



Mi formo e lavoro

(Avviso pubblico per la concessione di un voucher formativo e voucher di servizio per l'accompagnamento al lavoro in favore di disoccupati (atto dirigenziale di approvazione n. 383 del 03 luglio 2018)

Offerta formativa IFOA che ti accompagnano al lavoro!

Addetto/a alle attività di informazione e assistenza telefonica

Durata (in ore)	200
Prerequisiti d'ingresso	Diploma di scuola superiore
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>Obiettivo del corso è formare figure in grado organizzare e gestire l'accoglienza, i flussi informativi in entrata ed in uscita, la registrazione, la protocollazione e l'archiviazione dei documenti, la redazione di testi e l'organizzazione di riunioni e trasferte.</p> <p>Erogazione di informazioni via telefono 70 ore: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati; browser internet; specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center; specifiche tecnico-commerciali del prodotto/servizio a cui è orientato il servizio di call center; tecniche di colloquio.</p> <p>Ada Gestione dell'intervista telefonica con il cliente 70 ore: teoria della ricerca di mercato; tecniche di somministrazione interviste e questionari telefonici.</p> <p>Assistenza telefonica 70 ore: Fornire supporto tecnico alle richieste attraverso guide procedurali differenziate per tipologia di chiamata; Fornire informazioni agli interlocutori; Sfogliare librerie e manuali elettronici; Controllare l'esattezza delle informazioni e dei suggerimenti tecnici forniti ai clienti attraverso la lettura di distinte e specifiche tecniche sul prodotto; Verificare l'utilizzo dei tempi e delle informazioni attraverso supporti telematici e informatici; Rispondere ad obiezioni; Consultare "controbiezioni" predisposte dai responsabili delle iniziative.</p> <p>Modulo Informatica per la produttività individuale</p> <p>Concetti di base della Tecnologia dell'Informazione: Dispositivi di memoria, reti informatiche, firma digitale. Uso del computer e gestione dei file: desktop, l'organizzazione e gestione dei file, la gestione delle periferiche. Elaborazione testi Word: la formattazione, l'uso delle tabelle in Word, la stampa unione, domande di verifica. Foglio elettronico Excel: funzioni e formule, formattazione, rappresentazioni grafiche, stampa. Strumenti di presentazione PowerPoint: le funzionalità di base, la formattazione delle slide, gli effetti, la stampa e distribuzione.</p>

Introduzione ad internet, la navigazione nel Web, la ricerca nel Web,
l'uso della posta elettronica, etc.
Normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro
Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro: la normativa di riferimento – corso
base. Rischi specifici (Rilasciato l'attestato come da normativa)
Normativa sulla privacy
Modalità e finalità del trattamento. Tutela privacy dei dati sensibili.
Trattamento dei dati.



Sapere utile

PER INFORMAZIONI

IFOA sede operativa di Bari Via Vitantonio De Bellis n°7, 70126 Bari

Ref. Angela Maria Gioino +39 080 5966510 - **gioino@ifoa.it** www.ifoa.it