

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

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	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	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
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
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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Addetto all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (portiere centralinista)	Liguria	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
Operatore segretariale	Campania	1	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	0		
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	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 call center Inbound	Campania
Operatore assistenza clienti	Lazio
Addetto customer care	Liguria
EFFETTUARE LA GESTIONE DEL SISTEMA DI INFORMAZIONE DI UN SERVIZIO PUBBLICO	Lombardia
FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER	Lombardia
ADDETTO CUSTOMER CARE	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
ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
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
Addetto customer care	Liguria	2	X	X
ADDETTO CUSTOMER CARE	Lombardia	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 al call center servizio clienti	Marche	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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
Tecnico della gestione delle richieste degli utenti e del monitoraggio del service delivery (Operatore di help desk-Service desk agent)	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
Operatore assistenza clienti	Lazio	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
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	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
organi 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

Inoltre 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 modalita' di comportamento (generali e specifiche)
tecniche di gestione del colloquio telefonico
principali funzioni e attivita', 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

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

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 CP2021 associati

Codice	Titolo
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

