

CENTRALINISTA TELEFONICO

Codice corso CRS 1579.5 **Determinazione regionale di approvazione** D.D. n. 72/ DPG009 del 27/04/2020

Settore economico-professionale Area comune

Descrizione del profilo professionale

Il Centralinista telefonico possiede una professionalità legata alla gestione del centralino attraverso lo smistamento delle chiamate interne/esterne ma allo stesso tempo utilizza in modo efficace gli strumenti informatici che ne determinano l'autonomia durante lo svolgimento della funzione (navigazione in Internet nei siti specifici, gestione rubrica elettronica, ecc.) ed è in grado di utilizzare le capacità relazionali acquisite, adottando tecniche di comunicazione efficace, per gestire adeguatamente le relazioni con l'utenza esterna ed interna dell'Azienda o dell'Ente da cui dipende, determinandone l'immagine pubblica.

Destinatari e requisiti minimi di accesso

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione
- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale
- Conoscenza della lingua inglese almeno al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER) del Consiglio d'Europa restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

È ammesso il riconoscimento di crediti formativi di frequenza.

Durata e articolazione 455 ore di cui 303 ore di formazione d'aula e 152 ore di tirocinio curriculare

Quali competenze si apprendono con il corso

- Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche
- Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi
- Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace

Certificazione rilasciata Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.Lgs. 13/13

Costo € 1.500,00
Sono previsti sconti e rateizzazioni senza costi aggiuntivi.

Termini e modalità di iscrizione Iscrizioni aperte.
Contattaci per avere più informazioni e per iscriverti al corso.