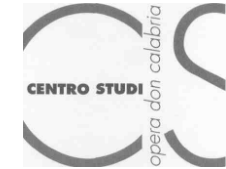


**FSE DGR 2033/10
INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO**



**PERCORSO FORMATIVO PER
“OPERATORE ADDETTO AI SERVIZI
DI RECEPTIONIST E DI CALL
CENTER”**

INFORMAZIONI E ISCRIZIONI

Centro Polifunzionale don Calabria
Servizio di formazione per adulti e per le imprese
Via San Marco 121 - 37138 Verona

Cup CUP 34/1/1/2033/2010

Telefoni ☎ 045 – 8184.401 045- 8184.440
(orario: il lunedì e giovedì 08.30 – 12.30
martedì e mercoledì 14.30 – 16.30)

Approvati con D.D.R. n. 1889 del 24/12/2010 selezionato nel quadro del Programma Operativo 2007/2013 cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo con DGR 2033 del 03/08/2010, sulla base dei criteri di valutazione approvati dal Comitato di sorveglianza del Programma

E mail ✉ formazioneadulti@centrodoncalabria.it

Sito web: www.centrodoncalabria.it



Centro Polifunzionale
Don Calabria
Area Formativa

ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO

- o La figura dell'operatore addetto ai servizi di call center – **8 ore**
- o La comunicazione funzionale in un lavoro a contatto con il pubblico – **25 ore**
- o Utilizzo dei sistemi informatici per la gestione di reception aziendale – **30 ore**
- o Gestione di un servizio ricettivo (front office, back office) con metodi tradizionali e informatizzati – **30 ore**
- o Salute e sicurezza sul luogo di lavoro – **9 ore**
- o Orientamento al lavoro e ricerca attiva del lavoro – **8 ore**
- o Competenze trasversali in grado di ottimizzare le proprie performance lavorative- **20 ore**
- o Stage – **120 ore**

INFORMAZIONI SUL PERCORSO FORMATIVO

Destinatari

Il progetto formativo è rivolto a persone maggiorenni disoccupate/inoccupate, in particolare persone che a seguito della crisi occupazionale sono state espulse dal mercato del lavoro e che presentano forti difficoltà di reinserimento a causa di competenze professionali limitate e bassa scolarità.

Presentazione delle domande di ammissione alla selezione

Le domande potranno essere presentate da lunedì 21 febbraio 2011 a sabato 12 marzo 2011 presso il front office della Formazione Adulti del Centro Polifunzionale Don Calabria sito in Via San Marco, 121 37138 Verona.

Modalità di selezione

Questionario sulle principali materie tecnico professionali di settore e colloquio con orientatori esperti per accertare le motivazioni dei candidati.

Articolazione del percorso formativo

130 ore di attività formative e 120 ore di stage in azienda.

Frequenza

È obbligatorio il raggiungimento di almeno il 70% di presenza sul totale monte ore dell'intervento formativo.

Condizione economiche

I corsi sono gratuiti. E' prevista una borsa di studio dopo la conclusione del corso di 3 euro per ogni ora frequentata

Certificazione rilasciata

Attestato di Frequenza

PERCORSO FORMATIVO PER “OPERATORE ADDETTO AI SERVIZI DI RECEPTIONIST E DI CALL CENTER”

Cup CUP 34/1/1/2033/2010

Obiettivi

L'obiettivo principe del corso è creare la figura dell'operatore della reception e del call center con competenze specifiche legate all'accoglienza dei clienti, gestione centralino e supporto di attività di segretariato base con competenze tecnico/pratiche specifiche e competenze trasversali.

Gli obiettivi specifici che si intendono perseguire sono

- Acquisire e/o potenziare le competenze professionali legate alla gestione di archivi e di banche e alla gestione della portineria o reception di un'azienda in tutte le sue funzioni
- Favorire l'acquisizione di competenze specifiche nell'ambito delle tecnologie informatiche e delle tecniche utili nel lavoro di receptionist e di centralinista
- Fornire le conoscenze e le competenze necessarie per inserirsi nel mondo del lavoro in modo adeguato ed efficace
- Conoscere la micro lingua legata al contesto professionale
- Conoscere la legislazione inerente le norme di sicurezza da applicare alle possibili strutture lavorative