

Operazione Rif. PA 2021-16415/RER

approvata con D.G.R. n. 1610 del 18/10/2021

Fondo Regionale per l'occupazione delle persone con disabilità di cui all'art. 19 della L.R. n. 17/2005 e ss.mm.ii

“Percorsi di formazione permanente per l'occupabilità e l'adattabilità – Ambito territoriale Ravenna”

Progetto 29

VENDITA E ASSISTENZA CLIENTI

Contenuti del percorso

VENDITA E ASSISTENZA CLIENTI: i contenuti saranno dettagliati sulla base delle esigenze formative del gruppo di destinatari e verteranno su: la gestione del cliente dalla vendita all'assistenza (accoglienza, ascolto e problem solving); la comunicazione analogica, razionale, emotiva - l'ascolto attivo empatico; la gestione dei conflitti.

Durata: 32 Ore

Destinatari: • Persone disabili in cerca di lavoro iscritte al collocamento mirato di Ravenna secondo quanto previsto dalla Legge n. 68/1999;
• Persone disabili ai sensi della Legge n. 68/1999 occupate nonché persone con disabilità acquisita in costanza di rapporto di lavoro.

I partecipanti alle attività finanziate dovranno essere residenti o domiciliati in regione Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività (minimo 6 – massimo 14 partecipanti).

Indennità di partecipazione: Il percorso è gratuito, inoltre, si specifica che è previsto il riconoscimento dell'indennità di frequenza nella misura di euro 3,10 per ora frequentata fino ad un massimo di euro 413,17 mensili

Attività di sostegno nei contesti formativi: In caso di necessità e a seconda del fabbisogno dei partecipanti, potranno essere attivati servizi di tutoraggio personalizzato, nonché altri servizi e misure individualizzate, ivi compresa, ad esempio, la mediazione linguistica individuale e/o la Lingua Italiana dei Segni

Periodo di svolgimento Marzo 2022 / Settembre 2023

Il corso verrà attivato al raggiungimento del numero minimo di partecipanti.

Attestato rilasciato: Frequenza.

Soggetti attuatori: **AECA**, Associazione Emiliano-Romagnola di Centri Autonomi di formazione professionale (**Titolare dell'operazione**); **Partner: ANGELO PESCARINI SCUOLA ARTI E MESTIERI** Società Consortile a responsabilità limitata; **IAL** Innovazione Apprendimento Lavoro Emilia Romagna S.r.l. Impresa Sociale.

Informazione e iscrizione: Contattare il numero 800 910 656 dalle 09:00 alle 13:00 dal lunedì al venerdì.