



**Dal 16/06/2017 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. 146 del 16/05/2017 Cod.204057  
POR MARCHE FSE 2014-2020 –ASSE I – Occupazione P.I. 8.1 RA 8.5 Azione 8.1B**

### **DURATA E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO**

**GGF GROUP SRL, via Albertini n. 36 Center Gross Blocco I – 60131 ANCONA**

### **SOGGETTO PROPONENTE**

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

### **FINALITÀ DEL CORSO E FIGURA FORMATA**

Con questo progetto ci si pone l'obiettivo didattico di trasferire ai partecipanti conoscenze e competenze pratiche nell'ambito del marketing operativo e dell'assistenza al cliente (CUSTOMER SERVICE) in tutte le sue forme. Verranno trasmesse ai discenti le competenze trasversali utili a lavorare all'interno di gruppo, mettendoli in grado di gestire i rapporti con gli altri, le problematiche e le negoziazioni, al fine di una maggiore motivazione e di un miglioramento lavorativo nell'ottica di squadra, oltre che di favorire una solida cultura del marketing d'impresa. Sarà data attenzione all'approfondimento della lingua inglese divenuta ormai indispensabile in ogni settore, approfondendo una terminologia tecnica sia scritta che orale, dando modo di affrontare una comunicazione telefonica, si darà importanza all'arricchimento del vocabolario commerciale e di quello tecnico per la gestione delle lamentele. Inoltre, si vogliono approfondire e valorizzare delle aree di competenza di fondamentale importanza nel settore, trasferendo competenze nel servizio al cliente, nella gestione della customer satisfaction, nella comunicazione efficace, nell'applicazione delle giuste tecniche di approccio al cliente, nel problem solving e nella comunicazione digitale (servizio al cliente) utilizzando le varie modalità a disposizione come i social network, i siti web e le App mobile.

### **DESTINATARI E REQUISITI**

Il corso è rivolto a n. 15 partecipanti di cui n. 8 posti riservati alle donne e 2 per soggetti con disabilità, con i seguenti requisiti:

- Età superiore a 18 anni;
- Disoccupati e inoccupati 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.
- Residenti/domiciliati nella regione Marche

### **SINTESI PROGRAMMA DIDATTICO**

- UF 1 ORIENTAMENTO E BILANCIO DELLE COMPETENZE (16 ore).
- UF 2 ELEMENTI DI MARKETING E ORGANIZZAZIONE AZIENDALE (16 ore).
- UF 3 LA CUSTOMER SERVICE (20 ore).
- UF 4 LA COMUNICAZIONE EFFICACE E LA COMUNICAZIONE TELEFONICA (40 ore).
- UF 5 PROBLEM SOLVING E GESTIONE DELLO STRESS (12ore).
- UF 6 INFORMATICA DI BASE: ECDL (40 ore).
- UF 7 LA DIGITALIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE (24 ore).
- UF 8 LA SEGRETERIA AMMINISTRATIVA DEL CLIENTE (48 ore).
- UF 9 BUSINESS ENGLISH (48 ore).
- UF 10 SICUREZZA SUI POSTI DI LAVORO (8 ore).
- STAGE (120 ore).
- ESAME (8 ore).

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

Inizio corso: AGOSTO 2017

Fine corso: NOVEMBRE 2017

### **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 17 LUGLIO 2017** e dovrà essere corredata della seguente documentazione disponibile sul sito [www.gfggroup.it](http://www.gfggroup.it):

- 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 204057**

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 nei giorni 20 LUGLIO 2017 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

Dr.ssa Lisa Dorsi [l.dorsi@sidagroup.com](mailto:l.dorsi@sidagroup.com)

Dott. Lorenzo Vecchi [formazionefinanziata5@sidagroup.com](mailto:formazionefinanziata5@sidagroup.com)