



# CORSI DI FORMAZIONE

## SALI IN CARROZZA VERSO IL TUO LAVORO

2017

CORSI GRATUITI FINANZIATI CON RISORSE DEL POR FSE TOSCANA 2014 - 2020



**ISCRIZIONI PROROGATE FINO AL 10/04/2018**

La REGIONE TOSCANA e l'agenzia formativa I.F.O.A. - Istituto Formazione Operatori Aziendali (accreditamento regionale n° F10177), in qualità di soggetto attuatore unico, in risposta "POR FSE 2014-2020 - Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti di progetti di formazione per l'inserimento lavorativo, in particolare a livello territoriale e a carattere ricorrente, di cui all'art. 15 comma 2 lettera b) della L.R. 32/2002" approvato con Decreto RT n. 6858 del 20 Luglio 2016, e in attuazione del Decreto Dirigenziale n. 7369 del 18 maggio 2017, informano che sarà attivato il seguente CORSO DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE CP 167643

# ADDETTO CONTACT CENTER E CUSTOMER CARE - SETTORE MULTIUTILITIES

Certificazione delle competenze: AdA - Erogazione di informazioni via telefono (UC 1643) e AdA Vendita telefonica di prodotti / servizi (UC 1645)

### FINALITA', OBIETTIVI E SBocchi OCCUPAZIONALI

L' "ADDETTO AL CONTACT CENTER E AL CUSTOMER CARE - SETTORE MULTIUTILITIES" trova occupazione all'interno del vasto mercato dei servizi di customer care telefonico rivolti alle aziende multi utilities: la filiera legata al mercato energetico, il settore della telefonia e delle reti di telecomunicazione, il settore idrico, quello ambientale e, in genere, tutti quei settori che richiedono assistenza al cliente e attività di cross selling.

Al termine del percorso gli allievi:

- conosceranno le principali tipologie di servizio offerte dalle aziende multiutilities
- saranno in grado di gestire la conversazione e le principali criticità nella comunicazione con il cliente
- conosceranno le tecniche di vendita, in particolare telefonica
- saranno in grado di rilevare i bisogni anche non espressi dal cliente e offrire le soluzioni commerciali più adatte a soddisfarli
- conosceranno le principali attrezzature, tecnologie e sistemi informativi utilizzati all'interno del contact center.

Il percorso è finalizzato all'inserimento lavorativo

### SEDE DI SVOLGIMENTO

Il corso si terrà c/o PIN Piazza Ciardi, 25 - Prato

**ALLIEVI PREVISTI 10 allievi** di cui il 50% donne

### DURATA CORSO

233 ore da Novembre 2017 ad Agosto 2018

### ATTIVITA' FORMATIVA

L'attività è articolata in lezioni in aula a carattere teorico pratico (118 ore), stage in azienda (112 ore) + attività di accompagnamento (3 ore) ed è strutturata come segue:

1. Sicurezza sul lavoro (8 ore)
2. Prodotti e servizi delle aziende multiutilities (22 ore)
3. Comunicazione telefonica e Customer care (24 ore)
4. Cross selling (24 ore)
5. Tecnologia a supporto del customer care (40 ore)
6. Stage (112 ore)

### REQUISITI MINIMI DI ACCESSO

- Aver compiuto i 18 anni di età
- Aver conseguito il titolo di istruzione secondaria superiore
- Essere disoccupati, inoccupati, inattivi iscritti a uno dei Centri per l'impiego della Regione Toscana ai sensi della normativa vigente
- Essere residenti o domiciliati in un comune della Regione Toscana
- Per cittadini non comunitari, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa
- Per i cittadini stranieri: possesso di titolo di studio e conoscenza della lingua italiana Livello B1

### ACCERTAMENTO DEI REQUISITI IN INGRESSO ED EVENTUALE SELEZIONE

Qualora, una volta effettuato lo screening delle candidature, il numero dei candidati in possesso dei requisiti richiesti fosse superiore di oltre il 20% al numero di posti disponibili saranno effettuate le seguenti prove di selezione:

- Test di cultura generale: verranno somministrati test scritti a risposta chiusa per valutare la cultura generale dei candidati in differenti aree significative per la figura

professionale in uscita (il test verterà su tematiche quali, a titolo di esempio: attualità, geografia, unità di misura, logica)

- colloquio individuale su griglia strutturata, per la verifica complessiva delle motivazioni e delle attitudini relazionali

Le informazioni riguardanti la data, l'ora e il luogo di svolgimento delle prove di selezione saranno comunicate in forma scritta almeno 5 giorni lavorativi prima dello svolgimento della prima prova di selezione.

La graduatoria finale sarà redatta secondo i seguenti criteri:

- maggior punteggio complessivo ottenuto nelle prove di selezione
- almeno il 50% dei partecipanti donne
- a parità di punteggio sarà data la precedenza alla minore età

L'esito della graduatoria sarà comunicato in forma scritta a ciascun candidato

### RICONOSCIMENTO CREDITI IN INGRESSO

I crediti formativi saranno riconosciuti su richiesta dell'interessato e sulla base di dati oggettivi ovvero solo se trattati di competenze già certificate/attestate e dimostrate attraverso documentazione formale, nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 532/09 e s.m.i. per un massimo del 50% del monte orario complessivo

### PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento è prevista la realizzazione di prove di verifica intermedie che saranno somministrate dopo la conclusione di ogni unità formativa.

Le verifiche contribuiranno a determinare la valutazione di ammissione all'esame finale.

Per l'ammissione all'esame finale è necessaria la frequenza di almeno il 70% delle ore previste di cui almeno il 50% delle ore di stage.

L'esame finale sarà articolato in Prove tecnico-pratiche e Prova Orale

### CERTIFICAZIONE FINALE

- Certificazione di Competenze a seguito del superamento dell'esame sulle Unità di Competenza 1643 e 1645
- Attestato di frequenza relativo a "Sicurezza sul lavoro: Formazione Generale e specifica dei lavoratori a rischio basso" (conforme a quanto previsto all'Accordo Stato Regioni in vigore dal 26/01/12), a seguito di frequenza alle relative ore di aula e superamento del test (rilasciato da IFOA)
- Dichiarazione degli apprendimenti relativa alle conoscenze/capacità aggiuntive della Unità di Competenze 1321, in caso di superamento delle prove di verifica intermedie delle relative Unità Formative
- Dichiarazione degli apprendimenti, se richiesta dall'allievo, in caso di non superamento dell'esame finale o in caso di interruzione del percorso formativo, con riferimento alle Unità Formative di cui l'allievo ha superato le prove di verifica intermedie

### DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE

- Domanda di Partecipazione su format regionale scaricabile dal sito dell'Agenzia ([www.ifo.it](http://www.ifo.it))
- Fotocopia di un documento di identità in corso di validità

- Copia del titolo di studio o autocertificazione ai sensi DPR 445/2000
- Curriculum Vitae redatto in formato europeo
- Documentazione attestante l'iscrizione a uno dei Centri per l'impiego della Regione Toscana e lo stato di disoccupato/ inoccupato/ inattivo
- Se cittadini non comunitari, copia di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa e dichiarazione di valore e di efficacia del titolo di studio
- Se cittadini stranieri titolo di studio (soggetto a verifica) e certificato conoscenza lingua italiana Liv. B1. L'accertamento della conoscenza della lingua italiana a livello B1 sarà effettuato, in mancanza di idonea certificazione, attraverso un test scritto ed un colloquio prima della selezione

### ISCRIZIONI PROROGATE FINO AL 10/04/2018

Le domande potranno essere consegnate entro il 30.10.2017 (h 17.00):

- a mano presso IFOA - Via Leoncavallo 15/3 50127 Firenze
- tramite raccomandata A/R a IFOA - Via Leoncavallo 15/3 50127 Firenze
- tramite fax: 055/331583

Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa entro la scadenza sopra indicata. Non fa fede il timbro postale

### ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI

IFOA Area Toscana Via Leoncavallo 15/3, 50127 Firenze  
lun - gio 09.00-13.00/14.00-17.00 - ven 09.00-13.00  
- tel. 055/3245306

Referenti: **Manuela Cellini** - [cellini@ifo.it](mailto:cellini@ifo.it)  
**Chiara Protasi** - [protasi@ifo.it](mailto:protasi@ifo.it)

Per Informazioni

Tel: +39 055/3245306

Fax: +39 055/331583



[www.ifo.it](http://www.ifo.it)

Sapere utile

