



Unione europea
Fondo sociale europeo



Regione Liguria



Programma Operativo Fondo Sociale Europeo- Regione Liguria 2014-2020
ASSE 1 "Occupazione" e ASSE 3 "Istruzione e formazione"

CATALOGO LINEA DI INTERVENTO A

Decreto del Dirigente n. 1756 del 24/10/2019 e Decreto del Dirigente di Alfa n.765 del 21 maggio 2020

L'attività sarà svolta nel rispetto di quanto definito dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid -19

BANDO-SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO:

INDICARE LA SEZIONE DEL CATALOGO: A1

Marketing telefonico

Il corso si rivolge a lavoratori occupati (addetti delle imprese)

INFORMAZIONI GENERALI

ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIAM	FREQUENZA
DESTINATARI	<p>Numero 12 residenti e/o domiciliati in Liguria.</p> <p>Corso rivolto ad lavoratori occupati (addetti delle imprese)</p> <p>Vengono considerati "occupati":</p> <ul style="list-style-type: none"> • i dipendenti a libro paga; con contratti atipici, a tempo parziale, stagionali; soci lavoratori di cooperativa, soci/associati che partecipano al lavoro aziendale con carattere di abitualità e prevalenza e per tale posizione versano i contributi INPS, collaborazioni coordinate e continuative e a progetto, lavoratori in mobilità, in CIG/CIGS, imprenditori, lavoratori autonomi e liberi professionisti; • dipendenti pubblici con contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato.
PARI OPPORTUNITÀ	L'accesso al corso avviene nel rispetto dei principi fissati dal D.Lgs. n. 198/2006 (pari opportunità)
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	<p>Gli interessati potranno scaricare la scheda informativa, la domanda di iscrizione e l'allegato 3 del decreto 2724 (autodichiarazione sulla disponibilità a lavorare in FAD) dal sito www.enteforma.it o ritirarle presso la segreteria FORMA – Ente di formazione professionale – via XX settembre 95 19126 La Spezia 0187 1868828 3346860083 Orario ufficio: dal lunedì al venerdì 9.00-13:00</p> <p>La domanda di iscrizione, in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo (apporre marca da bollo da € 16,00), debitamente compilata e accompagnata da fotocopia di documento di i-</p>

	<p>dentità in corso di validità e dall'allegato 3 del decreto 2724, dovrà essere consegnata a mano presso la segreteria di FORMA – Ente di formazione professionale – FORMA – Ente di formazione professionale – via XX settembre 95 19126 La Spezia 0187 1868828 3346860083 Orario ufficio: dal lunedì al venerdì 9.00-13:00 Iscrizioni: da definire il periodo di apertura con sospensione pausa estiva mese di agosto Percorso finanziato attraverso Voucher individuale di 360 €. Ciascun utente potrà fruire di più buoni formativi (voucher), sino all'importo massimo di 1800 € nell'arco dell'anno solare (dal 1° gennaio al 31 dicembre)</p>
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO	
DURATA E STRUTTURA DEL CORSO	<p>Durata 24h Modulo 1: La comunicazione (4 ore) Definizioni e concetti di base (che cos'è la comunicazione, i canali della comunicazione e i differenti stili di comunicazione). Modulo 2: Principi di comunicazione efficace (4 ore) Definizione di comunicazione efficace e tecniche di comunicazione efficace al telefono. Modulo 3: La comunicazione telefonica (8 ore) Tecniche e strategie di vendita telefonica (imparare a vendere al telefono, costruire un rapporto col cliente, scoprire le motivazioni del cliente al telefono, imparare a proporre vantaggi). Modulo 4: Il cliente (8 ore) Individuazione dei differenti target di clientela e gestione del cliente e dei reclami. Modalità di svolgimento del corso: Il corso adatterà una didattica innovativa e interattiva. I partecipanti verranno coinvolti in attività di simulazione e laboratoriali, attraverso l'uso di strumenti innovativi che permetteranno la messa in pratica delle metodologie didattiche oggetto dei moduli. Questa metodologia attiva accrescerà la figura professionale nel suo complesso in linea con la filosofia del Life Long Learning. Il corso se svolto in modalità in presenza, sarà svolto presso FORMA – Ente di formazione professionale – via XX settembre 95 19126 La Spezia</p>
ARTICOLAZIONE E FREQUENZA	<p>Il corso sarà articolato su lezioni da 2/4 ore settimanali erogabili in forma FAD. La frequenza del corso è obbligatoria al 100%</p>
REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE	
AMMISSIONE AL CORSO	<p>La selezione delle domande avverrà attraverso procedura a sportello (in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda.)</p>
COMPETENZE IN INGRESSO	<p>Conoscenza base della lingua italiana</p>
<p>PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA Programma Operativo ASSE 1 "Occupazione" e ASSE 3 "Istruzione e formazione" Regione Liguria FSE 2014 - 2020</p>	



FORMA
ENTE FORMAZIONE PROFESSIONALE
