



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Area Comune</u>	
Processo	Affari generali, segreteria e facilities management
Sequenza di processo	Organizzazione e conduzione delle attività di segreteria
Area di Attività	ADA.25.231.757: Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Qualificazione regionale	Operatore centralinista
Referenziamenti	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.2.3.1 Centralinisti
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.2.3.0 Centralinisti
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.11.01 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	L' Operatore centralinista riceve e smista le chiamate in entrata e in uscita. In alcuni contesti i suoi compiti comprendono anche attività di reception e di gestione della posta.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda	
Risultato atteso	
Persone in visita presso l'azienda accolte in maniera educata e cortese	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di accoglienza della clientela • applicare tecniche di ascolto attivo • applicare tecniche di comunicazione efficace • utilizzare la strumentazione del centralino telefonico 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di comunicazione interpersonale • inglese • nozioni di qualità del servizio • piano di sicurezza aziendale • principi di Customer Satisfaction

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda. Persone in visita presso l'azienda accolte in maniera educata e cortese.	Le operazioni di accoglienza delle persone in visita presso l'azienda.	Applicazione ottimale delle tecniche di accoglienza della clientela e di ascolto attivo; utilizzo preciso delle attrezzature del centralino telefonico.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Realizzare lo smistamento delle telefonate	
Risultato atteso Smistamento delle telefonate realizzato in modo oculato e accurato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di comunicazione telefonica • applicare tecniche di filtro telefonate • utilizzare la strumentazione del centralino telefonico • utilizzare sistemi di navigazione internet • utilizzare software elaborazione testi (Word o analoghi) • utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi) • utilizzare software specifici gestione centralino (Jaws e Zoom Test) 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di telefonia di base • funzionalità e caratteristiche del centralino • inglese • nozioni di qualità del servizio • principi di Customer Satisfaction

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare lo smistamento delle telefonate. Smistamento delle telefonate realizzato in modo oculato e accurato.	Le operazioni di smistamento delle telefonate.	Corretto utilizzo degli strumenti di filtro delle telefonate; uso ottimale dei sistemi di navigazione internet e di posta elettronica.