



Unione europea  
Fondo sociale europeo



OPERAZIONE RIF. PA 2022-18640/RER – "COMPETENZE DIGITALI PER NUOVA OCCUPAZIONE",  
APPROVATA CON DGR N° 35 DEL 16/01/2023 E CO-FINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO  
PO 2014-2020 REGIONE EMILIA-ROMAGNA

## COMPETENZE DIGITALI NUOVA OCCUPAZIONE

CORSI GRATUITI  
PERCHÉ APPROVATI  
DALLA REGIONE  
EMILIA-ROMAGNA  
E CO-FINANZIATI  
DAL FONDO  
SOCIALE EUROPEO

*Progetto 17.  
Utilizzare applicativi Software  
per uso professionale – avanzato*

### CRM COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - AVANZATO

Il percorso formativo ha l'obiettivo di creare le condizioni per generare lavoro di qualità e contrastare la precarietà e le disuguaglianze, in un momento attraversato da cambiamenti epocali che stanno coinvolgendo le imprese coinvolte in nuovi processi per innovare la manifattura e i servizi, accogliendo la spinta e accelerazione che deriva dalla transizione ecologica e digitale. A fronte delle sfide che stanno coinvolgendo le imprese e i territori, emerge un rilevante gap digitale che, secondo DESI (Digital Economy and Society Index 2020), colloca l'Italia al 25 posto su 27 paesi della UE a causa di vari fattori che includono sia la bassa adozione di tecnologie avanzate, sia la limitata diffusione di competenze digitali nella popolazione di cui solo il 46% possiede competenze digitale di base.

L'offerta formativa è rivolta alle persone non occupate che intendono rafforzare le proprie competenze di area digitale per inserirsi attivamente nel mercato del lavoro. L'attività è rivolta anche a persone che rientrano nel Cluster- Percorso 1 – Reinserimento occupazionale del Programma GOL.

I destinatari delle attività sono persone che hanno assolto l'obbligo d'istruzione e il diritto-dovere all'istruzione e formazione e che sono residenti o domiciliati in regione Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività

**Destinatari**

#### **Processi**

Orientamento al cliente e presidio della catena del valore per evitare criticità nella relazione con il cliente attraverso l'estrapolazione dei dati. La mappatura dei processi aziendali che costituiscono le diverse fasi di contatto tra azienda e cliente: metodo e impostazione del laboratorio aziendale. Chi coinvolgere e perchè. Il Customer Journey: prima, durante e dopo l'acquisto o l'uso del prodotto/servizio. Come misurare la fidelizzazione del cliente

**Contenuti**

#### **Persone**

CRM: una strategia integrata anche a livello di risorse umane, la formazione delle persone rispetto all'uso della tecnologia di supporto. I comportamenti per un reale orientamento al cliente: affidabilità, aspetti tangibili, capacità di risposta, capacità di assicurare, empatia. Aspetti di change management nel processo di adozione o modifica del CRM. Strumenti per rilevare la Voice of the Employee, sondaggi. Come responsabilizzare le persone in modo che eccellano nel servizio al cliente, il supporto dei sistemi IT.





Unione europea  
Fondo sociale europeo



OPERAZIONE RIF. PA 2022-18640/RER – "COMPETENZE DIGITALI PER NUOVA OCCUPAZIONE",  
APPROVATA CON DGR N° 35 DEL 16/01/2023 E CO-FINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO  
PO 2014-2020 REGIONE EMILIA-ROMAGNA

## COMPETENZE DIGITALI **NUOVA OCCUPAZIONE**

CORSI GRATUITI  
PERCHÉ APPROVATI  
DALLA REGIONE  
EMILIA-ROMAGNA  
E CO-FINANZIATI  
DAL FONDO  
SOCIALE EUROPEO

*Requisiti formali:*  
Residenza o domicilio in regione Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività  
Assolvimento dell'obbligo d'istruzione e del diritto-dovere all'istruzione e formazione

*Requisiti sostanziali:*  
Conoscenze di livello INTERMEDIO sul Software di riferimento

Saranno accettate soltanto le richieste di iscrizione che rispondono ai requisiti sopra indicati (formali e sostanziali). Si terrà conto del all'ordine cronologico di arrivo delle domande di iscrizione. In caso di richieste superiori ai posti disponibili, verrà attivato un processo di selezione, strutturata con una prova scritta e un colloquio.

Attestato di frequenza

16 ore

Il corso si svolgerà con cadenza bisettimanale dalla prima settimana di luglio, ogni sessione durerà 4 ore.

Webinar

La partecipazione è gratuita in quanto il corso è approvato dalla Regione Emilia-Romagna e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo PO 2014-2020.

Cristina Trasforini  
Tel. 0514151951  
cristina.trasforini@fav.it

**Requisiti**

**Modalità di selezione**

**Attestato rilasciato**

**Durata**

**Calendario**

**Sede**

**Informazioni e iscrizioni**

**Contatti**

