



## Sono aperte le iscrizioni al corso di formazione professionale gratuito

### ADDETTO AL CALL CENTER ANCONA

Finanziato dalla Regione Marche con DDPF n. 868/IFD del 09/09/2020 e DDPF n. 1333 del 23/11/2021  
Cod. 1084537 POR Marche FSE 2014/2020, Asse 2 P. I. 9.1 RA 9.2, Asse 3 P.I. 10.3 RA 10.3 - Avviso Pubblico  
"Lotti di ore di Formazione Professionale"

Ente gestore: In Side Cooperativa Sociale Onlus  
RIAPERTURA BANDO

#### FINALITA' DEL CORSO E FIGURA FORMATA

Il corso di formazione professionale è finalizzato al conseguimento di qualificazione corrispondente ad un intero profilo. Denominazione Profilo (n. 111): "Addetto al call center servizio clienti" (EQF 3 – 600 ore).  
Il corso mira quindi a formare un Addetto al call center servizio clienti, figura professionale specifica che si occupa di gestire la relazione telefonica con il cliente, fornendo informazioni prima, durante e dopo l'acquisto di un prodotto/servizio, segnalando reclami e disservizi agli operatori competenti ed indirizzando alle strutture tecniche eventuali richieste di assistenza tecnica. Generalmente svolge la propria attività in contesti organizzativi strutturati, collaborando con colleghi e rapportandosi con responsabili; opera nell'ambito di obiettivi assegnati adeguando il proprio comportamento in relazione alle situazioni.  
Al termine del percorso, il partecipante sarà in grado di: Adottare modalità di comunicazione ed interazione idonee al proprio ruolo (anche in una lingua diversa) tenendo in considerazione le necessità del cliente e le procedure interne da seguire; fornire un supporto telefonico al cliente attraverso informazioni di dettaglio sui prodotti o servizi erogati dall'azienda, inviando i materiali e documenti necessari; gestire e selezionare le chiamate telefoniche sulla base delle richieste del cliente, conducendo il colloquio telefonico secondo le tecniche e modalità definite; gestire i dati e le telefonate attraverso sistemi di tracciamento e registrazione dei dati; gestire i reclami e dialogare con il team dell'assistenza tecnica fornendo loro eventuali informazioni aggiuntive; adottare comportamenti e usare dispositivi adeguati a prevenire pericoli fisici e danni alla salute.

#### DESTINATARI E REQUISITI DI ACCESSO

Il corso, completamente gratuito, è rivolto a n. 15 partecipanti (+ 5 uditori) di cui almeno 8 donne, residenti e/o domiciliati nella Regione Marche che abbiano assolto l'obbligo di istruzione, in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- disoccupati di lunga durata, iscritti al Centro per l'Impiego da almeno 6 mesi;
- disoccupati e iscritti al Centro per l'Impiego con disabilità ai sensi dell'art. 1 c.1, della legge 68/1999;
- disoccupati e iscritti al Centro per l'Impiego appartenenti a categorie svantaggiate, ai sensi dell'art. 4 c.1 della legge n. 381/1991;
- vittime di violenza, di tratta o grave sfruttamento;
- soggetti presi in carico dai servizi sociali.

Per coloro che avessero un titolo di studio conseguito all'estero si richiede, oltre alla certificazione prevista da normativa, anche la traduzione per una corretta valutazione del titolo stesso.

#### PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Per poter formalizzare l'iscrizione è necessario presentare la seguente documentazione:

- Domanda di partecipazione all'intervento debitamente compilata, utilizzando esclusivamente gli appositi moduli reperibili sul sito <http://www.insidecoop.it/servizi/> (mod. Placement);
- Copia del documento d'identità;
- Curriculum vitae in formato europeo;
- Documentazione attestante il possesso dei requisiti di ammissione (es. attestazione di disoccupazione, come da normativa vigente).

Le domande dovranno pervenire entro il **31/03/2022** attraverso una delle seguenti modalità:

- A mezzo raccomandata A/R/ all'indirizzo In Side Cooperativa Sociale Onlus Sede Operativa Via degli Abeti , 120– 61122 Pesaro (PU);
- A mano presso l'Ufficio In Side Cooperativa Sociale Onlus Sede Operativa Via degli Abeti , 120– 61122 Pesaro (PU).
- Tramite PEC all'indirizzo [inside.coop@legalmail.it](mailto:inside.coop@legalmail.it)

Le domande pervenute dopo la data indicata e/o incomplete e/o con modelli difformi rispetto a quelli previsti non saranno ritenute valide.

#### SELEZIONI

Qualora le regolari candidature superino i posti disponibili si procederà ad una selezione secondo le disposizioni previste dalla DGR n. 19 del 20/01/2020 che consisterà in:

- valutazione titoli di studio, requisiti professionali (0-15);
- prova scritta e/o pratica (anche in forma di test) sugli argomenti del corso o attitudinali o di cultura generale (0-35);
- colloquio sulle materie oggetto del corso specialistiche o trasversali e/o motivazione di partecipazione al corso e curriculum (0 - 50).

I candidati, per essere ammessi alle attività formative, dovranno aver conseguito un punteggio minimo di 60/100..

La data e la sede della selezione verranno comunicate in seguito, e verrà svolta nel rispetto delle misure AntiCovid (potrebbe svolgersi on-line in relazione all'evolversi della situazione pandemica)

#### DURATA SEDE E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Il corso ha una durata totale di 600 ore, di cui 360 di attività d'aula (lezioni frontali, attività laboratoriali) e 240 di stage, + 8 ore di esame. L'inizio delle lezioni è previsto per Aprile 2022; la sede del corso sarà ad Ancona in aula nel rispetto delle norme AntiCovid, ma è tuttavia prevista la formazione in modalità telematica a distanza come da DGR nn.311/2020 e 514/2020 in base all'evolversi dell'emergenza sanitaria.

#### PROGRAMMA DIDATTICO

- Orientamento e bilancio delle competenze (12 Ore)
- Sicurezza sui luoghi di lavoro (rischio basso) (8 Ore) con Certificazione finale
- Tecniche di comunicazione interpersonale (52 ore)
- Normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali (12)
- Lingua Inglese (88 Ore)
- Principi e tecniche di Customer Care (100 Ore)
- Strumenti e software di Customer Care (88 Ore)
- Stage (240 ore)
- Esame (8 ore)

#### TITOLO RILASCIATO

Al termine del percorso, agli allievi che hanno frequentato almeno il 75% del monte ore complessivo e previo superamento dell'esame finale, verrà rilasciato un Attestato di qualifica EQF3 corrispondente al profilo professionale "Addetto al call center servizio clienti" – cod. n. 111 Repertorio Regionale Profili Professionali, ai sensi della D.G.R. n. 1412 del 22/12/2014 e s.m.i..

#### PER INFORMAZIONI

In Side Cooperativa Sociale Onlus  
tel. 0721/855039  
email [info@insidecoop.it](mailto:info@insidecoop.it)  
<http://www.insidecoop.it>

Fano 16/03/2022