

## FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER

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

REPERTORIO - Lombardia

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

### Tablelle 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
<b>FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER</b>	<b>Lombardia</b>
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
<b>FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER</b>	<b>Lombardia</b>	<b>2</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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:** Fornire informazioni tramite servizio di call center

**Descrizione:** Fornire informazioni tramite servizio di call center

**Obiettivo:** Fornire informazioni tramite servizio di call center

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

Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Inglese  
Principi di customer satisfaction  
Etica e deontologia della comunicazione  
Principi di customer care  
Elementi di psicologia della comunicazione  
Elementi di sicurezza informatica  
Struttura organizzativa di un call center  
Normativa sulle comunicazioni elettroniche

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di selezione delle informazioni  
Utilizzare software gestionale per assistenza vendita  
Applicare procedure di gestione reclami  
Utilizzare software posta elettronica  
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)
-----------	--

## Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
--------------	--------------

82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
----------	-------------------------------------

82.20.00	Attività dei call center
----------	--------------------------

