

## Assistente alla clientela “Id Corso 574”



**Settore Economico Professionale:** SEP 13 – Servizi Finanziari e assicurativi

**Livello EQF:** 3

**Descrizione delle esigenze espresse delle filiere produttive:** Da una ricerca diretta svolta dalla nostra agenzia formativa nell’ambito della Provincia di Salerno, risulta che le aziende ricercano personale per i servizi all’assistenza al cliente allo sportello ed alle casse automatiche garantendo un adeguato livello di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione, affidabilità. Le principali attività dell’Assistente alla clientela sono: esecuzione dei servizi di cassa/transazionali, commercializzazione dei servizi e prodotti “da banco”, supporto commerciale alla clientela e gestione della relazione di primo contatto, esecuzione delle attività operative ed amministrative della Filiale.

**Tipologia:** Formazione lunga, nell’ambito dei percorsi 3 (Reskilling), 4 (Lavoro e inclusione) e 5 (Outplacement).

**Stato:** Programmato

**Descrizione qualificazione:** L’Assistente alla clientela eroga i servizi di assistenza al cliente allo sportello ed alle casse automatiche garantendo un adeguato livello di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione, affidabilità. Le principali attività dell’Assistente alla clientela sono: esecuzione dei servizi di cassa/transazionali, commercializzazione dei servizi e prodotti “da banco”, supporto commerciale alla clientela e gestione della relazione di primo contatto, esecuzione delle attività operative ed amministrative della Filiale.

**Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti:** Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all’obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell’attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga.

**Grado minimo d'istruzione previsto:** -----

**Unità di competenza:**

- 1 - Cura delle operazioni contabili e amministrative dello sportello bancario;
- 2 - Assistenza al cliente sui prodotti/servizi finanziari standard;
- 3 - Gestione della relazione con il cliente in istituti bancari.

KC – Competenza digitale

**Durata in ore del corso:** 250

**Durata formazione teorica in presenza e relative sedi:** n. 0 ore

**Durata formazione teorica in DAD:** 175 ore di cui 20 ore di **Key Competence**

**Durata formazione teorica in FAD (Formazione a Distanza):** 0

**Durata esercitazioni pratiche e relative sedi:** n. 75 ore presso la sede Onmic Formazione SRL – Impresa sociale, via Adriano Aurofino 25 – 84127 Salerno

**Durata stage:** 0 ore

**NOTA:** È prevista una certificazione di FREQUENZA previa verifica finale con commissione regionale (dopo aver frequentato almeno l’80% delle ore previste).

**Aziende coinvolte per lo svolgimento dello stage e relative sedi:**

- 1 - Sistemi Salerno – Holding Reti e Servizi S.p.A. – Via Stefano Passaro, 1 – Salerno (SA)

**Indennità oraria riconosciuta ai Beneficiari per la partecipazione:** euro 1,00 per ora di effettiva frequenza