



Unione europea



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE DEL VENETO

POR FSE 2014-2020
REGIONE DEL VENETO

RISORSE IN CRESCITA SRL

promuove un corso di formazione gratuito per disoccupati/inoccupati over 30

Codice Progetto	Titolo	Data di Selezione
1495-0012-717-2018	Work Experience di tipo specialistico: Addetto al Customer Service	29 ottobre 2019 alle ore 10:00

DGR 717 del 21/05/2018 selezionato nel quadro del Programma Operativo Nazionale per l'attuazione dell'Iniziativa Europea per promuovere l'occupazione e sostenere la mobilità dei lavoratori Asse I "Occupabilità"

DESCRIZIONE DEL PROGETTO: Il Progetto è indirizzato allo sviluppo della figura professionale dell' "Addetto al Customer Service", professionista in grado di fungere da interfaccia verso il cliente nell'erogazione dei servizi e creando la prima impressione sulla qualità del servizio e sull'immagine più complessiva della struttura. Questa figura professionale 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 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.

Il progetto si compone di: **200** ore di formazione specialistica, **4** ore di Orientamento al ruolo individuale, **432** ore di tirocinio presso le aziende partner di progetto e **6** ore di accompagnamento individuale al tirocinio.

Sede di svolgimento: Schio

DESTINATARI – 8 persone disoccupate/inoccupate, anche di breve durata, beneficiari e non di prestazioni di sostegno al reddito, di età superiore ai 30 anni, residenti o domiciliati sul territorio regionale.

Altri requisiti richiesti:

- titolo di istruzione secondaria superiore o titoli superiori;
- buon utilizzo dei principali programmi informatici (Word ed Excel);
- conoscenza lingua inglese (A2)
- adeguata motivazione al percorso specialistico proposto – in particolare per quanto riguarda la fase di inserimento in azienda per l'esperienza di stage.

Altri requisiti richiesti: propensione al problem solving, una forte attitudine alla comunicazione e ai rapporti interpersonali ed eventuali precedenti esperienze maturate nell'ambito della gestione dei clienti presso aziende di qualsiasi dimensione o settore e o altre organizzazioni.

DOMANDA DI AMMISSIONE:

Per partecipare alle selezioni è necessario effettuare la domanda di pre-adesione on-line presente sul sito www.work.niuko.it o mandando una mail a giorgia.rizzolo@niuko.it entro e non oltre le ore 11.00 del giorno precedente le selezioni.

Le domande di ammissione alla selezione verranno compilate il giorno della selezione e dovranno essere corredate da:

- certificazione di immediata disponibilità allo svolgimento ed alla ricerca di un'attività lavorativa (DID) rilasciata dal Centro per l'Impiego di competenza,
- autocertificazione attestante il titolo di studio (che potrà essere compilata su modulo fornito da Risorse In Crescita Srl in sede di selezione),
- fotocopia fronte retro della carta di identità, Curriculum Vitae ed eventuale attestazione ISEE.

In caso di titoli di studio non conseguiti in Italia ma all'interno del territorio dell'Unione Europea ogni documento presentato in originale o in copia autentica dovrà essere accompagnato dalla traduzione ufficiale in lingua italiana. In caso di titoli conseguiti fuori dell'Unione Europea, dovrà essere esibito il titolo originale o copia autentica di originale legalizzato o con apostille. Ogni documento deve essere accompagnato dalla traduzione giurata in italiano.

MODALITÀ DI SELEZIONE:

Colloqui motivazionali individuali o di gruppo ed eventuale colloquio con l'azienda ospitante.

Tutte le selezioni si svolgeranno presso la sede di Niuko - Risorse In Crescita Srl in via Lago di Lugano, 15 – Schio (VI).

L'ammissione ai corsi avverrà in base ad una graduatoria risultante da prove di selezione effettuate da una apposita commissione il cui giudizio è insindacabile.

La partecipazione è **gratuita** e, per coloro che non percepiscono alcun sostegno al reddito, è prevista un'**indennità di frequenza – SOLO PER LE ORE DI TIROCINIO EFFETTIVAMENTE FREQUENTATE** - pari a **3,00 €/ora** (oppure **6,00 €/ora** nel caso in cui il destinatario presenti una attestazione ISEE inferiore o uguale a 20.000 euro in corso di validità). L'indennità di partecipazione sarà riconosciuta solo per le ore di tirocinio effettivamente svolte e solo se il destinatario avrà raggiunto la frequenza di almeno il 70% del monte ore delle attività formative e del tirocinio, singolarmente considerate. Al termine del percorso formativo verrà rilasciato un attestato di frequenza.

Per informazioni: **Niuko Risorse In Crescita Srl – Via Lago di Lugano, 15 – 36015 Schio (VI)**
Tel. 0445/576485 – www.work.niuko.it



RISORSE IN CRESCITA