

## **Verbale di Accordo**

Roma, 16 marzo 2021

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni, unitamente  
alle RSU TCC

### **Premesso che**

1. TIM S.p.A. il 9 novembre 2020 ha siglato un accordo con le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni, unitamente al Coordinamento Nazionale RSU di TIM per il ricorso al Fondo Nuove Competenze.
2. E' stato pubblicato il Decreto del 22 gennaio 2021 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze che, modificando il precedente Decreto del 9 ottobre 2020, regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze istituito dal D.L. n. 34/2020 (art. 88, comma 1), convertito con modificazioni in L. n. 77/2020 e successivamente integrato dal D.L. n. 104/2020.
3. Telecontact Center S.p.A., società del Gruppo TIM, opera nel settore delle Telecomunicazioni, strategico per lo sviluppo economico e sociale del Paese, ed occupa alle proprie dipendenze, alla data del 01 marzo 2021, 1.948 persone (al netto del personale Dirigente) dislocate sull'intero territorio nazionale, con sedi in 7 comuni.
4. La Società, al fine di rispondere all'attuale situazione economica derivante dall'emergenza epidemiologica - che ha reso evidente l'esigenza di accelerare la fase di transizione verso l'adozione di nuove tecnologie e nuovi servizi digitali - intende avviare un intenso e tempestivo percorso di adeguamento dei propri modelli organizzativi e produttivi mediante l'introduzione di innovazioni organizzative e tecnologiche. Tale profonda trasformazione può essere realizzata soltanto attraverso l'innalzamento del livello del capitale umano impiegato in azienda, ampliando e ridefinendo le competenze possedute dai lavoratori.

5. Fra gli interventi adottati da Telecontact Center S.p.A. si inserisce una profonda riorganizzazione delle attività finalizzata a consentire la diffusione dei nuovi modelli organizzativi e produttivi di lavoro agile, orientati alla flessibilità del luogo di lavoro - alternando giornate di lavoro in sede e da remoto - a una sempre più marcata autonomia professionale delle proprie risorse. Inoltre, il processo di trasformazione industriale in corso, rende indispensabile la realizzazione di percorsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione professionale che, partendo dalla valorizzazione del background delle persone, puntano all'acquisizione delle new capabilities necessarie per affrontare le sfide aziendali in particolare sulla dimensione tecnica e sulla metodologia del Project Management per l'apprendimento di nozioni di alto profilo e l'utilizzo di strumenti e metodi di lavoro strutturati ed efficaci.
6. Le Parti, con il presente accordo, intendono realizzare una specifica intesa di rimodulazione dell'orario di lavoro mediante l'attivazione del Fondo Nuove Competenze ai sensi dell'art. 88 del D.L. n. 34/2020, convertito in Legge n. 77/2020 come modificato dall'art. 4 D.L. n. 104/2020, convertito in Legge n. 126/2020 e ai sensi del Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 che regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze.
7. Le Parti, nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 88, D.L. 34/2020 convertito in Legge n. 77/2020 e dal Decreto Interministeriale 22 gennaio 2021, con la presente intesa intendono definire una pluralità di progetti formativi sulla base dei quali avviare percorsi personalizzati di sviluppo delle competenze dei lavoratori coerenti con i fabbisogni organizzativi e produttivi aziendali, finalizzati all'innalzamento del "capitale umano" all'interno del perimetro occupazionale di Telecontact Center, progettati anche tenendo conto, in quanto aderenti ai fabbisogni di nuove competenze da sviluppare, degli *standard* professionali e di qualificazione definiti nell'ambito del Repertorio Nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015, al fine di favorire i lavoratori nel riconoscimento e nella spendibilità delle competenze acquisite in esito ai percorsi di apprendimento.
8. Le Parti prendono atto che, ai sensi del D.M. 30 giugno 2015, il Quadro di riferimento nazionale dei Repertori regionali è soggetto a procedure di manutenzione e adeguamento ordinario e straordinario, anche su sollecitazione delle parti sociali e delle rappresentanze sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale e che la descrizione dei fabbisogni aziendali in termini di nuove competenze potrà eventualmente concorrere all'implementazione del Repertorio nazionale.
9. L'analisi delle professioni, della loro evoluzione dovuta ai mutamenti organizzativi e tecnologici in atto nei mercati del lavoro, del loro rapporto con le caratteristiche quantitative e qualitative dell'offerta formativa, ha portato l'Azienda a modelli di rappresentazione delle professioni basati sulle competenze professionali, in modo da consentire di evidenziare le conoscenze e abilità caratterizzanti ogni figura in maniera dettagliata.
10. Questo favorisce una progettazione della formazione centrata sulle competenze, agganciata al Sistema professionale di TIM e delle Società del Gruppo che a sua volta mira ad ancorarsi all'Atlante lavoro, al Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione, formazione, delle qualificazioni professionali e delle

relative competenze certificabili, attraverso una Convenzione stipulata da TIM il 21 luglio 2020 con INAPP - Istituto Nazionale dell'Analisi delle Politiche Pubbliche - e la costituzione di un Gruppo di Lavoro congiunto. L'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni rappresenta una mappa precisa del lavoro e delle qualificazioni, descrive i contenuti del lavoro in termini di attività e di prodotti-servizi potenzialmente erogabili nello svolgimento delle stesse attività descritte. Il Repertorio delle Qualificazioni, previsto dal D.Lgs. 13/2013 è un'ampia banca dati, che comprende tra l'altro i profili professionali; il Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali è il riferimento per la certificazione delle competenze in esso previsto. Entrambi fanno parte dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni. L'aggancio del Sistema professionale all'Atlante lavoro consente l'adozione di un linguaggio formalizzato istituzionale, nazionale ed europeo, il link con le logiche istituzionali di costruzione dei mestieri e delle competenze dei dipendenti. Al contempo si contribuisce alla manutenzione ordinaria dell'Atlante lavoro stesso, mettendo il know-how di TIM e delle Società del Gruppo a disposizione della collettività. L'insieme di queste iniziative favorisce una generale armonizzazione, modellizzazione e standardizzazione del Sistema professionale di TIM e delle Società del Gruppo.

11. Il rapporto di lavoro dei dipendenti Telecontact Center S.p.A., con qualifica di Quadro e Impiegato è disciplinato dal C.C.N.L. per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, dalla contrattazione di secondo livello nonché dalla regolamentazione aziendale tempo per tempo vigenti.
12. Ai sensi dell'art. 4 comma 3 del decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 che regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze, il piano di sviluppo può essere presentato in modalità cumulativa, dalla azienda capogruppo, in caso di aziende partecipate al 100%.
13. La Società Capogruppo, TIM SPA, dà atto di possedere i requisiti tecnici, fisici e professionali utili a progettare ed erogare direttamente la formazione prevista dai progetti formativi, ed in particolare:
  - a) Rispetto ai requisiti tecnici:
    - un sistema informativo a supporto del processo di formazione E2E che permette la gestione dei piani formativi dalla raccolta dei fabbisogni fino alla consuntivazione e monitoraggio delle azioni formative;
    - una piattaforma che permette la fruizione di corsi *on demand*, di percorsi *blended* dedicati per figura professionale, con una *Home Page* dinamica e ricca di *news* e suggerimenti, canale video, sezione MOOC, profilazione interesse utente, CV formativo e storico della propria formazione, *open badge* e certificazioni riconosciute.
  - b) Rispetto ai requisiti fisici:
    - 9 sedi territoriali della *Academy* che TIM ha dedicato esclusivamente alla formazione (Milano, Torino, Padova, Bologna, Genova, Roma, Napoli, Bari,

Palermo) con complessive 22 aule attrezzate, per un totale di 640 posti, pienamente rispondenti ai protocolli di sicurezza “anti Covid19”.

- c) Rispetto ai requisiti professionali:
- una *faculty* di docenti composta da professionisti della formazione (certificati *social & digital educator*) e da colleghi che mettono a disposizione il loro *know-how* attraverso lezioni in aula e virtuali, *training on the job* e *learning objects*.

Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue:

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo.
2. I fabbisogni di adeguamento dei modelli produttivi ed organizzativi cui Telecontact Center S.p.A. intende rispondere attraverso la presente intesa e mediante il ricorso al Fondo Nuove Competenze riguardano in particolare:
  - **Innovazione dell'organizzazione:** introduzione di innovazioni organizzative che consentano di adattare le attività alle innovazioni del contesto, puntando ad integrare i sistemi con un cambiamento del mindset delle persone in ottica di project management, ad accrescere le competenze e migliorare i modelli di business per cogliere le opportunità offerte dalla tecnologia;
  - **Nuovi strumenti e tecnologie:** diffusione di strumenti, metodologie e conoscenze per facilitare il lavoro agile, mettendo in condizione i lavoratori di apprendere anche nuove modalità di approccio al lavoro, grazie alle nuove tecnologie abilitanti la trasformazione e lo sviluppo di servizi e soluzioni digitali innovative, come il 5G e le piattaforme digitali per puntare, inoltre, allo sviluppo di soluzioni e servizi che avranno un forte impatto sulla vita quotidiana e sul modo di fare impresa, toccando sia gli ambiti dell'industria che della Pubblica Amministrazione.
  - **Miglioramento dei processi produttivi:** che prevedono un maggiore e più diffuso utilizzo del lavoro agile per supportare i lavoratori nell'affrontare le trasformazioni sociali, economiche e tecnologiche in atto e sviluppare un nuovo modello organizzativo e comportamentale basato su una maggiore autonomia professionale valorizzando e arricchendo le competenze individuali; è inoltre importante lo sviluppo di servizi e strumenti basati sull'utilizzo di tecnologie innovative quali: il 5G, *Big Data*, *Iot* e *DevOps*, con l'obiettivo di rendere i lavoratori parte attiva nel processo di sviluppo e di cambiamento del tessuto industriale di Telecontact Center.
3. In riferimento alle esigenze indicate al punto 2) la Società ha individuato precisi fabbisogni in termini di maggiori o nuove competenze da sviluppare attraverso i progetti formativi dedicati ai singoli

lavoratori, meglio descritti nell'allegato che costituisce parte integrante del presente accordo, che tra l'altro individua - per profilo professionale aziendale - le nuove competenze necessarie.

4. Le Parti, in relazione a quanto previsto ai precedenti punti 2 e 3, convengono di rimodulare l'orario di lavoro dei lavoratori interessati dai suddetti progetti formativi in modo che le ore in riduzione dell'orario di lavoro, previste dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 siano destinate ai relativi percorsi di sviluppo delle competenze. La predetta rimodulazione dell'orario di lavoro non comporterà alcuna conseguenza sulla retribuzione – diretta, indiretta e differita – corrisposta ai lavoratori interessati né sugli aspetti contributivi e previdenziali.

La rimodulazione dell'orario di lavoro sarà applicata ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato in forza presso Telecontact Center S.p.A., compresi i lavoratori *part-time*, pari a un numero massimo di **1.948** unità, ossia di tutti dipendenti della Società con qualifica di Quadro e Impiegato destinatari dei progetti di sviluppo delle competenze, in funzione dei propri fabbisogni.

Fermo restando il numero massimo di ore di formazione non superiore a 250 ore *pro capite*, il numero di ore dell'orario di lavoro da destinare ai percorsi di sviluppo delle competenze per ciascun dipendente potrà variare da un minimo di **26,5** ore ad un massimo di **176,5** ore in relazione alle esigenze individuali rilevate. Il dettaglio relativo alle ore di formazione previste per ciascun percorso inserito nei progetti formativi è riportato nell'allegato, che è parte integrante del presente accordo.

5. Le Parti si danno reciprocamente atto che la formazione effettuata ai sensi della presente intesa non comprende in alcun modo formazione obbligatoriamente prevista ai sensi di legge o di contratto.
6. Le ore destinate alla formazione per lo sviluppo delle competenze ai sensi della presente intesa sono da intendersi a tutti gli effetti comprese nell'orario contrattualmente previsto per ciascun lavoratore e come tali riconosciute attraverso la copertura del relativo costo retributivo e contributivo a favore dell'azienda, a carico del Fondo Nuove Competenze con le modalità indicate dalla legge e dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021, al fine di realizzare quella riduzione di orario di lavoro di cui all'art. 88, comma 1 D.L. 34/2020, senza alcuna variazione sui livelli retributivi dei lavoratori.
7. La società Telecontact Center S.p.A., controllata al 100% da TIM S.p.A., ha dato mandato alla stessa, con procura speciale, di presentare, erogare, monitorare e rendicontare i propri piani di sviluppo da presentare a valere sui finanziamenti/contributi pubblici (italiani e/o europei).
8. In relazione alla complessità dei progetti formativi e al numero dei lavoratori coinvolti, la Società intende avvalersi, per l'erogazione e il monitoraggio delle attività, oltre che della capogruppo TIM S.p.A., anche di soggetti erogatori individuati tra gli enti accreditati a livello nazionale e regionale, ovvero altri soggetti, anche privati, che per statuto o istituzionalmente, sulla base di specifiche disposizioni legislative o regolamentari anche regionali, svolgono attività di formazione, ivi comprese le università statali e le non statali legalmente riconosciute, gli Istituti Tecnici Superiori (I.T.S.), i

centri di ricerca accreditati dal Ministero dell'Istruzione, anche in forma organizzata in reti di partenariato territoriali o settoriali.

9. La Società si riserva di attivare Fondimpresa per il finanziamento sul conto formazione delle iniziative formative previste dal presente accordo, anche tenuto conto di quanto previsto dall'art. 88 D.L. n. 34/2020 e dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, art.1 comma 3.
10. Nell'allegato – che costituisce parte integrante al presente accordo - sono riportati i singoli progetti formativi e di sviluppo delle competenze con specifica indicazione in particolare, dei seguenti elementi:
  - l'attività formativa in dettaglio;
  - gli obiettivi di apprendimento in termini di nuove o maggiori competenze;
  - ove possibile, la referenziazione delle competenze agli *standard* professionali e di qualificazione definiti nell'ambito del Repertorio nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015 e dell'Atlante del lavoro curato da INAPP;
  - il numero dei lavoratori coinvolti, i ruoli professionali e l'ambito organizzativo;
  - le ore di formazione pro capite;
  - i soggetti erogatori diversi dall'azienda, ove già individuati;
  - le modalità di svolgimento del percorso di apprendimento (FAD, formazione d'aula, laboratori, *project work*, seminari, ecc.).
11. Il coinvolgimento dei lavoratori nei progetti formativi di cui al punto che precede avverrà attraverso un percorso di valorizzazione degli apprendimenti individuali che contemplerà, come parte integrante del percorso individuale di sviluppo delle competenze:
  - a) il bilancio delle competenze in ingresso;
  - b) la verifica delle competenze conseguite in esito ai percorsi di apprendimento;
  - c) l'attestazione da parte della Società del percorso formativo e di apprendimento svolto;
  - d) il rilascio da parte della Società di un documento di individuazione e attestazione delle competenze conseguite dal lavoratore;
  - e) l'informazione e l'orientamento del lavoratore verso i servizi di validazione e certificazione delle competenze attivati dagli enti titolati territorialmente competenti ai sensi del D. Lgs. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015.
12. Riconoscendo la rilevanza dell'attuazione dei progetti formativi per il successo dei nuovi modelli di lavoro e per l'evoluzione dei servizi, le Parti convengono di attivare tra Telecontact Center S.p.A. e le Organizzazioni stipulanti il presente accordo un sistema di monitoraggio periodico sulle diverse fasi del percorso, sull'avanzamento dei progetti formativi previsti, nonché dell'impatto dell'impegno formativo sulle normali operatività. Il predetto monitoraggio avverrà con cadenza mensile e comunque a richiesta di una delle Parti, a livello nazionale e/o territoriale.

13. Le Parti si danno atto che l'operatività della presente intesa e l'avvio dei progetti considerati dalla presente intesa è subordinato all'approvazione da parte di ANPAL dell'istanza di contributo a valere sul Fondo Nuove Competenze.

Letto, confermato e sottoscritto

per Telecontact Center S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

Per RSU TCC

**ACCORDO Telecontact Center FNC – 16 MARZO 2021**

<b>SEGRETERIE NAZIONALI</b>	<b>FAVOREVOLE</b>	<b>CONTRARIO</b>
SLC-CGIL	SI	
FISTel-CISL	SI	
UILCom-UIL	SI	
UGL Telecomunicazioni	SI	

Ora di inizio	Ora di completamento	Nome	Vuoi sottoscrivere l'accordo relativo al Fondo nuove competenze di cui è stata data lettura a conclusione della fase di negoziazione fra l'azienda e organizzazioni sindacali e rsu?
3/16/21 12:49:52	3/16/21 12:50:04	Pierpaolo Pisano	SI
3/16/21 12:50:01	3/16/21 12:50:09	Nadia Barchi	SI
3/16/21 12:50:08	3/16/21 12:50:20	Daniele Postorino	SI
3/16/21 12:50:09	3/16/21 12:50:22	Domenico Ursetta	SI
3/16/21 12:50:21	3/16/21 12:50:27	Tiziana Esposito	SI
3/16/21 12:50:17	3/16/21 12:50:27	Vincenzo Schiavo	SI
3/16/21 12:50:17	3/16/21 12:50:36	Mauro Ciancio	SI
3/16/21 12:50:35	3/16/21 12:50:44	Mariano Astorino	SI
3/16/21 12:50:31	3/16/21 12:50:45	Roberta Muraca	SI
3/16/21 12:50:42	3/16/21 12:50:53	Filomena Sarluca	SI
3/16/21 12:50:49	3/16/21 12:51:04	Cesidio D'Amore	SI
3/16/21 12:51:09	3/16/21 12:51:19	Mauro Affanni	SI
3/16/21 12:51:13	3/16/21 12:51:22	Graziella Corgiat Mecio	SI
3/16/21 12:51:22	3/16/21 12:51:29	Vincenzo Di Maria	SI
3/16/21 12:51:24	3/16/21 12:51:29	Giovanni Ristaldi	SI
3/16/21 12:51:33	3/16/21 12:51:39	Salvatore Tulumello	SI
3/16/21 12:51:34	3/16/21 12:51:46	Francesco Buttazzo	SI
3/16/21 12:51:49	3/16/21 12:51:53	Valentina Persico	SI
3/16/21 12:52:05	3/16/21 12:52:14	Michela Bosonin	SI
3/16/21 12:52:10	3/16/21 12:52:19	Tiziano Mariani	SI
3/16/21 12:52:18	3/16/21 12:52:24	Marco Borriero	SI
3/16/21 12:53:22	3/16/21 12:53:26	Andrea Arcuri	SI
Sottoscrizione verbale		Anna Carlino	SI
Sottoscrizione verbale		Giuseppe Raineri	SI
Sottoscrizione verbale		Paolo Ganio	SI

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
2	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	3	LAVORO AGILE: TEMPO, SPAZIO E PERSONE	IL LAVORO AGILE: conoscenze tecnologiche e relazionali abilitanti; La tecnologia come fattore abilitante; L'impiego delle nuove tecnologie collaborative ed il superamento di resistenze e atteggiamenti ostili e/o refrattari e scettici; TECNOLOGIE, strumenti e tecniche abilitanti il remote working: Suite per la produttività e la collaborazione, Introduzione concettuale a: Cloud, Strumenti di videoconferenza. Strumenti di working collaboration e knowledge sharing; SELF MANAGEMENT: Le logiche del nuovo lavoro agile: prerogative, possibilità e impegni; Empowerment e capacità di autogestione; Autocontatura e responsabilità; Gestione dei tempi, Work-life balance in autonomia, Benessere personale ed organizzativo TECNICHE E MODALITA' RELAZIONALI DI CO-WORKING: Il mindset sottostante il coworking; Le nuove modalità relazionali ed operative; La corresponsabilità per il raggiungimento degli obiettivi; Gli strumenti per il coworking; Le principali technicality VIRTUAL COMMUNICATION: Gli strumenti principe delle videoconferenze; Modalità d'interazione e principali tecniche; Pratiche e regole d'impiego LABORATORE: Esperienza di lavoro in team a distanza e video registrato di call	13.00	Tutte	Tutti i ruoli professionali	1,948	E-learning, Aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
3	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	13	NEW PERFORMANCE MANAGEMENT 2021	Accompagnare le fasi del processo di performance management: assegnazione degli obiettivi; mid-year review, panel valutatori, valutazione, feedback; Le attività delle fasi: inserire progetti inter-funzionali, assegnare gli obiettivi, consuntivare obiettivi conclusi, scegliere il panel dei valutatori (valutazione multilaterale), valutazione degli obiettivi individuali e delle competenze da parte del responsabile diretto, possibilità di essere valutato dai peers, colloquio di feedback per condividere la valutazione con suggerimenti sulle aree di miglioramento; Principali e nuove funzionalità della piattaforma: accesso, visualizzare le campagne in corso e progressi, aprire e stampare le schede di valutazione, visualizzare i report di sintesi, riportare il feedback.	2.00	Tutte	Tutti i ruoli professionali	1,948	E-learning e autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
4	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	17	TAD TALKS	Il corso è organizzato con la partecipazione di speaker nazionali ed internazionali di riconosciuta livello sui principali temi di business management. Filoni di intervento: -L'importanza della leadership motivazionale -Scenari e trends economici -Autoconsapevolezza e gestione del cambiamento -Essere leader nell'emergenza -La difesa del pianeta -La leadership inclusiva -Diversità in azienda - Leadership al femminile	11.50	Tutte	RESPONSABILI PRIMA LINEA	3	aula virtuale e autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
5	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	20	LA CULTURA DEL FEEDBACK	<p>Mindset sarà dedicata a comprendere meglio il perché oggi, più di ieri, creare una cultura del feedback è una condizione di successo delle aziende per affrontare rapidi cambiamenti e risultati di business sempre più sfidanti. I principali contenuti sono: senso e valore del feedback, cultura del feedback e ruolo manageriale, i vantaggi del feedback</p> <p>Skills: il focus sarà comprendere come ricevere e dare un feedback in modo efficace: i principali contenuti sono: presupposti e condizioni del feedback, il feedback di riconoscimento, il feedback di miglioramento</p> <p>Practice: l'obiettivo di questa sessione è sapere qual è il modo più efficace per dare un feedback attraverso i diversi canali di comunicazione. I principali contenuti sono: comunicazione non verbale nel feedback, comunicazione scritta e feedback, come creare la cultura del feedback nel team di lavoro.</p> <p>Pillole formative:</p> <p>Ricevere il feedback, saranno fornite alcune indicazioni per sviluppare la capacità di accogliere e chiedere feedback ai propri interlocutori aziendali</p> <p>Il feedback di miglioramento, saranno fornite alcune indicazioni per sviluppare la capacità di dare feedback di miglioramento ai propri interlocutori aziendali</p> <p>Il feedback positivo, saranno fornite semplici indicazioni per sviluppare la capacità di comunicare i feedback positivi ai propri interlocutori, in modo efficace</p> <p>Ogni pillola formativa oltre alla parte teorica propone degli esercizi e degli spunti di riflessione per individuare azioni di miglioramento e definire un piano di Azione.</p> <p>Digital Role Play, su piattaforma, si basa su Intelligenza Artificiale e cinema Interattivo per allenare le soft skill legate alla capacità di fornire feedback e allo sviluppo attivo della leadership.</p>	11.00	Tutte	Responsabili +aoc + referenti	24	aula virtuale, laboratorio, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
6	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	21	SOSTENIBILITÀ & INCLUSION	<p>Interventi formativi che approfondiscono, ciascuno con testimonianze, dati e best practice i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030</p> <p>1) ITEM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Molestie sessuali, di genere e bullismo</li> <li>•4. uso del linguaggio e il Manifesto "Parole Ostili"</li> <li>•Bias di genere</li> <li>•Sostenibilità: la nuova frontiera per lo sviluppo sostenibile</li> <li>•Il ruolo delle TLC per la sostenibilità</li> <li>• Opportunità e rischi che la trasformazione digitale sta avendo sostenibilità</li> </ul>	5.00	Tutte	RESPONSABILI TEAM LEADER & STAFF	216	E-learning, Aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
7	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	22	IFACTOR: I LEADER DELLA RIPARTENZA	<p>Un percorso che stimola la riflessione su autenticità, fiducia, libertà e performance come asset affidati ai leader affinché li accrescano per affrontare con successo le sfide di un contesto in un contesto in rapida e costante trasformazione</p> <p>1° Asset - Fiducia: creare e mantenere un clima di fiducia, come affrontare l'incertezza, essere di riferimento, saper agire in maniera coerente</p> <p>2° Asset - Libertà: come mantenere e accrescere la propria e altrui libertà, la condivisione di nuove regole più idonee ai nuovi modelli di lavoro, l'utilizzo delle tecnologie in maniera rispettosa e collaborativa</p> <p>3° Asset - Performance: definizione, pianificazione e monitoraggio delle proprie attività, come fronteggiare gli eventuali ostacoli che ne possono impedire la realizzazione, lo sviluppo dell'autorganizzazione e dell'empowerment</p> <p>4° Asset - Autenticità: importanza e suggerimenti per agire in maniera trasparente e genuina affermando se stessi nel rispetto dell'altro favorendo così una collaborazione costruttiva</p>	2.50	Tutte	RESPONSABILI TEAM LEADER	125	e-learning, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
8	TCC	Strumenti e tecnologie	Tech Training	23	GOOGLE: LA GOOGLE SUITE	Didattica ed esercitazioni sulle funzionalità e potenzialità della Suite Google per la collaborazione da remoto e la relazione a distanza. ARGOMENTI: Google Calendar, Google MEET, Google Drive, Drive condivisi, Google Documenti, Google Fogli di lavoro, Google presentazioni, Google Moduli	5.00	Tutte	STAFF esclusi referenti	80	aula virtuale, laboratorio, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
9	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Data Culture	25	DATA DRIVEN CULTURE: DATA COMMUNICATIONS - ANALYTICS, INDICATORE DASHBOARD	Cosa sono gli analytics. Come comunicare con i dati. Le dashboard: costruzione di una dashboard, gli indicatori significativi, l'uso della dashboard come strumento di monitoring. Obiettivo del corso fornire gli strumenti per rendere più efficace il processo decisionale, superando l'approccio euristico per basarsi sull'evidenza di dati reali raccolti durante l'esecuzione dei processi di business.	11.00	Tutte	Team Leader	109	e-learning, aula virtuale, laboratorio, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
10	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	29	DATA DRIVEN CULTURE CORSO BASE	La quarta rivoluzione Industriale: la trasformazione Digitale La cultura del dato come strategia per completare la trasformazione digitale Tecnologie abilitanti: banda larga, Big Data, IoT, Cloud Computing L'Intelligenza Artificiale e il Machine Learning  Nuovi modelli di business data driven Use Case in diversi contesti di business	5.00	Tutte	STAFF esclusi referenti	80	e-learning, aula virtuale, laboratorio, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
11	TCC	Strumenti e tecnologie	Digital Renovation	30	LA COMUNICAZIONE: LA COMUNICAZIONE, LA COMUNICAZIONE SOCIAL, LA COMUNICAZIONE WEB	Il corso sviluppa o potenzia le abilità fondamentali per rendere efficace la comunicazione su canali tradizionali, social, multimediali. Offre una formazione base sulla cultura, sulle tecniche e sulle strategie di comunicazione. ARGOMENTI Storytelling Effective Communication Effective Presentation, Produzione video Design Thinking Base, Design Thinking Advanced	12.00	Tutte	Responsabili +aoc + referenti	24	E-learning, Aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
12	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	31	SECURITY AWARENESS CORSO BASE	Valutazione sulla sicurezza delle pwd Navigare in sicurezza sul web Riconoscimento email di phishing Prevenire violazioni dati aziendali e personali La sicurezza nei dispositivi mobili Conoscenza delle minacce che provengono dall'interno di una organizzazione	7.00	Tutte	STAFF esclusi referenti	80	e-learning, laboratorio, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
13	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	64	AGILE CUSTOMER DRIVEN CARING	Il corso si propone di allineare le persone ai nuovi approcci, alle nuove modalità richieste dai clienti, informando anche sull'introduzione dei miglioramenti tecnici. Lo scopo è coinvolgere totalmente gli operatori in questa operazione di miglioramento complessivo della Customer Experience, essendo l'incontro con l'operatore parte fondamentale del Customer Journey. I TEMI: Problem Solving creativo Stereotipi e pregiudizi Proattività Porre le domande giuste Individuazione degli stati d'animo dell'interlocutore Comunicazione verbale e non verbale	8.00	TUTTE LE FUNZIONI	Caring Agent	1.732	e-learning, aula virtuale autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
14	TCC	Strumenti e tecnologie	Focus on: inglese	110	English Empowerment	Rafforzamento competenze linguistiche (inglese)	20.00	tutte	STAFF	19	e-learning	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
15	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	117	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SERVIZIO TIM MOBILE	Introduzione al servizio mobile di TIM (Carta Servizi - Condizioni d'uso) - Introduzione ai sistemi di lavoro: Portale di Knowledge Management "TUO 119"	8.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
16	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	120	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCEDURE ACCREDITO PP	CRMA Analisi Consistenza Cliente - Acquisizione nuovo cliente - Emissione Ordinativi CRMA Focus monitoraggio ordini: gestione e prevenzione scarti	8.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
17	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	121	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB FOCUS CONVERGENZA	FOCUS CONVERGENZA	4.25	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
18	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	123	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB ACQUISIZIONE E CERTIFICAZIONE NUOVO CLIENTE	Modulistica, acquisizione e certificazione nuovo cliente, Aspetti di (identificazione cliente, informativa privacy..)	8.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
19	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	128	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Ticket di rete	Ticket di Rete	4.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
20	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	135	IMPRESSIONI DI ... LEADERSHIP	Leadership & Coaching Come motivare le persone Come sviluppare le persone e coltivare il talento Come favorire ambienti organizzativi di successo favorendo la creazione della fiducia Gli ambienti VUCA Autorevolezza e riconoscimento Come coltivare la sostenibilità in azienda e renderla praticabile oltre che eprofittevole per l'Azienda	1.25	Tutte	RESPONSABILI PRIMA LINEA	3	e-learning	TIM Academy
21	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118A	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CCC	Gestione contatto inbound - Analisi Consistenza Cliente	8.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
22	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118B	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CCC	Attivazione e Variazioni offerte commerciali - Processo MNP	8.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
23	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118C	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CCC	Gestione visualizzazione traffico della clientela MOBILE	8.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
24	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	118D	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CCC	Roaming - Gestione servizi CSP - Mondo Ricarica	7.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
25	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	119A	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFERTE MOBILE	TIMFIN E SANTANDER	2.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
26	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	119B	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFERTE MOBILE	MATRICE OFFERTE COMMERCIALI PARTE 1	7.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
27	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	119C	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFERTE MOBILE	MATRICE OFFERTE COMMERCIALI PARTE 2	6.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
28	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	122A	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATEIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Rateizzazioni - Cessioni senza conseguenza - Gestione del credito per offerte rateizzate - SAP visualizzazione fatture di vendita prodotti e rate - Emissione bozza Ndc	5.00	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
29	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	122B	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATEIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Rateizzazioni - Cessioni senza conseguenza - Gestione del credito per offerte rateizzate - SAP visualizzazione fatture di vendita prodotti e rate - Emissione bozza Ndc	7.50	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
30	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	122C	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATEIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Rateizzazioni - Cessioni senza conseguenza - Gestione del credito per offerte rateizzate - SAP visualizzazione fatture di vendita prodotti e rate - Emissione bozza Ndc	7.50	Consumer	Caring Agent	134	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
31	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	124A	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Gestione contatto inbound	6.00	Small & Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
32	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	124B	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Analisi Consistenza Cliente - Acquisizione nuovo cliente - Emissione Ordinalativi 1	6.00	Small & Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
33	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	124C	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Analisi Consistenza Cliente - Acquisizione nuovo cliente - Emissione Ordinativi 2	5.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
34	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	124D	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Analisi Consistenza Cliente - Acquisizione nuovo cliente - Emissione Ordinativi 3	5.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
35	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	124E	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Analisi Consistenza Cliente - Acquisizione nuovo cliente - Emissione Ordinativi 4	6.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
36	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	124F	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound MODULO 6	CRMA Riferimento Procedura Gestione Reclami	3.25	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
37	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	125 a	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Offerte commerciali customer MODULO 1	Offerte commerciali customer, aspetti di vendita e lead	7.50	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
38	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	125 B	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Offerte commerciali customer MODULO 2	CRPM- cambio carta	7.50	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
39	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	126 a	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione del credito cliente MODULO 1	Mechanismo sconto: istanza di sconto e sconto su singoli asset - Servizio di Ricarica-Servizi CSP	4.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
40	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	126 b	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione del credito cliente MODULO 2	CRMA: Gestione del Billing Account; Domiciliazione Bancaria - Domiciliazione su CC - inserimento Codice destinatario - NO CARTA emma	7.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
41	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	126 c	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione del credito cliente MODULO 3	Oes Proponi Info Cx e Matrice di Retention e proponi inbound - Oes SAP Amministrativo - EBP Fatture	7.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
42	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	127 a	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione prodotti e AT MODULO 1	SAP magazzino	7.50	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
43	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	127 b	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione prodotti e AT MODULO 2	Apertura TT NTT	3.00	Small &Medium (ex Enterprise)	Caring Agent	55	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
44	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	129 a	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE -MODULO 1	Caratteristiche Convenzione TM7	7.50	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
45	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	129 b	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE -MODULO 2	Offerta Mobile 7	7.50	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
46	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	129 c	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE -MODULO 3	Servizio RIF E Servizio Tim TUO	5.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
47	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	129 d	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE -MODULO 4	Fornitura prodotti	7.50	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
48	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	129 e	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE-MODULO 5	Assistenza tecnica - Condizioni Generali	5.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
49	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	129 f	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE-MODULO 6	Servizi Vas	7.50	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
50	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	130 a	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI-MODULO 1	CRMA	7.50	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
51	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	130 b	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI-MODULO 2	GISP - PEP - VASGK MSP	7.50	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
52	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	130 c	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI-MODULO 3	EBP BOIS NTT	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
53	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	130 d	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI-MODULO 4	SAP SE3 Prod.Portafoglio Clienti	5.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
54	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	130 e	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI-MODULO 5	Portale AIR Multicanalità	7.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
55	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	130 f	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI-MODULO 6	Portale Convenzione Mobile	7.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
56	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 a	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 1	Processo di adesione ODA	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
57	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 b	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 2	Gestione ODA	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
58	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 e	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 3	Assurance_Diservizi Rete PARTE 1	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
59	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 d	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 4	Assurance_Diservizi Rete PARTE 2	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
60	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 e	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 5	Trouble ticket	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
61	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 f	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 6	Diservizi Applicativi	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
62	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 g	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 7	Assistenza tecnica PARTE 1	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
63	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 h	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 8	Assistenza tecnica PARTE 2	6.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
64	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 i	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 9	Gestione Cambio Carta / Pin Pak Denat	7.50	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
65	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 l	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 10	Gestione soglie di traffico Twin Card Ric	7.00	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
66	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Focus on - Caring Services	131 m	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE - MODULO 11	Amministrativo	7.50	Enterprise (ex Open Market)	Caring Agent	46	aula virtuale	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
67	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	132 A	Remote Leadership - RESPONSABILI - MODULO 1	<p>Il corso si propone di fornire gli asset necessari per la new lead necessaria alla gestione dei team da remoto</p> <p>Si focalizza su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kick off per definire obiettivi ad hoc sfidanti per i target coinvolti,</li> <li>definizione del programma e proposizione di attività esperenziali;</li> <li>-Focus Group: ice breaking, dibattito, focalizzazione sui need principali dei responsabili, definizione della mappa mentale in ottica di sviluppo del ruolo</li> <li>- prima parte della Virtual classroom con focus formativi su Distance Team Management, Distance Leadership, Empathy Building, Driving Results</li> </ul>	12.00	Tutte	RESPONSABILI/AOC/REFERENTI	27	e-learning, aula virtuale, autosprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
68	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	132 B	Remote Leadership - RESPONSABILI - MODULO 2	Il corso si propone di fornire gli asset necessari per la new lead necessaria alla gestione dei team da remoto Si focalizza sulla virtual classroom per affrontare la seconda parte della Virtual classroom con focus formativi su Distance Team Management, Distance Leadership, Empathy Building, Driving Results	12.00	Tutte	RESPONSABILI/AOC/REFERENTI	27	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
69	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	132 C	Remote Leadership - RESPONSABILI - MODULO 3	Il corso si propone di fornire gli asset necessari per la new lead necessaria alla gestione dei team da remoto Si focalizza oltre che sul follow up del corso, anche su due momenti "masterclass" - condotti da esperti di settore- focalizzati su: Nuove competenze per migliorare la performance comunicativa Gestire l'incertezza attraverso la leadership consapevole	6.00	Tutte	RESPONSABILI/AOC/REFERENTI	27	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
70	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	133 A	Remote Leadership - SUPERVISOR -MODULO 1	Si tratta del primo Modulo del percorso più ampio "Remote Leadership" che si focalizza su: - Kick off per definire obiettivi ad hoc sfidanti per i target coinvolti, definizione del programma e proposizione di attività esperienziali -Focus Group: ice breaking, dibattito, focalizzazione sui need principali dei responsabili, definizione della mappa mentale in ottica di sviluppo del ruolo - prima parte della Virtual classroom con focus formativi su Distance Team Management, Distance Leadership, Empathy Building, Driving Results	8.00	Tutte	Team Leader	109	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
71	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	133 B	Remote Leadership - SUPERVISOR -MODULO 2	Il corso si propone di fornire gli asset necessari per la new lead necessaria alla gestione dei team da remoto Si focalizza sulla virtual classroom per affrontare la seconda parte della Virtual classroom con focus formativi su Distance Team Management, Distance Leadership, Empathy Building, Driving Results	12.00	Tutte	Team Leader	109	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
72	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	133 C	Remote Leadership - SUPERVISOR -MODULO 3	Il corso si propone di fornire gli asset necessari per la new lead necessaria alla gestione dei team da remoto Si focalizza oltre che sul follow up del corso, anche su due momenti "masterclass" - condotti da esperti di settore- focalizzati su: Nuove competenze per migliorare la performance comunicativa Gestire l'incertezza attraverso la leadership consapevole	10.00	Tutte	Team Leader	109	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
73	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	134 A	Idea Generation- RESPONSABILI -FASE 1	Fase 1 del corso Idea Generation che sviluppa il tema "Idee" attraverso tecniche di brainstorming e crossfertilisation e approccio alle decisioni sulla base della fattibilità	18.00	Tutte	RESPONSABILI TEAM LEADER	27	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
74	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	134 B	Idea Generation- RESPONSABILI -FASE 2	Fase 2 del corso Idea Generation che si focalizza sul tema "le Opportunità" sviluppando la decision making market based vs autoreferenziale, la vision del customer journey E2E, la gestione dei processi di Market Touch	19.00	Tutte	RESPONSABILI TEAM LEADER	27	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
75	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	134 C	Idea Generation- RESPONSABILI -FASE 3	Fase 3 del corso Idea Generation che si focalizza sul tema "la conferma del Mercato": metodologia del Lean Testing e sperimentazione Agile , costruzione dei test sul campo e teoria del concept making sulla base dei need degli interlocutori	10.00	Tutte	RESPONSABILI TEAM LEADER	27	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
76	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	135 A	Idea Generation .SUPERVISOR -FASE 1	Il corso che fa parte del percorso più ampio "Idea Generation" si focalizza sulla fase "le Idee" con l'utilizzo di tecniche di brainstorming e cross fertilisation e rudimenti di cambiamento basato sulla fattibilità concreta.	10.00	Tutte	Team Leader	109	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
77	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	135 B	Idea Generation .SUPERVISOR -FASE 2	Il corso che fa parte del percorso più ampio "Idea Generation" si focalizza sulla fase "le Opportunità" per sviluppar la Decision making market based vs autoreferenziale	11.00	Tutte	Team Leader	109	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AZIENDA	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	Id corso	TITOLO CORSO	CONTENUTO DEL CORSO	DURATA DEL CORSO IN ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' FORMAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
78	TCC	Innovazione dell'organizzazione	Nuova Leadership per la ripartenza	136 C	Idea Generation .SUPERVISOR -FASE 3	Il corso che fa parte del percorso più ampio "Idea Generation" si focalizza sul tema "la conferma del Mercato" sviluppando i rudimenti di Lean Testing e sperimentazione Agile	5.00	Tutte	Team Leader	109	e-learning, aula virtuale, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
79	TCC	Miglioramento dei processi produttivi	Enabling Tools	46A	ECONOMICS CORSO - BASE	Formazione base di Economics: bilancio, indici & ratio, operazioni di trasformazione delle società, capex, opex	24.00	TUTTE LE FUNZIONI	STAFF (escluso chi ha già partecipato)	74	e-learning, aula virtuale, laboratorio, autoapprendimento	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'ABILITA'
2	LAVORO AGILE: TEMPO, SPAZIO E PERSONE	Livello EQF 3	24.AREA COMUNE Repertorio Lombardia PROCESSO: Competenze indipendenti 24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE	24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE	Operare nel rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze funzionali e produttive	Principi dello smart working Principi di dematerializzazione Principi sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro Legge 81/2017 Organizzazione aziendale Organizzazione del lavoro Tecniche e strumenti di Project management Tecnologie e device a supporto dello smart working (Servizi cloud, file sharing, sistemi di comunicazione istantanea, Strumenti per videoconferenza...) Elementi di	Applicare metodologie di lavoro per obiettivi Applicare tecniche di analisi organizzativa Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane Utilizzare software di comunicazione istantanea Utilizzare software, tecnologie e device a supporto dello smart working Applicare i concetti di efficienza, efficacia e produttività nello svolgimento dei propri compiti/obiettivi
3	NEW PERFORMANCE MANAGEMENT 2021	Livello EQF 6	24.AREA COMUNE Repertorio Lombardia PROCESSO: Competenze indipendenti 24.C.17 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)	24.C.17 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)	Operare nel rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze funzionali e produttive	Stili di leadership Modalità e tipologie di comunicazione efficace Modalità e tipologie di comunicazione efficace	Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare tecniche di valutazione del potenziale risorse umane
4	TAD TALKS	Livello EQF 5	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane - REGIONE LAZIO ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di perfezionare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'ABILITA'
5	LA CULTURA DEL FEEDBACK	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
6	SOSTENIBILITÀ & INCLUSION	Livello EQF 5	24 AREA COMUNE Repertorio Lombardia PROCESSO: Competenze indipendenti 24.74 DIVERSITY MANAGER	integrazione e la valorizzazione del personale che si declina nel rispetto della normativa vigente in materia di pari opportunità e non discriminazione	Progettare e gestire iniziative e strategie di inclusione per la valorizzazione delle singole persone contrastando potenziali discriminazioni (di genere, età, orientamento sessuale, origini etniche, abilità fisiche, religione...)	Normativa sulla conciliazione tempi di vita e tempi di lavoro Strumenti sull'inclusione lavorativa delle persone a rischio discriminazione Normativa sul Lavoro Agile Elementi di leadership inclusiva Elementi di antropologia culturale Elementi di comunicazione aziendale	Applicare tecniche di analisi dei processi aziendali Applicare tecniche di motivazione delle risorse umane Applicare tecniche di gestione del personale a rischio discriminazione Applicare tecniche di comunicazione della policy aziendale in tema di pari opportunità e non discriminazione Applicare tecniche di negoziazione Applicare tecniche di gestione dei conflitti Applicare tecniche di lavoro di gruppo Applicare tecniche di assessment Applicare tecniche di Coaching per l'inclusione Applicare tecniche di empowerment e mentoring Applicare tecniche di smart Working Applicare tecniche di misurazione dell'efficacia dell'intervento
7	LFACOR: I LEADER DELLA RIPARTENZA	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'ABILITA'
8	GOOGLE: LA GOOGLE SUITE	Livello EQF 3	24.AREA COMUNE Repertorio Lombardia PROCESSO: Competenze indipendenti 24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE	24.C.18 REALIZZARE LA PROPRIA ATTIVITÀ IN MODALITÀ SMART WORKING SULLA BASE DEGLI OBIETTIVI ASSEGNATI E DEL MODELLO ORGANIZZATIVO AZIENDALE	Operare nel rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze funzionali e produttive	Tecnologie e device a supporto dello smart working (Servizi cloud, file sharing, sistemi di comunicazione istantanea, Strumenti per videoconferenza...) Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti Elementi di ergonomia Normativa sulla protezione e circolazione dei dati personali Elementi di sicurezza informatica	Applicare i doveri di osservanza e di diligenza nell'esercizio delle mansioni assegnate dal datore di lavoro Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza Utilizzare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti Utilizzare software, tecnologie e device a supporto dello smart working Applicare metodi di condivisione della documentazione Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscono la riservatezza Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
9	DATA DRIVEN CULTURE: DATA COMMUNICATIONS - ANALYTICS, INDICATORI E DASHBOARD	Livello EQF 6	Area professionale: AREA COMUNE Repertorio Lombardia 24.15 ANALISTA DI BUSINESS Attività dell'Ada ADA.24.04.04 (ex ADA.25.223.722) - Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati	UNITA' DI COMPETENZA 2 Effettuare l'analisi statistica di dati e informazioni relative al business aziendale UNITA' DI COMPETENZA 3 Effettuare la restituzione dei risultati dell'analisi di dati e informazioni relative al business aziendale	Elaborare dati e redigere rapporti relativi ai fenomeni rilevati, controllando la correttezza delle modalità di svolgimento dell'indagine e la qualità dei dati acquisiti Provvedere all'analisi ed all'elaborazione dei dati, gestendo banche dati e curando la tracciabilità degli stessi in archivi	Basi di dati Sistemi informativi in ambito aziendale Data Warehousing e Business Intelligence Elementi di economia aziendale Elementi di progettazione dei database Elementi di organizzazione aziendale Strumenti informatici connessi con il proprio ruolo Principali software di collaborazione e condivisione per la gestione di un team/gruppo di lavoro a distanza Digital economy	Utilizzare strumenti di Data Warehousing e Business Intelligence Utilizzare il linguaggio SQL e altri strumenti di interazione con un database Stabilire obiettivi chiari per se stesso o per il team; Pianificare attività e progetti; organizzare le attività e gestire il tempo in modo efficace; Monitorare la performance propria o dei collaboratori definendo scadenze e step intermedi. Prendere decisioni e assumersi responsabilità delle azioni dei progetti Contribuire alla creazione e mantenimento dello spirito di squadra Saper comunicare e negoziare
10	DATA DRIVEN CULTURE CORSO BASE	livello EQF 4	SETTORE 14 SERVIZI DI INFORMATICA Repertorio Lombardia PROCESSO - Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici Sequenza: Definizione e implementazione delle soluzioni di sviluppo in ambito ICT 2.5.1.3.2 Specialisti dell'organizzazione del lavoro Servizi di informatica ADA.14.01.04 (ex ADA.16.238.777) - Allineamento tra strategie di business e sviluppo tecnologico	Allineamento tra strategie di business e sviluppo tecnologico	Semplificazione dei processi di business, delle funzioni e delle procedure per il workflow. Analisi di impatto sulla struttura (processi, skill, competenze e ruoli) indotto dalla soluzione ICT e proposta di cambiamento organizzativo. Identificazione di aree di miglioramento ai processi di business. Verifica della fattibilità di nuovi processi e sistemi. Analisi di costi, benefici e rischi relativi alle soluzioni proposte	Metodologie, tecniche e strumenti di analisi dei dati Sistemi e modelli di Reporting Tecniche di consolidamento Gestione e monitoraggio delle performance (KPI) Metodologie di valutazione degli scostamenti tra piano e consuntivo e individuazione di azioni correttive	Stabilire obiettivi chiari per se stesso o per il team; Pianificare attività e progetti; organizzare le attività e gestire il tempo in modo efficace; Monitorare la performance propria o dei collaboratori definendo scadenze e step intermedi. Prendere decisioni e assumersi responsabilità delle azioni dei progetti Contribuire alla creazione e mantenimento dello spirito di squadra Saper comunicare e negoziare
11	LA COMUNICAZIONE: LA COMUNICAZIONE, LA COMUNICAZIONE SOCIAL, LA COMUNICAZIONE WEB	Livello EQF 5	SETTORE 24. AREA COMUNE REPERTORIO LAZIO [J2.6] Tecnico della comunicazione-informazione - [24.04.12] Progettazione strategica della comunicazione/promozione aziendale	UNITÀ DI COMPETENZE 1 - Analisi fabbisogno comunicativo UNITÀ DI COMPETENZE 4 - Composizione contenuti comunicativi	Fabbisogni comunicativi individuati	Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente Media e regole della comunicazione d'impresa Tecniche di relazione interpersonale Metodologie e tecniche di ascolto Metodologie di controllo qualità nella comunicazione Principi di marketing Web e reti di comunicazione virtuali Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc...) Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.) Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di diritto d'autore, pubblicità ingannevole, proprietà industriale, ecc... Tecniche del pensiero creativo Principi di base del sistema professionale legato al mondo della comunicazione Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)	Adottare strumenti e tecniche di ricerca e rilevazione delle informazioni da selezionare in relazione alle esigenze comunicative rilevate Leggere ed interpretare il fabbisogno comunicativo in funzione delle caratteristiche del contesto di riferimento Prefigurare la strategia comunicativa più adeguata a veicoli e contenuti individuati e circoscritti Rilevare input funzionali alla identificazione degli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'azione di comunicazione

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'ABILITA'
12	SECURITY AWARENESS CORSO BASE	Livello EQF 6	24.AREA COMUNE Repertorio Lombardia PROCESSO: Competenze indipendenti 24.C.17 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)	24.C.17 COORDINARE TEAM DI LAVORO APPLICANDO STRUMENTI E METODOLOGIE DELLO SMART WORKING (LAVORO AGILE)	Operare nel rispetto del modello organizzativo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze funzionali e produttive	Tecnologie e device a supporto dello smart working (Servizi cloud, file sharing, sistemi di comunicazione istantanea, Strumenti per videoconferenza...) Elementi di sicurezza informatica	Utilizzare software, tecnologie e device a supporto dello smart working Applicare metodi di condivisione della documentazione Applicare procedure di gestione dei dati che ne garantiscono la riservatezza
13	AGILE CUSTOMER DRIVEN CARING	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
14	English Empowerment	Livello EQF 5	QUADRO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI SEZIONE COMPETENZE DI BASE regione Lombardia AREA DEI LINGUAGGI - LINGUA STRANIERA INGLESE	AREA DEI LINGUAGGI - LINGUA STRANIERA INGLESE	Interagire con ragionevole disinvoltura in scambi comunicativi brevi e semplici riferiti al contesto personale, di vita quotidiana e di lavoro	Funzioni comunicative: descrivere se stessi, oggetti, persone, luoghi, strumenti e apparecchiature; chiedere e fornire informazioni, indicazioni, istruzioni; narrare eventi; esprimere la propria opinione, gusti, preferenze e chiedere quelli altrui Il lessico di base riferito all'ambito personale, alla vita quotidiana e di lavoro Le strutture morfologiche e sintattiche semplici e di uso comune, relative a: situazioni prevedibili nei diversi contesti; situazioni comunicative di tipo personale (casa, famiglia, scuola, sport, tempo libero, ...); di tipo pubblico (mezzi di trasporto, negozi, cinema, teatro, ristoranti, alberghi, ospedali, ...); di tipo professionale	Gestire scambi comunicativi in situazioni lavorative Leggere una comunicazione in lingua inglese Ascoltare comunicazioni in lingua inglese Estrapolare le principali informazioni di una comunicazione orale in ambito quotidiano Identificare la struttura sintattica del testo
15	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SERVIZIO TIM MOBILE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	*Principi di igiene vocale *Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente *Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati *Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line) *Metodologie e tecniche di ascolto *Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
16	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCEDURE ACCREDITO PP	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	*Principi di igiene vocale *Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente *Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati *Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line) *Metodologie e tecniche di ascolto *Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
17	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB FOCUS CONVERGENZA	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	*Principi di igiene vocale *Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente *Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati *Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line) *Metodologie e tecniche di ascolto *Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAMENTO	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
18	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB ACQUISIZIONE E CERTIFICAZIONE NUOVO CLIENTE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO (2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
19	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Ticket di rete	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO (2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
20	IMPRESSIONI DI ... LEADERSHIP	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO Area comune repertorio Regione Lazio (G1.3) Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA 24.03.02 (ex ADA 25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione empatica</li> <li>Elementi di analisi transazionale</li> <li>Elementi di comunicazione interpersonale</li> <li>Elementi di programmazione neurolinguistica</li> <li>Elementi di psicologia del lavoro</li> <li>Linguaggi non verbali</li> <li>Tecniche di attivazione delle risorse personali</li> </ul>	<p>Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione</p> <p>Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo</p> <p>Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative</p>
21	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CCC	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO (2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
22	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CCC	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO (2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'ABILITA'
23	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CCC	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
24	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB UTILIZZO CCC	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
25	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFERTE MOBILE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
26	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFERTE MOBILE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
27	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB MONDO OFFERTE MOBILE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>

	M	N	O	P	Q	R	S
	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
1							
28	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATEIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
29	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATEIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
30	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB RATEIZZAZIONE E GESTIONE DEL CREDITO	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
31	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>
32	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<p>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</p> <p>tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</p> <p>trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</p> <p>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</p>

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
33	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</li> <li>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</li> <li>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</li> <li>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</li> </ul>
34	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</li> <li>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</li> <li>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</li> <li>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</li> </ul>
35	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi di igiene vocale</li> <li>Modelli di customer care and satisfaction e tecniche di fidelizzazione cliente</li> <li>Caratteristiche, funzioni e standard qualitativi dei prodotti commercializzati</li> <li>Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>Tecniche di vendita, di comunicazione e gestione dei colloqui, di argomentazione persuasiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</li> <li>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</li> <li>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</li> <li>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</li> </ul>
36	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione contatto inbound	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</li> <li>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</li> <li>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</li> <li>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</li> </ul>
37	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Offerte commerciali customer	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Norme tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso</li> <li>Tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate</li> <li>Trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate</li> <li>Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta</li> </ul>

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
38	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Offerte commerciali customer	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
39	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione del credito cliente	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
40	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione del credito cliente	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
41	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione del credito cliente	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
42	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione prodotti e AT	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
43	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB Gestione prodotti e AT	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
44	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
45	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
46	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
47	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'ABILITA'
48	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
49	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB OFFERTE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
50	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
51	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
52	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/richieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
53	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
54	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
55	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB SISTEMI	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
56	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
57	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'ABILITA'
58	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
59	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
60	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
61	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
62	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO I2.4) Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
63	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO [2.4] Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
64	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO [2.4] Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
65	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO [2.4] Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
66	FORMAZIONE SPECIALISTICA & TRAINING ON THE JOB PROCESSI E PROCEDURE	Livello EQF 3	SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE Area comune REPERTORIO REGIONE LAZIO [2.4] Operatore assistenza clienti ADA [25.224.729] Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post-vendita	UC 2 - Assistenza help desk	richieste utenti evase nel rispetto delle procedure operative e degli standard qualitativi	Nome tecniche di sicurezza UNI-CEI Comitato elettrotecnico italiano	Interpretare le esigenze/ricieste del cliente attraverso la formulazione di quesiti pertinenti e il raffronto col set di informazioni in proprio possesso -tradurre le esigenze del cliente in ipotesi operative pertinenti alla erogazione del servizio richiesto e/o alla risoluzione tempestiva delle problematiche rilevate -trasferire al back office gli elementi utili a individuare soluzioni pertinenti per eventuali casistiche non proceduralizzate -Utilizzare le diverse procedure del sistema informativo ricercando e fornendo le informazioni utili alla erogazione del servizio/informazione richiesta
67	Remote Leadership	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA: 24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologia per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenza da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
68	Remote Leadership	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
69	Remote Leadership	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
70	Remote Leadership	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
71	Remote Leadership	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
72	Remote Leadership	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'/ABILITA'
73	Idea Generation	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
74	Idea Generation	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
75	Idea Generation	Livello EQF 6	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
76	Idea Generation	Livello EQF 5	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
77	Idea Generation	Livello EQF 5	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale: struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative

	M	N	O	P	Q	R	S
1	TITOLO CORSO	LIVELLO EQF	REFERENZIAZIONE	UNITA' DI COMPETENZA	RISULTATI ATTESI	CONOSCENZE	CAPACITA'ABILITA'
78	Idea Generation	Livello EQF 5	SETTORE ECONOMICO: area comune repertorio Regione Lazio [G1.3] Tecnico della gestione e sviluppo risorse umane ADA.24.03.02 (ex ADA.25.234.767) - Organizzazione e sviluppo organizzativo	UNITA' DI COMPETENZE - UC 2 Sviluppo risorse umane	Rilevazione del fabbisogno formativo del personale e definizione di piani formativi e di sviluppo professionale, rispondenti alle esigenze dell'organizzazione Contribuire all'implementazione dei piani di change management, curando la messa in atto delle azioni finalizzate alla transizione dall'assetto corrente dell'organizzazione all'assetto pianificato	Fondamenti di organizzazione aziendale; struttura, funzioni, processi lavorativi Tecniche di analisi delle competenze Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative Tecniche e metodologie di analisi organizzativa Metodologia della formazione del personale Metodologie per l'analisi e per la valutazione delle posizioni e delle prestazioni Tecniche di valutazione delle prestazioni e del potenziale Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni interpersonali Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni Internet Elementi di organizzazione e pianificazione del lavoro	Adottare tecniche e metodi di analisi del lavoro utili a valutare e guidare le risorse professionali all'interno dell'organizzazione Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del potenziale, al fine di prefigurare piani di miglioramento professionale ed organizzativo Identificare obiettivi professionali e gli ambiti di competenze da sviluppare in coerenza con le strategie organizzative
79	ECONOMICS CORSO - BASE	Livello EQF 5	REPERTORIO REGIONE LAZIO [H3.3] Tecnico della gestione di progetti - Project manager ADA.24.05.03 (ex ADA.25.219.706) - Gestione dei progetti (Project management)	UNITA' DI COMPETENZE - Rappresentazione potenzialità intervento UNITA' DI COMPETENZE - Progettazione intervento	Ricostruzione del quadro delle condizioni di fattibilità dell'intervento, in relazione alle caratteristiche del contesto, in termini di opportunità, vincoli e canali di finanziamento e potenziali partnership Elaborazione del progetto di intervento nelle sue componenti sulla base delle esigenze rilevate	Fasi, sviluppo e struttura di progetto Normativa specifica appalti e forniture Principali canali e fonti di finanziamento Principi di project management Calcolo del cash-flow di commessa Metodologie di progettazione e implementazione di progetti Stima del fabbisogno finanziario Struttura di un progetto (elementi costitutivi) Elementi di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro Principali strumenti e tecniche di contabilità e rendiconto Reportistica di chiusura del progetto Software applicativi per la gestione di progetto Strumenti e tecniche di gestione di un budget Tecniche di comunicazione: ascolto e restituzione Tecniche di gestione dei gruppi Tecniche e metodi di coordinamento di progetti complessi Cost Report: analisi delle variazioni/degli scostamenti Software applicativi per il monitoraggio di progetto Stime di avanzamento Tecniche di monitoraggio di progetto Tecniche di valutazione dell'impatto dei progetti Tecniche e metodi di controllo di progetti complessi Tecniche per implementare un sistema di controllo	Assumere le caratteristiche del contesto (economiche, di mercato, politiche e sociali) identificando opportunità, vincoli e canali di finanziamento Individuare bisogni, elementi di scenario e tendenze presenti sul territorio e nel contesto di riferimento Prefigurare un quadro complessivo relativo al contesto, alla tipologia di intervento da realizzare ed alle sue finalità Valutare l'affidabilità e le potenzialità di eventuali partner e delle strutture coinvolte da coinvolgere dividuare i partner, i gruppi di interesse ed i collaboratori professionali utili ai fini dell'intervento prefigurato Tradurre i fabbisogni rilevati in ipotesi progettuali tenendo conto dei destinatari e dei partner di progetto Adeguate le azioni previste in relazione a imprevisti e criticità o esigenze segnalate da partner, destinatari o collaboratori Adottare comportamenti ed approcci che favoriscano sinergie fra singoli e gruppi, anche appartenenti ad organizzazioni e realtà diverse Gestire le fasi di chiusura del progetto e dei deliverable previsti Identificare i canali comunicativi più efficaci rispetto al messaggio ed ai destinatari da raggiungere Individuare gli elementi utili ad assicurare il buon andamento dell'intervento con riferimento alla qualità e sicurezza Analizzare i dati fisici e finanziari di monitoraggio, al fine di predisporre eventuali correzioni/modifiche alla progettazione iniziale Definire il piano di monitoraggio e valutazione, individuando tempi, procedure e reportistica da produrre Identificare parametri fisici e finanziari per il monitoraggio delle attività progettuali

ALLEGATO ACCORDO FONDO NUOVE COMPETENZE DEL 16.03.2021

AZIENDA	Id corso	FABBISOGNI AZIENDALI	PERCORSO	TITOLO SKILL ASSESSMENT	DURATA SKILL ASSESSMENT ORE	FUNZIONE AZIENDALE	DESTINATARI	NUMERO DESTINATARI	MODALITA' SOMMINISTRAZIONE	SOGGETTO EROGATORE
TCC	34	Innovazione dell'organizzazione Miglioramento dei processi produttivi Strumenti e tecnologie	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	SKILL ASSESSMENT TRASVERSALE	2.00	Tutte	Tutti i ruoli professionali	1,948	ON LINE	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
TCC	35	Innovazione dell'organizzazione Miglioramento dei processi produttivi Strumenti e tecnologie	Agility: orientamento verso le nuove modalità di lavoro	SKILL ASSESSMENT SMART WORKING	1.50	Tutte	Tutti i ruoli professionali	1,948	ON LINE	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
TCC	111	strumenti e tecnologie	test English communication	TEST DI INGRESSO PER ATTESTAZIONE DELLE CONOSCENZE IN INGRESSO DEL LIVELLO LINGUISTICO	2.00	Tutte	STAFF	19	ON LINE	AZIENDA TIM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

<b>Tabella per la quantificazione del contributo</b>				
<b>Livello inquadramento contrattuale</b>	<b>Numero di lavoratori interessati dai percorsi di sviluppo delle competenze</b>	<b>Numero delle ore di riduzione di orario di lavoro da destinare ai percorsi di sviluppo</b>	<b>Costo del lavoro</b>	
			<b>Quota di retribuzione</b>	<b>quota di contribuzione</b>
LIV.3	52	1378		
LIV.4	1507	58568.25		
LIV.5	194	12466		
LIV.5S	89	6899.5		
LIV.6	65	4445		
LIV.7	25	2447.5		
LIV.7Q	16	1839.1		
<b>TOTALE</b>	<b>1948</b>	<b>88043.35</b>	<b>1027904.555</b>	<b>301792.7773</b>