

BANDO PER L'ATTRIBUZIONE DI BORSA DI STUDIO DI FORMAZIONE AVANZATA PER OPERATORI DI CONTACT CENTER MULTICANALE

Metamarketing Service è un'azienda che opera nelle aree della comunicazione interpersonale, con esperienze approfondite e comprovate nella collaborazione con Public Utility e grandi aziende, in particolare per la progettazione, realizzazione e gestione di Contact Center, System Integration e Citizen Satisfaction.

In vista di un aumento della esigenze aziendali, Metamarketing bandisce 10 borse di studio per la formazione di operatori di contact center multicanale, altamente qualificati.

Obiettivi della borsa di studio

Obiettivo primario della borsa di studio è quello di formare persone in grado di svolgere attività complesse all'interno di un contact center con parametri di qualità molto elevati.

A titolo esemplificativo e senza escludere eventuali altri contenuti, si indicano alcuni argomenti sui quali verterà l'attività formativa:

- metodi di gestione di un contatto telefonico;
- procedure per attività nel settore della customer satisfaction;
- procedure per attività presso uffici al pubblico;
- nozioni tecniche e commerciali;
- nozioni informatiche specialistiche.

MetaMarketing Service S.r.l. Certificazione ISO 9001:2000

Via Iacopo Nardi, 71 cap50132 Firenze- Italia Tel. 0552340656 Fax. 0553909078

e-mail: meta@metamarketing.it www.metamarketing.it CF e PIva 04839860485

Registro Imprese di Firenze n. Reo 492097 Capitale Sociale €90.000,00 I.v.

Destinatari / Requisiti richiesti

Il bando è rivolto a candidati in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- capacità dimostrabili di utilizzo di strumenti informatici di base;
- ottima capacità relazionale e predisposizione al lavoro in team;
- flessibilità oraria e disponibilità per spostamenti;
- avere un'età compresa fra i 18 ed i 40 anni.

Saranno considerati requisiti preferenziali, ma non esclusivi:

- titolo di studio almeno di licenza media superiore;
- conoscenza di lingue straniere (con particolare riferimento a inglese e cinese);
- conoscenza del gestionale SAP;
- precedenti esperienze presso contact center inbound o outbound;
- stato di mobilità o iscrizione alle liste di disoccupazione.

Presentazione domanda / Documenti richiesti

La domanda di ammissione dovrà essere inviata entro e non oltre il **25 Luglio 2011**, tramite il form predisposto sul sito www.metamarketing.it

La domanda dovrà essere corredata di:

- curriculum formativo e professionale (formato europeo, max 3 pagine);
- breve presentazione personale, riportante le motivazioni per la partecipazione al bando.

L'invio della domanda di ammissione comporta l'automatica accettazione dei termini e condizioni stabiliti nel presente Bando.

Criteria e modalità di valutazione

L'assegnazione delle borse di studio avverrà a seguito di selezione per titoli e colloquio, effettuata da una Commissione nominata dal CdA di Metamarketing Service.

La Commissione esaminatrice, effettuata la valutazione dei titoli, invita i candidati ritenuti idonei al colloquio e, a conclusione delle valutazioni complessive fatte, stila una graduatoria di merito, sulla base della quale verranno erogate le borse di studio.

Attribuzione borse / Budget assegnato

L'attribuzione delle borse di studio è disposta in maniera insindacabile dal C.d.A. di Metamarketing Service.

Per ogni borsa di studio è assegnato l'importo massimo di Euro 1.200,00 al lordo delle eventuali ritenute fiscali dovute per legge.

L'importo verrà corrisposto in forma di rimborso mensile di Euro 400,00 dopo l'inizio dell'attività formativa.

La borsa di studio è di durata massima di 3 mesi e non è rinnovabile.

Alla scadenza di ogni mese saranno effettuati test di verifica di apprendimento, il superamento dei quali è considerato indispensabile per la prosecuzione dell'attività formativa.

Sia Metamarketing Service che il candidato hanno diritto di interrompere le attività in qualsiasi momento, con obbligo di preavviso di 1 giorno. Qualora il candidato rinunci a proseguire le attività, perderà anche il diritto ai rimborsi mensili per il periodo di mancata frequenza.

Modalità di gestione / Termine della formazione

Gli assegnatari delle borse saranno tenuti a frequentare i corsi organizzati da Metamarketing Service, circa 4 ore giornaliere dal lunedì al sabato, secondo i piani di formazione che verranno consegnati all'inizio delle attività.

Ogni borsista ha l'obbligo di frequentare almeno il 85% delle ore di formazione previste su base mensile, pena il decadimento della borsa di studio e di qualsiasi rimborso ad essa collegata.

Ogni borsista ha l'obbligo di rispettare il regolamento interno e le norme di sicurezza, per tutto il periodo di presenza all'interno dei locali aziendali.

I corsi saranno tenuti da Supervisorì altamente qualificati e/o da personale da loro incaricato, sotto la supervisione del Responsabile Risorse Umane, che resterà a disposizione di ogni borsista in caso di necessità per tutta la durata del corso.

Al termine delle attività di formazione, il Supervisore redigerà una scheda di valutazione di ogni singolo borsista, sulla base della quale Metamarketing Service stabilirà l'idoneità del candidato e procederà a proporre i termini per la sua assunzione ed inserimento all'interno di uno dei team operativi.

L'assunzione sarà inizialmente a tempo determinato con regolare CCNL nazionale e part time.

L'ammissione alla borsa di studio e la frequenza dei corsi non garantisce in alcun modo la successiva assunzione da parte di Metamarketing Service.