

Addetto customer care

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

REPERTORIO - Liguria

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: Essere in grado di effettuare la gestione telefonica dei reclami

Descrizione: · Ascoltare i problemi e le richieste del cliente, individuando in quale ambito si inquadra il problema e proporre le possibili soluzioni; · Proporre direttamente, quando possibile, la soluzione al reclamo; · Trasferire tempestivamente tutte le informazio

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 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

Tecniche di comunicazione telefonica
Gamma di prodotti/servizi in vendita
Etica e deontologia della comunicazione
Elementi di Customer Relationship Management
Elementi di comunicazione d'impresa
Elementi di amministrazione aziendale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software gestionale per assistenza vendita
Applicare tecniche di comunicazione efficace
Applicare tecniche di comunicazione telefonica
Applicare tecniche di marketing operativo
Applicare procedure di gestione reclami

Titolo: Essere in grado di erogare servizi telefonici di assistenza post vendita

Descrizione: · Rispondere alle chiamate telefoniche dei clienti; · Stabilire un contatto telefonico con i clienti; · Comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali

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
Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda
Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti
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
Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

CONOSCENZE

Sistema distributivo
Principi di customer care
Marketing operativo
Gamma di prodotti/servizi in vendita
Elementi di psicologia della comunicazione
Elementi di Customer Relationship Management
Elementi di comunicazione interpersonale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
Utilizzare software gestionale per assistenza vendita
Utilizzare sistemi di navigazione internet
Applicare tecniche di analisi statistica dei dati
Applicare tecniche di analisi andamento vendite
Applicare tecniche di analisi di dati di mercato

Titolo: Essere in grado di rilevare dati di customer satisfaction

Descrizione: . Catturare l'attenzione del cliente mediante il contatto telefonico;
. Convincere il cliente circa l'utilità del partecipare all'intervista telefonica; .
Formulare quesiti in modo comprensibile; . Rilevare informazioni presso il cliente e registrarle sul

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

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

Tecniche di intervista

Strumenti per rilevazione della domanda di prodotti e servizi

Principi di customer satisfaction

Marketing operativo

Metodologie della ricerca quantitativa

Elementi di psicologia della comunicazione

E-marketing

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software gestione attività di call center

Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela

Applicare tecniche di comunicazione telefonica

Applicare tecniche di conduzione interviste

Applicare tecniche di analisi dati di Customer satisfaction

Applicare tecniche di comunicazione efficace

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente

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 |