

L'Agenzia Formativa Accreditata **LA FABBRICA DELLE IDEE SRL** (accreditamento regionale n. OF0083), in partnership con **PARTNER SRL** (accreditamento regionale n. OF0081), organizzano, in virtù del finanziamento concesso dalla Regione Toscana con Decreto dirigenziale n. 5024 del 25/03/2020 a valere sull'Asse C Istruzione e Formazione del POR FSE TOSCANA 2014-2020 il Corso per

## “CALL.IT”

# Corso **GRATUITO** di Qualifica per **Addetto Operatore di Call Center**

(Cod. progetto 253523)

Avviso pubblico per il finanziamento di progetti di formazione per l'inserimento lavorativo, in particolare a livello territoriale e a carattere ricorrente approvato dalla Regione Toscana con Decreto Dirigenziale n. 3675 del 13/03/2019

# SUPPORT



Il corso è interamente GRATUITO, in quanto finanziato con le risorse del POR FSE TOSCANA 2014-2020

<b>Titolo del corso</b>	<b>Corso per Addetto operatore di Call Center</b>
<b>Qualifica rilasciata</b>	Addetto alla realizzazione di interviste telefoniche e alla vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center (378)
<b>Descrizione degli obiettivi formativi e di competenza</b> (con i possibili sbocchi occupazionali)	E' una professionalità che si interfaccia con il cliente nell'ambito delle attività di un Call Center, dove vengono eseguite/ricevute chiamate telefoniche in numero elevato, con il proposito di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), telemarketing, help desking ed altre attività comunque legate alla comunicazione con gli utenti/clienti, con focus in area ICT.
<b>Programma didattico</b> <b>Competenze da acquisire</b>	UC 1643 - Erogazione di informazioni via telefono (328 ore) UC 1644 - Gestione dell'intervista telefonica con il cliente (256 ore) UC 1645 - Vendita telefonica di prodotti/servizi (240 ore)



<b>Durata complessiva:</b>	<b>Totale ore</b> <b>920</b>	<b>formazione in aula</b>	<b>490 ore</b>	<b>Stage</b>	<b>400 ore</b>
<b>Orientamento individuale e di gruppo</b>	I partecipanti saranno seguiti tramite opportune procedure di accompagnamento diversificate a seconda dell'obiettivo da raggiungere. Nel dettaglio saranno attivati: i) COLLOQUI DI ORIENTAMENTO INDIVIDUALI ii) INCONTRI DI ORIENTAMENTO COLLETTIVO per un totale di <b>30 ore</b>				
<b>Periodo di svolgimento</b>	<b>Ottobre 2020 – Giugno 2021</b>				
<b>Calendario settimanale</b>	30 ore settimanali (di tipo orizzontale)				
<b>Sede di svolgimento</b>	Presso AMBIENTA SRL viale G. Leopardi n. 31/E - 52025 Montevarchi (AR)				
<b>Numero di partecipanti previsto</b>	12				
<b>Requisiti di accesso dei partecipanti</b>	Cittadini adulti, inattivi, inoccupati, disoccupati, che abbiano compiuto la maggiore età, residenti o domiciliati in un comune della Regione Toscana; se cittadini non comunitari, in possesso di regolare permesso di soggiorno per studio/formazione professionale; che hanno adempiuto all'obbligo di istruzione (per i cittadini stranieri è necessaria la dichiarazione di valore attestante l'ordine e il grado degli studi ai quali si riferisce il titolo secondo l'ordinamento vigente nel Paese in cui esso è stato conseguito). Per gli allievi di nazionalità straniera è inoltre necessaria la conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2.				
<b>Eventuale modalità di riconoscimento crediti ingresso</b>	Il partecipante può richiedere il riconoscimento dei crediti in ingresso al percorso, nel caso in cui sia in possesso di competenze più articolate o aggiuntive rispetto alla soglia minima identificata, e che siano comprese tra quelle previste dalla figura professionale, presentando apposita richiesta formale scritta al soggetto attuatore. L'esame finale sarà svolto comunque su tutti i contenuti del percorso.				
<b>Verifiche e certificazione finali</b>	Al superamento dell'esame finale sarà rilasciato dalla Regione Toscana un ATTESTATO DI QUALIFICA DI ADDETTO, LIVELLO III EQF. L'accesso all'esame è subordinato alla frequenza obbligatoria del corso (pari ad almeno il 70% delle ore totali, di cui almeno il 50% delle ore di stage), come da normativa in materia. In caso di non superamento dell'esame finale possono essere rilasciate o la CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE, relativo a singole ADA/UC della Figura in esame, o la DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI, previo superamento delle prove intermedie di apprendimento.				
<b>Modalità di iscrizione</b>	Le domande di iscrizione, redatte nell'apposito modulo regionale e corredate degli allegati sotto elencati, devono essere consegnate a <b>LA FABBRICA DELLE IDEE SRL, Largo Torricelli 7, Pieve al Toppo (Arezzo)</b> , oppure inviate via PEC o tramite raccomandata A/R (NON fa fede il timbro postale).				
<b>Scadenza delle iscrizioni</b>	<b>Iscrizioni aperte dal 09 luglio 2020 al 07 ottobre 2020 alle ore 18:00</b>				
<b>Documenti da allegare alla domanda di iscrizione</b>	Documento di identità, Curriculum vitae, copia del titolo di studio, certificazione di disabilità/invalidità o altre certificazioni (ad esempio: permesso di soggiorno).				
<b>Modalità di selezione degli iscritti</b>	Nel caso in cui le domande ammissibili fossero in numero superiore a quelle previste nei giorni <b>13 e 14 ottobre 2020 dalle ore 09.30 presso LA FABBRICA DELLE IDEE S.r.l., Largo Torricelli 7, loc. Pieve al Toppo – 52041 Civitella in Val di Chiana (Arezzo)</b> verrà effettuata una selezione nominando una apposita Commissione. La selezione consisterà in: screening curricolare (20%), test psico-attitudinale relative al ruolo (25%), test di cultura generale (25%) colloquio motivazionale (30%). Soglia idoneità: 60/100. La graduatoria finale terrà conto della riserva di n.5 posti previsti per le pari opportunità, di cui 2 per stranieri, 1 disabili o invalidi (con attestazione medica), 2 ai soggetti svantaggiati (over 55 e disoccupati di lunga durata), e n.5 posti per le donne, attribuibili solo se idonei alla selezione				
<b>Informazioni</b>	<b>LA FABBRICA DELLE IDEE S.r.l.</b> , Largo Torricelli 7, loc. Pieve al Toppo – 52041 Civitella in Val di Chiana (Arezzo) – ( tel. <b>0575/365471</b> , <a href="mailto:formazione@lfdi.it">formazione@lfdi.it</a> ) nel seguente orario: dal lunedì al venerdì 9:00-13:00/14:00-18:00. <a href="http://www.lfdi.it">www.lfdi.it</a>				
<b>Referente</b>	<i>Dott.ssa Elisa Bardelli</i>				

*N.B. = I dati relativi all'organizzazione del Corso possono subire variazioni*