

## OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI

 **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
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
ADDETTO CUSTOMER CARE	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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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 AI BISOGNI E ALLE ATTESE DEL CLIENTE**

**Obiettivo:** Risposte alle richieste e alle esigenze del cliente erogate secondo le procedure e i regolamenti che disciplinano la fruizione del servizio e in funzione delle modalità organizzative della struttura

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

- Elementi di organizzazione aziendale: strutture, processi lavorativi, ruoli professionali - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software per la gestione del servizio di accoglienza ed assistenza clienti - Elementi di customer care - Principali riferimenti normativi in materia di informazione, comunicazione, accessibilità, trattamento dei dati personali - Comunicazione professionale in lingua inglese - Caratteristiche, modalità di accesso e fruizione

dei servizi erogati dall'organizzazione e della rete dei servizi di riferimento -  
Modelli e tecniche di gestione della comunicazione, della relazione e del  
conflitto - Modelli e tecniche di gestione di reclami e disservizi

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

- Assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso il colloquio diretto con il cliente per fornire consulenza, orientamento e assistenza - Comprendere la richiesta ed i bisogni espressi dal cliente in relazione ai servizi - Gestire criticità e reclami, fornendo assistenza e supporto nel quadro delle procedure previste - Rilevare criticità in relazione ai servizi erogati e formulare proposte correttive e migliorative - Garantire l'accesso all'informazione a tutte le tipologie di clienti, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalle normative - Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni - Rilevare i bisogni e le attese dei clienti per promuovere la qualità dei servizi

#### **Titolo: GESTIRE LE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA CLIENTI**

**Obiettivo: Informazioni e dati relativi al servizio completi e aggiornati nel rispetto delle procedure e delle pianificazioni temporali assegnate.**

#### 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

- Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle tecnologie a supporto della gestione delle comunicazioni telefoniche ed interpersonali verso l'esterno e verso l'interno - Tipologia, caratteristiche e funzionalità delle tecnologie a supporto dei sistemi di content management e per l'organizzazione di archivi informatizzati - Principali riferimenti normativi in materia di gestione e trattamento delle informazioni e dei dati - Procedure di comunicazione interna - Modalità, tecniche e strumenti per la predisposizione di materiale informativo

## ABILITÀ/CAPACITÀ

- Combinare l'utilizzo di più strumenti operativi per garantire la tempestività delle informazioni e la qualità del servizio - Gestire la comunicazione con le funzioni e le strutture dell'organizzazione nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità reciproche - Gestire operativamente le banche dati informative funzionali all'erogazione dei servizi, delle prestazioni - Predisporre materiali informativi su diversi supporti in relazione ai vari servizi erogati - Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la diffusione e la trasmissione delle informazioni in formato accessibile a tutti - Promuovere la diffusione e l'accesso al materiale informativo dei diversi target di clientela

### **Titolo: RILEVARE LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

**Obiettivo: Dati ed informazioni relative alla soddisfazione dei clienti rilevati e formalizzati**

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

- Modelli di qualità dei servizi - Procedure di rilevazione di customer satisfaction - Modelli e tecniche di customer care - Tecniche di redazione di reportistica - Elementi di analisi ed elaborazione dei dati

## ABILITÀ/CAPACITÀ

- Predisporre report e presentazioni relativi alle richieste dei clienti ed alla loro soddisfazione - Adottare tecniche e strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei clienti - Cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative - Realizzare semplici elaborazioni ed analisi dei dati rilevati - Formulare ipotesi e proposte di miglioramento coerenti con i dati rilevati e le analisi sviluppate

## Titolo: CURARE LA MEDIAZIONE E LA FACILITAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

**Obiettivo:** Interventi di mediazione e facilitazione dei servizi online promossi e facilitati in relazione alle diverse tipologie di clientela

### 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

- Modelli di qualità dei servizi - Procedure di rilevazione di customer satisfaction  
- Modelli e tecniche di customer care - Tecniche di redazione di reportistica - Elementi di analisi ed elaborazione dei dati

## ABILITÀ/CAPACITÀ

- Illustrare alla clientela le tipologie di strumenti informativi alternativi, le loro modalità operative e di reperimento - Provvedere alla risoluzione delle problematiche di funzionalità anche attraverso il contatto con i servizi di assistenza tecnica - Supportare la clientela nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica - Mediare e diffondere conoscenze, strumenti e tecniche delle nuove tecnologie per facilitare l'accesso ai servizi telematici, anche mediante attività di animazione di virtual community - Supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi online, in funzione delle necessità specifiche espresse dalla clientela

## Codici ISTAT CP2011 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
---------------	---------------

4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
-----------	--

## Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
---------------------	---------------------

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