

## Sezione 3 – La comunicazione

### Durata (in ore)

100

### Ore in aula

100

### Ore in laboratorio

0

### Tipologia laboratorio

### Figura di Riferimento

214 - Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici.

### Struttura del percorso e contenuti formativi

#### MODULO 1 - GESTIONE DEL FRONT OFFICE E BACK OFFICE (70 ORE)

- Elementi di customer care per gestire il colloquio con il cliente/utente in caso di disservizio sulla fruizione;
- legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte;
- legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy;
- lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera;
- struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo;
- tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei diversi codici da impiegare nel colloquio con il pubblico;
- tecniche e metodologie di comunicazione aziendale per gestire i rapporti interni con gli altri settori operativi.

#### MODULO 2 - GESTIONE DELLA PROMOZIONE DEI SERVIZI E DELL'IMMAGINE DELL'ENTE – (30 ORE)

- Elementi di conoscenza del contesto territoriale, sociale e culturale;
- Elementi di sociologia e psicologia per la realizzazione degli allestimenti tenendo conto delle caratteristiche dell'utenza di riferimento;
- Principi di comunicazione aziendale e pubbliche relazioni per gestire la comunicazione in coerenza con la strategia comunicativa e la gestione dell'immagine aziendale;
- Psicologia della comunicazione per gestire l'approccio con i clienti, comprese le utenze speciali, nell'ambito dello strumento promozionale;
- Strumenti, tecniche e strategie di informazione e comunicazione telematica per la predisposizione e gestione delle informazioni in tempo reale e in formato accessibile;
- Tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei codici promozionali da impiegare nelle modalità di informazione.

### Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

### Modalità valutazione finale degli apprendimenti

In esito alla formazione della Sezione 3 del Catalogo, che prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, l'attestazione finale sarà una dichiarazione degli apprendimenti.

Essa viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo ed il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.

### **La dichiarazione degli apprendimenti**

Il processo di dichiarazione degli apprendimenti, richiede che i percorsi formativi prevedano i seguenti elementi:

- definizione di un dispositivo operativo di valutazione, ovvero le metodologie e modalità di valutazione per ciascuna Unità Formativa prevista nel percorso formativo;
- coerenza e la correttezza metodologica dello svolgimento delle prove intermedie previste;
- rilascio di eventuale 'dichiarazione degli apprendimenti' con l'indicazione delle Unità Formative frequentate con successo per l'acquisizione di specifiche singole conoscenze e capacità relative alle competenze tecnico professionali previste nella Figura Professionale di riferimento (individuate nelle singole Unità di Competenza/Area di Attività).

La progettazione di tale prove sarà articolata per le singole Unità formative identificate nel percorso. Ciascuna Unità Formativa prevedrà quindi una prova di valutazione degli apprendimenti in termini di conoscenze e capacità (relative a competenze tecnico professionali).

La dichiarazione degli apprendimenti è un'attestazione rilasciata nel caso in cui avvenga il superamento delle prove di valutazione degli apprendimenti relative ad almeno una singola Unità Formativa prevista nel percorso.

### **Fabbisogno occupazionale**

Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti all'accoglienza e all'informazione della clientela" si prevede una variazione degli occupati pari ad un 12,0%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%).

La base occupazionale dovrebbe quindi aumentare di 38.061 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 209.179 assunzioni, di cui 171.118 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 38.061 per aumento dello stock occupazionale.