

## Bando di selezione per l'ammissione di n° 18 allievi al percorso di formazione OPERATORE DEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CIG 4788941720 - CUP B26G12000520009 Decreto Dirigenziale n. 136 del 14/12/2012

**FINALITÀ E OGGETTO DELL'AVVISO:** Il Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze nel settore CRM (Customer Relationship Management) e Servizi Avanzati 'KIBSLAB', con sede in Ascea presso la Fondazione Alario, promuove la realizzazione di un percorso formativo post-diploma per la figura professionale di **OPERATORE DEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**, in grado di gestire la relazione con i clienti, con le funzionalità relative alle vendite, al service management e al marketing su CRM e, pertanto, di:

- ✓ Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso
- ✓ Cogliere e interpretare preferenze e richieste del cliente
- ✓ Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente
- ✓ Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente
- ✓ Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente
- ✓ Rilevare il grado di soddisfazione del cliente utilizzando appositi strumenti e traducendo i feedback ottenuti in Elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
- ✓ Fornire informazioni rispondenti alle richieste del cliente
- ✓ Interagire con la clientela extra-nazionale
- ✓ Acquisire competenze specialistiche relativamente a campagne marketing, elenchi marketing su CRM
- ✓ Condurre una campagna CRM di Direct marketing
- ✓ Monitorare e gestire il processo di vendita dal cliente potenziale alla chiusura
- ✓ Conoscere le funzionalità di gestione delle vendite su CRM che consentono di tenere traccia e gestire il potenziale del processo di vendita
- ✓ Conoscere gli strumenti utilizzati per analizzare ed elaborare le informazioni sulle vendite.

**DESCRIZIONE DEL PROFILO PROFESSIONALE:** L'OPERATORE DEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT possiede il know how necessario alla configurazione dell'offerta complessiva dei servizi; è, altresì, in grado di organizzarne il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate, in una costanza di rapporto con il cliente/utente, sotto la supervisione del Tecnico del Customer Relationship Service. Il suo ruolo è finalizzato alla facilitazione dell'accesso alla corretta fruizione dei servizi, attraverso la fornitura, all'utenza, di strumenti e indicazioni indispensabili. Presiede il front e/o il back office nelle strutture di comunicazione pubbliche - nelle sue varie declinazioni professionali - o all'interno di aziende private nelle quali sia prevista un'attività di comunicazione o contatto diretto con l'utenza. Svolge un'attività di orientamento nelle strategie di ricerca delle informazioni in rete e di supporto nell'utilizzo delle risorse tecnologiche per la fruizione dei servizi in un'ottica di marketing sociale, culturale e territoriale.

**DURATA DEL CORSO DI FORMAZIONE:** Il percorso formativo in oggetto avrà la durata di **600 ore**, di cui **450 ore** di formazione d'aula e **150 ore** di stage.

**SOGGETTO ATTUATORE:** L'attuazione del percorso è affidata al partner del KIBSLAB Centro Studi per la Programmazione e lo Sviluppo - codice accreditamento 00812/09/05.

**REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE:** Il corso è rivolto a **18 allievi**. La partecipazione al corso sarà altresì garantita anche a **3 uditori**, scelti in ordine progressivo scorrendo la graduatoria finale approvata al termine delle selezioni.

Saranno ammessi alla selezione del corso coloro che, al **13/11/2015** (data di pubblicazione del bando sul quotidiano La Repubblica) siano in possesso dei seguenti requisiti:

- **cittadinanza italiana** (possono inoltre partecipare i cittadini degli altri Stati Membri dell'Unione Europea e i cittadini extracomunitari, purché in possesso di valido passaporto ovvero di valido permesso di soggiorno)
- **residenza in Regione Campania da almeno 6 mesi**
- **età compresa tra i 18 e i 34 anni**
- **diploma di Scuola Media Superiore**
- **disoccupati o inoccupati** non impegnati nella frequenza di dottorati di ricerca e/o corsi di formazione professionale o specializzazioni post-laurea, che prevedano forme di retribuzione, o nella frequenza nell'anno che precede la scadenza del presente bando di un altro corso di formazione, finanziato dalla Regione Campania, sia con risorse del Fondo Sociale Europeo che nazionali.

A parità di punteggio saranno considerati, nell'ordine di rappresentazione, requisiti preferenziali:

- il possesso delle seguenti tipologie di Diploma di Scuola Media Superiore: Istituto Tecnico Professionale; Istituto Tecnico Industriale
- **conoscenza certificata dell'informatica:** ECDL, EIPass, Microsoft IC3
- **conoscenza certificata della lingua inglese**
- **minore età del candidato.**

**MODALITÀ E TERMINI DI PARTECIPAZIONE:** Il candidato dovrà presentare **a pena di esclusione**, la documentazione di seguito riportata:

- **DOMANDA DI PARTECIPAZIONE** al corso di formazione per la figura professionale OPERATORE DEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, con **DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE** da compilare secondo il format scaricabile dal portale di progetto all'indirizzo internet [www.kibslab.it](http://www.kibslab.it)
- **CURRICULUM VITAE**, compilato su apposito modello europeo scaricabile dal portale di progetto all'indirizzo internet [www.kibslab.it](http://www.kibslab.it)
- Fotocopia di valido **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO** e del **CODICE FISCALE**
- per i candidati stranieri: fotocopia di valido **PASSAPORTO** ovvero di valido **PERMESSO DI SOGGIORNO**.

Il candidato potrà presentare la domanda - corredata degli allegati indicati, in unico plico chiuso con chiara e completa indicazione del mittente e della dicitura "Bando di selezione per l'ammissione al percorso di formazione "OPERATORE DEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT" CIG 4788941720 - CUP B26G12000520009" - ai seguenti indirizzi e con le seguenti modalità:

- **con consegna a mano** presso la sede operativa del C.S.P.S. Centro Studi per la Programmazione e lo Sviluppo sita in Napoli (NA), via Molise 7/9, località Gianturco, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00;

o, **alternativamente**, presso la sede della Fondazione Alario per Elea-Velia Onlus, sita in Ascea (Sa) al Viale Parmenide, frazione Marina, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00

- **con servizi postali (raccomandata a/r - corriere)**, all'indirizzo C.S.P.S. Centro Studi per la Programmazione e lo Sviluppo, via Molise 7/9, località Gianturco | 80142 Napoli (NA), o, **alternativamente**, a Fondazione Alario per Elea-Velia Onlus, Viale Parmenide, frazione Marina | 84046 Ascea (Sa).

La documentazione, completa di tutti gli allegati, dovrà pervenire entro e non oltre le ore **13:00** del giorno **4 dicembre 2015**, data di scadenza del bando (**non farà fede il timbro postale**). Le domande incomplete o inoltrate fuori termine saranno dichiarate nulle.

**PROCEDURA DI SELEZIONE:** I candidati ammessi alle prove di selezione dovranno presentarsi muniti di un valido documento di riconoscimento e, in caso di candidati provenienti da paesi extracomunitari, di un valido permesso di soggiorno. Le prove di selezione saranno così articolate:

1. **Verifica e valutazione dei Titoli posseduti dai candidati.** Il punteggio finale massimo di **20/100** sarà così attribuito:

- **voto del diploma (max 20 punti)**  
da 97 a 100: **20 pt.** | da 94 a 96: **15 pt.** | da 90 a 93: **10 pt.** | da 60 a 89: **5 pt.**

3. **Prova scritta** strutturata in 45 domande di cui:

- n° 25 di cultura generale o del settore di riferimento della figura target, attraverso un questionario a risposte multiple
- n° 10 di lingua inglese
- n° 10 di informatica.

La prova scritta avrà una durata di **60 minuti**.

A seguito di valutazione degli elaborati sarà attribuito **1 punto** per ogni risposta esatta e **0 punti** per ogni risposta sbagliata o non data. Il punteggio conseguibile in questa prova è pari ad un massimo di **45/100**, in ragione dei seguenti valori: **25 punti** test cultura generale; **10 punti** test lingua inglese; **10 punti** test informatica.

3. **Colloquio orale:** Il colloquio orale tenderà a valutare le motivazioni dei partecipanti e l'interesse per il profilo professionale previsto dal corso. Il risultato di questa prova consentirà di attribuire a ciascun candidato un punteggio massimo di **35/100**.

Le selezioni saranno svolte di fronte alla Commissione esaminatrice appositamente costituita, presieduta da un funzionario della Regione Campania. Le prove di selezione si svolgeranno nei giorni **21.22.23 dicembre 2015** presso la sede di seguito indicata:

- C.S.P.S., via Molise 7/9, località Gianturco | Napoli.

Le comunicazioni relative alle selezioni (candidati ammessi, esclusi, data e orario di svolgimento) saranno consultabili nella Sezione Bandi del portale di progetto, all'indirizzo internet [www.kibslab.it](http://www.kibslab.it), almeno 48 ore prima dell'inizio delle selezioni.

**GRADUATORIE FINALI:** I risultati delle prove di selezione e la graduatoria finale dei candidati idonei (ammessi e non ammessi) saranno pubblicate nella Sezione Bandi del portale di progetto, all'indirizzo internet [www.kibslab.it](http://www.kibslab.it), entro **72 ore** dalla conclusione delle selezioni. Saranno ammessi alla frequenza i primi **18** con il punteggio più alto (e gli ulteriori 3 come uditori).

**SEDE DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ:** Le attività didattiche si svolgeranno presso la sede del C.S.P.S. Centro Studi per la Programmazione e lo Sviluppo - Via Molise 7/9, località Gianturco | Napoli.

Le attività di stage si terranno presso le aziende partner di progetto. L'ordine di associazione tra discente e azienda è effettuato privilegiando il criterio della residenzialità.

**ORARI DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ:** Le attività didattiche si svolgeranno secondo il calendario del corso, che prevede una frequenza giornaliera di **4 ore** per le attività d'aula, e di **8 ore** per le attività di stage. E' consentito un numero di ore di assenza, a qualsiasi titolo, pari a **120 ore (20% del totale del monte ore)**. Gli allievi che supereranno tali limiti perderanno automaticamente il diritto a partecipare al percorso formativo. La **frequenza è obbligatoria**.

**RIMBORSO SPESE E VOUCHER ESAMI:** Agli allievi (escluso gli uditori che non siano divenuti titolari, durante il percorso formativo, a seguito di rinuncia da parte di allievi ammessi) che avranno frequentato almeno l'80% delle ore di corso sarà riconosciuta - a titolo di rimborso spese - una indennità del valore di € 450,00. Sarà, inoltre, riconosciuto un voucher di accreditamento Microsoft per l'esame **Microsoft Dynamics CRM Application**, del valore di € 150,00.

**CERTIFICAZIONI RILASCIATE:** Sono ammessi alle valutazioni finali gli allievi che abbiano frequentato almeno l'80% delle ore formative.

A tutti gli allievi che supereranno gli esami finali, saranno rilasciate le attestazioni di frequenza e le seguenti certificazioni:

- Certificazione delle competenze in uscita.
- Certificazione esame **Microsoft Dynamics CRM Application**, rilasciata da Microsoft.
- Certificazione esame di Lingua Inglese da A1 a C2 del **CEFR** per il corrispondente livello in uscita, rilasciata da Fondazione Alario - Centro Trinity n. 58845.

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:** Ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti dai candidati sono trattati per le finalità di gestione del presente bando e per la successiva gestione del rapporto medesimo. Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione, pena l'esclusione dalla selezione. L'interessato gode dei diritti di cui all'art. 7 del citato decreto legislativo, tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano nonché il diritto di far rettificare, aggiornare, completare o cancellare i dati erronei, incompleti o raccolti in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Il presente Bando può essere scaricato dai siti web [www.kibslab.it](http://www.kibslab.it), [www.fondazionalario.it](http://www.fondazionalario.it) e [www.cpsviluppo.it](http://www.cpsviluppo.it)

Ascea, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE del CdA KIBSLAB scarl  
Tommaso Chirico