

Roma, 23 dicembre 2021

Comunicazione in merito alla ricerca di professionalità per l'affidamento di incarichi di docenza e tutoraggio per il corso di formazione "Operatore Contact Center" cod. 11, da affidare attraverso estrazione e selezione dall'elenco docenti e tutor della società.

Piano formativo aziendale CFA0392020 - "EMPOWERMENT 2021" – FONSERVIZI

LAZIOcrea S.p.A. con le risorse economiche del conto aziendale FONSERVIZI deve organizzare la formazione interna del proprio personale.

Al fine di attuare nei tempi indicati le attività didattiche previste dal piano formativo CFA1952020 - EMPOWERMENT 2021 è emersa la necessità di conferire **incarichi di progettazione e docenza su piattaforma FAD Cisco Webex LAZIOcrea** per l'attività formativa denominata "Operatore Contact Center" – cod. 11 Fonservizi.

A tal fine si procederà alla individuazione di una o più figure professionali idonee allo svolgimento della suddetta attività di docenza, in armonia con il "Regolamento per il conferimento di incarichi volti alla realizzazione di progetti formativi" (da ora in avanti "Regolamento").

Oggetto degli incarichi:

Attività di progettazione e svolgimento di **n. 12 ore di docenza modalità FAD sincrona su piattaforma Cisco Webex LAZIOcrea** in merito ai seguenti argomenti:

- Il ruolo di un operatore di Call Center: sapere, saper fare, saper essere
- Gli stili di approccio nella comunicazione telefonica
- Tecniche e strumenti per una corretta gestione delle telefonate: dalla presa in carico alla chiusura:
 - Ascoltare per comunicare: far percepire all'interlocutore che lo si sta ascoltando e comprendendo
 - La comunicazione verbale e l'uso ottimale delle parole
 - Costruzione empatica della relazione con il cittadino/utente
 - Le difficoltà emotive: stress, critica negativa e aggressività
 - La gestione delle situazioni critiche e di tensione
- L'automiglioramento professionale: pianificazione, gestione e analisi delle prestazioni

Il corso dovrà prevedere esercitazioni e giochi di ruolo.

La progettazione di dettaglio sarà successivamente curata con il/i docente/i sulla base delle indicazioni fornite dall'area interessata all'attività formativa.

Profilo professionale e caratteristiche curriculari del/i docente/i da selezionare:

- a) laurea magistrale/specialistica nelle materie oggetto dei corsi, ovvero particolare specializzazione professionale negli argomenti oggetto del corso, desumibile anche da pubblicazioni scientifiche o da esperienza di lavoro almeno triennale nelle materie oggetto dei corsi;
- b) comprovata esperienza nel ruolo di docente/formatore.

Compensi:

il **compenso orario** è stato stabilito in armonia con la Determinazione Dirigenziale n. B06163 del 17/09/2012 recante *“Direttiva Regionale per lo svolgimento, la rendicontazione e il controllo delle attività cofinanziate con il Fondo Sociale Europeo e altri Fondi”*, ed è così determinato:

- tariffa oraria docente: **100,00** al lordo dell'IRPEF, al netto dell'IVA (ove applicabile) e del contributo previdenziale obbligatoriamente a carico del committente (a cui si aggiunge un compenso “una tantum” di euro 350,00 per la progettazione del corso in modalità FAD)

Modalità e termini di registrazione dei Formatori:

entro le **ore 12.30 del 4 gennaio 2022** i soggetti interessati dovranno iscriversi all'apposito Elenco aperto previsto dal Regolamento Aziendale.

Cliccando sul link <https://www.laziocrea.it/inserimento-formatore-new/> il candidato potrà procedere alla propria registrazione e allegare il *curriculum vitae* in formato Europass (file pdf).

Modalità di valutazione del candidato e affidamento dell'incarico:

La valutazione delle professionalità e l'affidamento dell'incarico verranno effettuati sulla base del possesso dei requisiti di ordine generale e delle competenze richieste, nonché dei criteri stabiliti dall'art. 8 del Regolamento, oltre che nel rispetto dei principi di legge.

L'estrazione dei nominativi dall'Elenco aperto verrà effettuata il 04 gennaio 2022, a partire dalle ore 16.00.

Link utili

[All. 3 MOG - Regolamento per il conferimento di incarichi volti alla realizzazione di progetti formativi](#)

(il link rimanda alla versione integrale dell'All.3. Il Regolamento riguardante i progetti formativi è pag. 28)

Il Dirigente dell'Ufficio di scopo Formazione

Dott. Nicola Maria Apollonj Ghetti