

Corso di formazione

OPERATORE DI ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

A chi è rivolto:

Il corso è rivolto a persone con tutti i seguenti requisiti:

- Immigrati stranieri;
- Età maggiore di 18 anni;
- Disoccupati o parzialmente occupati;
- In possesso di diploma o qualifica professionale.

Durata: 600 ore di cui 240 di stage formativo in azienda

Il corso si svolgerà da dicembre 2008 ad aprile 2009 (più stage in azienda) nei seguenti orari:

il lunedì: h 9-13 – 14-18

Dal martedì al giovedì: h 9-13

I partecipanti al corso riceveranno una borsa di studio di € 2,00/h ed al termine del corso un Attestato di Specializzazione.

Profilo professionale e percorso formativo:

Il percorso formativo è rivolto ad un'utenza straniera e per questo motivo esso prevede una prima parte di approfondimento sulle competenze relative alla lingua inglese e alla lingua italiana come seconda lingua straniera. Al termine del percorso l'allievo acquisirà competenze linguistiche corrispondenti al livello intermedio sia per la lingua inglese sia per la lingua italiana.

La figura professionale che intende formare si occuperà di gestire il processo di accoglienza e assistenza al cliente, sviluppando competenze comunicativo/relazionali atte a gestire sia un rapporto diretto sia un rapporto mediato dall'utilizzo di mezzi di comunicazione quali e-mail e telefono. Per questo motivo verranno fornite agli allievi nozioni e tecniche fondamentali per gestire una comunicazione efficace, comprendere le richieste del cliente,

giungere alla risoluzione dei problemi/quesiti posti dal cliente e fidelizzare quest'ultimo.

L'Operatore Assistenza alla Clientela sulla base delle richieste e delle problematiche presentati dal cliente, sarà in grado di indirizzare quest'ultimo, sia nella fase prevendita sia nella fase post-vendita, fornendo la soluzione adeguata.

Al fine di realizzare in maniera professionale ed efficiente il processo di accoglienza e assistenza, gli allievi apprenderanno tecniche per la produzione di documentazione scritta, anche nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, e tecniche per la gestione di comunicazioni telefoniche sia in lingua italiana sia in lingua inglese.

Materie professionalizzanti:

- Lingua italiana e Educazione alla Cittadinanza
- Tecniche di Comunicazione ed Elementi di Psicologia
- Tecniche di Problem Solving
- Tecniche di Customer Care
- La comunicazione Telefonica (in lingua italiana e inglese)
- Regole grammaticali e terminologia specifica in lingua straniera (in lingua italiana e inglese)
- La comunicazione in lingua straniera (in lingua italiana e inglese)
- Corrispondenza e Comunicazione (in lingua italiana e inglese)
- Normativa sulla Privacy
- Tecnologie Informatiche: Funzioni Base, Word, Excel, Internet

Lo stage e gli sbocchi professionali:

Il periodo di stage si pone essenzialmente tre tipologie di finalità: la prima psicologica, legata alla crescita personale dei partecipanti, la seconda orientativa, che mira prevalentemente a far conoscere ed a far inserire l'allievo nella realtà del mondo del lavoro, la terza più strettamente connessa all'acquisizione di competenze consolidate dall'attività pratica in Azienda.

La possibilità di inserirsi per un periodo sufficientemente lungo all'interno di un'impresa, di conoscerne i ritmi, la struttura, le relazioni interne e le modalità di lavoro, sono un forte stimolo alla valorizzazione delle proprie capacità relazionali e rappresentano un elemento in grado di accrescere l'autostima e la capacità di valorizzare le proprie peculiarità. L'Operatore Assistenza alla

Clientela lavora nell'ambito dell'accoglienza al cliente e dell'assistenza telefonica e può svolgere la propria attività presso Call Center, Centri di Assistenza pre e post vendita di medio-grandi aziende, Agenzie di Telemarketing e Teleselling. Le competenze acquisite permetteranno a tale figura professionale di gestire telefonate in entrata e in uscita al fine di supportare l'attività specifica di assistenza propria dell'azienda in cui sono inseriti; fornire assistenza telefonica agli utenti/clienti a livello locale, nazionale ed internazionale; gestire e risolvere situazioni di criticità/reclami nelle relazioni con utenti/clienti al fine di fidelizzare questi ultimi; supportare l'attività di accoglienza del cliente.

Iscrizioni entro il 30 novembre 2008.

La frequenza ai corsi è completamente gratuita.

Il corso è rivolto indistintamente ad entrambi i sessi.

Selezione partecipanti:

Sono previsti: un test di lingua inglese e un test di lingua italiana al fine di accertare, per entrambe le lingue, conoscenze relative al livello A1 definito dal Quadro Comune di Riferimento per le Lingue, un colloquio di orientamento volto alla verifica delle motivazioni e delle capacità relazionali.

Sede di svolgimento del corso:

En.F.A.P. Sede Centrale

C.so Allamano 126/A - 10095 Grugliasco (TO)

Per ulteriori informazioni sul programma, la durata, la sede e le modalità di preiscrizione telefonare a:

About Job

Corso Tassoni 79,4

10143 Torino

Tel. 011-7497572

Fax. 011-7506343

candidati@aboutjob.it



In collaborazione con About Job, En.F.A.P. Piemonte propone i propri corsi di Formazione Professionale nell'ambito delle attività svolte con la Provincia di Torino e con il contributo finanziario del Fondo Sociale Europeo.