TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI

SETTORE 24. Area comune

REPERTORIO - Emilia-Romagna

AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.01 (ex ADA.25.223.719) - Sviluppo del piano strategico di marketing

Tabelle di equivalenza AdA

Tecnico del marketing	Basilicata
Esperto nella gestione aziendale	Campania
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE	Emilia-Romagna
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio
Tecnico esperto nella gestione aziendale	Lazio
PRODUCT MANAGER	Lombardia
ESPERTO DI MARKETING	Lombardia
ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING	Lombardia
MANAGER DI DISTRETTO COMMERCIALE	Lombardia
ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE	Lombardia
ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE	Lombardia
Tecnico delle attività di marketing	Puglia

Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione	Puglia
Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione	Toscana
Tecnico delle attività di marketing	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO DEL MARKETING	Abruzzo	3	X	X	X
EXPORT MANAGER	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico delle industrie culturali e creative	Basilicata	3	X	X	X
Tecnico del marketing	Basilicata	3	X	X	X
Tecnico delle attività di marketing	Calabria	3	X	X	X
Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione	Calabria	3	X	X	X
Esperto nella gestione aziendale	Campania	3	X	X	X
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio	3	X	X	X
MANAGER DI DISTRETTO COMMERCIALE	Lombardia	3	X	X	X
ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE	Lombardia	3	X	X	X
PRODUCT MANAGER	Lombardia	3	X	X	X
Tecnico esperto nella gestione di servizi	Molise	3	X	X	X
Tecnico esperto nella gestione aziendale	Molise	3	X	X	X
Digital marketing specialist	Provincia Autonoma di Trento	3	X	X	X
Tecnico delle attività di marketing	Puglia	3	X	X	X
Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione	Puglia	3	X	X	X
Tecnico della promozione e del coordinamento delle reti di imprese - (Manager di reti di imprese)	Sardegna	3	X	X	X
Tecnico delle attività di marketing	Toscana	3	X	X	X
Responsabile della direzione e del coordinamento delle strategie di marketing e di comunicazione	Toscana	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico del marketing turistico	Umbria	3	X	X	X
Tecnico del marketing operativo	Umbria	3	X	X	X
ESPERTO MARKETING	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
MARKETING ANALITICO	Friuli Venezia Giulia	1		X	
MARKETING STRATEGICO	Friuli Venezia Giulia	2	X		X
Tecnico esperto nella gestione aziendale	Lazio	1	X		
ESPERTO GESTIONE AREA COMMERCIALE	Lombardia	1			X
ESPERTO DI MARKETING	Lombardia	1			X
ESPERTO GESTIONE AREA MARKETING	Lombardia	1			X
Tecnico della definizione di strategie di mercato e della pianificazione di azioni di marketing nel settore della pesca	Sicilia	1	X		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico per la divulgazione di un prototipo o di un risultato di ricerca ad alto valore innovativo	Toscana	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Responsabile analista di business (Business Analyst)	Calabria	0			
Gestire attività SEO e SEM	Lombardia	0			
Gestire le attività di social media marketing	Lombardia	0			
ANALISTA DI BUSINESS	Lombardia	0			
Esperto analisi di mercato	Sardegna	0			
Tecnico superiore per il marketing e l?internazionalizzazione delle imprese	Sicilia	0			

ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care

Tabelle di equivalenza AdA

Tecnico esperto del Customer Relationship Management	Campania
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE	Friuli Venezia Giulia

Analista modello assistenza clienti	Lazio
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico esperto customer care	Campania	3	X	X	X
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna	3	X	X	X
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
Analista modello assistenza clienti	Lazio	3	X	X	X
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia	3	X	X	X
Tecnico esperto nella gestione di servizi	Molise	3	X	X	X
ESPERTO DI CUSTOMER CARE	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico esperto del Customer Relationship Management	Campania	1		X	
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio	1	X		
RESPONSABILE CUSTOMER CARE	Lombardia	1			X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
JUNIOR ASSISTANT MANAGER / MANAGERIN - JAM	Provincia autonoma di Bolzano	0			

ADA.24.05.01 (ex ADA.25.219.704) - Pianificazione strategica e gestione dei processi correnti (Operations management)

Tabelle di equivalenza AdA

TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna
TECNICO DELLA PRODUZIONE MANIFATTURIERA	Friuli Venezia Giulia
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio
ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE	Lombardia
ESPERTO GESTIONE AREA PRODUZIONE	Lombardia
Responsabile della gestione e del controllo degli aspetti produttivi dell'impresa agricola	Puglia
Responsabile della gestione e del controllo degli aspetti produttivi dell'impresa agricola	Toscana

Responsabile delle attività di pianificazione, programmazione e controllo del processo produttivo	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE AZIENDALE	Emilia-Romagna	2	X	X
TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI	Emilia-Romagna	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Responsabile delle attività di pianificazione, programmazione e controllo del processo produttivo	Toscana	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Responsabile delle attività di pianificazione, programmazione e controllo del processo produttivo	Calabria	0		
TECNICO DELLA PRODUZIONE MANIFATTURIERA	Friuli Venezia Giulia	0		
Tecnico esperto nella gestione aziendale	Lazio	0		
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio	0		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ESPERTO GESTIONE AREA PRODUZIONE	Lombardia	0		
ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE	Lombardia	0		
Tecnico esperto nella gestione di servizi	Molise	0		
Amministratore/Amministratrice di cooperativa di produzione lavoro e servizi	Provincia Autonoma di Trento	0		
Tecnico della gestione dei rapporti con la produzione agricola e con le fonti di innovazione, della elaborazione dei piani di divulgazione	Puglia	0		
Responsabile della gestione e del controllo degli aspetti produttivi dell'impresa agricola	Puglia	0		
Responsabile della gestione e del controllo degli aspetti produttivi dell'impresa agricola	Toscana	0		
Responsabile della progettazione, gestione e direzione per la cooperazione internazionale e le organizzazioni non profit	Toscana	0		
Tecnico della gestione dei rapporti con la produzione agricola e con le fonti di innovazione, della elaborazione dei piani di divulgazione	Toscana	0		

Competenze

Titolo: Configurazione servizi

Obiettivo: Servizi core definiti e strutturati in coerenza con gli standard di

qualità stabiliti.

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.01 (ex ADA.25.223.719) - Sviluppo del piano strategico di marketing associate:

Risultato atteso:RA3: Selezionare uno o più segmenti cui rivolgere l'offerta, definendone gli indici di attrattività e valutando la capacità di differenziazione dell'offerta rispetto ad essi
Definizione degli indici di attrattività dei singoli segmenti
Selezione dei segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting)
Definizione dei benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento)
Valutazione della capacità di differenziazione dell'offerta di prodotti/servizi

Attivitá dell' AdA ADA.24.05.01 (ex ADA.25.219.704) - Pianificazione strategica e gestione dei processi correnti (Operations management) associate:

Risultato atteso:RA1: Realizzare il piano strategico di produzione, a partire dall'analisi della domanda e del sistema competitivo di riferimento, elaborando gli obiettivi strategici e intervenendo sull'insieme dei processi che, in un'ottica di supply chain integrata, contribuiscono a realizzare e consegnare valore al cliente
Definizione degli obiettivi strategici aziendali
Programmazione della produzione mediante l'elaborazione del piano della domanda (previsioni delle vendite e portafoglio ordini)
Previsione delle risorse globali (finanziarie, umane, tecnologiche) da impiegare

Risultato atteso:RA2: Elaborare la programmazione strategica delle operations, prevedendo le risorse necessarie e definendo gli output di produzione
Analisi (ex-ante e ex-post) per la pianificazione strategica ed operativa, nel ruolo di business-partner
Formulazione delle scelte strategiche di produzione adatte al raggiungimento degli obiettivi
Definizione di massima della quantità di beni da produrre e delle risorse necessarie
Analisi del piano della domanda (previsioni di vendita nel lungo periodo, portafoglio ordini)
Monitoraggio delle performance e dell'efficienza della rete di vendita

CONOSCENZE

La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Principi di project management.
Principi di marketing.
Principi di amministrazione e gestione d'impresa.
Principali tecniche di budgeting.
Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività.
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Identificare le modalità e le azioni necessarie a differenziare e caratterizzare la gamma dei servizi, la varietà delle prestazioni, la diversificazione geografica e per target
Determinare gli strumenti di pianificazione, riprogrammazione e controllo dei servizi erogati, i parametri di prestazione previsti e i risultati attesi
Prefigurare le attività complementari e di supporto ai servizi core funzionali al funzionamento delle attività principali e al soddisfacimento della domanda
Definire le caratteristiche distintive dei servizi core, stabilendone le peculiarità, il livello di qualità erogata e il target del cliente/utente

Titolo: Organizzazione servizi

Obiettivo: Sistema di offerta predisposto e attivato in tutte le sue componenti essenziali.

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.05.01 (ex ADA.25.219.704) - Pianificazione strategica e gestione dei processi correnti (Operations management) associate:

Risultato atteso:RA1: Realizzare il piano strategico di produzione, a partire dall'analisi della domanda e del sistema competitivo di riferimento, elaborando gli obiettivi strategici e intervenendo sull'insieme dei processi che, in un'ottica di supply chain integrata, contribuiscono a realizzare e consegnare valore al cliente
Definizione degli obiettivi strategici aziendali

Programmazione della produzione mediante l'elaborazione del piano della domanda (previsioni delle vendite e portafoglio ordini)
Previsione delle risorse globali (finanziarie, umane, tecnologiche) da impiegare

Risultato atteso:RA2: Elaborare la programmazione strategica delle operations, prevedendo le risorse necessarie e definendo gli output di produzione
Analisi (ex-ante e ex-post) per la pianificazione strategica ed operativa, nel ruolo di business-partner
Formulazione delle scelte strategiche di produzione adatte al raggiungimento degli obiettivi
Definizione di massima della quantità di beni da produrre e delle risorse necessarie
Analisi del piano della domanda (previsioni di vendita nel lungo periodo, portafoglio ordini)
Monitoraggio delle performance e dell'efficienza della rete di vendita

CONOSCENZE

Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Tecniche di coordinamento e organizzazione del lavoro.
Principali tecniche di gestione delle risorse umane.
Principali tecniche e strumenti di pianificazione e controllo delle attività.
Principi di amministrazione e gestione d'impresa.
Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Determinare le caratteristiche tecniche principali e le prestazioni interne che si intendono fornire (technical core e back office) in coerenza con gli standard di qualità previsti
Definire il processo di erogazione dei servizi, le componenti organizzative e professionali di contatto direttamente visibili al cliente/utente (front office), le risorse operative e strumentali, tenendo presente il peso che queste ricoprono nella percezi
Prefigurare le risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio e funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici definiti
Prevedere modalità e procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami in una logica di risoluzione dei problemi segnalati dal cliente

Titolo: Posizionamento servizi nel sistema di riferimento

Obiettivo: Target e mercato di riferimento identificato.

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.01 (ex ADA.25.223.719) - Sviluppo del piano strategico di marketing associate:

Risultato atteso:RA1: Definire la collocazione ottimale del prodotto/servizio sul mercato e delineare le linee strategiche di evoluzione dello stesso, sulla base dell'analisi del mercato di riferimento e della concorrenza
Analisi delle caratteristiche di mercato sulla base dei dati raccolti dal sistema informativo di marketing
Identificazione dell'area strategica di affari in cui operare concentrando le risorse aziendali (macro-segmentazione)

Risultato atteso:RA2: Identificare e definire gruppi distinti di consumatori, prevedendo la possibilità di sviluppare marketing mix differenziati
Identificazione dei gruppi distinti di consumatori/potenziali acquirenti (micro-segmentazione)
Definizione dei profili dei diversi segmenti di consumatori individuati

Risultato atteso:RA3: Selezionare uno o più segmenti cui rivolgere l'offerta, definendone gli indici di attrattività e valutando la capacità di differenziazione dell'offerta rispetto ad essi
Definizione degli indici di attrattività dei singoli segmenti
Selezione dei segmenti obiettivo cui rivolgere l'offerta (targeting)
Definizione dei benefici distintivi dell'offerta di prodotti/servizi nei confronti dei segmenti obiettivo selezionati (posizionamento)
Valutazione della capacità di differenziazione dell'offerta di prodotti/servizi

Attivitá dell' AdA ADA.24.05.01 (ex ADA.25.219.704) - Pianificazione strategica e gestione dei processi correnti (Operations management) associate:

Risultato atteso:RA2: Elaborare la programmazione strategica delle operations, prevedendo le risorse necessarie e definendo gli output di produzione
Analisi (ex-ante e ex-post) per la pianificazione strategica ed operativa, nel ruolo di business-partner
Formulazione delle scelte strategiche di produzione adatte al raggiungimento degli obiettivi
Definizione di massima della quantità di beni da produrre e delle risorse necessarie

Analisi del piano della domanda (previsioni di vendita nel lungo periodo, portafoglio ordini)
Monitoraggio delle performance e dell'efficienza della rete di vendita

CONOSCENZE

La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Principi di marketing.
Principali tecniche di benchmarking.
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Principi di pianificazione strategica ed operativa.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare nuove e potenziali fasce di mercato al fine di valutare opportunità di sviluppo e riposizionamento
Intercettare esigenze e fabbisogni emergenti prefigurando modelli di servizio innovativi coerenti con l'immagine che si vuole trasmettere
Interpretare le dinamiche evolutive e le tendenze del mercato/sistema di riferimento
Identificare il mercato/sistema di riferimento in cui collocare e consolidare l'offerta di servizi esaminando le caratteristiche dei soggetti che influenzano lo scenario competitivo

Titolo: Cura e gestione cliente

Obiettivo: Relazione col cliente presidiata e assistita.

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care associate:

Risultato atteso:RA1: Sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali
Individuazione dei requisiti e delle specifiche funzionali per la configurazione

del modello di assistenza clienti sulla base delle strategie di marketing
Valutazione dei principali modelli di caring dei competitor

Risultato atteso:RA2: Definire il sistema di accoglienza ed assistenza tecnica al cliente, sviluppando, a supporto delle procedure di assistenza, un sistema di informazioni standardizzato
Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela in caso di riparazione/sostituzione del prodotto
Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela prima e dopo la vendita
Definizione di un sistema di informazioni standardizzato
Predisposizione del piano di accoglienza ed assistenza clienti

Risultato atteso:RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing
Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti
Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti
Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

CONOSCENZE

La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente.
Principi di customer care.
Tecniche e metodi di customer relationship management.
Principi di customer satisfaction.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Riconoscere le caratteristiche del cliente e comprenderne bisogni, preferenze, desideri, aspettative
Prevedere le necessità del cliente al fine di identificare le azioni più funzionali a trasmettere attenzione alla sua identità e intervenire laddove le necessità siano soddisfabili
Cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative
Definire azioni mirate a garantire conformità tra le aspettative del cliente circa il

servizio (qualità attesa), il servizio reso (prestazione e qualità erogata) e il servizio percepito dal cliente (qualità percepita)

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
2.5.1.2.0	Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
2.5.1.5.4	Analisti di mercato
3.3.3.4.0	Tecnici della vendita e della distribuzione
3.1.5.5.0	Tecnici della produzione di servizi

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
70.22.09	Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
70.10.00	Attività delle holding impegnate nelle attività gestionali (holding operative)
73.20.00	Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
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 2025 INAPP | All Rights Reserved