



SERVIZI AVANZATI ALLE IMPRESE A SOSTEGNO DELLA TRANSIZIONE VERDE E DIGITALE

P. 4 – Edizione 8: GESTIONE DIGITALE E GREEN DEI SERVIZI E DEL
CLIENTE

Base A – 32 ore

Sedi di svolgimento del progetto:

- Castel San Pietro Terme
- Ferrara
- Ravenna
- Lugo
- Faenza
- Forlì
- Rimini
- Piacenza
- Parma
- Castel Maggiore
- Imola
- Alto Reno Terme
- Cesena
- Reggio nell'Emilia
- Correggio
- Modena

- **Costo del corso**
Gratuito

- **N° partecipanti**
Min 8 – max 12

Avvio percorso: Febbraio 2022

Termine iscrizioni: 8 Febbraio 2022

Referente: Sarah Trotta | 0547 020038 | sarah.trotta@cnaformazionefc.it

Sede del corso

L'attività formativa si svolgerà in **webinar**: puoi frequentare il corso utilizzando PC, **smartphone** o **tablet** tramite una connessione stabile.

A richiesta del singolo partecipante verrà data la possibilità di seguire l'attività formativa in presenza presso la **sede CNA Formazione Forlì-Cesena**.

Piattaforma usata: Cisco Webex.

Obiettivi

L'attività formativa prevista intende sostenere le persone che, indipendentemente dalla condizione nel mercato del lavoro, necessitano di azioni formative per acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità.

Il partecipante sarà in grado di **individuare modalità di gestione dei servizi e del cliente**, **definire modalità di gestione integrata dei servizi**, implementare **modelli di rilevazione informazioni clientela**.

Requisiti minimi di accesso

La proposta formativa è rivolta a **tutte le persone residenti o domiciliate in Emilia Romagna**, che hanno **assolto l'obbligo di istruzione** e il diritto e dovere all'istruzione e formazione, indipendentemente dalla condizione nel mercato del lavoro.

Ad **esclusione dei dipendenti pubblici assunti a tempo indeterminato**.

I requisiti in ingresso previsti per il presente progetto necessaria allo sviluppo delle competenze obiettivo sono:

- ✓ Conoscenze base di informatica;
- ✓ Conoscenza base di organizzazione aziendale.

Descrizione del profilo professionale

L'attività proposta **non mira** a formare un profilo professionale definito e completo, ma **sviluppa competenze digitali e cultura green di livello BASE**, specifiche per il processo di **GESTIONE DEL SERVIZIO E DEL CLIENTE** nell'area servizi avanzati alle imprese.

Modalità di selezione

Il progetto prevede la **somministrazione di un test** per l'accertamento delle competenze in ingresso richieste quali requisiti minimi sostanziali.

Il non rispetto dei requisiti formali e sostanziali prevederà la non ammissione al progetto.

I candidati in possesso dei requisiti formali e sostanziali andranno a costituire l'elenco dei candidati ammissibili. Il processo di selezione, che si attiverà esclusivamente qualora il numero di candidati risultasse superiore al numero di posti disponibili, verterà **sull'analisi del possesso dei requisiti sotto elencati**, che rappresentano criteri di priorità (coerentemente con le priorità secondarie previste da bando): Stato di disoccupazione, Sesso femminile, Residenza in comuni diversi dal luogo della formazione, ordine di arrivo dell'iscrizione.

Contenuti del percorso

In funzione degli obiettivi del percorso e a titolo meramente esemplificativo, potranno essere affrontati alcuni dei seguenti contenuti:

- ✓ **Tecniche di comunicazione e relazione** con il cliente
- ✓ **Tecniche e metodi di customer relationship management**
- ✓ **Principi di customer satisfaction.**

Attestato

Al termine del corso verrà rilasciato a ciascun partecipante l'attestato di frequenza a seguito del raggiungimento di **una presenza pari ad almeno il 70% del monte-ore previsto**.