

SCHEDA CORSO

Corso ADDETTA/O CUSTOMER CARE	
Competenze di fine corso	<ul style="list-style-type: none"> - Effettuare la rilevazione dei dati per indagini di soddisfazione del cliente-utente - Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente - Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni
Requisiti d'accesso	Previsti dal programma GOL
Sede	CFP Pertini, via Monte Rosa n°10 Seregno
Durata	100 ore
Frequenza	Obbligatoria - Pomeridiana
Moduli - Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Metodologie della ricerca qualitativa - Metodologie della ricerca quantitativa - Normativa in materia di tutela della Privacy - Principi di customer satisfaction - Elementi di customer care - Elementi di teoria della comunicazione - Architettura del PC - programmi operativi di base e applicazioni di scrittura, calcolo e grafica per la produzione di documenti multimediali Informazioni, dati e codifica - modalità e sistemi di documentazione, archiviazione e trasmissione - Funzioni e caratteristiche della rete Internet; i motori di ricerca Principali strumenti per la comunicazione interpersonale e professionale - Limiti, rischi e utilizzo sicuro della rete Internet; elementi comportamentali e di normativa sulla privacy, sul diritto d'autore e di netiquette Social network e new media come fenomeno e strumento comunicativo
Accertamenti finali	Test scritto

MOD 8202 rev. 00 del 12/09/2023



SEDE DIREZIONALE
Agenzia Formazione Orientamento Lavoro Monza e Brianza
 Via Tre Venezie, 63 | 20821 Meda (MB) | afolmonzabrianza@pec.it

Certificazione rilasciata	Attestato di competenze previo superamento del test finale e frequenza minima 70% delle ore di lezione
---------------------------	--

Il corso avrà luogo al raggiungimento del numero minimo di 10 allievi

CFP di riferimento: Pertini - Seregno
Pratica trattata da: Stefania Giudici