

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 il front office, il back office e la gestione del cliente

A.4. Inquadramento livello EQF

3

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.24.04.10 (ex ADA.25.224.728) - Gestione operativa del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita
ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza
ADA.24.01.05 (ex ADA.25.231.754) - Cura delle funzioni di segreteria
ADA.24.01.06 (ex ADA.25.231.755) - Realizzazione di attività di ufficio
ADA.12.01.13 (ex ADA.18.211.678) - Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)
ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care

A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

Tutti i settori, con particolare riferimento a:
63.99.00 – Altre attività dei servizi di informazione nca
82.1 – Attività di supporto per le funzioni d'ufficio

A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Definire obiettivi e risorse	
Gestire il sistema cliente	
Produrre beni/erogare servizi	UC 1. Gestire le attività di front office e accoglienza dei clienti/utenti dell'organizzazione
	UC 2. Gestire le attività di back office
	UC 3. Acquisire, gestire e fidelizzare il cliente/utente
Gestire i fattori produttivi	UC 4. Utilizzare le tecnologie digitali per la gestione delle informazioni

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

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestire le attività di front office e accoglienza dei clienti/utenti dell'organizzazione
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	La UC integra conoscenze e abilità afferenti alle UC "Accoglienza" e "Gestione dei flussi informativi" del profilo "Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni", presente nel Repertorio della Regione Toscana con conoscenze e abilità afferenti alla UC "Gestione del front office e back office" del profilo "Addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico", presente nel Repertorio della Regione Calabria.
Risultato atteso	Assicurare una adeguata accoglienza a clienti e visitatori dell'azienda, identificando l'interlocutore e il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso e informando i settori/referenti dell'azienda. Gestire la comunicazione telefonica in entrata e in uscita. Rispondere alle richieste e alle esigenze del cliente/utente in funzione delle modalità organizzative dell'azienda/ente.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Principi di organizzazione e comunicazione aziendale - Tecniche di time management per una gestione adeguata di appuntamenti e priorità - Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda - Normativa in materia di trattamento dei dati personali e privacy a garanzia della riservatezza delle informazioni - Elementi di customer care per la gestione del colloquio con il cliente/utente - Principi normative in materia di informazione, comunicazione e accessibilità - Tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei diversi codici da impiegare nel colloquio con i clienti/utenti - Modelli e tecniche di gestione della comunicazione, della relazione e del conflitto - Modelli e tecniche di gestione dei reclami
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> - Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione - Ricevere gli ospiti dell'azienda (clienti, fornitori, partner ecc.) comunicando cordialità - Consultare e gestire l'agenda degli appuntamenti resolvendo o prevenendo non conformità - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro - Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne (telefono, fax, e-mail) - Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento e applicarli a quelle in uscita - Applicare lo stile comunicativo più adeguato ed efficace in relazione alle

	<p>caratteristiche del cliente/utente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestire criticità e reclami, fornendo assistenza e supporto nel quadro delle procedure previste - Rilevare criticità in relazione ai servizi erogati e formulare proposte correttive e migliorative - Garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso all'informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalla normativa - Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni - Rilevare i bisogni e le attese degli utenti per prevenire situazioni di inefficienza dei servizi e promuovere la qualità dei servizi
--	--

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Gestire le attività di back office
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	La UC integra conoscenze e abilità afferenti alle UC e "Gestione dei flussi informativi" e "Redazione testi e comunicazioni formali" del profilo "Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni", presente nel Repertorio della Regione Toscana con conoscenze e abilità afferenti alla UC "Trattare documenti a supporto di attività amministrativo-contabili" del profilo "Addetto qualificato alla segreteria", presente nel Repertorio della Regione Umbria.
Risultato atteso	Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata e in uscita. Produrre testi scritti di vario tipo (lettere, comunicati, moduli, tabelle, grafici, verbali ecc.). Redigere la documentazione a supporto di attività amministrativo contabili.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (pc, stampante, fax, fotocopiatrice, scanner ecc.) - Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali ecc.) - Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento delle attrezzature in uso - Processi e cicli di lavoro del proprio servizio e dell'azienda in cui si opera - Tecniche di redazione della corrispondenza e modalità di funzionamento del protocollo - Principali documenti amministrativo-contabili - Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili - Modalità di archiviazione dei documenti contabili
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare e applicare modalità manuali e informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio - Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato - Elaborare documenti scritti secondo lo standard vigente in azienda utilizzando i più diffusi software per l'automazione d'ufficio - Redigere, modificare e formattare documenti di vario tipo in maniera conforme allo scopo dello scritto e alle caratteristiche del destinatario, utilizzando i più diffusi software applicativi

	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire che la documentazione venga gestita con adeguati sistemi di archiviazione che ne consentano la conservazione ed il recupero da parte di tutti gli interessati. - Gestire la corrispondenza in entrata ed in uscita, assicurando la trasmissione di testi cartacei o elettronici da e verso l'interno - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati - Tracciare le comunicazioni in entrata ed uscita, mantenendo aggiornato il protocollo della corrispondenza - Collaborare alla realizzazione degli adempimenti amministrativi e contabili - Trattare documenti amministrativo-contabili, registrando i dati del caso e compilando la documentazione di riferimento - Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le eventuali operazioni di archiviazione e di registrazione - Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili
--	--

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Acquisire, gestire e fidelizzare il cliente/utente
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	La UC integra conoscenze e abilità afferenti alle UC e "Vendita telefonica di prodotti/servizi" ed "Erogazione di informazioni via telefono" del profilo "Addetto alla realizzazione di interviste telefoniche e alla vendita di prodotti/servizi nell'ambito di call center", presente nel Repertorio della Regione Toscana con conoscenze e abilità afferenti alla UC "Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM" del profilo "Tecnico esperto del Customer Relationship Management", presente nel Repertorio della Regione Campania.
Risultato atteso	Rilevare e formalizzare dati e informazioni relative alla soddisfazione dei clienti/utenti. Promuovere e ottenere l'acquisto dei prodotti/servizi. Rispondere ai quesiti posti dal cliente/utente, ascoltando, comprendendo e interpretandone le esigenze, facendo ricorso alla mappa informativa disponibile e ottenendo la massima soddisfazione del cliente/utente.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Procedure di rilevazione di customer satisfaction - Modelli e tecniche di customer care - Elementi di analisi ed elaborazione dei dati - Tecniche di vendita: comunicazione e gestione dei colloqui telefonici e di argomentazione persuasiva - Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti/servizi commercializzati - Elementi di teoria del marketing operativo per favorire l'acquisto da parte del cliente - Specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio offerto dall'azienda - Tecniche di colloquio telefonico per interagire con il cliente in modo adeguato

	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di marketing - Customer relationship management: definizione, componenti e finalità - Marketing relazionale: principi generali e caratteristiche - Principi, strategie e strumenti di customer engagement
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> - Adottare tecniche e strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei clienti - Cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative - Rilevare informazioni presso il cliente e registrarle sul data base ai fini della rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi - Individuare proposte di vendita alternative, utilizzando tecniche di negoziazione atte ad adeguare i desiderata della clientela ai vincoli di prezzo e tecnico-strategici prefissati - Adottare modalità di illustrazione e descrizione dell'offerta utili alla massima valorizzazione del prodotto/servizio - Interpretare le esigenze e preferenze del cliente agendo tattiche di persuasione idonee al conseguimento dell'obiettivo di vendita - Ottenere l'attenzione di un utente/cliente mediante un contatto telefonico - Gestire un colloquio telefonico mirato alla massima soddisfazione del cliente - Fornire informazioni chiare, comprensibili e coerenti con il quesito posto dal cliente - Comprendere e interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso e agli obiettivi commerciali da perseguire - Richiamare rapidamente alla memoria dati e informazioni strutturate su prodotti/servizi/azienda - Reperire informazioni consultando data base, schede di prodotto e liste di informazioni partendo da specifici quesiti - Analizzare i dati di contatto con i prospect al fine di convertirli in clienti acquisiti - Elaborare e implementare iniziative di customer engagement - Raccogliere dati e informazioni su clienti attuali e potenziali

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	Utilizzare le tecnologie digitali per la gestione delle informazioni
Macroprocesso di riferimento	Gestire i fattori produttivi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	La UC integra conoscenze e abilità afferenti al profilo "Addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico", presente nel Repertorio della Regione Calabria.
Risultato atteso	Utilizzare i supporti informatici e gli strumenti tecnologici adeguati a fornire le informazioni, riducendo al minimo errori, disfunzionalità e tempi di attesa e ottimizzando i processi di lavoro.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> - Funzionalità degli strumenti informatici e telematici per la gestione delle comunicazioni telefoniche e interpersonali e per lo svolgimento del

	<p>compito</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funzionalità dei programmi applicativi per la ricerca delle informazioni e per la realizzazione di documenti informativi accessibili - Funzionalità dei programmi applicativi per la creazione e la gestione di basi di dati - Impiego e utilizzo della tecnologia in azienda per la gestione della comunicazione con i partner di ruolo interni ed esterni al servizio - Legislazione in materia di informazione, comunicazione, accessibilità e sistemi informativi per la corretta gestione dell'informazione in via telematica - Terminologia dei sistemi informatici e multimediali per gestire efficacemente il loro utilizzo
Abilità minime	<ul style="list-style-type: none"> - Combinare l'utilizzo di più strumenti operativi per garantire la tempestività delle informazioni e la qualità del servizio - Gestire operativamente le banche dati informative funzionali all'erogazione dei servizi, delle prestazioni e al controllo dell'organizzazione dell'ente - Provvedere alla risoluzione delle problematiche di funzionalità anche attraverso il contatto con i servizi di assistenza tecnica - Utilizzare le funzionalità del sistema informativo per la diffusione e la trasmissione delle informazioni in formato accessibile a tutte le tipologie di utenza

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

80 ore, di cui:
- 40 ore aula
- 20 ore FAD

A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/tirocinio curricolare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	Gestione delle attività di front office e accoglienza dei clienti/utenti	Gestire le attività di front office e accoglienza dei clienti/utenti dell'organizzazione	16	8
2	Gestione delle attività di back office	Gestire le attività di back office	20	10
3	Acquisizione, gestione e fidelizzazione del cliente/utente	Acquisire, gestire e fidelizzare il cliente/utente	16	8
4	Uso delle tecnologie digitali per la gestione delle informazioni	Utilizzare le tecnologie digitali per la gestione delle informazioni	28	14
Totale			80	40

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	ZEFIRO SISTEMI E FORMAZIONE SRL
Referente	Cognome e nome SIMONELLI MARCELLO Tel. 075/8042416 E-mail m.simonelli@zefiro.org Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) zefirosistemi@pec.it

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	
Referente	Cognome e nome _____ Tel. E-mail

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	Via Patrono d'Italia, 58 – 06081 Assisi (PG)
N. sede	2
Indirizzo	Piazzetta del Reclusorio, 1 – 06034 Foligno (PG)

N. sede	3
Indirizzo	Via Brunelleschi, snc – 06024 Gubbio (PG)
N. sede	4
Indirizzo	Via Santa Maria di Sette – 06014 Montone (PG)
N. sede	5
Indirizzo	Via Don Lorenzo Milani, 9F – 06012 Città di Castello (PG)
N. sede	6
Indirizzo	Via Casentino, 13 – 06024 Gubbio (PG)
N. sede	7
Indirizzo	Via Santa Maria delle Rose, 17 – 06081 Assisi (PG)
N. sede	8
Indirizzo	Via dell'Osteria, 5 – 06073 Corciano (PG)
N. sede	9
Indirizzo	Via Gerardo Dottori, 85 – 06132 Perugia (PG)
N. sede	10
Indirizzo	Via Patrono d'Italia, 12 – 06081 Assisi (PG)
N. sede	11
Indirizzo	Via Pietro Cestellini, 17 – 06135 Perugia (PG)
N. sede	12
Indirizzo	Fraz. Costa di Trex, 37 – 06081 Assisi (PG)
N. sede	13
Indirizzo	Via XXV Aprile, 5 – 06059 Todi (PG)

N. sede	14
Indirizzo	Via Andrea Vici, 20 – 06034 Foligno (PG)
N. sede	15
Indirizzo	Via dell'Artigianato, 1 – 06034 Foligno (PG)
N. sede	16
Indirizzo	Via Saragat, 16 – 06049 Spoleto (PG)
N. sede	17
Indirizzo	Piazza San Giovanni Decollato 1 – 05100 Terni (TR)
N. sede	18
Indirizzo	Piazza Enrico Fermi, 2/3/4 – 05100 Terni (TR)
N. sede	19
Indirizzo	Via Donato Bramante, 103 – 05100 Terni (TR)
N. sede	20
Indirizzo	Via I Maggio, 224 – 05022 Amelia (TR)
N. sede	21
Indirizzo	Via delle Acacie, 12 – 05018 Orvieto (TR)

(ripetere se necessario)