Denominazione del profilo professionale **CENTRALINISTA TELEFONICO** **Determinazione Dirigenziale N. 64/DPG009 (18-03-2020)**	
Descrizione del profilo professionale	Il centralinista telefonico si occupa dell'accoglienza telefonica del cliente/utente. Egli è il responsabile del centralino ed il suo lavoro consiste nel ricevere e smistare le chiamate telefoniche di un'azienda o di un'organizzazione. Egli è in grado di decodificare le esigenze degli interlocutori e fornire informazioni e assistenza in prima persona o indirizzando le richieste degli interlocutori ai responsabili di riferimento dell'organizzazione in cui opera. Gestisce tutte le fasi della chiamata avendo cura di veicolare ai propri interlocutori interni ed esterni informazioni sintetiche e chiare Cura periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari. Il centralinista telefonico lavora presso aziende, uffici, enti pubblici e privati.
Settore Economico - Professionale	Area comune
ADA	**ADA.25.231.757** - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2011	4.2.2.3.0 - Centralinisti
Referenziazione ATECO	82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni di ufficio 82.20.00 - Attività dei call center
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche 2) Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi 3) Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace
Denominazione dell'Unità di Competenza **1) Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche**	
Risultato atteso	Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della società o dell'organizzazione.
EQF	3
Conoscenze	• 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 • Funzionalità e caratteristiche del posto operatore • Operatività del centralino • Tipologie di centralini, apparecchi interni e loro funzioni • Tipologie di servizi offerti da un centralino telefonico • Tecniche di gestione del colloquio telefonico • Tecniche di intervista telefonica • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista
Abilità	• Gestire le telefonate in entrata rispondendo con tempestività ed adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia • Utilizzare, se previste, formule codificate di apertura e di chiusura per rendere nota la propria identità e per concludere la chiamata • Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti

	interni della azienda o dell'organizzazione • Smistare le telefonate specificando l'identità dell'interlocutore e sinteticamente il motivo della chiamata • Applicare un ascolto attivo e concentrato per garantire la comprensione delle richieste e la veicolazione di risposte corrette ed adeguate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle sue richieste ed individuare l'ufficio /referente interno più adeguato • Saper fornire informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità • Consultare gli archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica dei dati richiesti dall'interlocutore • Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la reale soddisfazione delle richieste avanzate dall'interlocutore e la comprensione delle risposte fornite • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza **2) Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi**	
Risultato atteso	Gestire le informazioni in entrata ed in uscita veicolando informazioni chiare e precise all'esterno ed all'interno dell'azienda/organizzazione provvedendo alla corretta archiviazione ed inoltro, anche su supporto informatico, dei messaggi agli interlocutori interessati ed aggiornando periodicamente la directory e la rubrica telefonica.
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale • Software per la gestione di banche dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche • Principali tecniche e tecnologie per la ricezione e l'inoltro messaggi • Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale • Modelli organizzativi pubblici e privati • Concetti di base della tecnologia informatica • Conoscenza dell'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo • Software applicativi: principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura • Reti informatiche: software di navigazione in internet e posta elettronica • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax…) • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista
Abilità	• Gestire le informazioni in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle richieste agli interessati • Saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia • Tenere un registro delle chiamate ricevute ed effettuate nella giornata (anche su supporto informatico) • Registrare e recapitare i messaggi ricevuti telefonicamente agli interlocutori interessati annotando sinteticamente tutti gli elementi di interesse (il titolo e nome di chi ha chiamato, l'azienda, il motivo, l'ora e i recapiti numero di telefono e e-mail o fax • Curare periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari • Individuare ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza **3) Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace**	
Risultato atteso	Gestire la relazione con il cliente applicando tecniche di ascolto attivo, comunicando in modo efficace e verificando la soddisfazione dell’interlocutore
EQF	3
Conoscenze	• Tecniche di problem solving • Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • Normativa sul trattamento dei dati personali • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di centralinista • La comunicazione efficace: i livelli di comunicazione (linguaggio verbale e para-verbale) • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Il fronte office e la qualità del servizio erogato • Tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale • Principi di customer satisfaction
Abilità	• Comunicare in modo chiaro e professionale • 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 • Sviluppare la comunicazione assertiva telefonica per comprendere il cliente e le sue esigenze • Adottare modalità e stili di comunicazione verbale, adeguati ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Applicare procedure di gestione reclami in ottica di problem solving • Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	