

## Operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center

### SETTORE 12. servizi di distribuzione commerciale

#### REPERTORIO - Puglia

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)

#### Tabelle di equivalenza AdA

ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia
Addetto vendite telefoniche	Liguria

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

#### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Campania	2	X	X
OPERATORE ALLE VENDITE	Emilia-Romagna	2	X	X
ADDETTO AL COMMERCIO E ALLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLE RELAZIONI COMMERCIALI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Operatore vendita a distanza	Lazio	2	X	X
Addetto vendite telefoniche	Liguria	2	X	X

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore alle vendite telefoniche	Basilicata	1	X	
OPERATORE CALL CENTER OUTBOUND	Lombardia	1	X	
Operatore/operatrice per la realizzazione di interviste telefoniche e la vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Puglia	1	X	
Addetto alle vendite telefoniche a distanza	Sardegna	1	X	
Addetto alla realizzazione di interviste telefoniche e alla vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center	Toscana	1	X	

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

Competenze

**Titolo: erogazione di informazioni via telefono**

**Obiettivo: rispondere al quesito posto dal cliente, ascoltando, comprendendo ed interpretandone le esigenze, facendo ricorso alla mappa informativa disponibile e ottenendo la massima soddisfazione del cliente**

**Attività associate alla Competenza**

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

## **CONOSCENZE**

funzioni di base del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center  
specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio a cui è orientato il servizio di call center  
tecniche di colloquio telefonico per interagire con il cliente in modo adeguato

## **ABILITÀ/CAPACITÀ**

comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire  
fornire informazioni chiare, comprensibili e coerenti con il quesito posto dal cliente  
gestire un colloquio telefonico mirato alla massima soddisfazione del cliente

reperire informazioni consultando data base, schede di prodotto e liste di informazioni partendo da specifici quesiti  
richiamare rapidamente alla memoria dati ed informazioni strutturate su prodotti/servizi/aziende  
rilevare le informazioni presso il cliente e registrarle sul data base ai fini della rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi  
selezionare le informazioni da trasmettere in funzione del mandato commerciale ricevuto

**Titolo: gestione dell'intervista telefonica con il cliente**

**Obiettivo: ottenere dal cliente contattato, l'attenzione e la risposta a specifici quesiti volti ad indagare propensioni all'acquisto, interesse verso prodotti/servizi, opinioni in merito a prodotti acquistati**

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

## CONOSCENZE

elementi di teoria della ricerca di mercato per ottenere dal cliente l'attenzione su specifici temi

funzioni di base del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center

tecniche di somministrazione interviste e questionari telefonici

### ABILITÀ/CAPACITÀ

formulare quesiti in modo comprensibile e chiaro  
gestire un colloquio telefonico mirato alla massima soddisfazione del cliente  
ottenere l'attenzione di un utente/cliente mediante un contatto telefonico  
persuadere l'utente/cliente circa l'utilità del partecipare all'intervista telefonica  
rilevare informazioni presso il cliente e registrarle sul data base ai fini della rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi

**Titolo:** vendita telefonica di prodotti/servizi

**Obiettivo:** ottenere l'acquisto (o l'impegno ad acquistare o la disponibilità ad una visita commerciale) di prodotti/servizi

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet) associate:

Risultato atteso:RA1: Contattare a distanza (es. tramite posta, telefono, e-mail, ecc.) i potenziali clienti, pubblicizzando e proponendo l'acquisto di prodotti, assistendoli nelle diverse fasi prevendita e post vendita ed acquisendo i loro dati

Acquisizione dei dati dei clienti

Assistenza ai clienti nelle diverse fasi pre, vendita e post vendita

Contatto a distanza dei potenziali clienti (es. per posta, per telefono o per e-mail, ecc.)

Pubblicizzazione e proposta alla clientela dell'acquisto di prodotti

### CONOSCENZE

caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati  
elementi di teoria del marketing operativo per favorire l'acquisto da parte del cliente

funzioni basilari del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center  
tecniche di vendita telefonica: comunicazione e gestione dei colloqui telefonici e di argomentazione persuasiva

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare modalità di illustrazione e descrizione dell'offerta utili alla massima valorizzazione del prodotto/servizio  
concordare i termini contrattuali della vendita (prezzo, quantitativo, consegna, modalità di pagamento) e le successive modalità di formalizzazione  
individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desiderata della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati  
interpretare le esigenze e preferenze del cliente agendo tattiche di persuasione idonee al conseguimento dell'obiettivo di vendita  
ottenere l'attenzione di un utente/cliente mediante un contatto telefonico  
rilevare informazioni presso il cliente e registrarle sul data base ai fini della rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi

#### Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
5.1.2.5.2	Venditori a distanza

#### Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
47.99.10	Commercio al dettaglio di prodotti vari, mediante l'intervento di un dimostratore o di un incaricato alla vendita (porta a porta)
47.99.20	Commercio effettuato per mezzo di distributori automatici

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
47.91.10	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet
47.91.20	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione
47.91.30	Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono



Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso  
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2019 INAPP | All Rights Reserved