



ICT PER IL MARKETING E LA GESTIONE DEL CLIENTE

Operazione Rif. PA 2024-23352/RER approvata
con DGR 119/2025 co-finanziato con risorse del
Programma FSE + 2021-2027 RER

Suite e tool per la gestione del cliente - avanzato

PG 12

Descrizione del profilo	Il percorso formativo si pone l'obiettivo di far acquisire competenze avanzate per definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e del sistema di relazioni: utilizzare indicazioni di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse attività; applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo.
Contenuti	<u>Contenuti di massima:</u> progettazione di azioni di customer satisfaction anche in team di lavoro con Suite office, capacità di far dialogare con modalità smart e friendly per il cross setting il team di lavoro orientato al cliente utilizzando le possibilità di controlling da device Impiego di Tool multicanale per la gestione dell'e-commerce attraverso la funzione himself (in autonomia) or them: progettando il processo di gestione del cliente su diversi livelli, gestendo contemporaneamente il team di lavoro, progettazione e realizzazione di azioni di advertising e delivery destinate ai clienti, con tecnologie friendly interattive da smartphone e tabel o pc, verificandone il processo e intervenendo con controller adeguati, verificando in itinere che tutte le transazioni rispettino le procedure aziendali. Impostazione e controllo del processo di delivery client mail configurando un account interattivo con il team di lavoro: gestione interattiva dei clienti attraverso la funzione gant sullo stato di avanzamento.
Sedi di svolgimento	Il percorso si svolgerà presso la sede dei seguenti soggetti: Fondazione ENAIP Forlì-Cesena ETS , Via Savolini 9, FC ref Anna Marie Cautillo, tel 0547 324551, a.cautillo@enaip.forli-cesena.it
Durata e periodo di svolgimento	Il percorso ha una durata di 64 ore . Può essere abbinato ad altri percorsi della stessa operazione. Il periodo di svolgimento dei corsi sarà a partire da maggio 2025 fino a maggio 2026.
N° partecipanti	8 persone per percorso
Destinatari	-Persone prive di lavoro , che aspirano ad inserirsi nel settore delle lavorazioni meccaniche -Risorse umane occupate (a prescindere dalla tipologia contrattuale) che intendono aggiornarsi/riqualificarsi
Requisiti di accesso	Formali: domicilio o residenza in Emilia Romagna in data antecedente all'iscrizione al progetto; assolvimento dell'obbligo d'istruzione e del diritto-dovere all'istruzione e formazione; necessità di azioni formative per acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità a fronte dei processi di transizione della filiera manifatturiera della meccanica, indipendentemente dalla condizione nel mercato del lavoro (esclusione dei soli dipendenti pubblici a tempo indeterminato);
Criteri di selezione	Colloquio di accoglienza orientativa per verificare competenze, motivazioni e aspettative e costruire un percorso modulare personalizzato
Termini di partecipazione	La partecipazione è gratuita .
Partenariato	EN.A.I.P. Forlì Cesena ETS; Fondazione Enaip Don E. Agostini Reggio Emilia; En.A.I.P. Parma; EN.A.I.P. della Provincia di Piacenza; Fondazione EN.A.I.P. S. Zavatta di Rimini; Oficina Impresa Sociale Srl di Bologna

Certificazione rilasciata: Scheda capacità e conoscenze ai sensi della DGR 739/2013

Reggio Emilia:

Referente: Sassi Simone

Fondazione Enaip Don Eleuterio Agostini
Via Guittone d'Arezzo 14, Reggio Emilia Via
Prampolini 2, Castelnovo né Monti
Tel 0522 321332 training@enaipre.it

Rimini:

Referente: Sara Forlivesi

Fondazione En.A.I.P. Rimini
Viale Valturio 4, Rimini
Via Montechiaro 49/b, Località S. Aquilina Rimini Via
Pascoli, 23 Morciano di Romagna
Tel 0541 367100
info@enaiprimini.org - s.forlivesi@enaiprimini.org

Forlì-Cesena:

Referente: Anna Marie Cautillo

Fondazione En.A.I.P. Forlì Cesena ETS
Via Savolini 9, Cesena
Tel 0547 324551 a.cautillo@enaip.forli-cesena.it

Parma:

Referente: Ilaria Grassi

En.A.I.P. Parma
Via Gramsci 22, Parma
Via P. Bandini 6, Parma
Tel 0521 981979 info@enaip.parma.it

Bologna:

Referente: Giulio Martino

Officina Impresa Sociale Srl
Via Scipione dal Ferro 4, Bologna
Tel 051 307072
infocorsi@officina.bologna.it

Piacenza:

Referente: Simona Pagani

En.A.I.P. DELLA PROVINCIA DI PIACENZA
Via San Bartolomeo 48/a, Piacenza
Tel 0523 497034 s.pagani@enaippc.it