

AVVISO PUBBLICO PER IL FINANZIAMENTO DI PERCORSI FORMATIVI VOLTI ALLA CERTIFICAZIONE DI PROFILI DI QUALIFICAZIONE INSERITI NEL REPERTORIO REGIONALE DEI PROFILI DI QUALIFICAZIONE (RRPQ) RISPONDENTI AI FABBISOGNI DI COMPETENZE ESPRESSI DAI DATORI DI LAVORO IN AMBITO REGIONALE

SCHEDA PERCORSO FORMATIVO COORDINATORE DI CALL CENTER

NUORO – Codice Percorso: 2023RPQ20279920_004676

Il corso di **COORDINATORE DI CALL CENTER** è un percorso formativo **gratuito**, poiché finanziato dalla Regione Autonoma della Sardegna nell'ambito dell'avviso pubblico per il finanziamento di percorsi formativi finalizzati alla certificazione di competenza di interi Profili di Qualificazione **rivolto a disoccupati**.

DURATA: 396 ore: N°252 in aula (di cui 108 in FAD) e 144 di apprendimento in azienda (WBL - Apprendimento in contesti lavorativi).

N° DESTINATARI: 15 allievi

AVVIO CORSO: presumibilmente gennaio 2024

ISCRIZIONI: dal **20/10/2023** fino ad esaurimento dei posti disponibili - attraverso la presentazione della Domanda di Partecipazione Telematica (DPT), accedendo al SIL Sardegna

FREQUENZA: tutti i giorni dal lunedì al venerdì almeno 5 ore, presumibilmente la mattina.

STRUTTURA PERCORSO FORMATIVO

| Argomenti trattati | N° ore |
|---|----------------|
| Progettazione apparati di call center | 28 |
| Analisi di mercato e della clientela | 20 |
| Tecniche di customer 's care | 20 |
| Modelli organizzativi di un call center | 20 |
| Tecnologie e sistemi di gestione | 30 |
| Analisi dei dati | 20 |
| Tecnologie di base di un call center | 20 |
| Normativa privacy | 30 |
| Gestione del personale | 20 |
| Sicurezza dul lavoro | 8 |
| <i>Lingua Inglese</i> | 36 |
| Totale ore in aula | 252 |
| Pratica in azienda - WBL | 144 |
| Totale percorso | 396 ore |

LIVELLO D'INGRESSO RICHIESTO - Diploma di scuola media superiore – Livello EQF d'ingresso 4

TARGET destinatari corso

- essere residenti o domiciliati in Sardegna
- aver compiuto 18 anni
- essere Disoccupati e aver reso la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID), ovvero essere in possesso di un PSP (Patto di Servizio Personalizzato) in corso di validità

COME ISCRIVERSI

1°) recarsi subito al **Centro per l'impiego** della propria città (ex ufficio di collocamento) e **sottoscrivere il Patto di Servizio Personalizzato**

2°) accedere al **SIL Sardegna** - www.sardegna lavoro.it con proprio SPID/ TS-CNS (*Area servizi – Formazione – Cerca Profilo di Qualificazione*).

3°) cercare il corso inserendo questi elementi:

- ❖ **Area territoriale:** Provincia di Nuoro
- ❖ **Settore:** 11 – Informatica e telecomunicazioni
- ❖ **Codice Percorso:** **2023RPQ20279920_004676**

CERTIFICAZIONI PREVISTE - Il percorso mira alla certificazione dell'intero Profilo di Qualificazione di **Coordinatore di Call center** – **Codice PQ 280** - Livello EQF in uscita 5

A seguito della frequenza di almeno l'80% delle ore previste per ciascuna ADA/UC e dell'intero percorso formativo, nonché previo superamento dei test di verifica degli apprendimenti, gli allievi potranno accedere agli **esami di certificazione**.

Descrizione Profilo di qualificazione:

Il Coordinatore di Call Center si occupa dell'organizzazione e del coordinamento degli aspetti tecnici ed operativi legati alla gestione di un call center. I suoi compiti possono spaziare dalla definizione del modello organizzativo del call center, alla progettazione ed implementazione delle procedure informatiche di supporto agli operatori, alla gestione del personale, al coordinamento della assistenza tecnica fino alla valutazione della qualità del servizio reso agli utenti.

Contesto di esercizio

Opera con ampio margine di autonomia e responsabilità all'interno delle aree Marketing e Vendite, Assistenza alla clientela o Sistemi informativi, relazionandosi direttamente con i responsabili di area e con tutte le funzioni aziendali interessate dai processi gestiti attraverso il call center.

Descrizione ADA/UC oggetto di certificazione:

- 1) **ADA/UC** - 1088/332 - Progettazione del call center
- 2) **ADA/UC** 1089/333 - Supervisione dell'allestimento tecnologico del call center
- 3) **ADA/UC** 1090/334 - Organizzazione del call center
- 4) **ADA/UC** 1091/335 - Gestione operativa del call center

SEDE PER PARTE FORMATIVA IN AULA

| | |
|--------------|-------------------|
| NUORO | Via P. Paoli n° 2 |
|--------------|-------------------|

INDENNITÀ DI FREQUENZA

Agli allievi è riconosciuta una indennità di frequenza pari **€ 2/ora** e una indennità di viaggio proporzionata in base al periodo di percorrenza dalla sede di residenza/domicilio alla sede del corso

INFORMAZIONI E RECAPITI

Per maggiori informazioni sul corso contattare **Equilibrium Consulting** al numero 079/5620940 – info@equilibriumconsulting.it