



PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE FSE 2014-2020 FONDO SOCIALE EUROPEO IN SINERGIA CON IL FONDO EUROPEO DI SVILUPPO REGIONALE POR 2014 – 2020 – Ob. “Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione” - DGR 1311 DEL 10/09/2018 “PROTAGONISTI DEL CAMBIAMENTO STRUMENTI PER LE PERSONE E LE ORGANIZZAZIONE”. DECRETO DI APPROVAZIONE N 1198 DEL 11/12/2018 - Ente presentatore ASCOM SERVIZI SPA

Progetto

“DIGITAL CUSTOMER CARE OPERATOR”

Codice 1119-0001-1311-2018

ASCOM SERVIZI PADOVA SPA promuove un **PERCORSO GRATUITO** in quanto cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo e rivolto a **DONNE DISOCCUPATE** (ivi comprese inoccupate e inattive), residenti o domiciliate sul territorio regionale.

DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA E OBIETTIVI SPECIFICI DEL PERCORSO

Il progetto ha l'obiettivo di promuovere interventi che favoriscano il reinserimento lavorativo e l'occupabilità di donne disoccupate mediante percorsi di formazione e accompagnamento – orientamento e valorizzazione delle competenze - su misura (taylor made), in un mercato del lavoro sempre più digitale e fatto di “lavori ibridi”.

La figura professionale del DIGITAL CUSTOMER CARE OPERATOR vuole essere un supporto operativo e concreto per facilitare la trasformazione digitale delle PMI del territorio connettendole alle trasformazioni che sono in atto in ottica 4.0.

L'operatrice della DIGITAL CUSTOMER CARE sarà in grado di **facilitare l'adozione di soluzioni digitali** che possono essere di supporto ai diversi processi aziendali quali ad esempio **l'implementazione di CRM** (definizioni, campi di applicazione), **la gestione relazioni con i clienti** (social, web, pagamenti elettronici), **l'e-commerce, i sistemi di prenotazioni on line, i sistemi di analisi dei dati provenienti dal cliente e soluzioni per l'assistenza e la cura del cliente nel pre e post vendita.**

Al termine del percorso le donne potranno impiegare le competenze professionali e trasversali apprese sia in termini di lavoro dipendente, sia in termini di lavoro autonomo per supportare le imprese nel rafforzamento della propria immagine aziendale.

ARTICOLAZIONE DEL PERCORSO

Il progetto prevede differenti tipologie di attività così strutturate:

- **INTERVENTI DI CONSULENZA INDIVIDUALE** - 4 ore
- **INTERVENTI FORMATIVI**
 - “Curare l'immagine aziendale attraverso software e strumenti informatici” – 24 ore
 - “Gestione siti web, web analytics e SEO” – 34 ore
 - “Email marketing e CRM – 28 ore
 - “Social Media marketing e marketing analitico” – 44 ore
- **TIROCINIO IN AZIENDA** – 320 ore
- **INTERVENTI ESPERIENZIALI**
 - “Teatro d'impresa per lo sviluppo delle competenze comunicative” – 8 ore
 - “Elevator camp: dallo sviluppo di un'idea imprenditoriale ai modelli di leadership” – 8 ore
- **INTERVENTI DI CONSULENZA DI GRUPPO** – 4 ore solo per coloro che intendono avviare un'attività imprenditoriale

Sede formativa/consulenziale: Ascom Servizi Padova Spa, P.zza V. Bardella, 3 - Padova

Periodo di realizzazione: orientativamente da Gennaio 2019 – Settembre 2019

DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE

Il progetto è destinato a **8 DONNE DISOCCUPATE** (ivi comprese inoccupate o inattive) **residenti o domiciliate sul territorio regionale, in possesso di DIPLOMA di SCUOLA SUPERIORE o LAUREA TRIENNALE E/O MAGISTRALE.**

Verrà data priorità alla partecipazione di donne over 30.

In caso di titoli di studio non conseguiti in Italia ma all'interno del territorio dell'Unione Europea ogni documento presentato in originale o in copia autentica dovrà essere accompagnato dalla traduzione ufficiale in lingua italiana. In caso di titoli conseguiti fuori dall'Unione Europea, dovrà essere esibito il titolo originale o copia autentica di originale legalizzato o con apostille. Ogni documento deve essere accompagnato dalla traduzione giurata in lingua italiana. È inoltre requisito fondamentale la conoscenza della lingua italiana di livello A2.

La condizione di disoccupato deve essere comprovata dalla presentazione dell'interessato, presso il servizio competente nel cui ambito territoriale si trovi il domicilio del medesimo, accompagnata da una dichiarazione che attesti l'eventuale attività lavorativa precedentemente svolta, nonché l'immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorative.

BENEFIT

La partecipazione è gratuita.

Sono inoltre previsti **per il periodo di solo TIROCINIO:**

- erogazione di una indennità di frequenza di € 350,00 al mese per un massimo di tre mesi per le allieve che raggiungano un monte ore di frequenza pari al 75% del monte ore previsto per il tirocinio (ovvero 320 ore complessive)
- riconoscimento di un voucher di conciliazione di € 200,00 al mese per un massimo di tre mesi, dimostrando di:
 - avere responsabilità di cura nei confronti di minori di età inferiore ai 14 anni e/o disabili/anziani bisognosi, parenti o affini dei destinatari entro il terzo grado, conviventi e/o non conviventi;
 - avere un ISEE non superiore a 30.000 euro;
 - non essere socie e non avere contratti di lavoro in essere con i fornitori dei servizi per i quali si chiede il voucher.

Le selezioni dei partecipanti si terranno il giorno 22 Gennaio 2018 dalle ore 9.00 presso la sede di ASCOM SERVIZI PADOVA SPA P.zza Bardella n 3, 35131 Padova.

L'ammissione al percorso avverrà in conformità ad una graduatoria risultante da un'attività di selezione a cura di una commissione appositamente designata il cui giudizio è insindacabile.

INVIO DOMANDA

La proposta di candidatura (Domanda ammissione ed allegati richiesti) può essere inviata presso gli uffici di ASCOM SERVIZI PADOVA SPA P.zza Bardella, 3 – 35131 Padova o inviata all'indirizzo forma02@ascompd.com entro e non oltre il giorno antecedente le selezioni, ovvero entro **lunedì 21 gennaio 2019 alle ore 17.00.**

La documentazione è la seguente:

- Domanda di partecipazione alle selezioni
- CV in formato europeo (europass) con foto
- Copia fronte retro della carta di identità e del codice fiscale
- Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) in corso di validità e Patto di servizio 150 rilasciati dal Centro per l'Impiego di competenza
- Scheda ISEE

La domanda di partecipazione alle selezioni è scaricabile sul sito www.formazionepadova.com