

Denominazione del profilo professionale ADDETTO AL SERVIZIO CLIENTI Determinazione Dirigenziale N. 2/DPG025 (04-04-2023)	
Descrizione del profilo professionale	L'addetto al servizio clienti è la figura responsabile delle attività di relazione con i clienti: si occupa dell'accoglienza e assistenza in presenza o da remoto dei clienti veicolando informazioni su prodotti e servizi e fornendo supporto tecnico\amministrativo in tutte le fasi di vendita: gestisce tempestivamente eventuali disservizi o reclami e rileva in modo costante la soddisfazione dei clienti funzionale alle strategie di marketing future dell'organizzazione in cui opera. Questa figura opera prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private con particolare riferimento alle attività di e commerce o presso call-center.
Settore Economico - Professionale	Area comune
ADA	ADA.24.04.11 (ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
Referenziazione ATECO	82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 - Attività dei call center
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Gestire il servizio di accoglienza e assistenza clienti in presenza 2) Gestire il servizio di accoglienza e assistenza clienti da remoto 3) Gestire e organizzare la postazione di lavoro 4) Realizzare le attività di back office a supporto dell'assistenza al cliente
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Gestire il servizio di accoglienza e assistenza clienti in presenza	
Risultato atteso	Accogliere ed assistere il cliente in presenza fornendo informazioni ed indicazioni chiare e precise a supporto di tutte le fasi di vendita di un prodotto\servizio, processando le richieste in coerenza alle procedure definite e risolvendo tempestivamente eventuali criticità e disservizi
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di ascolto e comunicazione efficace • Principi di marketing relazionale • Elementi di psicologia sociale • Elementi di marketing dei servizi • Principi e tecniche di customer satisfaction • Principi e tecniche di negoziazione • Tecniche di gestione dello stress • Tecniche di intervista • Lingua straniera (ascolto e produzione orale) al livello B1 del CEFR • Norme a tutela dei consumatori • Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR) • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Abilità	• Accogliere ed ascoltare attivamente il cliente per decodificarne le richieste • Adottare lo stile di comunicazione più appropriato alla tipologia di cliente e di attività nel rispetto degli standard di servizio definiti • Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia per sviluppare una relazione di fiducia e credibilità con il cliente • Adottare tecniche di comunicazione efficace per gestire richieste di

	informazioni sui servizi/prodotti offerti dall'azienda • Fornire risposte chiare ed esaustive, anche in lingua straniera, su prodotti, servizi, modalità di acquisto, spedizione e pagamento utilizzando una terminologia coerente e comprensibile • Gestire i reclami nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa a tutela dei consumatori monitorando iter e informando tempestivamente il cliente in ogni fase del processo • Comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare comportamenti coerenti al fine di evitare situazioni di conflitto/criticità • Utilizzare tecniche di intervista per circoscrivere richieste e problemi e ipotizzare in relazione alla tipologia di reclamo/richiesta gli interventi utili da realizzare nel rispetto delle procedure aziendali definite • Fornire le indicazioni utili a risolvere disfunzioni o disservizi • Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la ricerca di informazioni e soluzioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta • Trovare soluzioni valide in tempi brevi che soddisfino tanto il cliente quanto l'azienda
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di clienti e loro richieste (informazione e/o reclamo) e di un set di caratteristiche date (contesto, servizio/prodotto etc) realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle fasi di accoglienza e assistenza
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di clienti (di cui una non madrelingua italiana) e due diverse tipologie di richiesta (di cui una un reclamo), sulla base di un set di caratteristiche date (contesto, servizio/prodotto etc) simulazione delle attività di accoglienza e assistenza, argomentando motivatamente scelte, approccio, iter procedurale, strumenti utilizzati a supporto, eventuali riferimenti normativi di interesse.
Denominazione dell'Unità di Competenza 2) Gestire il servizio di accoglienza e assistenza clienti da remoto	
Risultato atteso	Accogliere ed assistere il cliente da remoto utilizzando dispositivi multicanali e fornendo informazioni ed indicazioni chiare e precise a supporto di tutte le fasi di vendita di un prodotto\servizio, processando le richieste in coerenza alle procedure definite e risolvendo tempestivamente eventuali criticità e disservizi.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di marketing operativo • Tecniche di web marketing • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di copywriting • Tecniche di vendita • Principi e tecniche di customer care • Elementi di Informatica di base • Tecniche di consultazione di banche dati e software gestionali • Tecniche di problem solving • Tecniche di mediazione e negoziazione • Tecniche di customer relationship management • Caratteristiche e funzionalità dei sistemi multicanali di comunicazione (instant messaging, web chat, e mail chatbot etc.) • Tecniche di gestione del colloquio telefonico • Lingua straniera (ascolto, produzione orale e scritta) al livello B1 del CEFR • Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR) • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Abilità	• Leggere ed ascoltare con attenzione le richieste del cliente per decodificarne correttamente le esigenze • Comunicare e scrivere in modo corretto, secondo le regole della netiquette, del buon senso e dell'educazione

	• Rispondere in tempo reale o nei tempi definiti dagli standard di servizio alle richieste dei clienti • Gestire contemporaneamente più conversazioni/richieste utilizzando dispositivi multicanali (telefono, e mail, chat, o altri sistemi di messaggistica) • Adottare lo stile ed il tono di comunicazione più appropriato al canale utilizzato, alla tipologia di interlocutore e di attività nel rispetto degli standard di servizio definiti sia in madre lingua che in lingua straniera • Adottare tecniche di comunicazione e scrittura efficace per gestire richieste di informazioni sui servizi/prodotti offerti dall'azienda • Fornire risposte chiare ed esaurienti in tempo reale, anche in lingua straniera, su prodotti, servizi, modalità di acquisto, spedizione e pagamento utilizzando una terminologia coerente e accessibile • Comprendere lo stato d'animo dell'interlocutore e attivare conversazioni coerenti al fine di evitare situazioni di conflitto/criticità • Utilizzare tecniche di intervista per circoscrivere richieste e problemi e ipotizzare in relazione alla tipologia di reclamo gli interventi utili da realizzare nel rispetto delle procedure aziendali definite • Fornire le indicazioni utili a risolvere disfunzioni o disservizi • Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la ricerca di informazioni e soluzioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta • Applicare tecniche di gestione del colloquio telefonico • Fornire un supporto attivo ai clienti utilizzando procedure e software di ticketing
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di clienti, loro richieste (informazione e/o reclamo) e di un set di caratteristiche date (contesto, servizio/prodotto etc.) e canali di comunicazione da remoto realizzazione simulata, anche attraverso role playing, di una conversazione di accoglienza e assistenza
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di clienti (di cui una non madrelingua italiana), due diverse tipologie di richiesta (di cui una un reclamo) e due tipologie di canali di comunicazione da remoto, sulla base di un set di caratteristiche date (contesto, servizio/prodotto etc.) simulazione delle attività di accoglienza e assistenza, argomentando motivatamente scelte, approccio, iter procedurale, strumenti utilizzati a supporto, eventuali riferimenti normativi di interesse.
Denominazione dell'Unità di Competenza 3) Gestire e organizzare la postazione di lavoro	
Risultato atteso	Gestire e organizzare la postazione di lavoro utilizzando e monitorando la funzionalità di dotazioni, strumenti e tecnologie assegnate in relazione alle attività da svolgere e nel rispetto delle procedure definite e della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
EQF	3
Conoscenze	• Il posto operatore: caratteristiche strumentali (cuffie, pc, etc.), informatiche ed ergonomiche • Operatività d'uso di computer e dispositivi collegati • Elementi di Informatica di base • Basi di uso ed interazione in Internet • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Funzionalità dei dispositivi di instant message • Elementi di sicurezza digitale • Tecnologie per call center • Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management • Tool digitali a corredo dei call center (p.e. Cloud computing) • Principi di igiene vocale • Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR) • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Abilità	• Utilizzare le tecnologie e i dispositivi da remoto a supporto della

	interazione con i clienti • Utilizzare gli specifici strumenti digitali di CRM – Customer Relationship Management • Rispettare i protocolli di sicurezza informatica • Organizzare la postazione di lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza e salute • Monitorare il corretto funzionamento dei dispositivi hardware e software e segnalare eventuali disservizi
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di risorse hardware e software simulare l'uso e rappresentare motivatamente l'approccio all'organizzazione della postazione di lavoro
Soglia minima di prestazione	Utilizzare in autonomia almeno due tipologie di risorse hardware e software, svolgendo le principali funzioni e rappresentando l'approccio all'organizzazione della postazione di lavoro, anche in riferimento alla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
Denominazione dell'Unità di Competenza 4) Realizzare le attività di back office a supporto dell'assistenza al cliente	
Risultato atteso	Realizzare le attività di back office processando le richieste dei clienti secondo i tempi e le procedure aziendali definite, inoltrando le richieste complesse agli uffici tecnici competenti, archiviando e segnalando le informazioni rilevanti ai fini della progettazione strategica.
EQF	3
Conoscenze	• Elementi di informatica e statistica • Funzioni degli applicativi CRM – Customer Relationship Management • Elementi di sicurezza digitale • Tecniche di rilevazione della customer satisfaction • Tecniche di redazione di reportistica • Tecniche e strumenti per la gestione documentale • Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti • Elementi di organizzazione aziendale • Standard, procedure e modulistica di servizio • Tecniche di trattamento ed archiviazione digitale dei dati • Lingua straniera (ascolto, produzione orale e scritta) al livello B1 del CEFR • Norme a tutela dei consumatori • Normativa a tutela della privacy e trattamento dati personali (GDPR) • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Abilità	• Riconoscere, classificare e registrare le diverse tipologie di informazioni nel rispetto delle procedure aziendali definite • Elaborare la documentazione sulla base dei dati rilevati e della modulistica predisposta • Processare ed evadere i reclami e le richieste nel rispetto dei tempi, delle procedure aziendali e della normativa in vigore • Applicare tecniche di feedback e reporting utili alla rappresentazione delle richieste e degli esiti della gestione contatti • Trasferire al back office gli elementi e le informazioni utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non ancora proceduralizzate • Riconoscere le richieste complesse e inoltrarle agli uffici tecnici di competenza • Processare le informazioni/richieste in entrata ed in uscita utilizzando le risorse e i dispositivi informatici dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle stesse • Utilizzare software CRM per registrare, aggiornare e gestire tutte le informazioni rilevate dai clienti (data entry) • Gestire e archiviare lo storico delle segnalazioni e dei problemi risolti • Monitorare l'iter procedurale e processuale delle richieste e dei reclami informando tempestivamente il cliente in ogni fase del processo

Indicatori di valutazione	In relazione e tipologie di clienti ed attività, sulla base di set di casi dati, individuare le informazioni rilevanti ed attivare le procedure relative ad archiviazione, trattamento ed elaborazione, motivando le scelte compiute
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di clienti/attività, sulla base di un set di casi dato, individuazione delle informazioni chiave ed impostazione delle coerenti operazioni di back office, motivando la scelta di strumenti, procedure e modulistica utilizzati.