

Formazione gratuita Upskilling "OPERATORE ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI"

Dal 17 gennaio al 14 febbraio 2025



INFO E ISCRIZIONI

Centro Servizi Cisl (C.S.C.) S.r.l.

Lungadige Galtarossa 22, Verona

045.8096976

formazione.vr@cislverona.it

90 ore di formazione
Riservata a persone iscritte al
PROGRAMMA GOL Percorso 4

OBIETTIVI E CONTENUTI

Il corso ha l'obiettivo, con un taglio pratico ed esercitazioni operative, di consentire anche a chi non è in possesso di un percorso di studio in ambito segretariale, commerciale, di marketing e relazione con il cliente di avere le conoscenze di base per rispondere alle richieste e alle esigenze della clientela, gestire l'accoglienza telefonica e in presenza dei clienti e dare loro indicazioni per la risoluzione di piccole disfunzioni o indirizzarli verso la funzione interna corretta, gestire la corrispondenza anche elettronica e fornire informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda.

Poiché queste mansioni richiedono ottime doti relazionali e la capacità di utilizzare gli strumenti informatici almeno a livello base, particolare importanza verrà data al consolidamento delle competenze comunicative e di quelle digitali (identità digitale, servizi web, pacchetto Microsoft Office).

Il corso di formazione si inserisce in un percorso vero e proprio di supporto all'inserimento lavorativo comprensivo di colloqui individuali con un operatore esperto ed eventuale tirocinio formativo, che possono partire fin dal primo momento di iscrizione al progetto GOL.

COMPETENZE SVILUPPATE:

- Fornire assistenza ai bisogni e alle attese del cliente
- Gestire le informazioni relative al servizio di accoglienza ed assistenza clienti
- Rilevare la soddisfazione dei clienti

DURATA E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

90 ore di formazione in presenza presso la sede del Centro Servizi Cisl (C.S.C.) S.r.l. - Lungadige Galtarossa, 22 - 37133 Verona

DESTINATARI

9 PERSONE ISCRITTE AL PROGRAMMA GOL PERCORSO 4

Possono richiedere l'assegno Gol le persone disoccupate con e senza sostegni al reddito o ammortizzatori sociali, lavoratori fragili (giovani, donne con particolari situazioni di svantaggio, persone con disabilità, over 55), working poor. Per il rilascio dell'Assegno GOL è necessario rivolgersi al proprio Centro per l'Impiego.

Finanziato nell'ambito della DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 1688 del 29 dicembre 2023 Approvazione dell'Avviso pubblico n. 7 per la presentazione di progetti per l'attuazione delle misure relative al Percorso 4 - Lavoro e Inclusione. Annualità 2023-2024. Programma Nazionale per la Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori (GOL). Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Missione 5, Componente 1, Riforma 1.1. - Next Generation EU. Misura GOLP4.