

**SCHEDA DESCRITTIVA PERCORSO GOL (Programmato)**

**ID 2907 del 02/12/2022**

Denominazione Percorso	<b>Operatore call center Inbound</b>
Settore Economico Professionale	Area Comune
Tipologia	Lungo
Durata	250 ore

**Unità di Competenza**

Fornire informazioni e assistenza tramite servizio di call center. Gestire dati e informazioni connessi con l'erogazione dell'assistenza telefonica. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali. Proteggere i dati personali e la privacy.

**Descrizione Esigenze**

Le aziende partner esprimono l'esigenza di competenze nell'area della erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita inerenti, in particolare, alla gestione della relazione telefonica con il cliente, nelle diverse fasi di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami e al completamento delle pratiche a supporto dell'assistenza telefonica al cliente, attraverso la compilazione di report di quanto realizzato e di invio di richieste di intervento all'assistenza tecnica. Connesse a tali competenze è segnalata l'esigenza di competenze digitali di navigazione in ambiente web per la ricerca di dati e informazioni di politica e di gestione dei dati personali.

Ore di Formazione Teorica in Presenza (di cui Formazione Digitale)	175 40
Ore di Laboratorio specialistico	
Sede	<i>Via Vicinale Santa Maria del Pianto n. 1, Napoli</i>

Ore di Stage	75
Aziende aderenti (elenco in corso di aggiornamento)	FOUR ITALIA srl, P.IVA 09072081210, Via Della Repubblica 15, Aversa (Ce) - Via San Giovanni 3, Acerra (Na)
	ACTION srl, P.IVA 08475381219, Via Roma 134, Aversa (Ce) - Corso Umberto I 125, Torre Annunziata (Na) - Via Santa Maria La Nova 1, Afragola (Na) - Corso Durante 79, Frattamaggiore (Na)

Indennità Oraria	1 euro
------------------	--------

Livello EQF	3
-------------	---

Info	<a href="http://www.eitd.it/par-gol/">http://www.eitd.it/par-gol/</a>
------	---