoro e utilizzo di strumenti e tecnologie dedicate

Obiettivo: Gestire la postazione di lavoro utilizzando gli strumenti e le tecnologie dedicate, in funzione del servizio da erogare, secondo le procedure richieste e nel rispetto delle norme e delle procedure di tutela della salute

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Il posto operatore: caratteristiche strumentali (cuffie, pc, etc.) ed ergonomiche
Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione di file e di gestione, reti

Basi di uso ed interazione in Internet

Principali software per la gestione dei flussi informativi

Elementi di sicurezza digitale

Tecnologie per call center

Funzioni degli applicativi CRM - Customer Relationship Management

Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing)

Live chat di assistenza

Principi di igiene vocale

Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare le tecnologie e gli strumenti a supporto della interazione vocale di una postazione di lavoro di un call center

Utilizzare gli specifici strumenti digitali di CRM - Customer Relationship Management

Rispettare i protocolli di sicurezza informatica

Titolo: Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica

Descrizione: Gestione delle informazioni acquisite nella relazione telefonica

Obiettivo: Gestire, attraverso specifici sistemi informativi, le informazioni relative ai contenuti della relazione telefonica, in applicazione delle procedure aziendali e nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e del trattamento dei dati personali

Attività associate alla Competenza

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

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

CONOSCENZE

Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati, creazione di file e di gestione, reti

Basi di uso ed interazione in Internet

Funzioni degli applicativi CRM - Customer Relationship Management

Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR)

Elementi di sicurezza digitale

Tecniche di rilevazione della customer satisfaction

Tecniche di redazione di reportistica

Tecniche e strumenti per la gestione documentale

Elementi di organizzazione aziendale

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di feedback reporting utili alla rappresentazione degli esiti della gestione contatti

identificare le diverse tipologie di informazioni necessarie alle esigenze di servizio: anagrafica utenti, gestione reclami, soddisfazione clienti, propensione d'acquisto, opinioni etc.

Utilizzare tecniche per la rilevazione diretta e indiretta delle problematiche individuate, utilizzando sistemi informatizzati nel rispetto delle procedure aziendali e della normative in vigore

utilizzare i pacchetti informatici di sistema e gli schemi in uso nell'impresa per l'alimentazione del sistema informativo e dei database condivisi nel rispetto delle tempistiche assegnate

Elaborare la documentazione sulla base dei dati rilevati, inoltrandola per conferma - ove del caso - al personale di riferimento

Titolo: Assistenza help desk

Descrizione: Assistenza help desk

Obiettivo: Svolgere il servizio di assistenza help desk, relazionandosi con il cliente nelle fasi di accoglienza, erogazione di informazioni, supporto tecnico e gestione dei reclami

Attività associate alla Competenza

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, seguendo 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
Inoltre all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

CONOSCENZE

La gestione delle diverse fasi della telefonata: dall'approccio alla chiusura
Tipologia di assistenza, procedure e codici di comportamento per le fasi di: accoglienza, erogazione delle informazioni, supporto tecnico, gestione della pratica e gestione dei reclami

Tecniche di identificazione del cliente

Le parole a valenza positiva e le espressioni da evitare

Tecniche di gestione delle situazioni critiche del colloquio telefonico

Norme a tutela dei consumatori

Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR)

Tecniche di gestione dello stress

Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR

ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire la fase di accoglienza utilizzando un vocabolario corretto e rispettoso
Comprendere e interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso

Circoscrivere il problema ed ipotizzare i possibili interventi da realizzare

Informare i clienti in modo chiaro e completo, utilizzando esempi e limitando l'uso di termini tecnico-specialistici, al fine di far comprendere le possibili strategie di intervento, nonché eventuali costi ed i tempi di attuazione dello stesso.

tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate

utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta

Gestire i reclami monitorando l'iter e tenendo informato il cliente sino alla chiusura della pratica, nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa in vigore

Gestire momenti di stress e situazioni frustrazione, reagendo positivamente

Codici ISTAT CP2011 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 2019 INAPP | All Rights Reserved