

RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

REPERTORIO - Lombardia

AdA associate alla Qualificazione

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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
Tecnico esperto del Customer Relationship Management	Campania	1		X	
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio	1	X		
RESPONSABILE CUSTOMER CARE	Lombardia	2		X	X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

ADA.24.04.13 (ex ADA.25.225.731) - Sviluppo della comunicazione e gestione di

campagne promozionali

Tabelle di equivalenza AdA

TECNICO DELLA COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE	Emilia-Romagna
Tecnico della comunicazione-informazione	Lazio
Account	Liguria
RESPONSABILE INIZIATIVE PROMOZIONALI	Lombardia
ACCOUNT (SETTORE COMUNICAZIONE)	Lombardia
Tecnico specializzato in marketing - Comunicazione e social media	Piemonte
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Puglia
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Puglia
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Toscana
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO COMUNICAZIONE ED IMMAGINE	Abruzzo	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO ORGANIZZAZIONE EVENTI	Abruzzo	2	X	X
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Calabria	2	X	X
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Calabria	2	X	X
Tecnico esperto in campagne comunicativo/promozionali	Campania	2	X	X
TECNICO DELLA COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE	Emilia-Romagna	2	X	X
ESPERTO IN ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E CONGRESSI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Tecnico della comunicazione-informazione	Lazio	2	X	X
Addetto ufficio stampa	Liguria	2	X	X
Account	Liguria	2	X	X
RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
ESPERTO DI FUND RAISING	Lombardia	2	X	X
SOCIAL MEDIA MANAGER	Lombardia	2	X	X
RESPONSABILE INIZIATIVE PROMOZIONALI	Lombardia	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Gestire attività di comunicazione aziendale	Lombardia	2	X	X
COMUNICATORE DEL WELFARE TERRITORIALE	Lombardia	2	X	X
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia	2	X	X
RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA	Lombardia	2	X	X
Gestire attività di Lead Generation	Lombardia	2	X	X
ACCOUNT (SETTORE COMUNICAZIONE)	Lombardia	2	X	X
ORGANIZZATORE DI EVENTI	Lombardia	2	X	X
Gestire le attività di social media marketing	Lombardia	2	X	X
COMUNICATORE TERRITORIALE	Lombardia	2	X	X
ESPERTO DI GESTIONE DI COOPERATIVE	Lombardia	2	X	X
ESPERTO PUBBLICHE RELAZIONI	Lombardia	2	X	X
Tecnico della comunicazione-informazione	Molise	2	X	X
Tecnico specializzato in marketing - Comunicazione e social media	Piemonte	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Digital marketing specialist	Provincia Autonoma di Trento	2	X	X
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Puglia	2	X	X
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Puglia	2	X	X
Tecnico specializzato in marketing - Comunicazione	Sicilia	2	X	X
Tecnico dell'elaborazione delle strategie di comunicazione	Toscana	2	X	X
Responsabile della progettazione e pianificazione di strategie di comunicazione, della gestione di ufficio stampa, attività promozionali e risorse umane	Toscana	2	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN CAMPAGNE COMUNICATIVO PROMOZIONALI	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Tecnico della progettazione e dei processi di realizzazione di messaggi/prodotti comunicativi	Calabria	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ESPERTO GESTIONE AREA RISORSE UMANE	Lombardia	1	X	
SPECIALISTA SEM (SEM SPECIALIST)	Lombardia	1		X
Tecnico della progettazione e dei processi di realizzazione di messaggi/prodotti comunicativi	Puglia	1	X	
Operatore per le relazioni con il pubblico	Sardegna	1		X
Tecnico della progettazione e dei processi di realizzazione di messaggi/prodotti comunicativi	Toscana	1	X	
ESPERTO DI FUNDRAISING	Veneto	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Social media manager	Campania	0		
Tecnico dell'organizzazione del lavoro, della gestione del cambiamento, della comunicazione aziendale e dei piani retributivi	Puglia	0		

Competenze

Titolo: Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

Descrizione: Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

Obiettivo: Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente

Attività associate alla Competenza

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

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

Nozioni di qualità del servizio

Comunicazione d'impresa

Elementi di comunicazione interna

Principi di customer care

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato

Applicare tecniche di redazione di report di ricerca

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction

Titolo: Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione

dell'utenza-clientela

Descrizione: Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela

Obiettivo: Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela

Attività associate alla Competenza

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

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

Principi di customer care

Metodologie della ricerca quantitativa

Elementi di statistica

Elementi di marketing

Metodologie della ricerca qualitativa

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente

Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro

Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction

Titolo: Effettuare la direzione del front e back office dell'URP

Descrizione: Effettuare la direzione del front e back office dell'URP

Obiettivo: Effettuare la direzione del front e back office dell'URP

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di organizzazione del lavoro
Elementi di gestione delle risorse umane
Elementi di comunicazione interna
Elementi di comunicazione pubblica
Principi di customer satisfaction

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction
Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
Applicare procedure di gestione reclami
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi
Applicare tecniche di definizione di accordi di rete
Applicare metodologie di lavoro per obiettivi

Titolo: Elaborare un piano di comunicazione di servizi e strutture pubbliche

Descrizione: Elaborare un piano di comunicazione di servizi e strutture pubbliche

Obiettivo: Elaborare un piano di comunicazione di servizi e strutture pubbliche

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.13 (ex ADA.25.225.731) - Sviluppo della comunicazione e gestione di campagne promozionali associate:

Risultato atteso:RA1: Implementare il piano di comunicazione aziendale, sulla base delle indicazioni strategiche, provvedendo alla definizione delle risorse assegnate e gestendo il budget

Definizione di compiti e funzioni delle risorse impegnate nella realizzazione del piano di comunicazione

Elaborazione del piano di comunicazione aziendale (interna ed esterna) in funzione delle indicazioni strategiche

Gestione del budget assegnato alla comunicazione/promozione

Risultato atteso:RA2: Organizzare le iniziative promozionali, coordinando le attività di predisposizione e diffusione dei materiali informativi e curando i rapporti con i mezzi di informazione

Coordinamento delle attività di predisposizione e diffusione dei materiali a carattere informativo/promozionale

Cura dei rapporti con i mezzi di informazione

Organizzazione di iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, sponsorizzazioni, ecc.)

CONOSCENZE

Principi della comunicazione attraverso stampa

Elementi di budgeting

Normativa in materia di comunicazione pubblica

Media per la comunicazione pubblicitaria

Elementi di comunicazione pubblica

Principi della comunicazione con le nuove tecnologie

Elementi di marketing sociale

Elementi di Amministrazione Pubblica

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di project management

Applicare modalità di analisi di prodotti di comunicazione

Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione

Applicare tecniche di pubbliche relazioni

Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare tecniche di budgeting

Titolo: Predisporre il sistema di informazione di un servizio pubblico

Descrizione: Predisporre il sistema di informazione di un servizio pubblico

Obiettivo: Predisporre il sistema di informazione di un servizio pubblico

Attività associate alla Competenza

Attività 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

CONOSCENZE

Elementi di comunicazione pubblica

Normativa in materia di tutela della privacy

Principi della comunicazione attraverso stampa

Normativa in materia di comunicazione pubblica
Media per la comunicazione pubblicitaria
Evoluzione normativa e riforma della Pubblica Amministrazione
Elementi di comunicazione interna

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione
Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Principi della comunicazione con le nuove tecnologie
Applicare procedure di distribuzione delle informazioni
Principi di usabilità web
Principi di accessibilità web

Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
3.3.3.6.2	Tecnici delle pubbliche relazioni
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
70.21.00	Pubbliche relazioni e comunicazione
73.11.01	Ideazione di campagne pubblicitarie
73.11.02	Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari

Codice Ateco	Titolo Ateco
73.12.00	Attività delle concessionarie pubblicitarie
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
82.20.00	Attività dei call center