

ATTESTATO DI FREQUENZA

Del percorso di formazione per

La Comunicazione Ed. 5

DURATA del CORSO:

ORE 100 - Periodo: dal 04/12/2023 al 22/12/2023

Avviso Multimisura Garanzia Giovani approvato con D.D. n.179 dell'11/11/2020 (BURP n. 157 del 12/11/2020) - PON
"Iniziativa Occupazione Giovani" Piano di Attuazione Regionale Nuova Garanzia Giovani

Percorso formativo: codice 2415 - Sezione 3

CONFERITO A

VALENTINA CORVASCE

Nome e Cognome

Nato/a a SAN GIOVANNI ROTONDO(FG)

Il 18/04/1992

CONSEGUITO PRESSO

WOOM ITALIA S.R.L. - Via Via Tommaso Fiore 15 NOCI (BA)



RILASCIATO IN DATA 22/12/2023

Attestato n. 23101

Quanto è dichiarato nel presente atto è rispondente al vero

Il Responsabile del Corso

Timbro e firma
Riccardo Belviso



Il Responsabile

dell' Organismo Formativo Accreditato

Timbro e firma
Paolo Valenza



▪ Attestato rilasciato ai sensi della L.R. 15/2002 s.m.i. (In accordance with regional law no. 15/2002)

▪ Il presente attestato ha validità nazionale ai sensi del d.lgs. n. 13 del 16 gennaio 2013 e s.m.i.

Ai sensi della L. 12/11/2011, n. 183 il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi.



DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

Rilasciato a

VALENTINA CORVASCE

nato/a a **SAN GIOVANNI ROTONDO(FG)** il **18/04/1992**

a seguito di percorso formativo denominato **La Comunicazione Ed. 5**

denominazione dell'organismo formativo **WOOM ITALIA S.R.L.**

sede di **Via Tommaso Fiore 15 NOCI (BA)**

Data

22/12/2023

Firma del responsabile interno

dell'organismo formativo

Paolo Valenza

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Paolo Valenza", positioned above a horizontal line.

Numero **23101**

1. Abilità/Capacità e conoscenze acquisite

Conoscenze e abilità/capacità tecnico-professionali¹

Denominazione ADA²: gestione del front office e back office

Codice UC 351

Abilità/Capacità

- assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso il colloquio diretto con l'utenza per fornire consulenza, orientamento e assistenza;
- comunicare al responsabile del servizio soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi;
- garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso all'informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalla normativa;
- gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni;
- rilevare i bisogni e le attese degli utenti per prevenire situazioni di inefficienza dei servizi;

Conoscenze

- elementi di customer care per gestire il colloquio con il cliente/utente in caso di disservizio sulla fruizione;
- legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte;
- legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy;
- lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera;
- struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo;
- tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei diversi codici da impiegare nel colloquio con il pubblico;
- tecniche e metodologie di comunicazione aziendale per gestire i rapporti interni con gli altri settori operativi;

Denominazione ADA³: gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente

Codice UC 356

Abilità/Capacità

- favorire l'accesso al materiale promozionale e informativo mediante una appropriata diffusione nel rispetto degli utenti con esigenze speciali;
- lavorare in team con gli altri collaboratori della struttura al fine di realizzare un'ampia offerta;
- acquisire ampia consapevolezza del ruolo anche rispetto a singoli clienti comprese le utenze speciali ;
- realizzare materiale informativo elementare per la promozione dei servizi e le prestazioni dell'ente;
- assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso una comunicazione diretta e/o virtuale con l'utenza;

Conoscenze

- elementi di conoscenza del contesto territoriale, sociale e culturale ;
- psicologia della comunicazione per gestire l'approccio con i clienti, comprese le utenze speciali,

¹ riportate come da repertorio regionale delle figure professionali

² riportate come da repertorio regionale delle figure professionali

³ riportate come da repertorio regionale delle figure professionali

nell'ambito dello strumento promozionale;

- tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei codici promozionali da impiegare nelle modalità di informazione;
- elementi di sociologia e psicologia per la realizzazione degli allestimenti tenendo conto delle caratteristiche dell'utenza di riferimento;
- principi di comunicazione aziendale e pubbliche relazioni per gestire la comunicazione in coerenza con la strategia comunicativa e la gestione dell'immagine aziendale;
- strumenti, tecniche e strategie di informazione e comunicazione telematica per la predisposizione e gestione delle informazioni in tempo reale e in formato accessibile;

2. Percorso di acquisizione di Abilità/Capacità e conoscenze

Percorso di formazione formale

2.1 Periodo di svolgimento del percorso: dal **04/12/2023** al **22/12/2023**

2.2 Denominazione del percorso formativo di riferimento: **La Comunicazione Ed. 5**

2.3 Durata complessiva del percorso di riferimento in ore: **100**

2.4 Percorso effettivamente svolto in ore: **94.72**

3. Articolazione delle Unità Formative (UF)

▪ Unità formativa n. 2645

Durata (in ore): 70

Modulo ' 1 Gestione del front office e back office

Contenuti

elementi di customer care per gestire il colloquio con il cliente/utente in caso di disservizio sulla fruizione; legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte; legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy; lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera; struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo; tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei diversi codici da impiegare nel colloquio con il pubblico; tecniche e metodologie di comunicazione aziendale per gestire i rapporti interni con gli altri settori operativi

Modalità di verifica dell'apprendimento (*modalità di realizzazione delle prove intermedie*)

TEST A RISPOSTA MULTIPLA

▪ Unità formativa n. 2646

Durata (in ore): 30

Modulo 2 ' Gestione della promozione dei servizi e dell'immagine dell'ente

Contenuti

elementi di conoscenza del contesto territoriale, sociale e culturale; elementi di sociologia e psicologia per la realizzazione degli allestimenti tenendo conto delle caratteristiche dell'utenza di riferimento; principi di comunicazione aziendale e pubbliche relazioni per gestire la comunicazione in coerenza con la strategia comunicativa e la gestione dell'immagine aziendale; psicologia della comunicazione per gestire l'approccio con i

clienti, comprese le utenze speciali, nell'ambito dello strumento promozionale; strumenti, tecniche e strategie di informazione e comunicazione telematica per la predisposizione e gestione delle informazioni in tempo reale e in formato accessibile; tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei codici promozionali da impiegare nelle modalità di informazione

Modalità di verifica dell'apprendimento (*modalità di realizzazione delle prove intermedie*)

TEST A RISPOSTA MULTIPLA

4. Stage

Nessuno stage

5. ALTRE INFO

6. EVENTUALI ANNOTAZIONI INTEGRATIVE

Nessuna annotazione

Il presente attestato si compone del numero di pagine indicate in piè di pagina