

## Operatore di assistenza telefonica alla clientela

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

REPERTORIO - Basilicata

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza

#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D. Basilicata

Operatore di assistenza telefonica alla clientela Basilicata

Operatore amministrativo Liguria

CENTRALINISTA Lombardia

Centralinista telefonico su sistemi informatici Piemonte

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.	Basilicata	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Op. telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (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	2	X	X
Op. telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a non vedenti o ipovedenti, L.113/1985, D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	X	X
Centralinista telefonico non vedente	Campania	2	X	X
Operatore segretariale	Campania	2	X	X

<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	2	X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza	Lazio	2	X	X
Operatore amministrativo	Liguria	2	X	X
CENTRALINISTA	Lombardia	2	X	X
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Piemonte	2	X	X
Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino	Puglia	2	X	X
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Sicilia	2	X	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico	Umbria	2	X	X

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0		
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	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
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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
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:** Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

**Descrizione:** prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

**Obiettivo:** prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

criteri e metodi per la valutazione dei rischi  
legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza  
metodi di sorveglianza  
misure generali di tutela  
organismi di vigilanza, controllo, assistenza  
principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo  
principali rischi legati all'uso di attrezzature  
principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità  
procedure di emergenza e primo soccorso  
uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

## ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le misure di tutela e di prevenzione  
applicare tecniche di primo soccorso  
individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro  
riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio  
riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature  
usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale

**Titolo:** Gestione dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica

**Descrizione:** dati inseriti/estratti correttamente

**Obiettivo:** dati inseriti/estratti correttamente

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:



Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate

Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

Risultato atteso:RA2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari

Aggiornamento degli archivi telefonici

Ricerca di numeri telefonici

Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

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: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

Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento

## CONOSCENZE

tecniche di comunicazione efficace

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 estrazione e immissione dati da/in data-base

tecniche di gestione del colloquio telefonico

tecniche di consultazione di data base

principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center

organigrammi e schemi di processo

normativa sul trattamento dei dati personali

## ABILITÀ/CAPACITÀ

rilevare dati e informazioni dal cliente/utente da immettere in data-base

acquisire dal cliente/utente notizie e reclami e trasferirli ai referenti competenti

secondo le procedure stabilite  
trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da  
conversazioni telefoniche  
comprendere organigrammi e schemi di processo  
immettere ed estrarre dati da data-base

**Titolo:** Gestione operativa delle funzioni di centralino telefonico

**Descrizione:** flusso telefonate correttamente gestito

**Obiettivo:** flusso telefonate correttamente gestito

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi

Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate

Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

Risultato atteso:RA2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari

Aggiornamento degli archivi telefonici

Ricerca di numeri telefonici

Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

## CONOSCENZE

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

tecniche di gestione del colloquio telefonico

principali funzioni e attività', in house e outsourcing, dei call-center  
normativa sul trattamento dei dati personali  
elementi di teoria e tecnica delle comunicazioni  
fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea  
cenni su evoluzione della telefonia e delle tecniche di comunicazione telefonica  
classificazioni, tipologie e funzioni di centralini e apparecchi telefonici  
funzioni e servizi telefonici  
funzioni e uso della "postazione operatore"

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

trascrivere e recapitare annotazioni d'ufficio e messaggi derivanti da conversazioni telefoniche  
applicare tecniche di apertura e chiusura della conversazione telefonica (sia in italiano che in un'altra lingua europea)  
autorizzare e/o effettuare telefonate in entrata e in uscita  
applicare tecniche di trasferimento/smistamento di telefonate in entrata e in uscita  
aggiornare archivi telefonici  
ricercare numeri telefonici  
provvedere alla registrazione e gestione delle messaggerie vocali

**Titolo: Erogazione di informazioni e assistenza via telefono**

**Descrizione: richiesta telefonica di informazioni gestita con efficacia e cortesia**

**Obiettivo: richiesta telefonica di informazioni gestita con efficacia e cortesia**

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l'assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi  
Ricezione e recapito di messaggi

Ricezione e smistamento delle telefonate  
Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

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, seguendo 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

## CONOSCENZE

tecniche di comunicazione efficace  
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza  
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)  
tecniche di gestione del colloquio telefonico  
elementi di marketing  
normativa sul trattamento dei dati personali  
elementi di teoria e tecnica delle comunicazioni  
principali funzioni e attività, in house e outsourcing, dei call-center  
organigrammi e schemi di processo  
elementi di base di organizzazione aziendale  
cenni di organizzazione del lavoro  
concetti di "immagine aziendale"  
principi di public relations  
fraseologia essenziale per la gestione di colloqui telefonici in lingua inglese e in un'altra lingua straniera europea  
cenni su funzioni e organizzazione della p.a.

## ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di comunicazione efficace  
comprendere ed interpretare esigenze e domande del cliente/utente  
fornire indicazioni chiare e comprensibili al cliente/utente  
applicare tecniche di gestione di base del colloquio telefonico in inglese e in un'altra lingua straniera europea  
applicare tecniche di gestione del colloquio telefonico  
reperire dati e informazioni consultando data-base, schede di prodotto/servizio,

manuali di procedura etc.  
acquisire informazioni interfacciandosi con i responsabili di riferimento  
consultare materiali informativi su documenti cartacei e on-line

### Codici ISTAT CP2011 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
---------------	---------------

4.2.2.3.0	Centralinisti
-----------	---------------

4.2.2.4.0	Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
-----------	--

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
---------------------	---------------------

82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
----------	---

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

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

