



L' Agenzia Formativa I.F.O.A. (n. codice accreditamento FI0177) capofila di RTI con C.S.A. gestisce il seguente percorso formativo, cofinanziato dal F.S.E. nell'ambito del POR Toscana Ob. 2 - 2007/2013 Asse IV – Capitale umano, assegnato dalla Provincia di Lucca con la Determinazione Dirigenziale del Servizio Presidenza, Politiche Comunitarie, Culturali e Formative n. 3595 del 21/06/2010 a seguito di procedura di " Appalto di Servizi" :

TECNICO QUALIFICATO IN GESTIONE DEI SERVIZI INFORMATIVI COMMERCIALI - TELELAVORO

N. ALLIEVI: 20 DURATA: 800 ore di cui 320 di stage

PERIODO DI SVOLGIMENTO: Novembre 2010 – Settembre 2011

REQUISITI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE: Essere occupati o disoccupati ed in possesso di diploma di scuola media superiore.

SEDE DI SVOLGIMENTO: Borgo a Mozzano (LU), Via Umberto I, 100 presso la Comunità Montana Media Valle del Serchio.

OBIETTIVO: L'obiettivo quello di sviluppare nei partecipanti le competenze necessarie per gestire il servizio informativo commerciale di imprese piccole medie e grandi: si tratta di una professionalità che funge da raccordo fra il mercato, il cliente e l'azienda e che può svolgere le proprie mansioni attraverso modalità di telelavoro, di grande importanza per le aree marginali. Il percorso formativo è incentrato in modo particolare sulla gestione del cliente dal punto di vista comunicativo sia in presenza che tramite contatto telefonico.

Il corso è finalizzato al conseguimento della qualifica professionale di "Tecnico qualificato in gestione dei servizi informativi commerciali" previo superamento dell'esame finale.

CONTENUTI DEL PERCORSO: Orientamento al lavoro; Regolamentazione dei rapporti di lavoro; Igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro; Strumenti di office automation; Principi di marketing e telemarketing; Il customer care; Organizzazione aziendale e team working; Procedure di gestione area commerciale e vendite; Comunicazione e gestione dei contatti telefonici; Servizi informativi commerciali: processi e strumenti di gestione; Stage.

CREDITI FORMATIVI IN INGRESSO: È prevista la possibilità di riconoscere un credito formativo in entrata di 96 ore, pari al modulo "Strumenti di office automation" a fronte della presentazione della certificazione ECDL insieme alla domanda di iscrizione.

La frequenza delle lezioni è obbligatoria (per almeno il 70% delle ore complessive dell'intervento formativo, e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di attività di stage in azienda).

PROVE FINALI E CERTIFICAZIONE RILASCIATA: E' previsto il rilascio di un ATTESTATO DI QUALIFICA in seguito al superamento dell'esame finale.

IL CORSO È A NUMERO CHIUSO: qualora il numero delle domande superi quello dei posti previsti, si procederà a selezione tramite criteri oggettivi di valutazione, se al termine prefissato rimanessero ancora posti disponibili le iscrizioni proseguiranno fino al raggiungimento del numero massimo.

COSA SERVE PER ISCRIVERSI: Documento di identità valido, codice fiscale, domanda d'iscrizione della Regione Toscana, curriculum vitae, eventuale documentazione a supporto della richiesta di riconoscimento del credito formativo.

Scadenza iscrizioni 25/10/2010

Per le iscrizioni e informazioni rivolgersi a:

I.F.O.A., Via R. Leoncavallo, 15/3, Firenze - Tel. 055/3245306
C.S.A., Via Romana 615/P, Loc. Arancio, Lucca - Tel 0583/4301116

Le domande di iscrizione potranno essere consegnate a mano o inviate per posta alle sedi suddette.

Il servizio sarà disponibile nei seguenti giorni ed orari:

I.F.O.A.: dal lunedì al venerdì in orario 09:00-13:00 / 14:00-18:00

C.S.A.: dal lunedì al venerdì in orario 09:00-13:00 / 14:30-18:00

LA FREQUENZA È GRATUITA

Esente dai diritti di affissione ai sensi dell'art. 21, comma g del D. Lgs N° 507 del 15/11/93