

Contact Center Specialist	
Destinatari:	<ul style="list-style-type: none"> Il progetto è rivolto a disoccupati ed inoccupati con attitudini alle mansioni di operatore contact center / customer care / customer satisfaction / telemarketer-teleseller.
Requisiti minimi di accesso:	diploma di scuola media superiore
Numero Allievi:	15
Selezioni:	<p>Verranno valutati come titoli preferenziali per l'accesso al corso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - predisposizione ai contatti interpersonali - esperienza o competenza acquisita nei settori oggetto del corso - buona conoscenza di almeno una lingua straniera
Partner di progetto:	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div style="margin-left: 10px;">Italia Lavoro</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div style="margin-left: 10px;">Provincia Regionale di Catania</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div style="margin-left: 10px;">Ente di Formazione</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div style="margin-left: 10px;">Ente di Formazione</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;">Forma.Temp - Fondo per la formazione dei lavoratori in somministrazione con contratto a tempo determinato</div> </div> </div>
Profilo Professionale e Obiettivi:	<p>Addetto alla gestione degli utenti tramite il canale telefonico e strumenti informatici di gestione (pc & mail.) - con capacità di raccolta ed analisi delle esigenze dell'utenza interna in un'ottica di continuo miglioramento del servizio offerto e capacità di relazione con i reparti interni per la risoluzione di problematiche complesse.</p> <p>In sintesi, la figura professionale formata sarà in grado erogare una serie di servizi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi inbound: i servizi di customer care; i servizi di help desk tecnico; - gestione di appuntamenti <p>Sono necessari spiccate capacità di problem resolving e interazione attiva con i</p>

	<p>colleghi e il proprio responsabile allo scopo di ottimizzare i processi End to End di gestione della clientela.</p> <p>Al termine del corso le risorse entreranno a far parte del database di OPENJOB SPA – Agenzia Per il Lavoro - e potranno essere avviate a percorsi lavorativi presso i propri clienti secondo necessità espresse da questi ultimi ed in ordine alle attitudini ed alle competenze acquisite.</p>
Faculty, e Staff:	<p>I Trainer apporteranno la loro esperienza nel campo specifico del Contact Center attraverso interventi, testimonianze e case study.</p> <p>I corsisti saranno poi coadiuvati da tutor a funzione di supporto durante i role play, i business game e lo sviluppo del lavoro.</p> <p>E prevista inoltre una Direzione del corso curata da un esperto del settore, un Coordinamento didattico curato da un esperto in formazione, una segreteria amministrativa curata da personale specifico e una segreteria didattica curata da personale specifico.</p>
Contenuti:	<ul style="list-style-type: none"> - CONCETTI INTRODUTTIVI - LA COMUNICAZIONE - LA CUSTOMER CARE - LA CUSTOMER SATISFACTION - LA GESTIONE DEI RECLAMI - D. LGS. 81/08: IGIENE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO - DIRITTO DEL LAVORO E SINDACALE - SPENDIBILITA' DELLA PROFESSIONE - POLITICHE DI GENERE E PARI OPPORTUNITA'
Aspetti Organizzativi:	<p>Durata complessiva: 80 ore d'attività</p> <p>Data di inizio delle attività formative: 15/12/ 2009</p> <p>Data di conclusione delle attività formative: 30/12/2009</p> <p>Orario di svolgimento: Dal lunedì al venerdì 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 salvo diversa calendarizzazione concordata con l'Ente attuatore del corso.</p> <p>Sede dell'attività: Via Vittorio Emanuele 424 - 95047 Paternò (CT)</p>
Frequenza:	<p>La frequenza è obbligatoria con firma del registro all'inizio e alla fine delle attività formative divise in moduli di 4 ore.</p> <p>L'Attestato sarà emesso solo in caso di frequenza del 70% dell'intero corso.</p>
Questionario di gradimento:	<p>Al termine del corso viene richiesto ai partecipanti di compilare un questionario per la rilevazione del gradimento.</p>
Verifica dell'Apprendimento:	<p>Compilazione obbligatoria del questionario di apprendimento a fine corso con relativa valutazione.</p>
Metodologie didattiche:	<p>Metodologie "attive" nella formazione degli adulti, esercitazioni pratiche</p>
Documentazione didattica:	<p>A ogni partecipante sarà consegnato un kit comprendente: dispense specifiche prodotte dai docenti, codici, manuali e dossier monotematici, letture orientate, esercitazioni d'aula.</p>
Attestati:	<p>Sono nominali, rilasciati successivamente alla verifica della completa frequenza al corso e a seguito della convalida dell'apprendimento; riporteranno oltre il nominativo del discente, i riferimenti di legge e il programma del corso.</p>
Rilascio degli attestati:	<p>Il rilascio dell'attestato è subordinato alla presenza effettiva al 70% dell'intero</p>

	corso.
Documentazione certificante il corso:	Il programma, la registrazione firmata, la verifica e la copia degli attestati, sono documenti che saranno conservati in originale dall'ente somministrante e in copia dall'ente formatore, a testimonianza della formazione avvenuta.

IL CORSO HA FINALITA' FORMATIVE, E' GRATUITO, NON PREVEDER IL RICONOSCIMENTO DI INDENNITA' PASTO O ALTRO RIMBORSO SPESE.

LE CANDIDATURE SARANNO ACCOLTE ENTRO LE ORE 13 DEL 14 DICEMBRE
CONSEGNANDO PERSONALMENTE UN CURRICULUM IN FORMATO EUROPEO, CORREDATO DA FOTO E
LETTERA MOTIVAZIONALE RIFERITA AL TESTO DEL CORSO "**CONTACT CENTER SPECIALIST**" A:

SPORTELLO WORK CENTER – Presso la Provincia Reg.le di Catania, via Nuovaluce – 95030 Tremestieri Etneo
Aperto nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00
o via **e-mail** all'indirizzo workcenter@provincia.ct.it

Nelle altre giornate e nel pomeriggio di martedì e giovedì inviare **via fax** la candidatura
come sopra indicato a: fare riferimento a:

GRUPPO OPENJOB SPA – Agenzia per il Lavoro – Filiale di Catania
Via M.R. Imbriani n. 179a 95128 – Catania – FAX 095 7160177