

ADDETTO AL CALL CENTER SERVIZIO CLIENTI TRAVEL ASSISTANT

SCHEDA n. 1086293 Finanziato dalla Regione Marche con DD 868/IFD del 09/09/2022 e con DDS n. 817/FOAC del 26/09/2022 - POR MARCHE FSE 2014-2020
ASSE 3 Istruzione Formazione P.I. 10.3 (Formazione Permanente) R.A. 10.3 - AVVISO PUBBLICO DDPF 70/IFD/2020

CORSO GRATUITO

Iscrizioni entro il 22 Novembre 2022

OBIETTIVI DEL CORSO

Il corso è volto a formare una figura che gestisce la relazione con il cliente, fornendo informazioni prima, durante e dopo l'acquisto di un prodotto/servizio, segnalando reclami e disservizi agli operatori competenti ed indirizzando alle strutture tecniche eventuali richieste di assistenza. Generalmente svolge la propria attività in contesti organizzativi strutturati, collaborando con colleghi e rapportandosi con i responsabili.
La figura formata sarà specializzata nel settore turistico: **TRAVEL ASSISTANT**, in particolare acquisirà competenze su booking, assistenza clienti e voli aerei.

DURATA

500 ore

(200 ore stage, 300 ore aula,
8 ore esame finale)

SEDE

Sida Group SRL
Via Albertini n. 36 Blocco I - Ancona
Avvio: DICEMBRE 2022 Fine: MAGGIO 2022

REQUISITI D'ACCESSO DESTINATARI

Corso riservato a **15 partecipanti** (più 5 auditori) con i seguenti requisiti:

- Non partecipanti a corsi d'istruzione
- Titolo di istruzione/formazione coerente rispetto ai contenuti del percorso
- Conoscenza della lingua italiana
- Cittadini italiani, comunitari o extracomunitari in possesso di regolare permesso di soggiorno
- Residenti o domiciliati nella regione marche
- Età compresa tra 18-64

PROGRAMMA DIDATTICO

- UF1: Accoglienza e orientamento al profilo professionale (12 ore)
- UF2: Le soft skills come facilitazione del lavoro (20 ore)
- UF3: Lingua inglese (40 ore)
- UF4: Privacy, GDPR e cyber security (8 ore)
- UF5: Principali tecniche di customer care (16 ore)
- UF6: Informatica base (24 ore)
- UF7: Sicurezza nei luoghi di lavoro (8 ore)
- UF8: Fornire assistenza telefonica ai bisogni/attese del cliente/utente (24 ore)
- UF9: Il servizio clienti nel settore turistico: travel assistant (80 ore)
- UF10: Gestione telefonica e gestione dei reclami clienti/utenti (20 ore)
- UF11: Inoltro delle richieste all'assistenza tecnica (48 ore)
- UF12: Stage (200 ore)

ATTESTATO FINALE

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 corrispondente al livello EQF n. 3. DGR 1412 del 22/12/2014 e smi.

SELEZIONI

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)
- Prova scritta in forma di test sulle materie di inglese, nozioni di sicurezza 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 candidati, 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.

I candidati devono considerarsi convocati per la selezione **il giorno 28/11/2022** alle ore 9.00 presso la sede **Sida Group SRL - Via Albertini n. 36 Blocco I - Ancona.**

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

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 **sidasrl@legalmail.it** entro e non oltre **il giorno 22/11/2022** e dovrà essere corredata di:

- Domanda di iscrizione (Format Regione)
- Copia del documento d'identità
- Curriculum Vitae
- Per i disoccupati, certificazione centro per l'impiego.

Il corso è finanziato dal Fondo Sociale Europeo - Regione Marche

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

Inviare la documentazione a:
Sida Group s.r.l.
Via Albertini n. 36 Blocco I
60131 Ancona
Rif. Scheda 1086293

La modulistica è disponibile sul sito:
www.sidagroup.com alla sezione news.
La mancanza di uno solo dei requisiti di ammissione comporta la perdita del diritto di partecipazione al corso.

Per informazioni: Tel.: 071 28521 | Dr.ssa Dorsi Lisa l.dorsi@sidagroup.com | Dr.ssa Zaimi Alesja Mail:a.zaimi@sidagroup.com

www.regione.marche.it