



Programma Operativo Fondo Sociale Europeo- Regione Liguria 2014-2020
ASSE 1 "Occupazione" e ASSE 3 "Istruzione e formazione"

CATALOGO LINEA DI INTERVENTO A

Decreto del Dirigente n. 1756 del 24/10/2019 e Decreto del Dirigente di Alfa n.765 del 21 maggio 2020



L'attività sarà svolta nel rispetto di quanto definito dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid -19

BANDO-SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO:

INDICARE LA SEZIONE DEL CATALOGO: A1 -

Titolo Corso: Addetto Customer Care/Gestione clienti

Il corso si rivolge a OCCUPATI IN IMPRESE

INFORMAZIONI GENERALI

ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIA	Attestato di frequenza
DESTINATARI	Numero 12 allievi residenti e/o domiciliati in Liguria. Indicare la tipologia di destinatari OCCUPATI IN IMPRESE: - i dipendenti a libro paga; con contratti atipici, a tempo parziale, stagionali; soci lavoratori di cooperativa, soci/associati che partecipano al lavoro aziendale con carattere di abitudine e prevalenza e per tale posizione versano i contributi INPS, collaborazioni coordinate e continuative e a progetto, lavoratori in mobilità, in CIG/CIGS, imprenditori, lavoratori autonomi e liberi professionisti; - dipendenti pubblici con contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato. Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni
PARI OPPORTUNITÀ	L'accesso al corso avviene nel rispetto dei principi fissati dal D.Lgs. n. 198/2006 (pari opportunità)
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	Il ritiro della domanda di iscrizione potrà avvenire <u>in due modi</u> : 1) Potrà essere richiesta via mail scrivendo all'indirizzo: segreteria@focusonline.it Sarà necessario indicare

	<p>nell'oggetto della mail la seguente dicitura: Corso a catalogo Customer Care – domanda di iscrizione</p> <p>2) Potrà essere ritirata presso la sede dell'Ente Fo.C.U.S. in Via Cantore 16-18 RR nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</p> <p>Per le informazioni sul corso si potrà contattare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il numero 0107965817 nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, • Il numero di cellulare 3311747620 • Inviare una mail all'indirizzo segreteria@focusonline.it • Consultare il sito www.focusonline.it . <p>La domanda di iscrizione, deve essere in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo (apporte marca da bollo da € 16,00) e debitamente compilata.</p> <p>1) La consegna della domanda di iscrizione, che dovrà essere debitamente compilata, sottoscritta e completa di marca da bollo da € 16,00 - che dovrà essere annullata apponendo una sigla sulla stessa - e corredata da un documento di identità, potrà avvenire <u>in due modi</u>:</p> <p>2) Potrà essere inviata via mail all'indirizzo: segreteria@focusonline.it inviando la scansione o la fotografia della domanda. Sarà necessario indicare nell'oggetto della mail la seguente dicitura: Corso a catalogo Customer Care – consegna iscrizione</p> <p>3) Potrà essere consegnata presso la sede dell'Ente Fo.C.U.S. in Via Cantore 16-18 RR nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00</p> <p>Le iscrizioni saranno aperte a partire dal</p>
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO	
DURATA E STRUTTURA DEL CORSO	<p><u>Durata del corso:</u> 24 ore</p> <p><u>Argomenti del corso:</u></p> <p>Modulo Tecnico Professionale: 12 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalità di gestione della chiamata "in bound" • Stabilire un contatto telefonico con i clienti • Comprendere ed interpretare le domande poste dai clienti rispetto alle informazioni di cui si dispone e agli obiettivi commerciali della commessa • Fornire risposte adeguate alle esigenze del cliente • Gestire i reclami • Trasferire le informazioni ai centri decisionali aziendali <p>Modulo Abilità Personali: 12 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere gli obiettivi assegnati sia individualmente che di team • Gestire tempi e modalità di lavoro • Gestire il rapporto con il cliente • Processi di comunicazione interpersonale • Psicologia della comunicazione • Elementi di Customer Relationship Management • Tecniche di comunicazione telefonica <p><u>Modalità di svolgimento del corso:</u></p> <p>Il corso verrà svolto in modalità FAD sincrona</p>

ARTICOLAZIONE E FREQUENZA	<p>Articolazione dell'orario del corso: il corso sarà organizzato con due lezioni da 4 ore a settimana per un totale di 6 lezioni</p> <p>Non sono consentite assenze durante la partecipazione al corso</p>
REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE	
AMMISSIONE AL CORSO	<p>La selezione delle domande avverrà attraverso procedura a sportello (in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda.)</p>
COMPETENZE IN INGRESSO	<p>Conoscenza base del pacchetto Office</p>
<p>PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA Programma Operativo ASSE 1 "Occupazione" e ASSE 3 "Istruzione e formazione" Regione Liguria FSE 2014 - 2020</p>	