

Industria Servizi Formazione S.r.l. n°OF0157 in partenariato con PERFORMAT S.R.L. n° OF0066, Pont-Tech Srl n° OF0282, Polo Navacchio S.p.A. n° OF0326, Imparaora S.c.a.r.l n° OF0210, Confindustria Toscana Servizi s.c. a r.l. n. OF0106, a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 1999 del 01/02/2023, organizza il seguente corso formativo

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

### AVVISO UPSKILLING PROGETTI FORMATIVI DI AGGIORNAMENTO

#### ZONA TERRITORIALE: PISA

#### Formazione digitale e competenze trasversali

### DENOMINAZIONE CORSO

## Social Customer Care: i Social e la gestione del cliente

Codice Progetto 9011437, n. edizioni 1

Matricola 20232A90524

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

Percorso mirato al rafforzamento delle competenze digitali, all'utilizzo delle tecnologie informatiche e delle competenze trasversali, per l'acquisizione di alcune delle conoscenze e capacità afferenti alle seguenti UC, come da Repertorio Regionale delle Figure Professionali, **per fornire assistenza ai propri clienti e per gestire relazioni di fiducia con gli stessi, attraverso social media**

UC 985 - Promozione della struttura ricettiva

UC 2151 - Promozione del territorio

UC 2136 - Elaborazione piano approvvigionamento e fornitura

#### Contenuti Formativi

- Panoramica e vantaggi sul Social Customer Service: alcuni numeri e dati.
- Strumenti di Social Customer Service.
- Le principali piattaforme di Social Network: Facebook, Twitter, LinkedIn e le applicazioni per l'Instant messaging.
- Conoscenze e competenze del personale che vi verrà dedicato.
- Creare dei processi di Social Customer Service.
- Psicologia del cliente: analizzare i bisogni dei clienti in base ai target.
- Come gestire al meglio il Social Customer Care: le tempistiche e le modalità di risposta, il linguaggio da utilizzare e gli errori da non fare.
- I tool per la gestione del Customer Care sui Social Media.
- Creare un rapporto azienda-cliente: come influenzare le decisioni di acquisto dei clienti e far sì che il cliente "contento" diventi un canale virale ai fini pubblicitari.
- Analisi e misurazione dei risultati: monitoraggio del servizio offerto.
- Le recensioni on line e come si risponde

- Case history: storie di successo e di fallimento nella gestione del Social Customer Care
- Esercitazioni ed applicazioni pratiche

Al fine di garantire la partecipazione con successo al corso è consigliata una conoscenza base delle funzionalità del pc e dei social network.

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA

Il corso prevede n° 20 ore di lezioni in aula informatica.

Le lezioni si svolgeranno in sessioni formative della durata di 4 ore ciascuna, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e/o dalle ore 14.00 alle 18.00, nei giorni dal lunedì al venerdì.

La percentuale di frequenza obbligatoria è il 70% delle ore totali.

#### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

Competenze relative all'utilizzo dei social media per fornire assistenza ai propri clienti e per gestire le relazioni con gli stessi.

- Conoscenze:
  - Principi di customer care
- Capacità:
  - Fidelizzare i clienti, attraverso le politiche di customer care
  - Utilizzare professionalmente i social networks per la comunicazione dei servizi offerti, in relazione alle esigenze del mercato

#### POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI

Le competenze digitali tecnico - professionali e/o trasversali acquisite potranno essere valorizzate presso imprese/organizzazioni, di qualsivoglia settore merceologico e dimensione, che utilizzano il web/i social network per promuovere/vendere prodotti/servizi.

#### 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 leFP triennale) oppure compimento del 18° anno di età.

#### RICONOSCIMENTO CREDITI

Non previsto

**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

POLO NAVACCHIO SPA

Via Giuntini, 63 – Navacchio di Cascina (PI)

#### PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

Al termine del corso, previa frequenza di almeno il 70% delle ore di formazione, verrà effettuata una prova di verifica degli apprendimenti, da effettuarsi con un test a risposta multipla. La soglia di accettabilità per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento: 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)).