

Denominazione del profilo professionale ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI DETERMINAZIONE N. DPG025/942 (12-10-2023)	
Descrizione del profilo professionale	L'addetto telefonico al servizio clienti è la figura di front office responsabile delle attività di relazione con i clienti garantendo assistenza telematica e supporto telefonico. Si occupa dell'accoglienza dei clienti al telefono, decodifica le loro richieste ed eroga servizi di informazione ed assistenza a seconda dei contesti di esercizio (informazioni su prodotti e servizi, tecniche, amministrative, procedurali, ecc.); gestisce i reclami e rileva la soddisfazione dei clienti. È in grado di gestire un centralino telefonico e di utilizzare database per le attività di archiviazione, consultazione ed immissione dati tramite una postazione telefonica assistita da computer. Questa figura opera prevalentemente presso Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) di Enti Pubblici, nel settore Assistenza Clienti in aziende private o presso call-center
Settore Economico - Professionale	Area comune
ADA	ADA.24.01.08 (ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
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 di call center 82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Gestire la relazione telefonica con il cliente 2) Erogare informazioni su prodotti e servizi 3) Assistere il cliente e Gestire i reclami
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Gestire la relazione telefonica con il cliente	
Risultato atteso	Accogliere telefonicamente le diverse tipologie di clienti, individuando codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze, ottimizzando i tempi di attesa e stabilendo un rapporto empatico durante tutte le fasi della chiamata
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di pubbliche relazioni • Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono • Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile • Cenni sull'offerta dei servizi telefonici • Tecniche di intervista telefonica • Normativa sul trattamento dei dati personali • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Tecniche di gestione del colloquio telefonico: apertura, chiusura e trasferimento di una chiamata • Teoria e tecniche delle comunicazioni • Il fronte office, la qualità del servizio e l'immagine aziendale • Nozioni di lingua inglese • Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera

	• Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego)
Abilità	• Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore • Gestire le fasi di presentazione e di identificazione dell'interlocutore al fine di stabilire un primo contatto proficuo • Stabilire una relazione empatica con il cliente • Mantenere un tono di voce gentile ed adottare stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore • Gestire tutte le fasi di una telefonata (Apertura, Gestione, Sviluppo del contatto, Conclusione) secondo i principi di ascolto attivo ed assertività • Ottimizzare i tempi di attesa • Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese utilizzando la fraseologia necessaria allo svolgimento delle attività
Indicatori di valutazione	Per tipologie di utenti e di richieste simulare attraverso role playing la fase di accoglienza di una conversazione telefonica illustrando i principi e le tecniche di interazione e comunicazione adottate funzionali alla soddisfazione del cliente ed alla ottimizzazione dei tempi per l'evasione delle richieste.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di utenti e di richieste simulazione della fase di accoglienza di una conversazione telefonica ed illustrazione motivata dei principi e delle tecniche di interazione e comunicazione adottate funzionali alla soddisfazione del cliente ed all'ottimizzazione dei tempi.
Denominazione dell'Unità di Competenza 2) Erogare informazioni su prodotti e servizi	
Risultato atteso	Decodificare le richieste telefoniche dei clienti erogando informazioni su prodotti e servizi corrette, chiare e sintetiche e verificando la comprensione e soddisfazione degli interlocutori
EQF	3
Conoscenze	• Gamma di prodotti/servizi in vendita • Principi e tecniche della comunicazione commerciale • Concetti base della tecnologia informatica • L'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo Windows • Uso dei programmi applicativi (elaboratore testi, foglio elettronico, Internet e posta elettronica) • Tecniche di gestione data base (consultazione, inserimento e modifica dati) • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax...) • Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale • Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di lingua inglese • Tecniche di gestione del colloquio telefonico in lingua straniera • Conoscenza della fraseologia relativa al settore di appartenenza (area di impiego)
Abilità	• Fornire indicazioni sui prodotti e servizi offerti erogando informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità • Decodificare correttamente le richieste dei clienti per veicolare risposte e

	indicazioni congruenti con le esigenze manifestate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle richieste • Saper rispondere a diverse tipologie di domande • Gestire le informazioni/richieste in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle stesse • Trasferire tempestivamente, in caso di richieste complesse, tutte le informazioni, opportunamente trattate ed analizzate, ai centri decisionali dell'impresa • Inviare schede tecniche o documentazione informativa utilizzando connessioni a reti informatiche e telematiche • Supportare le iniziative commerciali e comunicative • Comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire • Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la comprensione delle risposte/indicazioni e la soddisfazione dell'interlocutore
Indicatori di valutazione	Per tipologie di richieste e clienti, dato un set di informazioni su prodotti e servizi, simulare attraverso role playing la fase di erogazione di informazioni di una conversazione telefonica indicando i principi e le tecniche di ascolto attivo, intervista e comunicazione adottate.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di richieste e clienti, dato un set di informazioni su prodotti e servizi, simulazione della fase di erogazione di informazioni durante una conversazione telefonica indicando i principi e le tecniche di ascolto attivo, intervista e comunicazione adottate.
Denominazione dell'Unità di Competenza 3) Assistere il cliente e Gestire i reclami	
Risultato atteso	Garantire assistenza telematica e supporto telefonico ai clienti durante tutte le fasi di vendita individuando la ragione dei loro reclami e proponendo possibili soluzioni
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di problem solving • Elementi di psicologia della comunicazione • Principi e tecniche di customer satisfaction • Elementi di Customer Relationship Management • Strategie e tecniche di vendita • Tecniche di intervista telefonica • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale • Gamma di prodotti/servizi in vendita • Elementi di comunicazione d'impresa • Organizzazione del sistema distributivo • Tecniche di comunicazione telefonica • Procedure di gestione reclami • Tecniche di marketing operativo • E-marketing • Metodologie della ricerca quantitativa • Tecniche di fidelizzazione della clientela • Software per la gestione delle attività di call center • Software gestionale per assistenza vendita • Contact center e dispositivi multicanali • Elementi di base di organizzazione del lavoro
Abilità	• Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Fornire ai clienti una puntuale consulenza in ogni fase dell'acquisto • Gestire le eventuali necessità, dal punto di vista tecnico e non solo, successive alla vendita • Gestire i reclami e le obiezioni in ottica di problem solving

	• Ascoltare i problemi e le richieste del cliente, individuando in quale ambito si inquadra il problema e proporre le possibili soluzioni • Proporre direttamente, quando possibile, la soluzione al reclamo • Mantenere il contatto con il cliente e comunicare le soluzioni aziendali adottate • Supportare il cliente nella compilazione delle pratiche a supporto dell'assistenza • Registrare le richieste di assistenza dei clienti e compilare i relativi report utilizzando il sistema gestionale dell'azienda • Prendere in carico la richiesta del cliente fino alla sua risoluzione monitorando lo sviluppo della pratica di reclamo • Reindirizzare il contatto ad un livello superiore di assistenza nel caso non sia possibile chiudere la richiesta in prima persona • Utilizzare software CRM per aggiornare e gestire tutte le informazioni rilevate dai clienti (data entry) • Utilizzare dispositivi multicanali per la gestione delle richieste (telefono, email, chat e altri tipi di messagerie) • Spiegare nel dettaglio le procedure per risolvere un problema • Rilevare e segnalare difetti di prodotto/malfunzionamenti/bug di sistema • Gestire una intervista telefonica e formulare quesiti in modo comprensibile per rilevare il grado di soddisfazione della clientela e raccogliere reclami e suggerimenti • Gestire gli ordini (ricevimento, stato di avanzamento, modifiche, cancellazioni) fornendo supporto all'attività del reparto commerciale • Gestire buoni, rimborsi, restituzioni, scambi, tenendo in considerazione i regolamenti e le politiche relative ai diversi metodi di pagamento • Modificare o aggiornare i dati o le condizioni contrattuali dei clienti quando richiesto
Indicatori di valutazione	Per tipologie di richieste, reclami e di clienti, dato un set di informazioni e di dispositivi multicanali, simulare attraverso role playing la fase di assistenza da remoto individuando ed argomentando le possibili soluzioni e criticità, registrando ed inoltrando, attraverso software dedicati, la pratica.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di richieste (di cui una un reclamo), di clienti e due dispositivi multicanale, dato un set di informazioni, simulazione della fase di assistenza da remoto con argomentazione motivata delle potenziali criticità e soluzioni individuate, registrazione ed inoltro della pratica attraverso software dedicati.