

Addetto al call center servizio clienti

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

REPERTORIO - Marche

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
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	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: Fornire assistenza telefonica ai bisogni/attese del cliente/utente

Descrizione: Gestire la relazione telefonica con il cliente/utente ascoltandolo le richieste e fornendo le informazioni sui prodotti o servizi offerti dall'azienda

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

CONOSCENZE

Lingua/e straniera/e e terminologia specifica in relazione al contesto di riferimento

Principali funzioni degli strumenti e dei mezzi tecnologici al fine di garantire un'efficace gestione delle proprie attività all'interno del call center

Principi e tecniche di customer care

Caratteristiche e tipologie della gamma di prodotti o servizi erogati dall'azienda

Tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare modalità di comunicazione ed interazione diverse a seconda dell'interlocutore e del contesto

Tracciare le telefonate in entrata, secondo le indicazioni ricevute, provvedendo a registrare e/o aggiornare i dati dei clienti, utilizzando l'eventuale software per la gestione di attività di call center

Interpretare le richieste/necessità del cliente/utente

Inviare mail, secondo le modalità previste, ai clienti/utenti allegando eventuali documenti richiesti

Adottare modalità comunicative diverse, anche in relazione alla lingua da utilizzare, a seconda del destinatario della comunicazione

Fornire informazioni di dettaglio sui prodotti o servizi erogati dall'azienda

Titolo: Gestione telefonica dei reclami di clienti/utenti

Descrizione: Gestire telefonicamente le segnalazioni di problematiche e/ o disservizi riscontrati sui prodotti e/o servizi erogati, segnalando i reclami agli uffici competenti secondo le procedure interne previste

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

CONOSCENZE

Principi e tecniche di customer care

Regolamento di gestione reclami aziendali

Tecniche, modalità e procedure di gestione dei reclami

Principali strumenti e software per la rilevazione e gestione dei reclami

ABILITÀ/CAPACITÀ

Condurre il colloquio telefonico secondo le tecniche e modalità definite
Fornire informazioni ai clienti/utenti sulla procedura di gestione dei reclami applicata dall'azienda, sottolineando termini e condizioni
Adottare modalità efficaci di selezione delle informazioni telefoniche ricevute dai clienti
Ascoltare con pazienza le eventuali lamentele e/o richieste dei clienti
Provvedere a segnalare, su appositi moduli/software, i reclami pervenuti al call center

Titolo: Inoltro delle richieste all'assistenza tecnica

Descrizione: Inoltro le richieste di intervento agli addetti all'assistenza tecnica, avendo cura di riportare, su appositi moduli/report, le informazioni dettagliate ricevute dal cliente/utente

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

CONOSCENZE

Normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali
Caratteristiche e tipologie della gamma di prodotti o servizi erogati dall'azienda

Principali difetti, anomalie, problemi di funzionamento dei prodotti e servizi
Principali funzioni degli strumenti e dei mezzi tecnologici al fine di garantire un'efficace gestione delle proprie attività all'interno del call center
Tempistiche e modalità di intervento da parte dell'assistenza tecnica

ABILITÀ/CAPACITÀ

Segnalare gli interventi al team di assistenza tecnica, utilizzando anche specifici software gestionali
Porre domande mirate agli utenti/clienti per comprendere la tipologia/entità/urgenza dell'intervento da segnalare all'assistenza
Rilevare tutti i dati e ogni informazioni ritenuta utile, da immettere in data-base
Dialogare con il team dell'assistenza tecnica fornendo loro eventuali informazioni aggiuntive

Titolo: Gestione in sicurezza di mansioni con operazioni ripetitive od in condizioni ergonomiche sfavorevoli

Descrizione: Adempiere mansioni con operazioni ripetitive od in postazioni disagiate tenendo conto dei fattori generici e specifici di rischio connessi, e di conseguenza adottare comportamenti e usare dispositivi atti a prevenire pericoli fisici e danni alla salute

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (derivanti da condizioni ergonomiche sfavorevoli, esecuzioni ripetitive, disagio ambientale, stress relazionale, ecc.) e conseguenti modalità di I

Concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza)
Aggiornamenti periodici con riferimento ai rischi specifici e con particolare

riguardo al settore produttivo aziendale, alle novità normative, alle innovazioni nelle misure di prevenzione

Uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)

Uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)

Concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza)

Rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (derivanti da condizioni ergonomiche sfavorevoli, esecuzioni ripetitive, disagio ambientale, stress relazionale, ecc.) e conseguenti modalità di I

ABILITÀ/CAPACITÀ

Prendere parte ai programmi formativi e di addestramento prescritti dalla normativa vigente e sottoporsi periodicamente ai controlli sanitari presso il medico competente

Identificare fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi a mansioni con operazioni ripetitive od in postazioni disagiate (condizioni ergonomiche sfavorevoli, esecuzioni ripetitive, disagio ambientale, stress relazionale, ecc.) prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure stabilite

Contribuire a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro

Utilizzare in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale;

Identificare fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi a mansioni con operazioni ripetitive od in postazioni disagiate (condizioni ergonomiche sfavorevoli, esecuzioni ripetitive, disagio ambientale, stress relazionale, ecc.) prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure stabilite;

Operare applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le mansioni con operazioni ripetitive od in postazioni disagiate;

Utilizzare in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale

Operare applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le mansioni con operazioni ripetitive od in postazioni disagiate

Adoperarsi direttamente per eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno dell'ente/azienda

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
----------	--------------------------