REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore alle vendite telefoniche**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 12 - Servizi di distribuzione commerciale
Area di Attività	ADA.12.01.13 - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)
Processo	Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari
Sequenza di processo	Vendita presso il cliente, vendita a distanza e distributori automatici
Descrizione sintetica della qualificazione	L'operatore alle vendite telefoniche presidia il processo di vendita telefonica di prodotti alimentari e non dalla fase informativa, volta a promuovere e a presentare i requisiti funzionali e tecnici dei prodotti offerti cercando di persuadere il potenziale cliente all'acquisto degli stessi, alla conclusione del contratto, attraverso la trasmissione e registrazione dell'ordine ricevuto, l'illustrazione dei tempi e dei modi di consegna e pagamento; si occupa, inoltre, di gestire eventuali lamentele e reclami post-vendita, di comunicare le modalità di ripristino delle funzionalità del prodotto o le modalità per la resa e il cambio della merce. Lavora con contratto di lavoro dipendente o come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione, la cui retribuzione è spesso collegata ai volumi di vendita, presso call center o società di servizi specializzate nel telemarketing e nella vendita telefonica per conto di aziende produttrici.
Referenziazione ATECO 2007	G.47.91.10 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet G.47.91.20 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato per televisione G.47.91.30 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto per corrispondenza, radio, telefono
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza (2668)
2. Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica (2669)
3. Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica (2670)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Erogazione dei servizi di assistenza post-vendita a distanza**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	cliente efficacemente assistito nella fase di post-vendita a distanza
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Applicare tecniche e strumenti per verificare la soddisfazione del cliente 3. Identificare i motivi del reclamo rilevando problemi e difficoltà riscontrati dal cliente nell'utilizzo del prodotto 4. Proporre alternative e concordare con il cliente modalità per il ripristino della funzionalità del prodotto o per la resa ed il cambio della merce 5. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente 6. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica 7. Verificare se i difetti o i motivi di non soddisfazione segnalati rientrano nei casi previsti dalla garanzia
Conoscenze	1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 6. Normativa sui contratti di compravendita 7. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita) 5.1.2.5.2 - Venditori a distanza
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della relazione con il cliente nella vendita telefonica**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	cliente efficacemente assistito e persuaso all'acquisto
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare gli strumenti di comunicazione a distanza (telefono, computer, ecc.) nella relazione con il cliente 2. Applicare metodi e tecniche di intervista telefonica al fine di acquisire i dati e rilevare bisogni ed esigenze informative dei potenziali clienti 3. Applicare tecniche di comunicazione efficace nell'esporre i requisiti funzionali e tecnici del prodotto e nel presentare modalità e condizioni di pagamento 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace presentando le caratteristiche di ciascuna alternativa, le promozioni e le eventuali facilitazioni 5. Utilizzare script per la conduzione di operazioni di vendita telefonica
Conoscenze	1. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 2. Tecniche di comunicazione efficace 3. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 4. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 5. Normativa sui contratti di compravendita 6. Strategie di marketing 7. Uso degli script 8. Tecniche di intervista telefonica 9. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Cura degli adempimenti amministrativi connessi alla vendita telefonica**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	vendita a distanza conclusa ed archiviata
Descrizione breve	
Abilità	1. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 2. Gestire gli ordini e i rapporti con i fornitori 3. Utilizzare sistemi di registrazione ed archiviazione dei colloqui telefonici o della corrispondenza telematica 4. Applicare procedure per la conclusione della vendita a distanza 5. Applicare procedure per la definizione di tempi e modalità di consegna dei prodotti venduti 6. Applicare procedure di trasmissione dell'ordine di acquisto ricevuto 7. Predisporre la modulistica per il perfezionamento del contratto di vendita a distanza
Conoscenze	1. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 2. Normativa sulle comunicazioni elettroniche 3. Normativa sui contratti di compravendita 4. Sistemi per l'archiviazione delle comunicazioni 5. Strategie di marketing 6. Procedure per la trasmissione dell'ordine 7. Nozioni di amministrazione e contabilità 8. Tecniche di promozione e vendita a distanza
Referenziazione ISTAT CP2011	5.1.2.5.2 - Venditori a distanza
Risultati attesi	
Attività	