

Piano Emergo 2021
Bando MI272
Costituzione del Catalogo dei corsi di formazione finanziabili attraverso i voucher "Cittadinanza Digitale"

MODULO C - SCHEDA DESCRITTIVA CORSO DI FORMAZIONE
(da ripetere per ciascun corso di formazione candidato a Catalogo)

Titolo	OPERATORE ADDETTO AL CUSTOMER SERVICE / HELP DESK
Classificazione in formazione base/avanzata	avanzata
Prerequisiti (<i>competenze e abilità già acquisite o titolo di studio indispensabili per affrontare efficacemente il corso</i>)	Competenze prerequisiti: Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni. Titolo di studio preferibile: DIPLOMATO CON TITOLO DI STUDIO CHE CONSENTE ACCESSO ALL' UNIVERSITA
Destinatari (<i>tipo di disabilità</i>)	PSCICHICA - MENTALE - FISICA Tipologia di destinatario: il destinatario non ha certificazione di disabilità sensoriale. Il corso è particolarmente rivolto ad utenti che possiedono difficoltà motorie e pertanto potrebbero prediligere percorsi prevalentemente impiegatizi o comunque attivabili anche in modalità smart working; inoltre, il corso è rivolto anche a destinatari con disabilità psichica e intellettuale poiché i tempi di lavoro possono conciliarsi con tempi ed esigenze strettamente personali. I processi che vengono attivati in tali tipologie di impiego sono altamente ripetuti e ripetibili e potrebbero risultare più idonei alle caratteristiche dei destinatari descritti.
Indicazione del gruppo classe di riferimento (<i>min 5-max 12 allievi</i>)	MIN 5 - MAX 12
Durata (n. ore) <i>Formazione base: min 8 ore - max 25 ore</i> <i>Formazione avanzata: min 8 ore - Max 250 ore</i>	100
Classificazione del corso per aree tematiche Dig. Comp. (<i>Tabella 1</i>)	1 - 2 - 3 - 4 - 5

Principali <i>obiettivi formativi e contenuti</i> del corso	<p>Obiettivi : proporre agli utenti percorsi mirati di formazione finalizzata all'acquisizione di competenze fondamentali per poter avere prospettive concrete di inserimento lavorativo presso call center o contact center, nella pubblica amministrazione o presso realtà che utilizzano l'e-commerce come strumento di vendita.</p> <p>Contenuti : Elementi di psicologia della comunicazione Elementi di sicurezza informatica Etica e deontologia della comunicazione Gamma di prodotti/servizi in vendita Inglese Normativa sulle comunicazioni elettroniche Principi di customer care Principi di customer satisfaction Struttura organizzativa di un call center Applicare modalità di selezione delle informazioni Applicare procedure di gestione reclami Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica Utilizzare software gestionale per assistenza vendita Utilizzare software gestione attività di call center Utilizzare software posta elettronica</p>
Correlazione della/e competenza/e acquisibile/i attraverso il corso con i profili professionali individuati dal QRSP (<i>solo formazione avanzata</i>)	<p>La competenza è il riferimento per le attività di interfaccia con il cliente nell'ambito di un Call Center, ovvero in quel luogo dove vengono eseguite o ricevute chiamate telefoniche in numero elevato, con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico (help desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti. L'operatore è specializzato sulle chiamate in arrivo (telefoniche o e-mail) e si occupa di un servizio in risposta al cliente: customer care, servizi informativi, acquisizione ordini, supporto a siti, help-desk tecnico; reclami; egli inoltre registra le varie attività e formula proposte ai diversi problemi presentati.</p> <p>24.C.3 FORNIRE INFORMAZIONI TRAMITE SERVIZIO DI CALL CENTER</p>
Metodologia didattica proposta (tecniche e strumenti), anche in relazione al target specifico individuato	<p>L'attività formativa ha come obiettivo principale il recupero e il potenziamento delle competenze trasversali e professionali. Per l'organizzazione delle ore di attività didattica teorica, l'articolazione delle sezioni/piccoli gruppi e delle unità specifiche di apprendimento verrà considerato il criterio della flessibilità. Si proporrà, oltre alla metodologia didattica più tradizionale, anche la metodologia orizzontale, in cui la modalità di insegnamento e apprendimento avviene anche tra pari: per alcune esercitazioni, infatti, gli utenti lavoreranno in gruppi di apprendimento cooperativo di 4 -5 ragazzi, in modo tale da poter valutare i processi di apprendimento sottostanti all'esecuzione di un qualsiasi compito, individuandone le strategie specifiche</p>
Efficacia potenziale del corso in termini di innalzamento dell'autonomia della persona (<i>formazione di base</i>) o di miglioramento delle chance occupazionali (<i>formazione avanzata</i>)	<p>Tramite la formazione erogata di vuole fornire agli utenti dispositivi il più funzionali possibili, in modo tale che ciascun abbia eque possibilità di apprendimento e la possibilità di sperimentarsi concretamente nell'utilizzo di programmi e software utilizzati presso le realtà produttive, in modo tale da acquisire manualità, consapevolezza e maggiore sicurezza operativa. Nello specifico, la presenza di software creati ad hoc con finalità di tipo facilitante risulta particolarmente utile nei contesti formativi, poiché consente approcci e possibilità inedite alla didattica, opportunità multiple e rispondenti alle differenti esigenze</p>
Patentino, certificazione o attestazione acquisibili al termine del corso	<p>RILASCIO DI ATTESTATO DI COMPETENZE GEFO_ IN CASO DI MANCATA ACQUISIZIONE DI UNA COMPETENZA PIENA, RILASCIO DI ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE RILASCIATO DA FONDAZIONE MAZZINI</p>
Ente erogatore del corso	FONDAZIONE MAZZINI ETS
Sede di erogazione del corso (indirizzo)	CINISELLO BALSAMO, VIA DE SANCTIS 6
Contatti per iscrizione (riferimento): mail	lavoro@fondazionemazzini.com cfp@fondazionemazzini.com
Contatti per iscrizione (riferimento): telefono	026111321 3248998082

Tabella 1 – Aree tematiche di riferimento – Dig. Comp.

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati

1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali

1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali

1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali

2. Comunicazione e collaborazione

2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali

2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali

2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali

2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali

2.5 Netiquette

2.6 Gestire l'identità digitale

3. Creazione di contenuti digitali

3.1 Sviluppare contenuti digitali

3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali

3.3 Copyright e licenze

3.4 Programmazione

4. Sicurezza

4.1 Proteggere i dispositivi

4.2 Proteggere i dati personali e la privacy

4.3 Proteggere la salute e il benessere

4.4 Proteggere l'ambiente

5. Risolvere i problemi

5.1 Risolvere problemi tecnici

5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche

5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali

5.4 Individuare divari di competenze digitali
