

Assistenza Tecnica ai clienti: Social network e App native al servizio dei processi di helpdesk e customer care

San Giovanni in Persiceto

Rif. PA	2022-18742/RER/20
Titolo percorso	Assistenza Tecnica ai clienti: Social network e App native al servizio dei processi di helpdesk e customer care
Area professionale	
Qualifica	
Contenuti del percorso	I contenuti del percorso riguardano: • Assistenza al cliente. Helpdesk di I e di II livello; • Organizzare un processo di assistenza: le basi; • Service Level Agreement (SLA). I servizi e le tempistiche; • I C.R.M. Raccogliere, organizzare e archiviare le informazioni dei clienti; • Ticket system e Tasks manager. Le risorse per gestire il servizio clienti; • I Social Network come strumenti di helpdesk e di customer care; • Programmi di Instant Messaging come strumenti di helpdesk e di customer care.
Descrizione del profilo	Il corso fornisce alcune competenze funzionali ai processi aziendali di Helpdesk e Customer care, fornendo ai partecipanti competenze in merito all'organizzazione dei processi di Assistenza e Supporto tecnico e commerciale. Il partecipante potrà essere inserito in realtà ICT che necessitano di migliorare la propria struttura, dotandola di un ufficio strutturato nell'assistenza post vendita e di supporto di servizi cloud come ad esempio gestione e acquisto di domini web. Il partecipante potrà operare in imprese appartenenti a diverse filiere, necessariamente obbligate a rivedere i propri processi di assistenza e cura del cliente, utilizzando gli strumenti social e web a disposizione.
Attestato rilasciato	Attestato di frequenza
Durata	64 ore
Aula, Stage, Project Work e FAD	Aula: 64 ore
Requisiti di accesso	I partecipanti al corso sono persone che, indipendentemente dalla loro condizione occupazionale, hanno i seguenti requisiti formali e sostanziali: - possesso almeno di un diploma professionale o di un titolo di istruzione secondaria superiore; - residenza o domicilio in Regione Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività; - possesso di buone conoscenze e capacità informatiche/digitali ovvero buone conoscenze degli strumenti informatici (Microsoft Office), del loro utilizzo e della navigazione web. Non possono essere destinatari del percorso i dipendenti pubblici a tempo indeterminato.
Criteri e modalità selezione	Non è prevista selezione. Nel caso in cui il numero dei partecipanti in possesso dei requisiti previsti dal Progetto superi il numero dei posti disponibili, si terrà conto dell'ordine di arrivo delle candidature.
Numero partecipanti	
Data termine iscrizione	Per informazioni contattare l'Organismo di formazione ai riferimenti indicati di seguito.
Data di avvio prevista	Per informazioni contattare l'Organismo di formazione ai riferimenti indicati di seguito.
Tipologia di offerta formativa	Formazione per l'aggiornamento delle competenze di base

<p>Organismi di formazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Associazione Emiliano - Romagnola di centri autonomi di formazione professionale - A.E.C.A • Futura Società Consortile a Responsabilità Limitata • CESCOT S.C.A R.L • Centro di Formazione Professionale Bassa Reggiana Soc. Cons. r.l. • TECHNE Società consortile a responsabilità limitata
<p>Sedi del percorso e informazioni di contatto referente</p>	<p>Cesena: Referente: Lia Benvenuti Tel.: 0547637211 Email: direzione@mailtechne.org</p> <p>Forlì: Referente: Lia Benvenuti Tel.: 0543410711 Email: direzione@mailtechne.org</p> <p>Guastalla: Referente: Stefania Mori Tel.: 0522835217 Email: cfpbr@cfpbr.it</p> <p>Lugo: Referente: Mara Mazzini Tel.: 054522147 Email: mara.mazzini@aeca.it</p> <p>Piacenza: Referente: Francesca Siclari Tel.: 0523347511 Email: f.siclari@donorioneweb.com</p> <p>Ravenna: Referente: Rina Giorgetti Tel.: 0544407189 Email: direzione@engimravenna.it</p> <p>Rimini: Referente: Flavia Degan Tel.: 0541441911 Email: cescot@cescotrimini.com</p> <p>San Giovanni in Persiceto: Referente: Marinella Marchetti Tel.: 0516811411 Email: info@cfp-futura.it</p> <p>San Pietro in Casale: Referente: Marinella Marchetti Tel.: 0516811411 Email: info@cfp-futura.it</p>
<p>Quota di iscrizione individuale</p>	<p>0,00 €</p>
<p>Riferimenti</p>	<p>Operazione Rif. PA 2022-18742/RER approvata con Delibera di Giunta Regionale n.DGR 447/2023 del 27/03/2023 e cofinanziata con risorse del Fondo sociale europeo Plus</p>