

**PROGRAMMA OPERATIVO OBIETTIVO CONVERGENZA 2007 - 2013
FONDO SOCIALE EUROPEO REGIONE SICILIANA ASSE III INCLUSIONE SOCIALE**



Unione Europea
Fondo Sociale Europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Regione Siciliana



Fondo Sociale Europeo

INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO

**PROGETTO
LAVORARE PER TRE**

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

BANDO DI SELEZIONE ALLIEVI

REM s.r.l. in Associazione temporanea di scopo con 3G s.p.a., nell'ambito del Programma Operativo Obiettivo Convergenza 2007 – 2013, Fondo sociale europeo della Regione Siciliana, Asse III "Inclusione Sociale", seleziona n. **100 soggetti** (di cui **75 soggetti disabili** e **25 soggetti molto svantaggiati**) da avviare in un'attività di formazione, orientamento e work experience a **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 call center evoluto**.

ART. 2 – DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE

Il percorso si rivolge a soggetti in possesso, alla data di scadenza del bando (**4 ottobre 2012**), 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, non inferiore al 46%
- iscrizione alle liste per il collocamento disabili e categorie protette con percentuale di invalidità fisica non inferiore al 46%

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 recepito 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): Gestione del cliente in fl, cps, ull-vull-lna-wlr, assurance commerciale, adsl, dial up, gestione apparati, iptv, cross cps-ull-vull-lna-wlr-adsl, assurance amministrativa, disattivazioni, provisioning, frodi, fatturazione, credito, tecniche e modelli di comunicazione scritta efficace.

Insegnamenti trasversali (20 ore): Gli elementi della comunicazione interpersonale, la competenza comunicativa, dalla comunicazione alla relazione, quando, chi, con chi, che cosa, dove e come si comunica, Problem Solving e Customer Care, la comunicazione interna, i livelli della comunicazione, l'analisi transazionale e la PNL, la comunicazione telefonica, la gestione dello stress.

Le lezioni si svolgeranno nell'ambito di 3 settimane, secondo il seguente **calendario di massima**:

edizione 1 e 2	dal 12 nov al 30 nov 2012	dal lun al ven	dalle 9.00 alle 13.00
edizione 3	dal 12 nov al 30 nov 2012	dal lun al ven	dalle 14.00 alle 18.00
edizione 4	dal 3 al 21 dic 2012	dal lun al ven	dalle 9.00 alle 13.00
edizione 5	dal 3 al 21 dic 2012	dal lun al ven	dalle 14.00 alle 18.00

Al termine di ciascun corso di formazione, i partecipanti saranno ammessi a sostenere una **verifica finale**. Agli esami saranno ammessi coloro i quali avranno conseguito un giudizio di ammissione non inferiore a 60/100 e non abbiano superato il 20% di ore di assenza.

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 call center evoluto**
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 9.00 alle 21.30, secondo turnazioni orarie, stabilite dall'azienda, di 25 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., Via Sofocle 23 90143 Palermo, **entro e non oltre le ore 12.00 del 4 ottobre 2012**. Non farà fede il timbro postale.

REM S.R.L. non assume alcuna responsabilità per domande pervenute oltre i termini suddetti, anche se in dipendenza da cause di forza maggiore.

Alla domanda 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. fotocopia certificato di residenza

ed inoltre, se **soggetti disabili**:

6. copia del certificato di disabilità certificata dai competenti uffici ASL, non inferiore al 46%
7. copia dell'iscrizione alle liste per il collocamento disabili e categorie protette con percentuale di invalidità fisica non inferiore al 46%

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

Nel caso in cui le domande pervenute superassero i posti disponibili (pari a 100), si realizzerà selezione.

Il processo di selezione sarà articolato in tre fasi:

- I FASE** valutazione del curriculum vitae (max **30 punti**) attribuendo
- | | |
|----------|--|
| 5 punti | per possesso laurea triennale |
| 10 punti | per possesso laurea triennale con votazione di 110 con lode |
| 15 punti | per possesso laurea magistrale o v.o. |
| 20 punti | per possesso laurea magistrale o v.o. con votazione di 110 con lode |
| 5 punti | per laurea in lingue straniere o scienze statistiche ed equipollenti |
| 5 punti | per età pari o superiore a 30 anni (data di nascita antecedente il 5 ottobre 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 |
| -0,25 | per ogni risposta errata |
| 0 | per ogni risposta 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 6,5 punti | al curriculum lavorativo |
| max 6 punti | alla motivazione |
| max 13,5 punti | agli interessi e alle impressioni caratteriali |
| max 9 punti | alla valutazione globale |

Le selezioni si svolgeranno in due sessioni separate: la prova scritta e la prova orale.

Saranno ammessi alla prova scritta, fissata per il **10 ottobre 2012**, 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 dal **15 ottobre 2012**, un

numero di candidati non superiore al doppio del numero di posti disponibili per categoria (disabili / svantaggiati).

Terminati i colloqui, la Commissione esaminatrice, sulla base delle risultanze di ogni fase 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 che 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.

Eventuali variazioni di date e/o il dettaglio dei calendari delle prove saranno pubblicati sul sito www.rem.pa.it a partire dal 5 ottobre 2012.

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 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, a cadenza bimestrale.

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, dovranno recarsi presso 3G Deal & Research per:

- 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 da 3G Deal & Research s.r.l., ed impegnati in commesse relative alla gestione dei servizi di outbound e vendita.

Le risorse saranno inserite con contratti a tempo indeterminato, CCNL Telecomunicazioni Inquadramento 2 Livello, Qualifica "Addetto alle informazioni telefoniche", part-time.

Palermo, 12 settembre 2012

Per ulteriori informazioni:

REM s.r.l.

Tel 091 534060

Email formazione@rem.pa.it