



Dal 04/06/2018 Sono aperte le iscrizioni al corso di formazione professionale per “OPERATORE MARKETING: CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE”

Finanziato dalla Regione Marche con D.D.P.F. n. 340 del 09/04/2018 Cod.206255
POR MARCHE FSE 2014-2020 –ASSE I – Occupazione P.I. 8.1 RA 8.5 TDA 8.1B

SOGGETTO PROPONENTE

GGF GROUP SRL, Via I Maggio, 156 – 60131 ANCONA (AN)

FINALITA' DEL CORSO E FIGURA FORMATA

Il progetto formativo ha lo scopo di trasferire ai partecipanti conoscenze e competenze pratiche nell'ambito della customer experience con un focus specifico nel marketing operativo e nell'assistenza al cliente (CUSTOMER SERVICE) in tutte le sue forme. Verranno trasmesse competenze trasversali utili a lavorare all'interno di un gruppo, a gestire i rapporti con gli altri e le problematiche e le negoziazioni. Il fine è quello di motivare il lavoro in un'ottica di squadra, oltre che di favorire una solida cultura del marketing d'impresa. Sarà approfondita la lingua inglese tecnica e commerciale, sia scritta che orale, al fine di garantire un buon livello di comunicazione con il cliente. Inoltre, si vogliono approfondire e valorizzare delle aree di competenza di fondamentale importanza nel servizio al cliente, nella gestione della customer satisfaction, nella comunicazione efficace, nell'applicazione delle giuste tecniche di approccio comunicativo, nel problem solving e nella comunicazione digitale, utilizzando strumenti come i social network, i siti web e le Mobile App.

DESTINATARI E REQUISITI

Il corso è rivolto a n. 15 partecipanti di cui: n. 8 posti riservati alle donne. Verrà data priorità all'inserimento di 4 soggetti con disabilità. Gli allievi devono avere i seguenti requisiti:

- Età superiore a 18 anni;
- Disoccupati in possesso del diploma di Scuola Media Superiore o Laurea, oppure esperienza almeno biennale di lavoro nel settore in cui si innesta la qualifica, oppure qualifica di I° livello attinente al settore in cui si innesta la qualifica.
- Buona conoscenza della lingua Inglese.
- Residenti/domiciliati nella Regione Marche.

SINTESI PROGRAMMA DIDATTICO

- UF1 ORIENTAMENTO AL PERCORSO FORMATIVO
E ALL'INSERIMENTO NEL MONDO DEL LAVORO (16 ore).
- UF2 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE ED ELEMENTI
DI MARKETING (12 ore).
- UF 3 SICUREZZA SUL POSTO DI LAVORO (8 ore).
- UF 4 ELEMENTI DI INFORMATICA (30 ore).
- UF 5 IL CUSTOMER SERVICE (20 ore).
- UF 6 L'INGLESE AL SERVIZIO DEL CUSTOMER (40 ore).
- UF7 COMPETENZE TRASVERSALI: PROBLEM SOLVING
E GESTIONE DELLO STRESS (12 ore).
- UF 8 LA COMUNICAZIONE TELEFONICA (40 ore).
- UF 9 LA DIGITALIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE (36 ore).
- UF 10 LA GESTIONE AMMINISTRATIVA DEL CLIENTE (58 ore).
- UF11 TRAINING ON THE JOB (120 ore).
- ESAME (8 ore).

SEDE DEL CORSO: JESI – Via Gallodoro.

SEDI DELLE AZIENDE OSPITANTI: ANCONA

DURATA E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

400 ore (120h di stage, 272 h d'aula, 8h esame finale) con frequenza di 5 lezioni settimanali.

Inizio corso: LUGLIO 2018

Fine corso: NOVEMBRE 2018

SCADENZA E PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La partecipazione al corso è completamente gratuita.

La domanda dovrà essere inviata a mezzo Racc. A/R (farà fede il timbro postale) ovvero consegnata a mano **entro e non oltre il 05 LUGLIO 2018** e dovrà essere corredata della seguente documentazione disponibile sul sito <http://www.ggfgroup.it/life-at-ggf/ggf-academy/> :

- Domanda di iscrizione (modello placement - All.B9)
- Copia del documento d'Identità;
- Curriculum Vitae;
- Certificato del Centro per l'Impiego che attesti la condizione di disoccupazione.

La documentazione dovrà pervenire al seguente indirizzo:

GGF GROUP SRL, Via I Maggio, 156 – 60131 ANCONA (AN), indicando sulla busta: **CORSO SCHEDA 206255**

Qualora dalla domanda presentata si dovesse evincere la mancanza di uno soltanto dei requisiti di ammissione, si perderà il diritto di partecipazione.

SELEZIONE

I candidati sono convocati per la **selezione nel giorno 10 LUGLIO 2018 alle ore 9:00 presso la sede della GGF GROUP srl, via Albertini n. 36 Center Gross Blocco I – 60131 ANCONA**

In caso di assenza per il giorno e l'ora fissati, il candidato perderà il diritto alla partecipazione al corso.

La selezione avverrà mediante una prova scritta (test a risposta multipla sulle tematiche legate alla comunicazione e al marketing) e un colloquio motivazionale (motivazione alla partecipazione e obiettivi professionali).

TITOLO RILASCIATO

Tutti gli allievi che avranno frequentato almeno il 75% delle ore previste dal corso verranno ammessi all'esame finale a seguito del quale verrà rilasciato l'attestato di **QUALIFICA di II Livello OPERATORE MARKETING** Cod. Reg TE4.3 ai sensi della legge 845/78.

E' prevista l'assunzione di 9 allievi.

PER INFORMAZIONI

Tel: 071-28521// 071/2850

Dr.ssa Lisa Dorsi

l.dorsi@sidagroup.com

Dott.ssa Rosa Muti

r.muti@ggfgroup.it