



ASSESSORATO ALLE POLITICHE DEL LAVORO
ASSESSORATO ALLE POLITICHE DELL'ISTRUZIONE E DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE
III DIPARTIMENTO - VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

SERVIZIO POLITICHE PER L'OCCUPAZIONE
SERVIZIO SISTEMA INTEGRATO DELL'ISTRUZIONE E DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE

AVVISO PUBBLICO

"Formazione mirata all'inserimento lavorativo" - Nuova Garanzia Giovani
Piano di attuazione italiano della Garanzia per i Giovani
PON per l'attuazione dell'Iniziativa Europea per l'Occupazione dei Giovani PON YEI
Determina Dirigenziale n. 2411 del 29/04/2022

Avviso di selezione dei partecipanti al percorso formativo

"ADDETTO CUSTOMER SERVICE/CUSTOMER CARE"

CUP D34D22006060001

(Regione Molise D.D. n. 2411 del 29/04/2022 - D.D. n. 7275 del 30/11/2022 - D.D. n. 210 del 27/01/2023 - D.D. n. 1083 del 03/03/2023)

Estremi provvedimenti di accreditamento:

D.D. Molise 199 del 12/06/2014

1. Obiettivi del progetto e sbocchi occupazionali

L'offerta formativa è finalizzata all'acquisizione delle competenze necessarie a realizzare tutte le attività tipiche della figura di **"Addetto Customer Service/Customer Care"**, ovvero una figura professionale in grado di gestire attività specifiche del servizio di informazione al cliente in ambito commerciale, tra cui:

- **attività di assistenza ai clienti e di front-office di tipo inbound e/o outbound** (ad es. *l'Operatore di Call Center che si occupa di fare e ricevere chiamate in un call center telefonico: fornisce informazioni, assistenza tecnica e supporto commerciale a clienti attuali e potenziali, ma può anche effettuare televendite*);
- **attività di Help desk di primo livello** (*rispondere alle più comuni domande, o fornire soluzioni che spesso compaiono in una FAQ*);
- **attività di Web Chat** (*assistenza, gestione dei contatti per risolvere le problematiche attraverso canali quali siti web aziendali, chat, e-mail, canali social in diversi settori: multimedia, e-commerce ecc.*);
- **attività di Telemarketing o di Teleselling** (*attività di marketing tramite contatto telefonico diretto fra un'azienda e la sua clientela, attuale o potenziale, svolto mediante operatori commerciali*).

Nel mercato attuale, caratterizzato da un forte livellamento dell'offerta in molti settori, l'assistenza del cliente in tutte le fasi del servizio/vendita può rappresentare il valore aggiunto di un'azienda rispetto alla concorrenza. Il Customer Care Service rappresenta, infatti, in questo scenario il fattore differenziale più adatto a fidelizzare il cliente ai prodotti o ai servizi che l'impresa offre.

Il servizio clienti è pertanto una leva fondamentale di marketing in quanto il mercato contemporaneo è caratterizzato da una clientela sempre più informata ed esigente e di conseguenza uno degli elementi che le aziende possono utilizzare per distinguersi è proprio l'organizzazione di un efficiente servizio di assistenza clienti.



Il percorso formativo è stato progettato in funzione delle esigenze raccolte dai datori di lavoro, al fine di ampliare il più possibile le chance di inserimento lavorativo dei NEET e dei giovani disoccupati dotandoli di strumenti che gli consentano di confrontarsi con altri candidati, nelle procedure di selezione, da una posizione di maggiore forza.

2. Beneficiari e requisiti minimi di accesso

I destinatari dell'Avviso sono 10 allievi.

I partecipanti devono essere in possesso del Diploma di scuola media superiore. L'Avviso si rivolge esclusivamente ai residenti in una delle seguenti regioni: Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Abruzzo, Molise e Sardegna che posseggano i seguenti requisiti:

- NEET di età compresa tra i 16 e i 29 anni, non iscritti a scuola né all'Università, che non lavorano e non seguono corsi di formazione o aggiornamento professionale;
- ovvero giovani disoccupati di età compresa tra i 16 a 35 anni (34 anni e 364 giorni).

Affinché i giovani NEET ovvero i giovani disoccupati di cui sopra possano partecipare all'intervento previsto dal presente Avviso occorre che abbiano regolarizzato l'iscrizione e la registrazione al Programma "Garanzia Giovani Molise - II FASE" (<https://myanpal.anpal.gov.it/myanpal/>), nonché presa in carico e stipula del patto di servizio da parte dei Centri per l'Impiego regionali (Campobasso/Termoli/Isernia).

Il requisito dell'età per i giovani NEET ovvero giovani disoccupati deve essere posseduto al momento dell'adesione al programma.

Con specifico riferimento ai giovani NEET, questi oltre ai requisiti di residenza, iscrizione al programma e di età di cui sopra, devono possedere anche i seguenti requisiti:

- essere non occupati ovvero privi di un rapporto di lavoro attivo attestato dall'assenza di una Comunicazione Obbligatoria;
- essere disoccupati ai sensi del combinato disposto dell'art. 19 del d.lgs. n. 150/2015 e dell'art. 4, co. 15-quater del d.l. n. 4/2019 (circolare ANPAL n. 1/2019); ovvero soggetto che rilascia la DID e che soddisfa alternativamente uno dei seguenti requisiti:
 - non svolgere attività lavorativa sia di tipo subordinato che autonomo;
 - lavoratori il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo corrisponde ad un'imposta lorda pari o inferiore alle detrazioni spettanti ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. n. 917/1986.
 - non essere inseriti in un regolare percorso di studi (secondari superiori, terziari non universitari o universitari);
 - non essere inseriti in un corso di formazione, percorsi di tirocinio curriculare e/o extracurriculare.

Altresì con riferimento specifico ai giovani disoccupati, questi, oltre ai requisiti di residenza, iscrizione al programma e di età di cui sopra, devono possedere anche i seguenti requisiti:

- essere non occupati ovvero privi di un rapporto di lavoro attivo attestato dall'assenza di una Comunicazione Obbligatoria;
- essere disoccupati ai sensi del combinato disposto dell'art. 19 del d.lgs. n. 150/2015 e dell'art. 4, co. 15-quater del d.l. n. 4/2019 (circolare ANPAL n. 1/2019); ovvero soggetto che rilascia la DID e che soddisfa alternativamente uno dei seguenti requisiti:
 - non svolgere attività lavorativa sia di tipo subordinato che autonomo;
 - lavoratori il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo corrisponde ad un'imposta lorda pari o inferiore alle detrazioni spettanti ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. n. 917/1986.



3. Verifica dei requisiti

La Co.S.Mo. Servizi srl verificherà il possesso dei requisiti di accesso di cui all'art. 2 attraverso l'esame della documentazione obbligatoria da allegare alla domanda di partecipazione alla selezione (vedi art. 6).

4. Durata e sede

Il percorso formativo "**Addetto Customer Service/Customer Care**", che inizierà a settembre 2023 e si concluderà a ottobre/novembre 2023, avrà una durata complessiva di 120 ore così suddivise:

- Teoria + esercitazioni (Aula didattica) n. ore 36
- Stage (Struttura esterna convenzionata) n. ore 84

Le lezioni in aula si terranno presso la sede accreditata della Co.S.Mo. Servizi srl, mentre lo stage sarà svolto presso le aziende partner.

5. Obblighi inerenti alla frequenza

Per poter accedere alle prove finali e conseguire il certificato di competenze è necessario che l'allievo abbia frequentato almeno l'80% del percorso formativo.

È considerato rinunciatario d'ufficio l'allievo che risulti assente ingiustificato per 5 giornate di lezioni consecutive.

COME PRESENTARE LA RICHIESTA DI PARTECIPAZIONE

6. Termini e modalità di iscrizione

Per partecipare al percorso formativo in oggetto gli interessati dovranno presentare apposita richiesta dal **15 giugno 2023** al **27 Settembre 2023** (ore 12:00) compilando online il **modulo** presente sulla pagina web www.cosmoservizi.it, e allegando i **relativi documenti obbligatori** (carta d'identità) oppure scaricando il **modulo cartaceo** e inviandolo all'indirizzo email cosmo@cosmoservizi.it.

7. Modalità e criteri di selezione dei partecipanti

Nel caso in cui le domande di iscrizione siano in numero superiore rispetto al numero massimo di posti previsti (10), si provvederà alla realizzazione di prove di selezione. Sarà cura dell'Ente formativo convocare tutti i candidati comunicando loro sede, data, orari e modalità di svolgimento delle prove. Tali prove saranno articolate in un questionario attitudinale, basato sulle tematiche previste dal corso, ed in un colloquio motivazionale volto a valutare la motivazione, la consapevolezza rispetto al lavoro che si andrà a svolgere e la capacità di comunicazione. Le prove saranno somministrate e valutate da una commissione appositamente costituita composta dal coordinatore del corso e almeno un insegnante coinvolto nello svolgimento del corso stesso.

I risultati delle prove saranno valutati sulla base dei valori di soglia e i criteri di assegnazione dei punteggi di seguito definiti:

- Per il questionario attitudinale: il totale del punteggio massimo raggiungibile è 30. La prova si considera superata con un punteggio minimo di n. 18 punti;
- Per il colloquio motivazionale: il totale del punteggio massimo raggiungibile è 70.



Le prove di selezione si terranno tra il **28 settembre 2023** e il **30 settembre 2023**, salvo imprevisti e/o rinvii. Il calendario sarà pubblicato attraverso apposita comunicazione sul sito web www.cosmoservizi.it

I/le candidati/e che avranno superato la prova di ammissione comporranno la graduatoria secondo i seguenti criteri di priorità: riserva di posti candidati donne (55% dei posti); maggior punteggio ottenuto nelle prove di selezione. A parità di punteggio sarà data la precedenza al maggior punteggio conseguito nel colloquio motivazionale.

8. Prova e Attestazione finale

Dopo aver frequentato almeno l'80% del percorso di formazione, l'intervento si conclude con il rilascio di un Certificato di Competenze in seguito al superamento della prova finale (test di verifica) dinanzi ad una Commissione esaminatrice composta da un componente interno alla Co.S.Mo. Servizi srl e un docente del corso.

Agli allievi che avranno superato positivamente la prova finale sarà riconosciuto, quindi, uno specifico attestato di Certificazione delle Competenze con riferimento alle qualifiche del Repertorio delle professioni della Regione Molise. La figura sarà quella di "Tecnico Commerciale-Marketing" (*cod. Re.Pro.Mo 5.19.62.03*).

9. Informazioni e assistenza

Per maggiori informazioni visita la pagina web www.cosmoservizi.it, scrivi all'indirizzo cosmo@cosmoservizi.it,

Per assistenza alla compilazione della domanda di partecipazione è inoltre possibile prenotare un appuntamento presso la sede di Campobasso in Via Cardarelli, 19 - chiamando il numero **0874.481205**.



DOMANDA DI ISCRIZIONE AL CORSO “ADDETTO CUSTOMER SERVICE/CUSTOMER CARE” 120 ore

__l__ sottoscritto/a

Nome _____

Cognome _____

consapevole delle sanzioni penali previste in caso di dichiarazioni false e mendaci, così come stabilito dall'articolo 76 del DPR 445/2000, nonché della decadenza dei benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base delle dichiarazioni non veritiere, ex art. 75 del medesimo DPR

nato/a a _____ Provincia/Stato _____ il ____/____/____

residente a _____ Provincia _____ in Via _____ N° _____

Codice fiscale _____ Indirizzo e-mail _____

Recapito telefonico fisso _____ Recapito telefonico mobile _____

Fa domanda di ISCRIZIONE al corso¹ GRATUITO di “ADDETTO CUSTOMER SERVICE/CUSTOMER CARE” - 120 ore:

A tal fine DICHIARA, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445 del 28.12.2000, sotto la propria personale responsabilità e consapevole delle sanzioni penali previste per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, di:

¹ Com'è venuto a conoscenza della nostra offerta formativa?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Sito Web (www.cosmoservizi.it) | <input type="checkbox"/> Ricerca su google |
| <input type="checkbox"/> Passaparola | <input type="checkbox"/> Social Network (Facebook, Instagram, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Altro _____ | |

- essere un giovane disoccupato di età compresa tra i 16 e i 35 anni (34 anni e 364 giorni)
- possedere il diploma di _____
conseguito nell'anno _____ presso l'Istituto _____
di _____ prov. _____ con il punteggio di _____
- essere residente in una delle seguenti regioni:
 - Basilicata
 - Calabria
 - Campania
 - Puglia
 - Sicilia
 - Abruzzo
 - Molise
 - Sardegna
- aver effettuato l'iscrizione e la registrazione al Programma "Garanzia Giovani Molise" - II FASE" (<https://myanpal.anpal.gov.it/myanpal/>)
- voler ricevere tutte le comunicazioni relative al corso al seguente indirizzo e-mail _____
e recapito telefonico _____

Allega alla presente i seguenti documenti:

- Fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
 - Fotocopia del codice fiscale;
 - Curriculum Vitae redatto secondo il formato europeo, sottoscritto e datato;
 - Altro (specificare)
-

Luogo e data _____

FIRMA

Ai fini del trattamento dei dati personali

Il/La sottoscritto/a dichiara di essere stato informato che i dati personali conferiti saranno conservati negli archivi cartacei e informatici della **Co.S.Mo. Servizi srl** e utilizzati unicamente per lo svolgimento delle attività formative e nel pieno rispetto degli articoli 5 e 6 del Regolamento Europeo 679/2016.

Ciò premesso [] autorizza il trattamento

[] non autorizza il trattamento.

In caso di mancata autorizzazione, nostro malgrado, non si potrà dare prosieguo all'iscrizione.

Luogo e data _____

FIRMA
