

**Priorità 4. "Occupazione giovanile" - PR FSE+ REGIONE LIGURIA  
2021-2027 - Obiettivo specifico ESO4.1. "Match Point 2"**

**L'attività sarà svolta nel rispetto di quanto definito dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di prevenzione e contenimento del contagio da Covid -19**

BANDO-SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO:

# ADDETTO CUSTOMER CARE

## INFORMAZIONI GENERALI

<p><b>ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIÀ</b></p>	<p>Al termine del percorso gli allievi potranno sostenere l'esame per il rilascio della seguente qualifica (attestato di qualifica):</p> <p>Denominazione: <b>Addetto customer care</b></p> <p>Classificazione Istat 2011 e collegamento con il sistema in-formativo Nazionale delle Professioni: <a href="#">4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)</a>.</p> <p>o Rif.to: "Repertorio degli attestati professionali di qualifica o specializzazione conseguibili al termine di corsi di formazione professionale" di Regione Liguria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attestati aggiuntivi a titolo di partecipazione, che devono considerarsi erogati internamente dall'Ente e rimangono a completo carico e responsabilità dello stesso: Attestato Sicurezza Modulo Generale (4 ore) e Sicurezza Modulo Specifico (4 ore).</li> </ul>
<p><b>DESTINATARI</b></p>	<p>N. 12 giovani maggiorenni disoccupati, inoccupati e inattivi come previsti dalle normative vigenti, residenti o domiciliati in Liguria, di età inferiore ai 35 anni, che abbiano assolto l'obbligo di istruzione.</p> <p><b>Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni.</b></p>
<p><b>PARI OPPORTUNITÀ</b></p>	<p>L'accesso ai corsi avviene nel rispetto dei principi fissati dal D.Lgs. n.198/2006 (11 aprile 2006) e ss.mm.ii.</p>
<p><b>FIGURA PROFESSIONALE</b></p>	<p>L'Addetto customer care eroga servizi di assistenza post vendita, gestisce i reclami e rileva la soddisfazione dei clienti, operando tramite una postazione telefonica assistita da computer. La sua attività generalmente si svolge presso i call center e si inserisce all'interno di una modalità di gestione della relazione tra l'azienda produttrice di beni e servizi ed il cliente, al fine di garantire a questi un supporto informativo costante e la soluzione di eventuali reclami dopo l'acquisto, il tutto finalizzato a mantenere una continuità di relazione con il cliente e quindi la sua fidelizzazione verso l'azienda ed i suoi prodotti. I dati rilevati dal servizio di customer care sono una risorsa informativa per conoscere i gusti e le preferenze dei consumatori e vengono utilizzati dalle aziende produttrici per affinare le loro strategie di marketing.</p>

<b>MERCATO DEL LAVORO</b>	<p>La figura opera all'interno degli uffici customer care di aziende gestendo l'assistenza del cliente.</p> <p>La situazione di lavoro tipica è quella di un ufficio assistenza clienti dove vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti, vendita, telemarketing, supporto tecnico, help desk ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i clienti.</p>
<b>MODALITÀ DI ISCRIZIONE</b>	<p>Per accedere al corso gli interessati dovranno:</p> <p>1) compilare la domanda di iscrizione scaricandola direttamente dal sito <b>www.cflc-confcoopliguria.it</b> oppure recandosi presso la sede di C.F.L.C in Via Varese 2/8 Terzo Piano- Genova (previo appuntamento). <b>Tel. 010 8078682</b></p> <p>2) presentare la domanda compilata in ogni parte e provvista di marca da bollo come da normativa vigente (€. 16,00), allegando documento di identità e codice fiscale e permesso di soggiorno (in caso di allievo extracomunitario).</p> <p>- <b>via mail:</b> Le schede di iscrizione (comprehensive della parte relativa all'informativa privacy nel rispetto delle previsioni del Regolamento UE 679/2016) potranno essere ricevute in forma digitale dall'Organismo Formativo, compilate e sottoscritte dal candidato e con apposizione della marca da bollo (nel rispetto della normativa fiscale nazionale dell'imposta di bollo – Legge 405/1990) debitamente "annullata" applicando una sigla sulla stessa ed infine allegando la copia del documento di identità a: <b>candidature@cflc-confcooperative.it.</b></p> <p>- <b>a mano:</b> in originale presso C.F.L.C in Via Varese 2 – Genova</p> <p>Da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00-13.00 e 14.00-18.00</p> <p><b>Apertura iscrizioni: 8 Maggio 2023 dalle ore 12.00</b>  <b>Termine iscrizioni: 22 Maggio 2023 alle ore 18.00</b></p>
<b>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO</b>	
<b>DURATA E STRUTTURA DEL CORSO</b>	<p>L'operazione è strutturata in 5 moduli per un totale di 200 ore svolte al 50% in aula ed al 50% in azienda tramite alternanza formativa.</p> <p>Modulo 1: Essere in grado di erogare servizi telefonici di assistenza post vendita: 30 ore</p> <p>Modulo 2: Essere in grado di effettuare la gestione telefonica dei reclami: 25 ore</p> <p>Modulo 3: Essere in grado di rilevare dati di customer satisfaction: 25 ore</p> <p>Modulo 4: Competenze Trasversali: 20 ore</p> <p>Modulo 5: Alternanza formativa: 100 ore</p> <p>Il corso si svolgerà presso CFLC - Via Varese 2/8 (GE) e presso la sede dell'azienda che ospita l'alternanza formativa: Cooperativa La Cicala Via Avio 2 (GE)</p>
<b>ARTICOLAZIONE E FREQUENZA</b>	<p>Sono previsti impegni giornalieri di 5/6 ore per cinque giorni a settimana.</p> <p><b>Sono consentite assenze fino al 15% della durata del corso.</b></p>
<b>STAGE</b>	<p>Aziende partner del progetto che condivideranno con l'ente la gestione dell'esperienza formativa.</p>
<b>PROVVIDENZA A FAVORE DELL'UTENZA</b>	<p>Euro 1,00 per ogni ora di corso effettivamente frequentata, come indennità sostitutiva del servizio mensa (se non fornita), nel caso in cui le ore giornaliere di aula siano almeno 7, articolate su due turni.</p>

<b>REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE</b>	
<b>AMMISSIONE AL CORSO</b>	È subordinata al superamento delle prove di selezione ed è condizionata all'esito positivo delle visite mediche, svolte presso strutture sanitarie e volte ad accertare l'idoneità alla mansione specifica ai sensi D. Lgs. N. 81/08.
<b>TITOLO DI STUDIO RICHIESTO</b>	Obbligo di istruzione
<b>ESPERIENZA PROFESSIONALE</b>	Non è necessariamente richiesta esperienza professionale pregressa.
<b>ULTERIORI REQUISITI DI ACCESSO</b>	Per i candidati stranieri è necessaria una buona conoscenza della Lingua Italiana.
<b>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE</b>	
<b>COMMISSIONE DI SELEZIONE</b>	La commissione sarà composta nel modo seguente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Tutor del corso</li> <li>• 1 Esperto di settore</li> <li>• 1 Psicologo</li> </ul>
<b>SEDE DELLE PROVE</b>	Cooperativa Sociale La Cicala S.r.l. Via F. Avio 2/8 (GE)
<b>DATA DELLE PROVE</b>	Le prove si svolgeranno in data 23 Maggio 2023 ore 10.00
<b>TIPOLOGIA DELLE PROVE</b>	Prova n.1: Test a risposta multipla Prova n. 2: Colloquio individuale
<b>MODALITÀ DI CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI E DI COMUNICAZIONE DEGLI ESITI DELLE PROVE</b>	La convocazione per la selezione dei partecipanti avverrà contestualmente alla consegna della domanda d'iscrizione – la comunicazione degli esiti delle prove e la graduatoria finale verranno affissi presso la sede di CFLC Via Varese 2/8 (Ge) e saranno disponibili online sul sito <b>www.cflc-confcoopliguria.it</b>
<b>PROVA SCRITTA</b>	La prova scritta avrà carattere psico-attitudinale e sarà finalizzata a verificare le potenzialità e le attitudini dei candidati alla partecipazione al corso.
<b>COLLOQUIO</b>	Al colloquio individuale saranno ammessi i primi trenta candidati della graduatoria stilata al termine delle prove scritte (fatte salve eventuali situazioni di pari merito). Il colloquio verterà sugli aspetti motivazionali.
<b>VALORI PERCENTUALI ATTRIBUITI ALLE PROVE</b>	Test scritto: 40% Colloquio Individuale: 60 %
<b>PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA PRIORITÀ 4. Occupazione giovanile, obiettivo specifico ESO4.1 DEL PROGRAMMA REGIONALE FSE + LIGURIA 2021-2027</b>	

