

Bando di selezione per l'ammissione di n° 12 allievi al percorso di formazione SPECIALISTA IN 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-laurea per la figura professionale di **SPECIALISTA IN 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:

- ✓ 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
- ✓ Fornire informazioni rispondenti alle richieste del cliente
- ✓ Acquisire competenze specialistiche relativamente a campagne ed elenchi marketing su CRM
- ✓ Conoscere le funzionalità di gestione delle vendite su CRM che consentono di tenere traccia e gestire il potenziale del processo di vendita
- ✓ Conoscere le tecniche per la personalizzazione di un CRM, necessarie per soddisfare le esigenze specifiche delle imprese
- ✓ Gestire le diverse operazioni comuni della piattaforma, la formulazione di query e l'esecuzione di tali operazioni
- ✓ Sviluppare flussi di lavoro e processi aziendali

DESCRIZIONE DEL PROFILO PROFESSIONALE: Lo **SPECIALISTA IN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT** è in grado di sovrintendere e gestire i processi di Marketing, Vendita e Post Vendita, attraverso l'utilizzo di report per il monitoraggio e l'analisi delle attività di marketing e vendite. Sviluppa e gestisce i flussi di lavoro e i processi aziendali. Possiede il know how necessario alla gestione delle vendite su CRM e alla sua personalizzazione. È dotato di conoscenze per l'utilizzo dei metodi CRM Service, comuni per tutte le entità. Possiede knowledge e know how per la gestione di eventi critici, sia in termini di sicurezza che per ciò che concerne l'XR Management.

DURATA DEL CORSO DI FORMAZIONE: Il percorso formativo in oggetto avrà la durata di **1300 ore**, di cui **830 ore** di formazione d'aula e **470 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 **12 allievi**. La partecipazione al corso sarà, altresì, garantita anche a **2 uditori**, scelti in ordine progressivo scorrendo la graduatoria finale approvata al termine delle selezioni.

Saranno ammessi alla selezione 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**
- **laurea triennale e/o specialistica/magistrale**
- **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:

- **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 **SPECIALISTA IN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**, con **DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE** da compilare secondo il format scaricabile dal portale di progetto all'indirizzo internet www.kibslab.it
- **CURRICULUM VITAE**, compilato su apposito modello europeo scaricabile dal portale di progetto all'indirizzo internet 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 "SPECIALISTA IN 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:
 - laurea nelle discipline **Ingegneria, Informatica, Matematica, Fisica, Economia: 10** punti
 - **esperienze documentate** nel settore di riferimento: **10** punti
2. **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 da una 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, 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, entro **72 ore** dalla conclusione delle selezioni. Sono ammessi alla frequenza i primi **12** candidati con il punteggio più alto (e gli ulteriori 2 come uditori).

SEDE DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ: Le attività didattiche d'aula 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 **dal lunedì al venerdì** secondo il calendario del corso, che prevede una frequenza giornaliera di **8 ore** sia per le attività d'aula che per le attività di stage. E' consentito un numero di ore di assenza, a qualsiasi titolo, pari a **260 ore** (20% del totale del monte ore). Gli allievi che supereranno tale limite 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 una indennità, a titolo di rimborso spese, del valore di € 600,00. Saranno, inoltre, riconosciuti due voucher di accreditamento per gli esami **Microsoft Dynamics CRM Application** e **CRM Implementations**, del valore complessivo di € 250,00.

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 competenze in uscita.
- Certificazione esame **Microsoft Dynamics CRM Application**, rilasciata da Microsoft.
- Certificazione esame **Microsoft CRM Implementations**, 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 che ne deriva. 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, www.fondazionalario.it e www.cpsviluppo.it

Ascea, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE del CdA KIBSLAB scarl
Tommaso Chirico