

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>Area Comune</u></b>	
<b>Processo</b>	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
<b>Sequenza di processo</b>	Pianificazione e gestione commerciale
<b>Area di Attività</b>	ADA.25.224.729: Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
<b>Qualificazione regionale</b>	Operatore call center Inbound
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.3.2 Telefonisti e addetti ai Call Center Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.4.0 Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	L'Operatore call center Inbound si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center, ovvero in quel luogo dove vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato, con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico (help desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti. L'Operatore call center Inbound è specializzato sulle chiamate in arrivo (telefoniche o e-mail) e si occupa di un servizio in risposta al cliente: customer care, servizi informativi, acquisizione ordini, supporto a siti, help-desk tecnico; reclami; egli inoltre registra le varie attività e formula proposte ai diversi problemi presentati. Le strutture di help desk tecnologico o di assistenza su software o componenti hardware, richiedono personale in possesso di skill specifici, in genere veri e propri sistemisti informatici (cfr. Supervisore Centro di assistenza -Help Desk Engineer di Eucip

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Fornire informazioni tramite servizio di call center	
<b>Risultato atteso</b>	
Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare modalità di selezione delle informazioni</li> <li>• applicare procedure di gestione reclami</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione telefonica</li> <li>• utilizzare software gestionale per assistenza vendita</li> <li>• utilizzare software gestione attività di call center</li> <li>• utilizzare software posta elettronica (outlook o analoghi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>• elementi di sicurezza informatica</li> <li>• etica e deontologia della comunicazione</li> <li>• gamma di prodotti/servizi in vendita</li> <li>• inglese</li> <li>• normativa sulle comunicazioni elettroniche</li> <li>• principi di customer care</li> <li>• principi di customer satisfaction</li> <li>• struttura organizzativa di un call center</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Fornire informazioni tramite servizio di call center. Informazioni telefoniche fornite secondo gli standard predisposti.	Le operazioni di informazioni tramite servizio di call center.	Corretta procedura di gestione della telefonata; dati inseriti nei software secondo le modalità previste.