

PROGRAMMA OPERATIVO OBIETTIVO CONVERGENZA 2007-2013
FONDO SOCIALE EUROPEO REGIONE SICILIANA
ASSE III – INCLUSIONE SOCIALE



INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO

PROGETTO **FORMAZIONE & LAVORO**

CIP 2007.IT.051.PO.003/III/G/F/6.2.1/0161

BANDO DI SELEZIONE PARTECIPANTI

CIRF in Associazione Temporanea di Scopo con Sintesi soc. coop. soc. onlus, E-Social soc. coop. int. onlus e Call.it soc. coop. soc. onlus, realizzano a **Palermo** il progetto denominato **Formazione & Lavoro**, selezionato nel quadro del Programma Operativo cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo e sulla base dei criteri di valutazione approvati dal Comitato di Sorveglianza del Programma.

Articolo 1. Finalità

Il progetto, della durata complessiva di 18 mesi, è finalizzato a migliorare i livelli di inclusione sociale e lavorativa delle categorie svantaggiate della popolazione siciliana, agendo sul fronte sia del rafforzamento dei saperi e delle competenze, sia della rimozione di forme di discriminazione, così da innescare processi virtuosi di acquisizione della consapevolezza del sé (empowerment) nelle componenti più fragili del mercato del lavoro, in una logica finalizzata a sostenerne l'effettiva integrazione sociale e occupazionale.

Articolo 2. Profilo professionale

Il progetto mira alla formazione di **operatori / operatrici di call center evoluto**.

Si tratta di una figura professionale altamente qualificata che tramite la comunicazione telefonica, ha il compito principale di esaudire le richieste dei potenziali clienti e di quelli già acquisiti (customer base) rilasciando le informazioni richieste e risolvendo criticità, esigenze, errori attribuibili all'azienda e/o risolvibili da essa.

In altre parole, l'operatore di call center, attraverso contatti telefonici effettuati in appositi centri di lavoro organizzati in settori e postazioni, assicura il collegamento tra l'azienda ed il destinatario del servizio, ovvero il cliente, svolgendo un servizio di assistenza tecnica ed informativa.

Nello specifico, l'operatore di call center è un videoterminalista che, grazie alla sua attività inbound e/o outbound, che si trasforma in consulenza, offre un valore aggiunto ai servizi resi ai clienti, consolidando la fidelizzazione degli stessi con l'azienda ed instaurando con essi solide e stabili relazioni, anche al fine di orientare al meglio le loro scelte.

Nel dettaglio, l'operatore di call center evoluto:

- conosce la struttura dei call center, il loro funzionamento, gli strumenti utilizzati e le diverse tipologie di funzioni ed ha adeguate competenze tecnico-operative per potervi operare

- ha buone doti di comunicazione e buone capacità di problem solving, ascolto e interazione
- conosce le tecniche di telemarketing, di comunicazione telefonica e i principi fondamentali per la customer satisfaction
- sa come gestire correttamente la telefonata, come affrontare le lamentele e superare le obiezioni, come gestire i diversi tipi di clienti, in base alla loro personalità.

Completano il profilo professionale l'attitudine alla risoluzione dei problemi, l'orientamento alla relazione con il cliente, la predisposizione al lavoro in gruppo e la capacità di gestire lo stress.

Articolo 3. Destinatari

Il progetto si rivolge a **70 soggetti in età lavorativa** in possesso, alla data di scadenza del bando, dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado
- età superiore ai 18 anni
- condizione di "molto svantaggiato" certificata dal Centro per l'impiego territorialmente competente (rientrano in questa categoria i soggetti inoccupati o disoccupati, ovvero non titolari di rapporti di lavoro di alcun genere da almeno 24 mesi, o che, nei 24 mesi precedenti, non abbiano messo in campo attività tali da perdere lo status di disoccupazione)
- residenza nella Regione Siciliana da almeno sei mesi.

Articolo 4. Attività

Formazione & Lavoro si propone la qualificazione e l'inserimento lavorativo di **70 soggetti** mediante la realizzazione di **4 edizioni** di uno stesso percorso di formazione, orientamento e stage per **operatori / operatrici di call center evoluto**.

Ciascuno dei 4 percorsi avrà la durata di **1.200 ore**.

L'attività di **orientamento e formazione** (della durata complessiva di **162 ore**) sarà articolata in:

- **Insegnamenti di base** (16 ore): la sicurezza sul luogo di lavoro, aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione.
- **Insegnamenti tecnico-professionali** (134 ore): gestione del cliente in front line, elementi tecnici e normativi specifici della commessa da gestire, comunicazione inbound e/o outbound.
- **Insegnamenti trasversali** (12 ore): comunicare in modo etico, gli elementi della comunicazione interpersonale, la competenza comunicativa, dalla comunicazione alla relazione, quando, chi, con chi, che cosa, dove e come si comunica, la comunicazione interna, i livelli della comunicazione, l'analisi transazionale e la PNL, la comunicazione telefonica, la gestione dello stress.

Nella fase dello **stage** (della durata complessiva di **1.038 ore**) gli allievi avranno l'opportunità di applicare e sperimentare nel contesto aziendale quanto appreso in aula, vivendo un'esperienza sul campo che consentirà loro di confrontarsi con le problematiche connesse al lavoro, alla relazione con il cliente, all'organizzazione aziendale etc.

Le attività si svolgeranno a **Palermo** in **Via Ugo La Malfa 63** presso la sede di Sintesi soc. coop. soc. onlus.

L'attività formativa e di orientamento si svolgerà dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 oppure dalle ore 14,00 alle ore 18,00.

Lo stage, invece, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00, secondo turni settimanali di 25 ore definiti dall'azienda.

Articolo 5. Valutazione in itinere, valutazione finale e attestazioni

Durante l'intero percorso progettuale i partecipanti saranno oggetto di valutazione per verificare non solo l'acquisizione delle conoscenze specifiche, delle capacità di analisi e di sintesi, ma anche l'attivazione di comportamenti orientati al lavoro di gruppo ed al raggiungimento degli obiettivi.

Al termine di ciascun modulo tecnico verrà somministrato un test di apprendimento, il cui esito sarà espresso in centesimi. A termine dell'attività formativa, coloro i quali avranno conseguito un giudizio di ammissione non inferiore a 60/100, quale media ponderata dei diversi test, e non avranno superato il 20% di ore di assenza, saranno ammessi alle prove orali.

Soltanto coloro che avranno superato con esito positivo l'attività formativa, avranno accesso allo stage, durante il quale i partecipanti saranno valutati in relazione alla qualità del lavoro, all'adattamento nel gruppo, all'attitudine al rapporto con l'utenza.

Al termine del percorso, coloro che avranno maturato le previste percentuali di presenza e superato positivamente le verifiche in itinere e finali riceveranno:

1. un attestato di frequenza con superamento degli esami finale del **corso di formazione per operatori / operatrici di call center evoluto**
2. un attestato di frequenza del corso di formazione per **addetti/e antincendio rischio medio**
3. un attestato relativo alle stage realizzato corredato da specifico e dettagliato **certificato delle competenze** acquisite.

Articolo 6. Indennità di frequenza

La partecipazione alle attività è obbligatoria e gratuita.

Agli allievi che parteciperanno ad almeno il 70% delle attività di formazione in aula (114 ore su 162) sarà riconosciuta un'indennità di frequenza pari a € 3,00 (tre/00) per ogni ora di attività effettivamente frequentata e dimostrata sull'apposito registro.

Durante l'attività di stage l'indennità sarà pari a € 5,00 (cinque/00) per ogni ora di presenza.

L'indennità, al lordo di eventuali oneri fiscali e previdenziali, verrà erogata, subordinatamente alle anticipazioni erogate dall'amministrazione regionale, al termine dell'attività di formazione in aula e successivamente con cadenza mensile.

Le eventuali spese di viaggio, vitto e alloggio restano a totale carico dei partecipanti.

Articolo 7. Presentazione delle domande

La domanda di ammissione, da redigersi utilizzando l'apposita modulistica (allegato 1), dovrà pervenire a mano ovvero a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno a CIRF Via San Nicola 7a 90146 Palermo **entro e non oltre le ore 13,00 di venerdì 10 gennaio 2014.**

Non farà fede il timbro postale. CIRF non assume alcuna responsabilità per domande pervenute oltre i termini suddetti, anche se in dipendenza da cause di forza maggiore.

Alla domanda di ammissione dovrà essere allegata la seguente documentazione:

1. copia di documento di identità in corso di validità
2. copia del codice fiscale
3. curriculum vitae in formato europeo
4. copia del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo superiore
5. copia di certificato attestante la condizione di "molto svantaggiato" rilasciato dal Centro per l'impiego territorialmente competente

6. copia del certificato di residenza nella Regione Siciliana da almeno sei mesi o autocertificazione
7. n. 2 foto formato tessera (di cui una spillata nello spazio apposito della stessa domanda)
8. altra documentazione soggetta a valutazione (ad esempio, copia del certificato di iscrizione alle liste per il collocamento disabili e categorie protette con percentuale di invalidità fisica non inferiore al 46% (in corso di validità sino al 30 giugno 2015) corredato del verbale di visita medica rilasciato dall'ASL o INPS)

Non saranno ritenute accoglibili le domande:

- pervenute oltre i termini previsti dal presente bando
- non formalizzate utilizzando l'apposita modulistica
- non corredate della documentazione richiesta.

Articolo 8. Selezione dei candidati

Nel caso in cui i candidati fossero in numero superiore ai posti disponibili si procederà alle selezioni, articolate in 3 fasi:

I Fase: valutazione del curriculum vitae

II Fase: prova scritta comprendente test psico-attitudinali e/o logico-matematico e/o tecnici

III Fase: prove orali consistenti in colloqui di gruppo e/o individuali per valutare il grado di motivazione, le attitudini e l'orientamento professionale.

Il punteggio complessivo verrà ripartito nel modo seguente:

max **30 punti** al curriculum vitae: **5 punti** per età pari o inferiore a 30 anni
 10 punti per possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado con indirizzo informatico ovvero titolo superiore nello stesso ambito di specializzazione
 15 punti per iscrizione alle liste per il collocamento disabili e categorie protette competenti per territorio con % di invalidità fisica non inferiore al 46% (in corso di validità sino al 30 giugno 2015)

max **35 punti** alle prove scritte: **1 punto** per ciascuna risposta esatta ai test dal n. 1 al n. 15;
 0 punti per ciascuna risposta errata
 3 punti per ciascuna risposta esatta ai test n. 16 e n. 17;
 0 punti per ciascuna risposta errata
 Fino a **14 punti** per il questionario n. 18 di tipo psico-attitudinale

max **35 punti** al colloquio: fino a **10 punti** per l'aspetto motivazionale
 fino a **10 punti** per l'orientamento
 fino a **15 punti** per l'attitudine

Saranno ammessi alla prova scritta un numero di candidati non superiore a due volte il numero dei posti disponibili.

Terminati i colloqui, la Commissione esaminatrice, sulla base delle risultanze di ogni fase della selezione, stilerà la graduatoria di merito. A parità di punteggio sarà preferito il candidato disabile e, in caso di ulteriore parità i candidati di sesso femminile.

Come ultimo criterio, a parità delle prime condizioni, varrà l'anzianità anagrafica.

Saranno ammessi ai corsi, coloro che si saranno classificati fino alla 70^a posizione.

Le comunicazioni relative alle selezioni (date, sedi, elenchi ammessi ecc.) saranno pubblicate sul sito www.cirf.pa.it entro e non oltre martedì 14 gennaio 2014.

La pubblicazione sul sito ha valore legale di convocazione. Nella data prevista, i candidati dovranno presentarsi presso la sede, entro l'ora prevista, muniti di valido documento di riconoscimento. La mancata partecipazione comporterà l'esclusione di ufficio del candidato.

Articolo 9. Modalità di iscrizione

La pubblicazione degli ammessi ai corsi avverrà esclusivamente sul sito www.cirf.pa.it

Gli aspiranti allievi, entro cinque giorni lavorativi dalla data di pubblicazione dell'elenco degli ammessi, dovranno:

- formalizzare la conferma della partecipazione al corso
- sottoscrivere l'elenco degli allievi e il regolamento d'aula e di stage

La mancata formalizzazione della conferma, entro i termini e con le modalità suddette, verrà considerata, a tutti gli effetti, rinuncia alla frequenza.

Articolo 10. Sbocchi occupazionali

Al termine del percorso integrato, gli orientatori e i tutor stileranno, per ciascuno dei partecipanti che avranno completato il percorso, un profilo contenente oltre ai dati anagrafici e fiscali, le attitudini, le competenze e più in generale le risorse.

Entro un mese dalla chiusura dell'intervento, almeno il 90% dei soggetti, che avranno concluso con successo il progetto, saranno assunti, ed impegnati in commesse relative alla gestione dei servizi di assistenza clienti (CRM) in attività di front line / back office.

Le risorse saranno inserite con contratti a tempo indeterminato, CCNL Cooperative Sociali Livello A2, part-time 30 ore settimanali.

Palermo, 25 novembre 2013

**Per ulteriori informazioni è possibile contattare l'associazione CIRF
telefono 091 5074414, email formazione@cirf.pa.it**

Spett.le
CIRF
Via San Nicola 7 a
90146 Palermo

Oggetto: Progetto "Formazione & Lavoro"
CIP 2007.IT.051.PO.003/III/G/F/6.2.1/0161 CUP G76J13000160009
Richiesta di ammissione alle selezioni.

__I__ sottoscritt _____
nat__ a _____ (prov. _____)
il ____/____/____, C.F. _____
residente in _____ (prov. _____)
indirizzo _____ n. _____ c.a.p. _____
tel _____ cell _____
email _____



chiede di essere ammess_ a partecipare alle selezioni per l'ammissione alle attività del progetto **Formazione & Lavoro** e a tal fine, dopo aver preso visione del bando di selezione, nell'accettarne senza riserva tutte le condizioni, consapevole delle conseguenze civili e penali cui può incorrere in caso di dichiarazioni mendaci o di uso di documenti falsi, così come stabilito dal D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000

dichiara

- di non partecipare ad altri percorsi formativi finanziati dal Fondo Sociale Europeo
- (*eventuale*) di aver presentato analoga istanza per l'ammissione alla selezione di altri progetti e nello specifico al/i progetto/i _____
- di essere in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado titolo superiore
- di essere residente nella regione Sicilia da almeno 6 mesi
- di essere inoccupato disoccupato da almeno 24 mesi
- di non aver riportato condanne penali e di non avere procedimenti penali in corso
ovvero di aver riportato la seguente condanna penale (specificare) _____
ovvero di avere i seguenti procedimenti penali in corso (specificare) _____

Allega, ai sensi dell'art. 7 del bando di selezione, la seguente documentazione:

- copia di documento di identità in corso di validità
- copia del codice fiscale
- curriculum vitae in formato europeo
- copia del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo superiore
- copia di certificato attestante la condizione di "molto svantaggiato" rilasciato dal Centro per l'impiego territorialmente competente
- copia del certificato di residenza nella Regione Siciliana da almeno sei mesi o autocertificazione
- n. 2 foto formato tessera (di cui una spillata nell'apposito spazio)
- altra documentazione soggetta a valutazione.

Data _____

Firma _____

__I__ sottoscritt_ autorizza il trattamento, da parte di CIRF, dei dati personali forniti nella presente domanda di ammissione e dichiara di essere informat_ dei diritti previsti dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 che vengono garantiti da CIRF.

Firma _____