

L'agenzia formativa Omnia Scrl accreditamento regionale n° OF0318, in partenariato con Laboratorio Archimede Srl accreditamento regionale n° OF0298, Formetica accreditamento regionale n° OF0132, Cedit Scrl accreditamento regionale n° OF0147, CESCOT PISTOIA SRL accreditamento regionale n° OF0281, Istituto Alberghiero Martini n° IS0027, CNA Formazione & Sicurezza Scrl accreditamento regionale n° OF0358, Istituto Pacinotti accreditamento regionale n° PT0557 a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 1992 del 01/02/2023, organizza il seguente corso formativo:

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

### AVVISO UPSKILLING PROGETTI FORMATIVI DI AGGIORNAMENTO

**ZONA TERRITORIALE: Pistoia**

**Formazione specialistica e competenze trasversali**

### SERVIZI DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA CLIENTI E SEGRETERIA IN MODALITÀ ON LINE

**Codice Progetto 9010123 n. 1 edizione**

**Matricola: 20222A90184**

**DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI**

Il corso è promosso nell'ambito di GiovaniSi, il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

#### DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il corso di formazione prende a riferimento alcune conoscenze e capacità delle ADA/UC del RRF: n. 1638 Accoglienza; n. 1640 Registrazione ed archiviazione documenti afferenti alla figura Addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni (377) –

Il corso si articolerà in due unità formative:

#### **Tecniche e strumenti di gestione dell'accoglienza clienti durata 20 ore**

Contenuti: conoscenza e gestione delle piattaforme on line di accoglienza e comunicazione; tecniche e strumenti per la preparazione e gestione del contatto con il cliente (call, mail, social media, video conferenza); preparare e gestire l'intervista.

#### **Strumenti e tecniche di redazione-archiviazione e ricerca documenti durata 20 ore**

Contenuti: Utilizzo dei principali software di ufficio; tecniche di archiviazione documenti in modalità digitale; tecniche di presentazione attraverso piattaforme di videoconferenza

Per i candidati stranieri di origine comunitaria o extracomunitaria si richiede una buona conoscenza

scritta e parlata della lingua italiana che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.

#### **STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:**

Il corso prevede n° 40 ore di aula con lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche.

Le lezioni di svolgeranno in orario mattutino dalle 9,00 alle 13,00 o pomeridiano dalle 14,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.

La percentuale di frequenza obbligatoria è pari al 70% del monte ore di formazione.

#### **COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:**

Conoscenze: Tecniche di comunicazione per assicurare una adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda; tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità; funzionalità dei principali software applicativi (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, da base relazionali, ecc.) tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali documenti e dati.

Capacità: Consultare e gestire l'agenda appuntamenti resolvendo o prevenendo non conformità; rintracciare documenti archiviati;

**POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI:** Lavoro dipendente in svariati ambiti: uffici pubblici, musei, strutture sanitarie, studi medici, alberghi e altre strutture ricettive, uffici di informazione turistica, fiere e negozi con mansioni di segreteria, addetti/e al servizio assistenza, centralinisti/e e reception.

#### **BENEFICIARI DEL PERCORSO FORMATIVO:**

- Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto Di lavoro: le specifiche categorie di lavoratori sono individuate dalla Legge di Bilancio 2022 (legge n. 234/2021, art. 1, comma 200);
- Beneficiari di ammortizzatori sociali in assenza di rapporto di lavoro: disoccupati percettori di NASPI o DIS-COLL;
- Beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale: percettori del Reddito di cittadinanza;
- Lavoratori fragili o vulnerabili: giovani NEET (meno di 30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi (55 anni e oltre);
- Disoccupati senza sostegno al reddito: disoccupati da almeno sei mesi, altri lavoratori con minori opportunità occupazionali (giovani e donne, anche non in condizioni di fragilità), lavoratori autonomi che cessano l'attività o con redditi molto bassi;
- Lavoratori con redditi molto bassi (i cosiddetti working poor): il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo sia inferiore alla soglia dell'incapienza secondo la disciplina fiscale.

#### **REQUISITI MINIMI DI ACCESSO COME DA NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Compimento del 16° anno di età e assolvimento dell'obbligo di istruzione e formazione (qualifica triennale leFP) oppure compimento del 18° anno di età

#### **RICONOSCIMENTO CREDITI:**

In ingresso alla formazione, su esplicita richiesta del/della candidato/a si prevede il riconoscimento di crediti formativi. A tal fine si richiede di presentare

all'agenzia formativa esplicita richiesta allegando alla stessa le attestazioni, certificazioni o dichiarazioni di apprendimenti in possesso dell'utente al fine di attivare la procedura di riconoscimento nel rispetto della vigente normativa regionale DGR 988/2019 e smi.

#### **INDENNITÀ DI FREQUENZA:**

Per la partecipazione ai percorsi è prevista una specifica indennità ai soggetti disoccupati over 55 anni (coloro che al momento dell'iscrizione ai percorsi hanno compiuto 55 anni). Sono in ogni caso esclusi dall'indennità i percettori di reddito di cittadinanza, i beneficiari di ammortizzatori sociali a seguito di disoccupazione involontaria o in costanza di rapporto di lavoro ai sensi della normativa vigente. Tale indennità, erogata ai partecipanti aventi diritto al termine del progetto, è pari ad € 3,50 euro/corso (calcolata sulle sole ore di aula e FAD sincrona) a titolo di indennità di frequenza. L'indennità di frequenza è corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale prevista dal percorso frequentato, per il solo primo percorso frequentato, nel limite massimo di euro €100 upskilling ed in ogni caso nella misura resa possibile dall'importo disponibile. L'indennità sarà corrisposta al momento in cui i percorsi del catalogo saranno conclusi e sarà determinata la platea degli aventi diritto; questo potrà avvenire anche a distanza di tempo dal termine del corso.

#### **ENTE ESECUTORE E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO:**

CESCOT PISTOIA SRL Via Galvani, 17 – Loc. S. Agostino -51100 Pistoia

#### **PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO (se previste):**

Al termine di ogni Unità' formativa che articola il corso si prevede la somministrazione di una prova di verifica finalizzata a rilevare l'acquisizione degli apprendimenti. Le prove saranno redatte dal personale docente di concerto con l'EVAC dell'agenzia formativa. Le prove saranno valutate in centesimi e il punteggio minimo per il superamento della prova è 60/100

**CERTIFICAZIONE FINALE:** dichiarazione degli apprendimenti.

**INFORMAZIONI:** il corso è finanziato con i fondi del PNRR, tramite il programma GOL.

### ISCRIZIONI

**Fase 1 - ACCESSO AL PROGRAMMA GOL:** coloro che sono interessati ad iscriversi al corso debbono effettuare l'iscrizione al programma GOL esclusivamente presso i Centri per l'Impiego del territorio toscano (<https://www.regione.toscana.it/-/recapiti-e-orari-degli-uffici-sul-territorio>). Presso il Centro per l'Impiego prescelto ogni beneficiario sarà indirizzato verso uno specifico percorso sulla base degli esiti dell'orientamento. Qualora indirizzato verso le misure 2 Upskilling e 3 Reskilling, il beneficiario potrà iscriversi ad un corso di formazione, rispettivamente di Upskilling (aggiornamento) o Reskilling (riqualificazione), passando pertanto alla fase 2 descritta di seguito.

**Fase 2 - ISCRIZIONI AL CORSO:** nella fase due il beneficiario potrà iscriversi al corso presente nelle misure 2 Upskilling o 3 Reskilling verso le quali è stato indirizzato. Per l'effettuazione della fase 2 il beneficiario potrà recarsi presso un Centro per l'Impiego o presso un'Agenzia per il lavoro. ([https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approvate%2016\\_gennaio\\_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566](https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approvate%2016_gennaio_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566) ).