

OPERATORE DI CALL CENTER

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

REPERTORIO - Veneto

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: FORNIRE ASSISTENZA TELEFONICA AL CLIENTE

Obiettivo: Assistenza telefonica al cliente erogata in conformità con le procedure previste e nel rispetto degli standard di qualità definiti per il servizio

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

CONOSCENZE

- Fondamenti della Customer Relationship Management - Elementi di psicologia della comunicazione per interpretare le necessità del cliente, erogare informazioni in modo chiaro e gestire i reclami efficacemente - Principali riferimenti normativi connessi alla tutela dei diritti del consumatore, con particolare riferimento al diritto all'adeguata informazione e alla corretta pubblicità - Specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio a cui è orientato il servizio di call center - Caratteristiche tecniche e funzionali dei principali software per la gestione delle attività di call center

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Comprendere ed interpretare la richiesta del cliente per individuare la risposta adeguata da offrire - Reperire informazioni consultando database, schede di prodotto/servizio ed altre fonti a partire dalle necessità specifiche espresse - Fornire informazioni chiare, comprensibili e coerenti con la richiesta, assicurando trasparenza e qualità di servizio orientate alla massima soddisfazione del cliente - Offrire assistenza tecnica per consentire la fruizione di prodotti/servizi da parte del cliente - Comprendere ed osservare le procedure previste per la gestione dei reclami - Gestire il flusso informativo e veicolarlo opportunamente alle strutture interne per garantire la corretta evasione delle richieste - Registrare le informazioni relative alle attività di assistenza telefonica, anche utilizzando software dedicati

Titolo: REALIZZARE INTERVISTE TELEFONICHE

Obiettivo: Interviste telefoniche a clienti esistenti e potenziali realizzate ed informazioni raccolte e archiviate nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e delle procedure 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, 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

- Principi e tecniche di customer care e customer satisfaction - Elementi di marketing operativo - Principali tecniche e strumenti per rilevazione della domanda di prodotti e servizi - Strumenti e tecniche per la conduzione di interviste telefoniche - Principi di etica e deontologia della comunicazione - Principali riferimenti normativi in materia di privacy connessi al trattamento di dati personali - Caratteristiche tecniche e funzionali di software di gestione delle attività di interviste telefoniche

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Catturare l'attenzione del cliente mediante il contatto telefonico - Illustrare le finalità dell'intervista utilizzando stili e strumenti di comunicazione persuasivi - Esporre le domande in modo chiaro e comprensibile - Rilevare informazioni presso il cliente ed interpretare le sue risposte - Registrare i dati raccolti su database e altri strumenti preposti

Titolo: REALIZZARE PROMOZIONI E VENDITE TELEFONICHE DI PRODOTTI/SERVIZI

Obiettivo: Promozioni e vendite telefoniche realizzate conformemente alle procedure previste ed in coerenza con la strategia di comunicazione e marketing aziendale

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, 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

- Principali modelli di marketing operativo - Tecniche di vendita telefonica: modelli di comunicazione efficace, gestione dei colloqui telefonici e di argomentazione persuasiva - Principi di comunicazione aziendale per gestire la comunicazione in coerenza con la strategia comunicativa e la gestione dell'immagine aziendale - Caratteristiche, funzionalità e standard qualitativi dei prodotti/servizi commercializzati - Principali riferimenti normativi in materia di contratti di acquisto - Specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Comprendere ed interpretare la strategia di comunicazione e di marketing aziendale - Illustrare le caratteristiche del prodotto/servizio commercializzato assicurandone la massima valorizzazione - Fornire assistenza orientata alla vendita rispetto alle richieste del cliente - Selezionare le strategie comunicative in funzione delle caratteristiche del prodotto/servizio da promuovere e della tipologia di cliente - Gestire le pratiche di vendita realizzando tutte le operazioni necessarie per la conclusione del contratto, in raccordo con le altre strutture interne (invio di materiale informativo, acquisizione del consenso, perfezionamento del contratto) - Registrare le informazioni relative ai contatti realizzati e alle vendite concluse sui supporti in uso (software gestionali, database,...)

Titolo: PREDISPORRE REPORT SUI SERVIZI EROGATI

Obiettivo: Report sulle attività promozionali e di assistenza al cliente redatti conformemente ai modelli predefiniti

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

- Principali software per la gestione dei flussi informativi - Tecniche di consultazione di data base - Tecniche di estrazione e immissione dati da/in data-base - Strumenti e tecniche per l'elaborazione dei dati raccolti - Principali modelli e strumenti per la reportistica di presentazione delle attività promozionali e di assistenza telefonica di un call center

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Identificare e catalogare diverse tipologie di informazioni: anagrafica utenti, richieste di assistenza, reclami pervenuti, livello di soddisfazione, propensione all'acquisto, opinioni dei clienti, vendite realizzate,... - Selezionare i dati rilevanti in base alla finalità del report - Interrogare database per individuare le informazioni rilevanti - Elaborare le informazioni pertinenti - Produrre report secondo modelli predefiniti

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