

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)

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

REPERTORIO - Campania

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI 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
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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	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: Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche

Descrizione: Gestione e aggiornamento di archivi telefonici e rubriche

Obiettivo: informazioni e dati verificati attraverso la consultazione di archivi, rubriche telefoniche e banche dati; rubriche telefoniche e banche dati aggiornate

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: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

Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva

Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet)

Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.)

Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.)

Software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche

Telefonia e doveri del centralinista

Nozioni generali di informatica e di architettura del personal computer

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.)

Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.)

Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti

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

Utilizzare software per la gestione di banche di dati (database) e per la gestione

di rubriche telefoniche

Titolo: Gestione delle funzioni del centralino telefonico

Descrizione: Gestione delle funzioni del centralino telefonico

Obiettivo: servizi di centralino telefonico svolti

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

Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva

Principali sistemi operativi e software di produttività personale (software di gestione testi, fogli elettronici, software di gestione posta elettronica, browser di navigazione internet)

Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.)

Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.)

Conoscenza ed uso del posto operatore
Operatività del centralino
Tipi di centralino
Tipi di apparecchi interni e loro funzioni
Servizi offerti da un centralino
Norme sulla sicurezza nel posto di lavoro
Leggi di tutela del lavoratore non vedente
Elementi di base di organizzazione del lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare la strumentazione del centralino telefonico
Applicare tecniche di filtro telefonate e di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita
Utilizzare tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc.)
Utilizzare tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy, ecc.)
Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti

Titolo: Cura delle relazioni col pubblico

Descrizione: Cura delle relazioni col pubblico

Obiettivo: relazioni con il pubblico gestite

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

Elementi di comunicazione interpersonale
Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva
Principi di relazioni pubbliche
Modelli organizzativi per macrosettori (credito, sanità, assicurativo, pubblica amministrazione, turismo, ecc.)
Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera
Elementi di organizzazione di base

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
Applicare tecniche di pubbliche relazioni
Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera
Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti

Titolo: Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente

Descrizione: Cura della comunicazione telefonica e dell'assistenza al cliente

Obiettivo: informazioni, risposte e/o chiarimenti forniti in funzione della richiesta/necessità 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

Modalità di comunicazione al telefono
Teoria e tecniche delle comunicazioni
Strumenti per la gestione della comunicazione
Tecniche di gestione del messaggio e correttezza nell'emissione del messaggio (le regole verbali)
Elementi di comunicazione assertiva, negoziale, commerciale e motivazionale
Tecniche di domanda e intervista telefonica
Storia ed evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica
Tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica e di trasferimento della comunicazione telefonica
Tecniche di lettura dei bisogni della clientela e di problem solving
Leggi di tutela del lavoratore non vedente
Conoscenza della fraseologia in lingua straniera relativa al settore di appartenenza (area di impiego)
Offerta dei servizi telefonici
Elementi di comunicazione interpersonale
Tecniche di gestione del colloquio telefonico anche in lingua straniera
Sistema di scrittura e lettura braille e altre modalità di scrittura/lettura afferenti la minorazione visiva
Principi di relazioni pubbliche
Elementi di marketing e concetti di "immagine aziendale"
Tecniche di colloquio e scrittura in lingua straniera
Call-center: principali funzioni, attività in house e outsourcing
Cenni sull'offerta del servizio telefonico

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
Applicare i metodi di problem solving
Applicare tecniche di interazione con il cliente anche in lingua straniera
Comprendere e analizzare la richiesta/necessità dell'interlocutore
Fornire informazioni, risposte e/o chiarimenti in funzione della richiesta/necessità dell'interlocutore, sia in madre lingua che in lingua straniera
Utilizzare codici linguistici e comunicativi adeguati all'interazione telefonica con diverse tipologie di interlocutori, sia in madre lingua che in lingua straniera
Utilizzare il sistema braille e/o altri sistemi di lettura e scrittura per non vedenti e ipovedenti
Applicare tecniche di domande e di gestione dei feedback

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