

NIUKO INNOVATION AND KNOWLEDGE SRL

promuove un corso di formazione gratuito per persone disoccupate/inoccupate di età superiore ai 18 anni

Codice Progetto	Titolo	Data di Selezione
1495-0002-1034-2023	Percorso formativo: "ESPERTO DI CUSTOMER CARE"	Giovedì 16 maggio 2024

DGR 1034 del 30/10/2023 – "FORTI: FORMazione e Tirocinio"
Work Experience breve – Anno 2023/2024
FSE+ PR VENETO2021-2027
Priorità 1 Occupazione

Approvato con Decreto del Direttore della Direzione Lavoro n. DDR 207 del 04/04/2024

DESCRIZIONE DEL PROGETTO:

Il progetto, in linea con l'obiettivo generale della DGR 1304/23, nasce in risposta ai fabbisogni occupazionali e formativi espressi dalle aziende partner che hanno evidenziato la carenza di figure professionali qualificate in possesso di competenze tecnico-gestionali e in grado di rispondere in modo efficace e puntuale alle richieste del cliente prima, durante e dopo la vendita fornendo risposte soddisfacenti e risolvendo i loro problemi in maniera proattiva e propositiva.

A tal fine, intende offrire la possibilità a 11 soggetti disoccupati in una proposta formativa tecnico-specialistiche che caratterizzano la figura di "ESPERTO DI CUSTOMER CARE".

Obiettivo principale è quello di trasferire conoscenze e competenze tecnico-operative per contribuire alla definizione del sistema di accoglienza e assistenza tecnica al cliente, sviluppando un sistema di informazioni standardizzato e provvedendo al miglioramento degli standard qualitativi delle procedure di erogazione del servizio di customer care.

I partenariati aziendali ricoprono nel percorso un ruolo fondamentale per raggiungere con efficacia gli obiettivi prefissati. Saranno, infatti, le aziende che hanno aderito al progetto ad ospitare in tirocinio i giovani selezionati per un periodo di 2 mesi (320 ore), contribuendo così alla loro formazione e alla costruzione del loro futuro percorso professionale.

ARTICOLAZIONE DIDATTICA DEI PERCORSI

Il progetto si compone di **454 ore: 2 ore** di orientamento di gruppo, **6 ore** di orientamento specialistico individuale, **120 ore** di formazione specialistica, **320 ore (2 mesi)** di tirocinio di inserimento lavorativo, **4 ore** di accompagnamento al tirocinio, **2 ore** di valutazione degli apprendimenti.

Periodo di realizzazione: indicativamente tra **Maggio 2024 – Novembre 2024**

Sede di svolgimento: **Piazza Pontelandolfo 27, Vicenza.**

DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE

n. 11 soggetti disoccupati/inoccupati, beneficiari e non di prestazioni di sostegno al reddito, di età superiore ai 18 anni, residenti o domiciliati in Veneto, selezionati sulla base dei seguenti requisiti di ingresso:

- Diploma di Scuola Secondaria di secondo grado o superiore preferibilmente ad indirizzo economico-aziendale, turistico, linguistico, scientifico;

- Conoscenza della lingua inglese e dei principali programmi informatici;

- buone capacità comunicativo-relazionali e di gestione autonoma del proprio lavoro;

- adeguata motivazione al percorso di Work Experience e al profilo professionale in particolare per quanto riguarda la fase di inserimento in azienda per l'esperienza di tirocinio.

Saranno accolte le domande di partecipazione anche da parte di destinatari di altri progetti finanziati nell'ambito del Percorso 1 del Programma GOL (DGR. 600/2022 e n. 845/2022) e del Bando "Giovani Energie" (DGR n. 729/2023) PR Veneto FSE+ 2021-2027.

In caso di titoli di studio non conseguiti in Italia ma all'esterno del territorio dell'Unione Europea ogni documento presentato in originale o in copia autentica dovrà essere accompagnato dalla traduzione ufficiale in lingua italiana. In caso di titoli conseguiti fuori dell'Unione Europea, dovrà essere esibito il titolo originale o copia autentica di originale legalizzato o con apostille. Ogni documento deve essere accompagnato dalla traduzione giurata in italiano.

Relativamente alle esperienze lavorative pregresse, verrà data priorità a coloro che hanno già maturato esperienza, anche di breve durata, in ambito Qualità Ambiente Sicurezza e Energia e che necessitano di approfondire e aggiornare conoscenze e competenze.

DOMANDA DI AMMISSIONE:

Per partecipare alle selezioni è necessario effettuare la domanda di pre-adesione on-line presente sul sito <https://www.niuko.it>: **FORMazione Tirocinio oppure richiedere il modulo via mail a politiche.attive@niuko.it entro e non oltre le ore 11.00 del giorno 15 maggio 2024.**

Documenti da allegare alla domanda:

- Curriculum vitae aggiornato e firmato con relativa autorizzazione ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del GDPR (Regolamento UE 2016/679)
- Fotocopia fronte retro di un documento di identità e del codice fiscale (se cittadini extracomunitari anche permesso di soggiorno valido)

MODALITA' DI SELEZIONE

Colloqui individuali e/o di gruppo, in modalità online se previsto. L'ammissione avverrà in conformità a una graduatoria risultante dall'attività di selezione a cura di una commissione appositamente designata il cui giudizio è insindacabile. Qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti, Niuko Innovation and Knowledge srl si riserva di non attivare il progetto.

La **partecipazione è gratuita in quanto finanziata**. Per il periodo di tirocinio è prevista un'indennità di frequenza non inferiore a € 450,00 lordi mensili. Al fine del riconoscimento dell'indennità su base mensile, è necessario che il tirocinante svolga **almeno il 70% delle ore previste per ogni mese di tirocinio**. E' richiesto impegno orario non inferiore alle 30 ore settimanali. Al termine del percorso formativo verrà rilasciato un **attestato dei risultati di apprendimento**.

Per informazioni: NIUKO INNOVATION AND KNOWLEDGE SRL – Piazza Pontelandolfo 27 -36100 Vicenza (VI) - Tel. 0444/1757734 – politiche.attive@niuko.it