

Allegato 4 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

SINTESI

A.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

UPSKILLING

RESKILLING

A.2 Area di formazione di riferimento (*con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022)

1 Efficienza energetica

2 Mobilità sostenibile

3 Nuove tecnologie della vita

4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

A.3 Titolo del percorso formativo

COMPETENZE PER OPERARE NELLE PMI IN CONTESTI DI IMPORT ED EXPORT.

A.4. Inquadramento livello EQF

6

A.5 Settore economico professionale (SEP) (fare riferimento al SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

24 - AREA COMUNE

A.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.24.04.06 - Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online

A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

2.5.1.5.2 - Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

N.82.20.00 - Attività dei call center.

N.82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali.

A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
GESTIRE IL SISTEMA CLIENTE	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente.
PRODURRE BENI/EROGARE SERVIZI	UC 10 - Gestire attività di web marketing e social media marketing.

A.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente
Macroprocesso di riferimento	Gestire il Sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente Regione Umbria.
Risultato atteso	Curare i rapporti con interlocutori interni ed esterni all'azienda, supportare la rete di vendita nella gestione strategica e operativa delle attività di comunicazione.
Conoscenze minime	Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali. Metodologie e strumenti di facilitazione delle relazioni. Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione. Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali. Elementi di psicologia dell'organizzazione e dei processi negoziali. Terminologia tecnica di settore in lingua inglese
Abilità minime	Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro. Definire e porre in atto comportamenti di integrazione rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale. Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro.

	<p>Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche organizzative.</p> <p>Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori; Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti. Gestire le relazioni con la rete di vendita per il supporto nelle delle attività di comunicazione. Supportare la rete di vendita nella definizione delle modalità di comunicazione e delle strategie di vendita. Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti. Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche. Comunicare con il cliente in lingua inglese Comunicare in lingua inglese con i clienti ed altre tipologie di interlocutori utilizzando il lessico proprio del settore.</p>
Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC 10 - Gestire attività di web marketing e social media marketing
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Gestire attività di web marketing e social media marketing. Repertorio Regione Umbria.
Risultato atteso	Gestire e/o collaborare all'attività di web marketing e di e-commerce; gestire l'attività di social media marketing, collaborando alla costruzione e all'animazione di comunità virtuali.
Conoscenze minime	<p>Internet: sistemi e tecniche di navigazione web.</p> <p>Tecniche di marketing online e di comunicazione on e offline, Motori di ricerca come strumento di analisi, ricerca, promozione Google Analytics, SEO e SEM Google e il Page Rank Standard di misurazione del web attraverso la lettura dei log (click, impression, audience, visitors, ecc.)</p> <p>Principi di marketing, design e progettazione web Questioni normative inerenti la privacy e le politiche antispam Web usability Google Adwords e il Keyword advertising Architetture web per servizi e supporti e-commerce, Social Media Marketing: Progettazione, creazione e gestione di un blog aziendale; Utilità dei social media nella web promotion: fare marketing sui social media; Creazione di messaggi virali; La scrittura per il web e per i social; e-mail marketing Metodi e servizi di assistenza alla clientela (CRM), aspetti normativi, fiscali e legali dell'eCommerce. Sistemi di pagamento online, Tecniche di vendita on e offline. Lingua Inglese</p>
Abilità minime	Gestire l'attività di web marketing Effettuare la Web Analysis; collaborare alla ideazione e implementazione di un sito web; definire le modalità d'utilizzo del web a supporto delle attività di sviluppo commerciale all'estero. Gestire l'attività di Media Social Marketing creare, gestire e promuovere attività commerciali online attraverso la costruzione e l'animazione di comunità virtuali Gestire un sistema di e-commerce definire le opportune soluzioni per un ottimale sistema di vendita telematica; definire le migliori strategie di vendita online rispetto al prodotto o servizio; analizzare le transazioni avvenute, il traffico dei visitatori del negozio virtuale e le loro preferenze sui prodotti/servizi proposti; organizzare i servizi di assistenza online e offline per la clientela telematica nazionale e internazionale.

A.11 Destinatari del percorso formativo –eventuali requisiti di accesso

Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.

I soggetti destinatari ovvero i beneficiari del Programma GOL sono i percettori di ammortizzatori sociali in costanza e in assenza di rapporto di lavoro (NASPI e DIS-COLL), i percettori di reddito di cittadinanza, i lavoratori fragili o vulnerabili (giovani NEET con meno di 30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi di 55 anni e oltre, altri lavoratori con minori chances occupazionali e con redditi molto bassi.

Requisiti di ammissione: Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione. Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso. Conoscenza della lingua Inglese.

A.12 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare)

76 ore di Aula

A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	UFC 3 - Gestione delle relazioni e comunicazione con il sistema cliente.	UC 3 - Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente.	8	0
2	UFC10 - "Web marketing, e-commerce, social media marketing".	UC 10 - Gestire attività di web marketing e social media marketing.	36	0
3	Segmento formativo: Lingua inglese nel contesto professionale (livello B2 QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE).	-	32	0
Totale			76	0

A.14 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRO (indicare): _____

Eventuali Note

A.15 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

Denominazione e ragione sociale	NEW CONSULTING CORSI & CO S.A.S.
Referente	Cognome e nome: Sciarrone Adriana

	<p>Tel. 075/9149385</p> <p>Email: corsi@newconsultingcorsi.it</p> <p>Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria): newconsultingsas@pec.it</p>
--	---

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	EXPERT SAS
Referente	<p>Cognome e nome: Giuseppe Albucci</p> <p>Tel. 0744 062120 – 340 9786682</p> <p>Email: info@expertformazione.it</p>

A.19 Sedi di svolgimento del percorso (fare riferimento esclusivamente alle sedi indicate nelle manifestazioni d'interesse in risposta all'Avviso ex DGR 627/2022)

N. sede	1
Indirizzo	Fossato di Vico, via Flaminia 19

N. sede	2
Indirizzo	Terni, via Lucio Albertini 20

N. sede	3
Indirizzo	Terni, via S. Vincenzo 6

N. sede	4
Indirizzo	Città di Castello, via Cortonese, 42

N. sede	5
Indirizzo	Gubbio, via Gioia 2

N. sede	6
Indirizzo	Gubbio, viale Europa, 49

N. sede	7
Indirizzo	Gubbio, Piazza 40 Martiri, 26

N. sede	8
Indirizzo	Castiglione del Lago, via Piana 1/f-6

N. sede	9
Indirizzo	Castiglione del Lago, via Carducci, 7/a

N. sede	10
Indirizzo	Perugia, via della Stella 15

N. sede	11
Indirizzo	Perugia, Largo Cacciatori delle Alpi, 5

N. sede	12
Indirizzo	Perugia, via Luigi Catanelli, 23

N. sede	13
Indirizzo	Assisi, via Santa Maria delle Rose, 17

N. sede	14
Indirizzo	Perugia, via Bruno Colli 4 Ponte San Giovanni

N. sede	15
Indirizzo	Bastia Umbra, Piazza Moncada,1

N. sede	16
Indirizzo	Campello sul Clitunno, via Firenze 13

N. sede	17
Indirizzo	Nocera Umbra, via Maccantone snc

N. sede	18
Indirizzo	Valtopina, via Santa Cristina snc

N. sede	19
Indirizzo	Spoletto, via G. Saragat, 16

N. sede	20
Indirizzo	Gualdo Cattaneo, San Terenziano via del Campanile snc

N. sede	21
Indirizzo	Gualdo Cattaneo, Loc. Fontecupa

N. sede	22
Indirizzo	Terni, Piazza Clai 37

N. sede	23
Indirizzo	Terni, via Luigi Galvani 11

N. sede	24
Indirizzo	Orvieto, piazza Corsica 2