

## CENTRALINISTA TELEFONICO

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

**REPERTORIO - Abruzzo**

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 di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata
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
Operatore amministrativo	Liguria
CENTRALINISTA	Lombardia
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Piemonte

### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
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
Operatore segretariale	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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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
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>
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	X	

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	0		
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0		

## Competenze

**Titolo:** Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche

**Obiettivo:** Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della società o dell'organizzazione.

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

Tipologie di centralini, apparecchi interni e loro funzioni

Tipologie di servizi offerti da un centralino telefonico

Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista

Normativa sul trattamento dei dati personali

Tecniche di intervista telefonica

Tecniche di gestione del colloquio telefonico

Cenni sull'offerta dei servizi telefonici

Funzionalità e caratteristiche del posto operatore

Operatività del centralino

Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile

Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana

Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la reale soddisfazione delle richieste avanzate dall'interlocutore e la comprensione delle risposte fornite

Consultare gli archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica dei dati richiesti dall'interlocutore

Saper fornire informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità

Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle sue richieste ed individuare l'ufficio /referente interno più adeguato

Applicare un ascolto attivo e concentrato per garantire la comprensione delle richieste e la veicolazione di risposte corrette ed adeguate  
Smistare le telefonate specificando l'identità dell'interlocutore e sinteticamente il motivo della chiamata  
Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della azienda o dell'organizzazione  
Utilizzare, se previste, formule codificate di apertura e di chiusura per rendere nota la propria identità e per concludere la chiamata  
Gestire le telefonate in entrata rispondendo con tempestività ed adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia

**Titolo: Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi**

**Obiettivo: Gestire le informazioni in entrata ed in uscita veicolando informazioni chiare e precise all'esterno ed all'interno dell'azienda/organizzazione provvedendo alla corretta archiviazione ed inoltro, anche su supporto informatico, dei messaggi agli interlocutori interessati ed aggiornando periodicamente la directory e la rubrica telefonica.**

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

Normativa sul trattamento dei dati personali  
Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista  
Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax...)  
Concetti di base della tecnologia informatica  
Conoscenza dell'architettura del personal computer  
Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo  
Software applicativi: principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura  
Reti informatiche: software di navigazione in internet e posta elettronica  
Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale  
Modelli organizzativi pubblici e privati  
Principali tecniche e tecnologie per la ricezione e l'inoltro messaggi  
Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale  
Software per la gestione di banche dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale  
Curare periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari  
Registrare e recapitare i messaggi ricevuti telefonicamente agli interlocutori interessati annotando sinteticamente tutti gli elementi di interesse (il titolo e nome di chi ha chiamato, l'azienda, il motivo, l'ora e i recapiti numero di telefono e e-mail o fax)  
Saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia  
Tenere un registro delle chiamate ricevute ed effettuate nella giornata (anche su supporto informatico)  
Gestire le informazioni in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle richieste agli interessati

**Titolo:** Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace

**Obiettivo:** Gestire la relazione con il cliente applicando tecniche di ascolto attivo, comunicando in modo efficace e verificando la soddisfazione dell'interlocutore

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

## CONOSCENZE

Tecniche di pubbliche relazioni

Tecniche di gestione del conflitto interpersonale

Principi di customer satisfaction

La comunicazione efficace: i livelli di comunicazione (linguaggio verbale e para-verbale)

Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori

Tecniche di ascolto attivo

La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale

Il fronte office e la qualità del servizio erogato

Normativa sul trattamento dei dati personali

Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista

Tecniche di problem solving

Principi e tecniche di comunicazione interpersonale

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese

Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con



gli interlocutori

Applicare procedure di gestione reclami in ottica di problem solving.

Adottare modalità e stili di comunicazione verbale, adeguati ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda

Sviluppare la comunicazione assertiva telefonica per comprendere il cliente e le sue esigenze

Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore

Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze

Comunicare in modo chiaro e professionale

#### Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
4.2.2.3.0	Centralinisti

#### Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

