

ADDETTO AL CALL CENTER SERVIZIO CLIENTI SPECIALISTA MONDO HOSTING

SCHEDA N. 1089707 - FINANZIATO DALLA REGIONE MARCHE CON DDS N. 606 DEL 27/06/2023
PR MARCHE FSE PLUS 2021/2027 ASSE 1 OCCUPAZIONE, O.S. 4.A(1) – AVVISO PUBBLICO DDS N. 230 DEL 29/03/2023



**CORSO GRATUITO AD OCCUPAZIONE
GARANITITA CON CONTRATTO CCNL
DEL TERZIARIO PER 2 ANNI**
iscrizioni entro il 20/10/2023

FINALITÀ DEL CORSO E FIGURA FORMATA

Il corso è volto a formare un/una professionista in grado di supportare da remoto l'utente rispetto alle richieste di natura informatica e digitale, gestirne la relazione, fornire informazioni prima, durante e dopo l'acquisto di un prodotto digitale per lo sviluppo e la creazione di siti web, nonché dei servizi accessori correlati quali posta ordinaria e certificata, database, strumenti SEO.

Il profilo professionale svolge la propria attività in contesti organizzativi strutturati e suddivisi in Macro Aree di competenza. La figura formata "Addetto al call center servizio clienti" la sarà specializzata nel settore informatico: SPECIALISTA MONDO HOSTING, in particolare acquisirà competenze su gestione server, PEC, servizi a dominio e personalizzazione di siti web.

IMPEGNO AD ASSUMERE ALMENO IL 50% DEL NUMERO DEI SOGGETTI CHE HANNO INIZIATO IL CORSO, TRA COLORO CHE ACQUISIRANNO LA QUALIFICA, CON UN CONTRATTO CCNL DEL TERZIARIO, DELLA DISTRIBUZIONE E DEI SERVIZI DI 2 ANNI.

É prevista un'indennità di frequenza per gli allievi disoccupati che avranno frequentato almeno il 75% delle ore corso.

PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

La domanda dovrà essere inviata a mezzo raccomandata a/r (farà fede il timbro postale) o consegnata a mano o inviata per PEC all'indirizzo sidasr-l@legalmail.it entro e non oltre il giorno 20/10/2023 e dovrà essere corre-data di:

- Domanda di iscrizione (Format Regione);
- Copia del documento d'identità in corso di validità;
- Curriculum Vitae;
- Certificazione del centro per l'impiego che attesta la disoccupazione.

Tutta la documentazione dovrà pervenire al seguente indirizzo:

Sida Group s.r.l. Via Albertini n. 36 Blocco I - 60131 Ancona
Rif. Scheda 1089707

La modulistica è disponibile sul sito www.sidagroup.com e www.gfggroup.it. La mancanza di uno solo dei requisiti di ammissione comporta la perdita del diritto di partecipazione al corso.

DURATA CORSO:

600 ore (240 ore di STAGE, 352 ore D'AULA + 8 ore di ESAME FINALE)
Sono previste indicativamente 5 lezioni settimanali.

SEDE DEL CORSO:

Sida Group SRL
Via I maggio n. 156 - Ancona
Inizio corso: NOVEMBRE 2023
Fine corso: APRILE 2024

A CHI È RIVOLTO E REQUISITI

15 SOGGETTI (più 3 uditori)

- Residenti e/o domiciliati/e nella Regione Marche;
- Con cittadinanza italiana, comunitaria o extracomunitaria (i soggetti extra comunitari dovranno essere in possesso di regolare permesso di soggiorno);
- Assolvimento dell'obbligo scolastico;
- Disoccupati/inoccupati.

SINTESI PROGRAMMA DIDATTICO

UF1: Accoglienza e orientamento al profilo professionale 12 ore;

UF2: Le soft skills come facilitazione del lavoro 16 ore;

UF3: Privacy, G.D.P.R. e cyber security 8 ore;

UF4: Le tecniche e gli strumenti di customer care 16 ore;

UF5: Sicurezza nei luoghi di lavoro 8 ore;

UF6: Fornire assistenza telefonica ai bisogni/attese del cliente/utente 32 ore;

UF7: Gestione telefonica e gestione dei reclami del cliente/utente 24 ore;

UF8: Assistenza digitale e supporto da remoto al cliente/utente 124 ore;

UF9: Web Hosting Support 80 ore;

UF10: Informatica: Office 16 ore;

UF11: Lingua Inglese 16 ore;

UF12: Stage 240 ore.

SELEZIONI

I/Le Candidati/e devono considerarsi convocati per la selezione il giorno 25/10/2023 alle ore 9.00 presso la sede Sida Group SRL - Via I maggio n. 156 - Ancona. Qualora le regolari candidature superino i posti disponibili si effettuerà una selezione secondo le disposizioni previste dalla DGR n. 19 del 20/01/2020 che consisterà in:

- valutazione titoli di studio, requisiti professionali (0-15 punti);
- test a risposta multipla sulle tematiche di comunicazione, informatica e cultura generale (0-35 punti);
- colloquio sulle materie oggetto del corso, motivazione alla partecipazione al corso e curriculum vitae (0-50 punti).

I/Le Candidati/e, per essere ammessi alla graduatoria, dovranno aver conseguito un punteggio minimo di 60/100. In caso di assenza si perderà il diritto alla partecipazione al corso.

TITOLO RILASCIATO

A coloro che avranno frequentato almeno il 75% delle ore del corso e che avranno superato le prove finali, verrà rilasciato l'attestato di Qualificazione dell'intero profilo n. 111 del Repertorio Regionale ADDETTO AL CALL CENTER SERVIZIO CLIENTI, corrispondente al livello EQF n. 3. DGR 1412 del 22/12/2014 e smi.