



PROGETTO LAVORARE PER TRE

CIP 2007.IT.051.PO.003/III/G/F/6.2.1/0113
CUP G75E12000160009

RIAPERTURA BANDO DI SELEZIONE ALLIEVI

Premesso che l'Amministrazione Regionale con nota prot. n. 17259 del 29 aprile 2013 ha autorizzato il subentro dell'impresa Colloquia Multimedia s.p.a. e con nota prot. n. 29903 del 2 agosto 2013 ha autorizzato l'ampliamento dei destinatari disabili, si procede alla riapertura del bando di selezione di n. **100 soggetti** (di cui **75 soggetti disabili** e **25 soggetti molto svantaggiati**) da avviare in **cinque diverse edizioni** di un percorso di formazione, orientamento e work experience con sede a **Erice (TP)** o **Marsala (TP)**.

ART. 1 – FINALITÀ

Il progetto, selezionato nel quadro del Programma Operativo cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo e sulla base dei criteri di valutazione approvati dal Comitato di Sorveglianza del Programma, mira a sostenere la qualificazione e l'inserimento lavorativo di soggetti disabili e svantaggiati mediante la realizzazione di cinque diverse edizioni di un percorso integrato di formazione, orientamento e work experience per **operatori di contact center evoluto e customer relationship management (CRM)**.

L'effettuazione della selezione di cui al presente bando non comporta che l'ATS REM/Colloquia assuma alcun obbligo nei confronti dei partecipanti relativamente alla prosecuzione delle attività previste dal presente bando e dal progetto.

ART. 2 – DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE

Il percorso si rivolge a soggetti in possesso, alla data di scadenza del bando (**4 novembre 2013**), dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola media secondaria
- età superiore ai 18 anni
- stato di disoccupazione / inoccupazione
- residenza nella Regione Siciliana da almeno sei mesi.

Ed inoltre, per i **soggetti disabili**:

- condizione di disabilità certificata dai competenti uffici ASL
- iscrizione alle liste per il collocamento disabili e categorie protette

per i **soggetti svantaggiati**:

- possesso dello stato di disoccupazione o in cerca di occupazione non inferiore a 24 mesi.

Costituisce **causa di esclusione dalle selezioni** la presenza, rilevabile dal certificato di iscrizione alle liste di collocamento disabili ovvero dalla certificazione di invalidità, di patologie inficianti l'udito, la vista e/o la parola nonché eventuali prescrizioni ostative e/o incompatibili con lo svolgimento delle attività di work experience in call center (ad esempio, l'eventuale divieto di lavoro su turni).

I soggetti proponenti si riservano di sottoporre la documentazione attestante lo stato di invalidità a preventiva valutazione medica, al fine di evidenziare eventuali ulteriori incompatibilità con l'attività lavorativa del call center.

ART. 3 – ARTICOLAZIONE DIDATTICA

Il percorso formativo proposto si svilupperà per la durata complessiva di **1.200 ore**.

Al fine di privilegiare al massimo l'apprendimento esperienziale, i moduli formativi ed orientativi si svilupperanno complessivamente per la durata di 60 ore pari al 5% dell'intero percorso. Seguiranno le work experience, della durata di 1.140 ore pari al 95% dell'intero percorso.

FORMAZIONE IN AULA

Durata: 60 ore

Obiettivo del corso, di carattere prevalentemente pratico, è fornire oltre ad alcune nozioni fondamentali, soprattutto capacità e competenze in materia di tecniche e strategie di vendita, gestione del rapporto qualità tra servizio atteso e servizio ricevuto dal cliente, tecniche relative alla comunicazione telefonica, ascolto empatico e attivo del cliente per meglio rispondere alle esigenze dell'utenza, utilizzo dei sistemi telematici.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi, si è pensato ad un percorso articolato in tre diversi ambiti di insegnamento e relativo ai seguenti contenuti:

Insegnamenti di base (20 ore): La sicurezza sul lavoro di lavoro, aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro, i principali fattori di rischio, le misure di prevenzione e protezione, elementi di pronto soccorso.

Insegnamenti tecnico-professionali (20 ore): Introduzione al call center; i servizi di aziende del settore Utilities; i servizi di aziende del settore giochi legali; i servizi di aziende del settore trasporti.

Insegnamenti trasversali (20 ore): La comunicazione telefonica inbound, la capacità d'ascolto e l'efficacia della risposta; il CRM; Sviluppo delle attitudini al problem solving; come gestire lo stress della telefonata; principi fondamentali della customer satisfaction; la certificazione di qualità ISO 9001:2008; il marketing commerciale; il customer service.

Le lezioni si svolgeranno secondo un calendario di massima che prevede attività **dal lunedì al sabato** dalle 9.00 alle 14.00.

Al termine di ciascun corso di formazione, i partecipanti, che avranno maturato almeno l'80% delle ore di presenza e conseguito un giudizio di ammissione non inferiore a 60/100, saranno ammessi a sostenere una **verifica finale**.

Le prove di esame comprenderanno:

- a) una **prova scritta**, sugli argomenti affrontati durante il corso;
- b) un **colloquio**, durante il quale l'allievo discuterà aspetti pratici connessi alla formazione.

Al termine del percorso formativo, coloro che avranno superato la verifica finale riceveranno:

1. un **attestato** di frequenza con superamento degli esami finale del **corso di formazione per operatore di contact center evoluto e customer relationship management (CRM)**
2. un **attestato** per ricoprire il ruolo di **addetto alla gestione delle emergenze in pronto soccorso e salvataggio in aziende a rischio medio e basso**. L'attestato ha validità triennale.

WORK EXPERIENCE

Durata: 1.140 ore

Nel corso della work experience gli allievi avranno l'opportunità di applicare e sperimentare nel contesto aziendale quanto appreso in aula, vivendo un'esperienza sul campo che consentirà loro di confrontarsi con le problematiche connesse al lavoro, alla relazione con il cliente, all'organizzazione aziendale etc.

Dall'altro lato, la work experience rappresenterà per l'azienda un'ottima occasione per conoscere, valutare e selezionare i futuri occupati.

L'attività di work experience si svolgerà dal **lunedì al sabato**, dalle 8.30 alle 23.00, secondo turnazioni orarie, stabilite dall'azienda, di **mediamente 30 ore settimanali**.

ART. 4 – MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

La domanda di ammissione alle selezioni, da redigersi utilizzando l'apposita modulistica, dovrà pervenire a **REM s.r.l. c/o Palazzo Sales in Via Vito Carvini 1, 91010 Erice (TP), entro e non oltre le ore 12.00 del 4 novembre 2013**. Non farà fede il timbro postale.

La consegna a mano dovrà essere concordata previo contatto telefonico.

REM s.r.l. non assume alcuna responsabilità per domande pervenute oltre i termini suddetti, anche se a causa di forza maggiore.

Alla domanda - contenente l'autocertificazione del possesso dei requisiti e la dichiarazione di essere consapevoli che la partecipazione alla selezione non comporta alcun impegno da parte dell'ATS REM/Colloquia alla realizzazione dei corsi, del progetto e delle attività in esso previste - dovranno essere **allegati**:

1. curriculum vitae in formato europeo con fotografia
2. fotocopia di valido documento di identità
3. fotocopia del codice fiscale
4. fotocopia del diploma di scuola media secondaria o titolo superiore
5. (eventuale) fotocopia di certificazione attestante la conoscenza di lingue straniere (livello C del QCER)

ed inoltre, se **soggetti disabili**:

6. copia del certificato di disabilità certificata dai competenti uffici ASL,
7. copia dell'iscrizione alle liste per il collocamento disabili e categorie protette

se **soggetti svantaggiati**:

8. copia di certificato di pronta disponibilità attestante il possesso dello stato di disoccupazione o in cerca di occupazione non inferiore a 24 mesi

Non saranno ritenute accoglibili le domande:

- pervenute oltre i termini previsti dal presente Bando;
- non corredate, in tutto o in parte, della documentazione prescritta.

ART. 5 – SELEZIONE DEI CANDIDATI

Il processo di selezione sarà articolato in tre fasi:

- I FASE** valutazione del curriculum vitae (max **30 punti**) attribuendo
- 10 punti per possesso diploma perito informatico
 - 10 punti per possesso laurea triennale o magistrale o v.o.
 - 10 punti per possesso laurea in lingue straniere
 - 5 punti per possesso certificazione conoscenza lingue livello C del QCER
 - 5 punti per età pari o superiore a 30 anni (data di nascita antecedente il 4 novembre 1982)
- II FASE** prova scritta comprendente test logico-attitudinali e/o logico-matematico e domande a risposta chiusa (max **35 punti**) attribuendo
- 1 punto per ogni risposta esatta
 - 0 punti per ogni risposta errata o non indicata
- III FASE** prove orali consistenti in colloqui di gruppo e/o individuali per valutare il grado di motivazione, le attitudini e l'orientamento professionale (max **35 punti**) attribuendo
- max 15 punti al curriculum lavorativo
 - max 10 punti alla motivazione
 - max 10 punti alla valutazione globale

Le selezioni si svolgeranno a **Erice (TP) in via Vito Carvini 1** presso **Palazzo Sales**, in due sessioni separate: la prova scritta e la prova orale.

Saranno ammessi alla prova scritta, fissata per il **7 novembre 2013**, un numero di candidati non superiore a cinque volte il numero dei posti disponibili per categoria (disabili / svantaggiati).

Saranno successivamente ammessi al colloquio, fissati a partire dall' **11 novembre 2013**, un numero di candidati non superiore al doppio del numero di posti disponibili per categoria (disabili / svantaggiati).

Saranno valutati **inidonei** i soggetti per i quali si evidenzieranno motivi ostativi e/o incompatibilità con la futura attività lavorativa.

Terminati i colloqui, la Commissione esaminatrice, sulla base delle risultanze delle tre fasi della selezione, stilerà **due distinte graduatorie di merito: una per i soggetti disabili, l'altra per i soggetti svantaggiati.**

A parità di punteggio sarà preferito il candidato più anziano.

Saranno ammessi ai corsi, nel rispetto delle percentuali fissate dall'Avviso, i soggetti disabili classificatisi fino alla 75^a posizione e i soggetti svantaggiati classificatisi fino alla 25^a posizione.

Sarà facoltà dei soggetti proponenti, ammettere, compatibilmente con le capacità delle strutture disponibili, eventuali uditori in misura non superiore al 20% degli allievi ammessi. Il giudizio della Commissione è insindacabile.

Nel caso in cui i soggetti idonei risultassero in numero inferiore ai posti disponibili, si procederà ad un'ulteriore apertura del bando di selezione e a ulteriori selezioni.

Eventuali variazioni di date e/o il dettaglio dei calendari delle prove saranno pubblicati sul sito www.rem.pa.it a partire dal 5 novembre 2013.

La pubblicazione sul sito ha valore legale di convocazione. Nella data prevista, i candidati dovranno presentarsi presso la sede, entro l'ora prevista, muniti di valido documento di riconoscimento.

La mancata partecipazione alla prova scritta e/o alla prova orale, comporterà l'esclusione di ufficio del candidato.

ART. 6 – INDENNITÀ DI FREQUENZA

Agli allievi che parteciperanno ad almeno il 70% delle attività di **formazione in aula** (42 ore su 60) sarà riconosciuta un'indennità di frequenza pari a **€ 3,00** (tre/00) per ogni ora di attività effettivamente frequentata e dimostrata sull'apposito registro.

Durante il periodo di **work experience** l'indennità oraria di frequenza per ogni tirocinante, è di **€ 5,00** (cinque/00), fino ad un massimo di 1.140 ore.

L'indennità, al lordo di eventuali oneri fiscali e previdenziali, verrà erogata, da REM S.R.L. subordinatamente alle anticipazioni erogate dall'amministrazione regionale, con cadenza bimestrale.

Qualora fossero ammessi uditori, a questi non sarà riconosciuta alcuna indennità.

Le eventuali spese di viaggio, vitto e alloggio restano a totale carico dei partecipanti.

ART. 7 – MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La comunicazione di ammissione sarà eseguita **esclusivamente** attraverso la pubblicazione sul sito **www.rem.pa.it** dell'elenco degli ammessi.

Gli aspiranti allievi, **entro cinque giorni lavorativi** dalla data di pubblicazione sul sito dell'elenco degli ammessi, ovvero entro diversa data pubblicata sul sito, dovranno:

- formalizzare la conferma (o rinuncia) alla partecipazione tramite apposito modulo
- sottoscrivere l'elenco degli allievi e il regolamento d'aula.

ART. 8 – PROSPETTIVE OCCUPAZIONALI

Al termine del percorso, gli orientatori e i tutor stileranno, per ciascuno dei partecipanti che avranno completato il percorso, un profilo contenente oltre ai dati anagrafici e fiscali, le attitudini, le competenze e più in generale le risorse.

Entro un mese dalla chiusura dell'intervento, almeno il 70% dei soggetti che avranno concluso con successo il progetto, saranno assunti ed impegnati in commesse relative alla gestione dei servizi di customer relationship management (CRM) multilingue e multicanale.

Le risorse saranno inserite con contratti a tempo indeterminato, CCNL Commercio Inquadramento 5 Livello, Qualifica "Addetto alle attività di CRM", part-time o full-time.

Palermo, 7 ottobre 2013

Per ulteriori informazioni:

REM s.r.l. tel 091 534060 email formazione@rem.pa.it www.rem.pa.it

Palazzo Sales Via Vito Carvini 1 91010 Erice (TP)

Gi uffici ricevono previo appuntamento.