

**Bekanntmachung des Auswahlverfahrens zur Aufnahme von Nr. 10 Auszubildenden zum Bildungsvorhaben mit dem Code FSE10293**

**KUNDENEMPfang**

umgesetzt im Rahmen des Operationellen Programms ESF 2014-2020 der Autonomen Provinz Bozen und kofinanziert vom Europäischen Sozialfonds, von der Republik Italien und von der Autonomen Provinz Bozen

Achse I Investitionspriorität 8iv Spezifisches Ziel 8.2

Genehmigt mit Dekret Nr. D200021967 del 10/11/2020

**Zielsetzung:**

Das Projekt Kundenempfang zielt auf die Bildung von zehn Frauen, die innerhalb der Provinz Bozen wohnhaft oder ansässig und nicht beschäftigt sind, die im Bereich des Tourismus und insbesondere im Kundenempfang arbeiten möchten.

Die italienischen/ausländischen Frauen werden an einem gezielten Erfahrungsprogramm teilnehmen; sie werden Techniken erlernen, um sich um den Kundenempfang in allen Einrichtungen zu kümmern. Nach Abschluß der Ausbildung können sie ein Praktikum in Beherbergungsbetrieben auf dem Landesgebiet, Turnhallen, Privatpraxis machen und zwar in allen Bereichen, die eine Front-Office-Figur erfordern.

Kursort: Bozen

**Struktur und Unterteilung:**

Das Projekt entwickelt sich in einer einzigen Kursfolge, in zwei Gruppen unterteilt, und nach den Ausbildungsmodellen der untenstehenden Tabelle artikuliert.

Kursdauer: 180 Unterrichtsstunden und 100 Stunden Praktikum.

MODUL	ST
Mikrosprache Deutsch	20
Kommunikationstechniken	18
Beziehungsmarketing	12
Problem Solving	8
Konfliktbearbeitung	8
Arbeiten mit Excel	12
Mikrosprache Englisch	20
Gebietsmarketing	18
Customer Satisfaction- Technik	12
Kundenpsychologie	12
Grundelemente der Buchhaltung	12
Datenschutz und sensible Daten	8
Methodologie und Technik für die aktive Eingliederung in die Arbeitswelt	8
Empowerment	12
Arbeitsorientierung	2
Stage	100

Für weitere Informationen wenden Sie sich an

**CLS – Consorzio Lavoratori Studenti**

Via Roma 9, 39100 Bolzano

[0471 288003](tel:0471288003) [cls@cls-bz.it](mailto:cls@cls-bz.it)

[www.cls-bz.it](http://www.cls-bz.it)

**Avviso di selezione per l'ammissione di nr. 10 allieve all'intervento formativo cod. FSE10293**

**ACCOGLIENZA CLIENTI**

realizzato nell'ambito del Programma operativo FSE 2014 - 2020 della Provincia autonoma di Bolzano e cofinanziato dal Fondo sociale europeo, dalla Repubblica Italiana e dalla Provincia autonoma di Bolzano

Asse I Priorità d'investimento 8iv Ob. specifico 8.2

Approvato con Decreto n. D200021967 del 10/11/2020

**Finalità:**

Il progetto Accoglienza Clienti intende offrire una formazione a 10 donne residenti o domiciliate in provincia di Bolzano che si trovano in una situazione di non occupazione e che desiderano lavorare nell'ambito del Turismo e in particolare all'accoglienza clienti.

Le donne, italiane e/o straniere, seguiranno una formazione esperienziale in cui impareranno tecniche per gestire i clienti, e le attività lavorative connesse, e avranno la possibilità al termine del percorso di effettuare uno stage presso strutture ricettive del territorio ma anche palestre, studi privati e in tutti quei settori in cui viene richiesta una figura di front-office dedicata all'accoglienza del cliente.

Sede del corso: Bolzano

**Struttura e articolazione:**

La struttura del progetto si sviluppa in un unico percorso suddiviso in due gruppi e articolato nei moduli formativi in tabella.

La durata del percorso formativo è di 180 ore di aula e 100 ore di stage.

MODULO	ORE
Tedesco Microlingua	20
Tecniche di Comunicazione	18
Marketing Relazionale	12
Problem Solving	8
Gestione dei conflitti	8
Lavorare con Excel	12
Inglese Microlingua	20
Marketing del Territorio	18
Customer Satisfaction – Le tecniche	12
Psicologia del Cliente	12
Elementi di base di contabilità	12
Tutela Privacy e Dati sensibili	8
Metodologie e tecniche per l'inserimento attivo nel mondo del lavoro	8
Empowerment	12
Orientamento al lavoro	2
Stage	100

Per ulteriori informazioni rivolgersi a

#### Voraussetzung für die Teilnahme:

Das Bildungsprojekt wendet sich an zehn italienische/ausländische Frauen, die innerhalb der Provinz Bozen wohnhaft oder ansässig und nicht beschäftigt sind, die im Bereich des Kundenempfangs arbeiten möchten.

Der Kurs wendet sich an alle, die den Wunsch und die Motivation haben, etwas Neues zu unternehmen.

Der Kurs wendet sich hauptsächlich an alle, die eine gute Ausdrucksweise, sehr gute Kommunikationsfähigkeiten haben, die freundlich und höflich sind, die eine oder mehrere Fremdsprachen beherrschen, dazu Stresskompetenzen und gute Organisations- und Kommunikationsfähigkeiten.

#### Auswahlverfahren:

Die Bewerber, die sich angemeldet haben, werden durch ein Einzelgespräch zur Bewertung der Motivation ausgewählt. Bestimmter Schulabschluß ist nicht gefragt.

#### Informationen zur Teilnahme:

Es besteht Anwesenheitspflicht.

#### Abschlußbescheinigung:

Allen Teilnehmerinnen, die mindestens 75% der vorgesehenen Unterrichtsstunden des gesamten Kurses, Praktikum inbegriffen, besucht haben, wird eine Teilnahmebescheinigung ausgestellt.

#### Zusätzliche Dienstleistungen:

Keine zusätzlichen Leistungen

#### Einschreibengebühren:

Der Kurs ist kostenlos.

#### Sitz, an dem die Tätigkeiten stattfinden:

Beim Sitz von CLS in der Romstr. 9/B, Bozen.

#### Modalitäten und Fristen für den Beitritt:

Anträge zur Teilnahme am Kurs müssen über das auf der Internetseite des EFS-Amtes der Autonomen Provinz Bozen (<https://fse-esf.civis.bz.it/preiscrizioni/assi>) zur Verfügung gestellte Formular eingereicht werden, Bereich Kursangebot ESF, Suchfeld „ESF 10293 KUNDENEMPfang“. Unterstützung im Bewerbungsprozess durch CLS.

Letzter Termin für die Anmeldung: **25/10/2021**

#### Requisiti di partecipazione:

Il percorso formativo si rivolge a 10 donne, italiane e/o straniere, residenti o domiciliate in provincia di Bolzano che si trovano in una situazione di non occupazione, e che desiderano lavorare nell'ambito dell'accoglienza al cliente. Il percorso è rivolto a tutte coloro che abbiano voglia e motivazione di rimettersi in gioco. Il percorso è rivolto principalmente e/o preferibilmente a coloro che dispongano di una buona proprietà di linguaggio, di ottime capacità comunicative, unite a doti di gentilezza e cortesia, che siano a conoscenza di una o più lingue straniere, che abbiano buone capacità di gestione dello stress e che abbiano buone doti organizzative e comunicative.

#### Modalità di selezione:

Per i soggetti che formalizzano l'adesione si procederà a un approfondito colloquio motivazionale. Non è richiesto titolo di studio specifico.

#### Informazioni sulla partecipazione:

La frequenza al corso è obbligatoria.

#### Attestazioni finali:

Verrà rilasciato un attestato di frequenza a tutte le corsiste che prenderanno parte ad almeno il 75% delle ore previste dall'intero progetto, compreso lo stage.

#### Servizi aggiuntivi:

Non sono previsti servizi aggiuntivi

#### Quota d'iscrizione:

Il corso è gratuito

#### Sede di svolgimento:

Il corso si svolgerà a Bolzano in via Roma 9B presso la sede del CLS.

#### Modalità e termini per l'adesione:

Gli aspiranti candidati dovranno compilare una richiesta di adesione al progetto tramite l'apposito formulario online (<https://fse-esf.civis.bz.it/preiscrizioni/assi>), accessibile dal sito dell'Ufficio FSE della Provincia autonoma di Bolzano, sezione Offerta formativa FSE, digitando nel campo di ricerca "FSE 10293 ACCOGLIENZA CLIENTI". Per ottenere supporto nella procedura di adesione è possibile contattare il CLS.

Il termine ultimo per l'adesione è il **25/10/2021**

Für weitere Informationen wenden Sie sich an

Per ulteriori informazioni rivolgersi a

**CLS – Consorzio Lavoratori Studenti**

Via Roma 9, 39100 Bolzano

[0471 288003](tel:0471288003) [cls@cls-bz.it](mailto:cls@cls-bz.it)

[www.cls-bz.it](http://www.cls-bz.it)