



PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE – PROVINCIA DI NUORO - ANNUALITA' 2011/2012

SCHEMA CORSO “Addetto alla gestione delle informazioni al cliente/utente ed alla promozione di servizi ed immagine di una struttura pubblica e privata”

Profilo professionale

Presiede il front ed il back office nelle strutture di comunicazione pubbliche (URP, sportelli polifunzionali, reti civiche, informagiovani, sportelli del cittadino ecc.) o all'interno di aziende private nelle quali sia previsto una attività di vendita o di servizi alla vendita o in generale un contatto diretto con la clientela (es. strutture ricettive e ricreative). La sua funzione principale è quella di fornire tutti gli strumenti e le indicazioni necessarie al cliente per facilitare l'accesso alla corretta fruizione del servizio.

Svolge una funzione di raccordo tra il sistema esterno e la struttura interna aziendale, mediante la trasmissione e la fornitura di indicazioni raccolte durante lo svolgimento della propria attività e che sono funzionali alla definizione di eventuali adeguamenti sulle procedure di produzione/erogazione dell'attività stessa

Contenuti didattici

N° modulo	Titolo del modulo	Ore modulo
1	Accoglienza e orientamento all'apprendimento	4
2	Pari opportunità e non discriminazione	6
3	Mondo del lavoro, imprenditorialità e progettualità	8
4	Informatica	40
5	Lingua Inglese livello base	65
6	Primo Soccorso in Azienda	12
7	Lotta Antincendio Rischio Medio	8
8	Elementi di diritto dell'informazione e della comunicazione	15
9	Norme in materia di privacy	10
10	Comunicazione interpersonale e tecniche di ascolto	50
11	Comunicazione nelle organizzazioni complesse	60
12	Comunicazione Web 2.0 e social media	25
13	Metodologie operative	40
14	Lingua Spagnola livello base	65
15	Elementi di customer care e gestione delle criticità	42
16	Elementi di marketing e promozione di un'organizzazione complessa	50
17	Stage	300
Totale ore		800