| | |
|---|---|
| **Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo** | Centralinista telefonico su sistemi informatici |
| **Edizione** | 2016 |
| **Professioni NUP/ISTAT correlate** | • 4.2.2.3.0 - Centralinisti<br>• 4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici |
| **Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT** | • 82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio<br>• 82.11.02 - Gestione di uffici temporanei, uffici residence<br>• 82.19.01 - Spedizione di materiale propagandistico, compilazione e gestione di indirizzi<br>• 82.19.09 - Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio<br>• 70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione<br>• 73.20.00 - Ricerche di mercato e sondaggi di opinione<br>• 82.20.00 - Attività dei call center<br>• 82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali |
| **Area professionale** | SERVIZI COMMERCIALI |
| **Sottoarea professionale** | Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese) |

| | |
|---|---|
| **Descrizione** | Il Centralinista possiede una professionalità legata alla gestione del centralino attraverso lo smistamento delle chiamate interne/esterne ma allo stesso tempo utilizza in modo efficace gli strumenti informatici che ne determinano l'autonomia durante lo svolgimento della funzione (navigazione in Internet nei siti specifici, gestione rubrica elettronica, ecc.) ed è in grado di utilizzare le capacità relazionali acquisite, adottando tecniche di comunicazione efficace, per gestire adeguatamente le relazioni con l'utenza esterna ed interna dell'Azienda o dell'Ente da cui dipende, determinandone l'immagine pubblica. Il profilo professionale di Centralinista fa riferimento alla Legge 29 marzo 1985, n. 113 “Aggiornamento della disciplina del collocamento al lavoro e del rapporto di lavoro dei centralinisti non vedenti” e al programma del corso previsto, in applicazione delle legge, dalla Circolare del Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale del 10 aprile 1992, n.50 “Assunzioni obbligatorie. Programma di esame per l'abilitazione alla funzione di centralinista telefonico non vedente (art. 2, comma quinto, legge 113/85)”. Il Centralinista non vedente troverà collocazione obbligatoria negli enti pubblici per ogni sede o ufficio dotato di centralino telefonico, e nelle aziende private dotate di un centralino telefonico con almeno cinque linee urbane (art. 3 legge 113/85). |
| **Livello EQF** | 2 |
| **Certificazione rilasciata** | QUALIFICA |
| **Processo di lavoro caratterizzante la figura** | GESTIONE DI UN POSTO OPERATORE<br>• A - Gestione di un posto operatore<br>• B - Trattamento dei flussi informativi e comunicativi |

| PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ | COMPETENZE |
|---|---|
| **A - Gestione di un posto operatore**<br>**ATTIVITÀ**<br>• Gestione delle funzioni e dei servizi di un Posto Operatore con ausilii specifici<br>• Applicazione di regole e criteri per lo smistamento delle chiamate interne ed esterne<br>• Fruizione dei servizi di Internet nella ricerca di dati e informazioni utilizzando ausilii tifloinformatici<br>• Gestione dei sistemi telematici interni aziendali (Intranet) per la gestione dei flussi informativi<br>• Predisposizione e cura degli spazi di lavoro<br>• Produzione e sistematizzazione di testi e dati | • 1 - Gestire il traffico telefonico e gli ausilii tifloinformatici |
| **B - Trattamento dei flussi informativi e comunicativi**<br>**ATTIVITÀ**<br>• Reperimento e trasmissione di informazioni adottando tecniche di comunicazione efficace<br>• Utilizzo di fraseologia telefonica di base in inglese e francese<br>• Consultazione di un organigramma aziendale individuando ruoli e riferimenti dell'azienda e numeri telefonici di riferimento<br>• Consultazione di una rubrica telefonica in Braille e/o informatica | • 2 - Gestire i flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione di riferimento |

| COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI |
|---|
| • 1 - Gestire il traffico telefonico e gli ausilii tifloinformatici<br>• 2 - Gestire i flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione di riferimento |

## COMPETENZA N. 1

**Gestire il traffico telefonico e gli ausilii tifloinformatici**

| ABILITA' MINIME | CONOSCENZE ESSENZIALI |
|---|---|
| • Individuare regole e criteri per lo smistamento delle chiamate in ingresso e in uscita<br>• Applicare le funzioni del centralino per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne all'ufficio<br>• Individuare tecniche per la raccolta di dati e informazioni (Internet/Intranet)<br>• Applicare tecniche di gestione degli ausilii tifloinformatici e tiflologici | • Funzionalità dei principali ausilii tifloinformatici e tiflologici<br>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica<br>• Principale terminologia tecnica del settore di riferimento<br>• Funzionalità dei principali software applicativi di ufficio<br>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale |

## COMPETENZA N. 2

**Gestire i flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione di riferimento**

| ABILITA' MINIME | CONOSCENZE ESSENZIALI |
|---|---|
| • Interpretare le richieste dell'interlocutore<br>• Interagire nelle fasi di comunicazione verbale, telefonica, telematica riferite al processo di accoglienza<br>• Adottare modalità e stili di comunicazione verbale adeguati ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda<br>• Individuare ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale<br>• Applicare fraseologia telefonica di base in lingua inglese e francese<br>• Applicare tecniche di gestione degli ausilii tifloinformatici e tiflologici<br>• Utilizzare applicativi informatici per l'elaborazione di documenti, messaggi, testi | • Individuazione e riconoscimento tra interlocutori interni ed esterni<br>• Individuazione delle risposte funzionali per una differenziazione delle informazioni e dei servizi offerti da un posto operatore<br>• Terminologia tecnica, specifica del settore di riferimento, in inglese o francese<br>• Applicazione di una corretta dizione |