



Provincia
di Ancona
Assessorato
Istruzione
Formazione
Lavoro



UNIONE EUROPEA



Fondo Sociale Europeo



REGIONE
MARCHE



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



Società di Gestione
Servizi Industriali Srl



CONFINDUSTRIA ANCONA

Sono aperte le iscrizioni al corso di formazione professionale per **MIGLIORAMENTO CONTINUO NELLA CUSTOMER SATISFACTION**

Finanziato dalla Provincia di Ancona con D.D. n. 457 del 27/05/09 Cod. 115084
POR MARCHE FSE 2007-2013 – DISTRETTO DELLA MONTAGNA
Ob. Spec. Sviluppare sistemi di formazione continua e sostenere l'adattabilità dei lavoratori.

FINALITA' DEL CORSO

- *Sviluppare e rafforzare le competenze degli addetti al Servizio di Customer Satisfaction;*
- *Promuovere strategie di sviluppo e diffondere innovazioni a livello organizzativo e di comunicazione;*
- *Trasferire conoscenze finalizzate a migliorare il servizio di customer services e di assistenza tecnica.*

DESTINATARI E REQUISITI

*Il corso è rivolto ai dipendenti di imprese che possono applicare come regime di aiuti il **Regolamento CE n. 800/2008 Regime di esenzione***
Sono ammessi 15 partecipanti, di cui almeno 5 donne, che abbiano i seguenti requisiti:

- *maggiore età;*
- *essere occupati (Imprenditori e loro collaboratori, lavoratori dipendenti, lavoratori autonomi e con contratti di lavoro atipici o a causa mista) presso aziende associate a Confindustria Ancona e ubicate nei comuni di: Arcevia, Cerreto D'Es, Fabriano, Genga, Sassoferrato, Serra San Quirico.*

SINTESI DEL PROGRAMMA DIDATTICO

- MOD. 1 Introduzione e orientamento al percorso - 2 ore*
- MOD. 2 Presentation Skills: sapersi raccontare e saper raccontare - 14 ore*
- MOD. 3 Consapevolezza di sé - 8 ore*
- MOD. 4 La comunicazione - 16 ore*
- MOD. 5 La leadership - 8 ore*
- MOD. 6 Gestione dell'obiezione - 8 ore*
- MOD. 7 Human Resources: la gestione del rapporto - 8 ore*
- MOD. 8 Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro - 4 ore*

DURATA E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

- *Il corso ha una durata di 68 ore*
- *L'avvio del corso è previsto per il 29 settembre e si concluderà entro dicembre 2009*
- *La sede corsuale è l'UniFabriano - Via Don Riganelli, 26 - Fabriano (AN)*
- *Il calendario di dettaglio sarà comunicato successivamente*

PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Per iscriversi è necessario compilare il modello di placement per ogni partecipante e inviarlo a SO.GE.S.I. Srl al seguente numero di fax 071/ 2866831.
Il modello può essere richiesto al nostro ufficio di formazione.
*La scadenza per la presentazione delle domande è fissata per il **4 settembre 2009***

SELEZIONI

L'elenco dei partecipanti sarà stilato in funzione dei seguenti criteri:

- *Ordine di arrivo delle domande di partecipazione;*
- *Settore produttivo dell'azienda (priorità agli occupati di aziende del settore degli elettrodomestici che abbiano un servizio di Customer Service).*

TITOLO RILASCIATO

Gli allievi che avranno frequentato almeno il 75% del monte ore riceveranno un attestato di frequenza ai sensi della LR 31/1998

PER INFORMAZIONI

*Per informazioni rivolgersi a SO.GE.S.I. Srl
Servizio Formazione
tel. 071/2904894 Fax 071/2866831
formazione@confindustria.an.it*

Ancona 30 luglio 2009