



OPERAZIONI FORMATIVE FINALIZZATE A FAVORIRE L'INSERIMENTO E
REINSERIMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO

BANDO DI AMMISSIONE

Art.1

Istituzione dell'operazione formativa

Preso atto che:

- con Deliberazione di Giunta Regionale del Molise n. 411 del 07/11/2020 e n. 451 del 26/11/2020 è stata attivata l'azione 6.1.1 del POR Molise FESR - FSE 2014-2020- "Misure di politica attiva, con particolare attenzione ai settori che offrono maggiori prospettive di crescita (ad esempio nell'ambito di: green economy, servizi alla persona, servizi socio – sanitari, valorizzazione del patrimonio culturale, ICT)", la Regione Molise ha approvato l'Avviso pubblico "per la presentazione di operazioni formative finalizzate a favorire l'inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro";
- con D.D. n. 6566 del 27/11/2020 la Regione Molise ha accreditato, ai sensi della D.G.R. 533/12 e ss.mm.ii, l'Organismo di Formazione Professionale Holder Solutions Srl e ne ha dichiarata idonea per lo svolgimento di attività di formazione la sede operativa sita in Campobasso alla Via d'Amato n.3;
- con D.D.I Dip. n. 152/2021 la regione Molise ha ammesso a finanziamento la proposta formativa per un importo di € 39.219,00;
- prima della concessione del finanziamento l'Amministrazione ha effettuato le verifiche delle dichiarazioni contenute nell'Allegato A all'Avviso, presentato in sede di istanza;
- con D.D. n. 1639 del 31/03/2023 la Regione Molise ha concesso il finanziamento di € 39.219,00 per la proposta formativa D32B22002240009;

è istituito, presso Holder Solutions Srl, il corso di "**Operatore Servizio ai clienti**", finanziato dalla Regione Molise nell'ambito del POR MOLISE FESR FSE 2014/2020 Azione 6.1.1 Misure di politica attiva, con particolare attenzione ai settori che offrono maggiori prospettive di crescita.

Art. 2

Finalità del corso, obiettivi formativi e sbocchi occupazionali

Il percorso formativo si struttura in maniera tale da consentire lo sviluppo di conoscenze che, trasversalmente, garantiscano una corretta conduzione delle operazioni di servizio al cliente. Il profilo professionale è in grado di lavorare con la strumentazione ed i software utilizzati dall'azienda, sa elaborare le informazioni e proporre soluzioni. È in grado quindi di gestire il cliente e di migliorarne la customer experience garantendo l'accrescimento della customer fidelity. Sa utilizzare tecnologie innovative applicate ai servizi proposti, sfruttando l'intelligenza artificiale negli step di processo, ma anche i sistemi tradizionali di comunicazione. Sa utilizzare i diversi paradigmi di comunicazione sia verbali che scritti, ha ottime capacità relazionali e di ascolto.

Il percorso formativo si struttura prevedendo due aree di insegnamento, una trasversale di "Salute, Prevenzione e Sicurezza" ed una specifica di "Gestione del

servizio clienti". L'intervento concentra la sua attenzione quindi sullo sviluppo di competenze che consentano un agevole accesso al settore e che garantiscano un notevole livello qualitativo del servizio.

Art. 3

Caratteristiche del corso: modalità di frequenza ed indennità agli allievi

Il percorso formativo in "Operatore Servizio ai Clienti" avrà una durata complessiva di n. 780 ore articolata in n. 300 ore di aula didattica (di cui n. 126 ore di esercitazioni) e n. 480 ore di Stage/Work Experience.

Il percorso formativo avrà inizio presumibilmente nel mese di maggio 2023 e si concluderà presumibilmente entro il mese di ottobre 2023.

Le ore di didattica in aula saranno erogate presso la sede accreditata dell'Odf Holder sita in Campobasso alla Via D'Amato n. 3.

Le ore di Stage/Work Experience saranno da svolgersi nei locali delle aziende partner del percorso formativo. Le attività dedicate allo Stage/Work experience prevedono un'indennità di frequenza allievi quantificata in € 4,00 per ogni ora di effettiva presenza. L'importo dell'indennità di frequenza sarà erogato al termine del percorso formativo a condizione che l'allievo frequenti almeno l'80% delle ore complessive previste.

Art. 4

Destinatari e requisiti per l'ammissione

Il percorso formativo in "Operatore Servizio ai Clienti" è rivolto ad un massimo di 8 allievi. Nello specifico sono da possedere al momento della presentazione della candidatura per la partecipazione i requisiti seguenti:

- la residenza o il domicilio nel territorio della Regione Molise da almeno sei mesi;
- non avere in corso partecipazioni ad altri progetti e/o iniziative finanziati a valere sul POR Molise FESR FSE 2014-2020, compreso gli interventi finanziati nell'ambito del Programma Regionale Garanzia Giovani;
- essere in stato di disoccupazione, ai sensi dell'art. 19 del Decreto Legislativo n. 150 del 14 settembre 2015 – possesso di Did Online.

L'Istituzione effettuerà i controlli e gli accertamenti previsti sulla veridicità delle dichiarazioni presentate, ai sensi di quanto disposto dal DPR 445/200.

I candidati che renderanno dichiarazioni mendaci decadranno automaticamente dall'iscrizione, fatta comunque salva l'applicazione delle ulteriori sanzioni amministrative e/o penali previste dalle norme vigenti.

Art.5

Selezione e graduatoria

Il bando di ammissione rimarrà aperto, a far data dalla pubblicazione sul sito

www.holdersolutions.it, per 21 giorni. Acquisita la domanda, esclusivamente on-line, saranno calendarizzati i colloqui non prima del decimo giorno successivo a quello di pubblicazione del bando. Il candidato dovrà presentare in sede di colloquio il CV in formato europeo. Laddove, in seguito ai colloqui di selezione, non si dovesse raggiungere il numero minimo di candidati idonei che possa garantire il regolare svolgimento del percorso formativo, sarà data nuova possibilità di iscrizione al corso con lo scopo di raggiungere il numero utile di partecipanti.

Al termine dei colloqui di selezione sarà redatto un elenco dei candidati con l'indicazione degli esiti della selezione: saranno indicati i candidati idonei ammessi alla frequenza del corso in ordine alfabetico e, a seguire, la graduatoria degli altri candidati idonei non ammessi (secondo il punteggio ottenuto) alla frequenza del corso. Per ragioni di privacy ai non idonei sarà comunicato l'esito via e-mail. La valutazione complessiva seguirà i seguenti criteri/parametri:

Criterio	Parametri
Colloquio (80 pt.)	<ul style="list-style-type: none">• Motivazioni generali per la partecipazione al progetto• Caratteristiche personali qualificanti ai fini della realizzazione del progetto• Disponibilità rispetto alle esigenze di servizio (es. calendario, orario, turni)• Particolari capacità relazionali e qualità umane possedute dal candidato• Attitudine e capacità di lavoro di gruppo• Correttezza, chiarezza e sinteticità dell'esposizione
CV (10 pt.)	Altre capacità anche acquisite in pregresse esperienze
Donna (5 pt)	SI/NO (con ulteriore priorità in caso di parità di punteggio)
Disocc. L.D. (5 pt)	SI/NO (con ulteriore priorità in caso di parità di punteggio)

La graduatoria verrà pubblicata sul sito dell'OdF Holder www.holdersolutions.it entro 10 giorni dalla data dei colloqui.

La pubblicazione ha valore di comunicazione ufficiale agli interessati.

Qualora un allievo ammesso intenda rinunciare – prima dell'avvio delle attività didattiche o in itinere – dovrà darne tempestiva comunicazione all'OdF. In tal caso l'allievo rinunciatario potrà essere sostituito qualora le ore di didattica erogate siano inferiori o pari al 20% del monte ore complessivo al fine di consentire il successo dell'attività formativa. È considerato rinunciatario d'ufficio l'allievo che risulti assente

ingiustificato per cinque giornate di lezioni consecutive.

Art. 6

Incompatibilità

Il percorso formativo è incompatibile con l'aver beneficiato o l'aver in corso partecipazioni ad altri progetti e/o iniziative finanziati a valere sul POR Molise FESR FSE 2014-2020, compreso gli interventi finanziati nell'ambito del Programma Regionale Garanzia Giovani e sul PSR Molise 2014 - 20.

Art. 7

Modalità e termini per la presentazione della domanda

La domanda di partecipazione è digitalizzata ed è reperibile sul sito www.holdersolutions.it e dovrà pervenire entro il giorno 24 aprile 2023.

Le domande di partecipazione saranno automaticamente acquisite dal sistema digitale dell'OdF.

Le comunicazioni relative ai colloqui e comunque tutte le comunicazioni relative al percorso formativo di cui al bando avverranno via e-mail all'indirizzo fornito in fase di iscrizione.

In sede di colloquio è richiesto ai partecipanti di consegnare la seguente modulistica che si definirà quale parte integrante e sostanziale della domanda di partecipazione:

1. copia del Curriculum Vitae (*formato europeo*);
2. fotocopia fronte-retro di un documento di riconoscimento in corso di validità.
3. Dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro – DID Online;
4. Eventuale certificazione lingua inglese;
5. Eventuale certificazione ICT.

Art. 8

Trattamento dei dati personali

I dati acquisiti in esecuzione del presente bando saranno trattati con procedure prevalentemente

informatizzate e solo nell'ambito della procedura selettiva per la quale sono conferiti e conservati dal Dipartimento competente, nel rispetto della disciplina di cui al Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, per il periodo strettamente necessario per l'utilizzo dei dati stessi nell'ambito dei procedimenti amministrativi correlati e nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente in termini di conservazione della documentazione. Il conferimento e la raccolta dei dati sono obbligatori per l'istruzione delle procedure selettive e, qualora si tratti di dati sensibili, è effettuata ai sensi della legislazione vigente.

Il titolare dei dati è Holder Solutions srl, presso il quale gli interessati potranno esercitare i loro diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento citato.

Art. 9
Responsabile del procedimento

Responsabile del procedimento è la Dott.ssa Rosaria Ferraiuolo.

Art. 10
Pubblicità

Il presente Bando è pubblicato per via telematica sul sito internet:
www.holdersolutions.it