



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO



POR FSE 2014-2020
REGIONE DEL VENETO

Punto Confindustria promuove il corso di formazione gratuito

Digital customer care operator

Cod. 1003-0001-526-2020

DGR N. 526 del 28/04/2020 - IL VENETO DELLE DONNE - Strumenti per la valorizzazione dei percorsi professionali e per la partecipazione al mercato del lavoro. DDR. 644 del 05/08/2020.

Progetto selezionato nel quadro del Programma Operativo cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo e sulla base dei criteri di valutazione approvati dal Comitato di sorveglianza del Programma.

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA': Il percorso formativo integra aspetti operativi di gestione clienti e reclami con competenze manageriali trasversali indispensabili al ruolo. Nel mercato odierno, dove i prodotti e i servizi per caratteristiche e prezzo tendono sempre più a somigliarsi, la customer relationship in ogni sua fase diventa un valore aggiunto rispetto ai competitor. L'intervento si propone di fornire strumenti per pianificare le strategie e le attività operative e competenze relative alla gestione dello stress e della comunicazione. È importante agire in ottica di perseguimento degli obiettivi di business e, al contempo, sviluppare le proprie doti comunicative, assertive e di ascolto attivo. È infatti necessario saper cogliere con attenzione le necessità del cliente, fornire risposte soddisfacenti e svolgere il proprio lavoro in maniera proattiva e propositiva. Il tutto, mantenendo la propria immagine e servizio coerente con i valori dell'azienda.

Il percorso è gratuito, e si compone dei seguenti interventi: intervento formativo di 160 ore, volto a fornire le competenze e le conoscenze necessarie utili alla formazione della figura di "Digital customer care operator", e 480 ore di stage presso aziende partner di progetto.

REQUISITI DESTINATARI: il presente bando è rivolto 6 donne disoccupate/inattive.

DOMANDA DI AMMISSIONE: i candidati potranno presentare regolare domanda di ammissione alla selezione tramite l'invio del Cv all'indirizzo di posta elettronica servizi.lavoro@puntoconfindustria.it o via fax al n. 041.935142 o tramite servizio postale o consegnati di persona all'indirizzo: Punto Confindustria srl, Via delle Industrie 19 Marghera Venezia, presso Parco Scientifico Vega – Palazzo Lybra **entro il 11/02/2021**.

Gli iscritti verranno in seguito contattati per la convocazione alla selezione. Le domande di ammissione dovranno essere corredate da dichiarazione dello stato di disoccupazione/inoccupazione rilasciata dal Centro per l'Impiego, fotocopia del codice fiscale, fotocopia fronte retro della carta di identità e Curriculum Vitae.

SELEZIONE: 12/02/2021.

Per ulteriori informazioni e per il reperimento della modulistica:

Eleonora Cacco Tel. 041/ 5499251 e.cacco@puntoconfindustria.it

