

ADDETTO CUSTOMER CARE

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

REPERTORIO - Lombardia

AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili

Tabelle di equivalenza AdA

ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia
EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO	Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
EFFETTUARE LA RILEVAZIONE DEI DATI PER INDAGINI DI MERCATO	Lombardia	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
REALIZZARE RICERCHE DI MARKETING	Friuli Venezia Giulia	1	X	
Tutor per l'energia domestica	Lazio	1		X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
PREPARAZIONE DATI STATISTICI	Friuli Venezia Giulia	0		

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	2	X	X
Addetto al call center servizio clienti	Marche	2	X	X
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: Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di soddisfazione del cliente-utente

Descrizione: Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di soddisfazione del cliente-utente

Obiettivo: Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di soddisfazione del cliente-utente

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.05 (ex ADA.25.223.723) - Conduzione di interviste e rilevazioni per la raccolta di informazioni sensibili associate:

Risultato atteso:RA1: Organizzare l'agenda, a partire dalla realizzazione dei primi contatti, fissando appuntamenti per le interviste

Organizzazione dell'agenda degli appuntamenti

Realizzazione del primo contatto (telefonico o di presenza) dei potenziali intervistati per fissare l'appuntamento

Comunicazione al coordinamento di ricerca degli eventuali problemi di gestione dell'agenda

Risultato atteso:RA2: Realizzare l'intervista di rilevamento dati, curando la presentazione delle finalità dell'indagine, provvedendo a fornire chiarimenti sugli strumenti, controllando a posteriori i dati raccolti

Consegna/lettura all'intervistato del materiale informativo sull'indagine (es.

lettera di presentazione, biglietto da visita, norme sulla privacy, ecc.)
Somministrazione dei questionari cartacei o elettronici attraverso interviste faccia a faccia o telefoniche
Riconoscimento e risoluzione delle problematiche dell'intervistato nella comprensione dei quesiti (es. chiarimenti, domande di rilancio, ecc.)
Controllo e/o codifica a posteriori dei dati raccolti

CONOSCENZE

Metodologie della ricerca qualitativa
Principi di customer satisfaction
Metodologie della ricerca quantitativa
Normativa in materia di tutela della privacy

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione orale
Applicare tecniche di conduzione interviste
Utilizzare software gestione attività di call center
Utilizzare software conduzione di interviste di mercato
Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica

Titolo: Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente

Descrizione: Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente

Obiettivo: Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente

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

Principi di customer satisfaction

Elementi di teoria della comunicazione

Elementi di customer care

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale

Applicare tecniche di ascolto attivo

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente

Applicare tecniche di accoglienza della clientela

Applicare procedure di gestione reclami

Utilizzare software gestionali per l'interrogazione di banche dati

Utilizzare software gestione attività di call center

Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica

Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
3.3.1.3.2	Intervistatori e rilevatori professionali

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
82.20.00	Attività dei call center
70.22.09	Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
73.20.00	Ricerche di mercato e sondaggi di opinione



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

Copyright 2019 INAPP | All Rights Reserved