



La Regione Veneto con decreto di approvazione n. 101 del 25/01/2024 ha autorizzato il progetto cod. 135-0001-1304-2023

## **I.N.I.A.P.A. Veneto** *promuove un percorso di inserimento/reinserimento lavorativo con tirocinio retribuito per inoccupati/disoccupati* **Operatore dell'accoglienza e assistenza clienti**

Progetto 135-0001-1304-2023  
DGR n. 1304 del 30 ottobre 2023 “FORTI: FORMAZIONE e TIROCINIO” - a valere su FONDO SOCIALE EUROPEO PLUS e PR VENETO FSE+ 2021-2027

Posti disponibili: 8

Il progetto mira a formare il profilo professionale dell'Operatore *dell'accoglienza e assistenza clienti*, che si occupa di facilitare l'accesso alla corretta fruizione dei servizi, anche online, da parte dei clienti, fornendo loro strumenti e indicazioni necessari; mette inoltre a disposizione della struttura interna indicazioni raccolte durante lo svolgimento della propria attività e funzionali alla definizione di eventuali adeguamenti nelle procedure di produzione/erogazione dell'attività e dei servizi. La figura si relaziona quotidianamente con i clienti, e all'interno con le funzioni di produzione di beni e servizi, con le funzioni commerciali e di marketing e con i responsabili dell'accoglienza ed assistenza

### Il percorso formativo si compone di:

- Orientamento di gruppo – 2 ore;
- Orientamento specialistico individuale – 4 ore;
- Formazione in aula di gruppo per operatore di assistenza clienti - 100 ore;
- Tirocinio di inserimento lavorativo - 320 ore (2 mesi);
- Valutazione degli apprendimenti – 2 ore;

### Competenze in uscita al termine della formazione in aula di gruppo

- Fornire assistenza ai bisogni e alle attese del cliente
- Gestire le informazioni relative al servizio di accoglienza ed assistenza clienti
- Rilevare la soddisfazione dei clienti
- Curare la mediazione e la facilitazione dei servizi online
- Utilizzare gli strumenti informatici medio-avanzati

Sede del corso: **Noventa Padovana (PD)**

**Destinatari:** soggetti disoccupati ai sensi della Legge n. 26/2019 art. 4 comma 15-quater e del D. Lgs. 150/2015, beneficiari e non di prestazioni di sostegno al reddito, di età superiore ai 18 anni, residenti o domiciliati nel territorio regionale

E' richiesto, come titolo di studio minimo, il conseguimento della **QUALIFICA DI OPERATORE PROFESSIONALE**.

**Indennità di frequenza** L'indennità, pari a € 450,00 lordi/mese, sarà riconosciuta solo se il destinatario avrà raggiunto la frequenza di almeno il 70% del monte ore mensile di tirocinio. Al fine di garantire esperienze qualitativamente valide, il tirocinio deve prevedere un impegno orario di almeno 30 ore settimanali.

L'indennità è compatibile con prestazioni di sostegno al reddito

**Attestazione rilasciata:** al termine del percorso formativo verrà rilasciato un attestato dei risultati di apprendimento

### Presentazione della domanda – Modalità e Termini

Le domande di partecipazione alla selezione, compilate su apposito modello dovranno pervenire

- tramite mail a [padova@iniapa.com](mailto:padova@iniapa.com)
- Consegna a mano presso **I.N.I.A.P.A. Veneto c/o Synthesis Srl Via Panà 56/A Noventa Padovana (PD)**

**Fac simile della domanda di partecipazione da richiedere allo 049 8078751**

Alla domanda dovrà essere allegato:  
-curriculum vitae aggiornato con foto e autorizzazione al trattamento dei dati personali;  
-copia di un documento di identità e del codice fiscale;  
-copia del titolo di studio (o autocertificazione)

**Apertura dei termini:** 02/02/2024

**Chiusura dei termini presentazione domanda:** 04/03/2024 ore 16.00

### Selezione:

I candidati, muniti di valido documento di riconoscimento, sono convocati per lo svolgimento della selezione il **Giorno 05/03/2023 alle ore 09.30 presso I.N.I.A.P.A. Veneto c/o Synthesis Srl Via Panà 56/A Noventa Padovana (PD)**. La mancata presentazione alla selezione equivale a rinuncia all'intervento formativo, anche in caso di impedimento derivante da causa di forza maggiore

### Modalità di selezione:

Durante la selezione sarà prevista una prova scritta inerente al settore della figura professionale proposta, un colloquio di Selezione ed esame Curriculum Vitae. L'ammissione ai corsi avverrà in base ad una graduatoria risultante da prove di selezione, effettuate da una apposita commissione, il cui giudizio è insindacabile. I candidati verranno avvisati dell'esito di selezione tramite telefonata.

Partner operativo:



Per ulteriori informazioni contatta I.N.I.A.P.A. Veneto allo 049 8078751 e allo 041 531 7402

Sede operativa: **Via Panà 56/A Noventa Padovana (PD)**

e-mail: [padova@iniapa.com](mailto:padova@iniapa.com) sito [www.iniapa.com](http://www.iniapa.com)



