IL DIRITTO MIRATO

Il Diritto Mirato è un'iniziativa che mira a favorire il miglioramento delle capacità e conoscenze dei lavoratori somministrati in un'ottica di "lifelong learning" al fine di aumentarne la spendibilità e il reinserimento nel mercato del lavoro. L'obiettivo di questa iniziativa è l'acquisizione di nuove competenze e/o il rafforzamento di quelle già possedute da un lavoratore in somministrazione in cerca di nuove opportunità di lavoro, attraverso un percorso che prevede: servizi di orientamento, bilancio di competenze e formazione.

REQUISITI DI ACCESSO

Possono partecipare all'iniziativa:

• Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi.
• Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.

OFFERTA FORMATIVA

REALIZZAZIONE ATTIVITÀ DI UFFICIO

Obiettivi	Durante il percorso formativo verranno affrontate tutte le tematiche che l'operatore di segreteria deve conoscere, dagli aspetti di organizzazione aziendale agli aspetti amministrativi, dall'archiviazione e gestione dei documenti aziendali alla conoscenza contabile, nonché tutte le competenze di comunicazione che si devono acquisire per svolgere le mansioni di Front office.
Prerequisiti allievi	Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.
Articolazione didattica	**MODULO 1 - ORGANIZZAZIONE AZIENDALE.** **32 h teoria - 10 h pratica (42 ore tot).** • Elementi di organizzazione aziendale. • I diversi tipi di organizzazione aziendale. • La definizione di un organigramma. • Organizzazione e sistema informativo aziendale.

Per maggiori informazioni sull'iniziativa, i corsi e le modalità di accesso scrivere a: formazione@tempor.it
oppure chiama allo 081 19804550

	• Le forme giuridiche di società previste dal codice civile. • Le procedure per la costituzione dei diversi tipi di società. • Le comunicazioni obbligatorie relative alla costituzione di società. • Le Politiche di Marketing Aziendale. **MODULO 2 - COMUNICAZIONE AZIENDALE.** **16 h teoria - 8 h pratica (24 ore tot).** • Comunicazione verbale. • Comunicazione non verbale. • Comunicazione para verbale. • Imparare e gestire le "7 C" della comunicazione. • Gestione delle Domande. • Gestione delle Criticità. **MODULO 3 - SEGRETERIA FRONT OFFICE** **20 h teoria - 6 h pratica (26 ore tot).** • Strumenti per la gestione del Front office. • Tecniche di comunicazione telefonica efficace. • Tecniche per gestire l'agenda e fissare gli appuntamenti. • **MODULO 4 - SEGRETERIA BACK OFFICE** **20 h teoria - 14 h pratica (34 ore tot).** • Archiviazione dei documenti. • Strumenti Informatici per la gestione e l'archiviazione dei documenti. • Normative e gestione dei documenti nel rispetto delle normative sulla privacy. **MODULO 9 - Diritti e Doveri Dei Lavoratori.** **4 h teoria (4 ore tot).** Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.	
Durata	• Ore Teoria • Ore Pratica Monte ore	92 38

		130
Metodologie didattiche utilizzate:.	Lezione frontale, esercitazioni, simulazioni	
Modalità di svolgimento*:*	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 4 ore al giorno..	
Attestato finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione	

OPERATORE FISCALE CAF

Obiettivi	Il percorso formativo proposto è diretto a sostenere l'acquisizione e il consolidamento delle conoscenze e delle competenze pratico-operative per svolgere, in linea con la normativa vigente e le procedure operative del settore di riferimento, le mansioni di competenza dell'Addetto fiscale CAF. Quest'ultimo deve, infatti, essere in possesso di un framework teorico e operativo in materia di consulenza fiscale, necessarie per la corretta elaborazione e compilazione dei modelli:730, ISEE, di comunicazione all'INPS, ecc… Va inoltre sottolineato come l'addetto fiscale CAF operi in un settore che è oggetto di continue revisioni da parte del legislatore e di conseguenza è chiamato a dover aggiornare le sue conoscenze, al fine di offrire un servizio efficiente e corrispondente alle esigenze dell'utenza. Più dettagliatamente il corso mira a supportare il partecipante nell'apprendimento e nell'implementazione delle conoscenze e competenze per: -Operare in linea coll'evolversi della normativa di settore; -Gestire gli adempimenti fiscali, a partire dalla predisposizione delle dichiarazioni; -Effettuare la predisposizione delle dichiarazioni e gestione degli adempimenti fiscali delle imposte dirette e indirette.
Prerequisiti allievi	Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.

Articolazione didattica	**MODULO N. 1** **I CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE E ATTIVITÀ TIPICHE** **Totale: 20 10 ore teoria e 10 ore pratica** **Contenuti:** - I Centri di Assistenza Fiscale - L'assistenza Fiscale - Attività tipiche CAF - Ruolo dell'operatore fiscale - L'Amministrazione finanziaria - Tipi di Reddito - Imposte dirette e Imposte Indirette - Imposta sul Reddito Persone Fisiche - Calcolo detrazioni lavoro dipendente - Leggere la busta paga - Leggere la Certificazione Unica **Modulo 2: ASSISTENZA FISCALE. IL MODELLO 730.** - Chi può presentare il 730 - Chi deve presentare il Modello Unico PF - Modalità e termini di presentazione - Frontespizio - Scelta 8 per mille e 5 per mille - Quadro A Redditi dei Terreni - Quadro B Redditi dei fabbricati - Quadro C Redditi di lavoro dipendente e assimilati - Quadro D Altri redditi - Quadro E Oneri e spese - Quadro F Acconti, ritenute, eccedenze

- Quadro G Crediti di imposta

- Quadro I imposte da compensare

- Modello 730-3 Prospetto di liquidazione

- Modello richiesta accredito rimborsi fiscali

- Dichiarazione congiunta

- La responsabilità dell´intermediario

- Il visto di conformità

Totale: 24 ore 12 ore teoria e 12 ore pratica

Modulo 3 : ASSISTENZA PREVIDENZIALE E COMUNICAZIONI INPS

Contenuti:

- Previdenza sociale e Rapporto giuridico previdenziale
- Rapporto erogativo e rapporto contributivo
- Principio di automaticità della prestazione
- Tutela previdenziale
- Tutela per la famiglia i lavoratori i pensionati
- Servizi correlati
- Analisi e Compilazione Modelli

Totale: 16 ore 8 ore teoria e 8 ore pratica

Modulo 4: SERVIZI AGGIUNTIVI

Contenuti:

- Successioni
- Modello F24
- Imu
- Tasi
- Tari
- Consulenza sui contratti di lavoro
- Lavoro domestico

Totale: 16 ore 8 ore teoria e 8 ore pratica

	MODULO 5 - Diritti e Doveri Dei Lavoratori. **Totoale 4 ore teoria.** Contenuti: Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.	
Durata	• Ore Teoria • Ore Pratica Monte ore	42 38 ***80***
Metodologie didattiche utilizzate:.	Lezione frontale, esercitazioni, simulazioni	
Modalità di svolgimento*:*	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 4 ore al giorno.	
Attestato finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione.	

OPERATORE AUTOCAD 3D

Obiettivi	L'obiettivo del corso è mettere in grado il partecipante di utilizzare gli strumenti di disegno tridimensionale messi a disposizione da AUTOCAD, di rappresentare gli oggetti in modo da poterne controllare l'aspetto e il funzionamento nelle tre dimensioni. Il percorso si propone di fornire le competenze tecnico-professionali e comportamenti tanto da poter operare in un settore tecnico di un' impresa manufatturiera o di servizi. I metodi di insegnamento consentiranno di ricevere le informazioni necessarie a comprendere gli aspetti più importanti del workflow e della logica applicativa del software. Coerentemente agli obiettivi sopra descritti, Il percorso permetterà di usare lo "strumento AUTOCAD", utilizzando competenze tecniche operative, indipendentemente dal software e dal settore, finalizzate alla realizzazione di elaborati grafici bidimensionali e tridimensionali. Il corso è stato articolato in blocchi due consequenziali che si integrano nel

	raggiungimento dell'obiettivo didattico dell'apprendimento dell'uso di AUTOCAD 3 D. Dunque, il percorso nella sua generalità permetterà di approfondire le tecniche di lavoro e i comandi caratteristici di AUTOCAD; personalizzare il sistema per adattarlo alle esigenze dell'utente, gestire progetti completi imparando ad utilizzare correttamente tutte le funzionalità disponibili. Gli ARGOMENTI TRATTATI, e DI SEGUITO ILLUSTRATIe le annesse esercitazioni sono mirati all'acquisizione della metodologia fondamentale per la gestione completa e dettagliata di progetti integrati.
Prerequisiti allievi	Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.
Articolazione didattica	**Modulo 1 – Autocad 3D – 126 ore (76 ore di teoria e 50 ore di eserc. pratiche**) • Primo tour alla scoperta di AutoCad 3D; • Gestione UCS, (faccia, oggetto, globale…); • Gestione delle viste 3D, (wireframe, ombreggiato, realistico, nascosto…). Gestione delle finestre; • Creazione dei primi solidi 3D base, (parallelepipedo, cilindro, sfera, cuneo, piramide, cono, sfera, polisolido…); • Manipolazione dei solidi 3D, (zoom, pan, orbita); • Edita solidi, (raccorda 3D, sposta 3D, specchia 3D, ruota 3D, scala 3D, gizmo…); • Modifica solidi 3D, (dividi, estrai spigoli, inspessisci, operazioni boleane…); • Creazione e modifica sezioni; • Creazione di solidi 3D avanzati, (estrudi, presspull, rivoluzione, loft, sweep…); Creazione e gestione delle Superfici, (planare, associative, nurbs…); • Modifica Superfici, (taglia, scolpisci…); • Creazione e gestione di Mesh, (parallelepipedo, cilindro, sfera, cuneo, piramide, opzioni Mesh elementari…); • Modifica Mesh, (filtri, estrudi faccia, dividi facce, unisci facce, chiudi foro…); • Gestione spazio carta e stampa su layout 3D. **MODULO 2 - Diritti e Doveri Dei Lavoratori.** **4 h teoria (4 ore tot).** Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il

	lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.	
Durata	• Ore Teoria • Ore Pratica Monte ore	80 50 ***130***
Metodologie didattiche utilizzate:.	Lezione frontale, esercitazioni, simulazioni	
Modalità di svolgimento*:*	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 4 ore al giorno..	
Attestato finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione.	

ASSISTENTE FAMILIARE

Obiettivi	L'obiettivo del corso è quello di formare risorse che siano a conoscenza dei compiti e delle attività svolte da un assistente familiare. Il percorso analizzerà sia i contesti lavorativi in cui un assistente familiare opera, sia aspetti più specifici dell'attività della cura del paziente sia da un punto di vista pratico e dell'igiene della persona e dell'ambiente, ma anche della sfera emotiva e ai bisogni affettivi dello stesso
Prerequisiti allievi	Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.
Articolazione didattica	MODULO 1: LA FIGURA DELL'ASSISTENTE FAMILIARE Totale ore: 10 Teoria: 10 ore Contenuti : Profilo professionale La persona assistita Assistenza umanizzata e domiciliare

	Comportamento etico Conoscenza dei vari servizi sociali e sanitari presenti sul territorio Contesti lavorativi in cui la figura dell'Assistente Familiare può essere inserito Potenziamento del benessere dell'utente nel suo quotidiano Promozione e sviluppo della consapevolezza in ambito familiare **MODULO 2: COMPITI DELL'ASSISTENTE FAMILIARE** Totale ore: 20 Teoria: 20 ore Contenuti : Attività fondamentali caratterizzanti l'assistenza familiare di base Svolgimento di prestazioni di aiuto alla persona Sostegno al benessere psico-fisico della persona assistita Accudimento di persone a diversi livelli di non autosufficienza psico-fisica Tipologie di soggetti non autosufficienti: gli anziani, i malati, i disabili ecc... **MODULO 3: IGIENE E PULIZIA DEGLI AMBIENTI** Totale ore: 10 Teoria: 10 ore Pulizia e igiene degli ambienti domestici Detersione e Disinfezione Caratteristiche dei principali detergenti e disinfettanti Custodia e sicurezza dei prodotti chimici **MODULO 4: IGIENE E PULIZIA DELLA PERSONA** Totale ore : 15 Teoria: 15 ore Igiene della persona: cura dei capelli, mani, igiene intima e del vestiario Igiene personale e lesioni da decubito Il movimento Corretta applicazione delle prescrizioni mediche Aiuto nella assunzione dei cibi Sostegno e mobilità dentro e fuori casa

	Modulo 5: DEONTOLOGIA PROFESSIONALE DELL'ASSISTENTE FAMILIARE Totale ore : 15 Teoria: 15 ore Contenuti: La coscienza e la libertà dell'individuo, il rispetto dell'assistito, la responsabilità dell'assistente familiare Il rispetto dell'orario di lavoro, la discrezione, il segreto professionale I contratti e gli obblighi lavorativi I rapporti con i familiari e i parenti L'atteggiamento professionale dell'assistente familiare La legge sulla privacy **Modulo 6: SOLUZIONI AL DISADATTAMENTO DEL PAZIENTE** Totale ore : 10 Teoria: 10 ore Contenuti:Assistere a domicilio il proprio congiunto Il peso della cura Orientamento dell'utente e del proprio nucleo familiare Sussidio e sostegno dell'assistente familiare alle situazioni di crisi Il reinserimento sociale La riabilitazione **MODULO 7 - Diritti e Doveri Dei Lavoratori.** **Totale 4 ore teoria.** Contenuti: Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.	
Durata	• Ore Teoria Monte ore	80 ***80***
Metodologie didattiche utilizzate:.	Lezione frontale, esercitazioni, simulazioni	
Modalità di svolgimento*:*	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 4 ore al giorno.	

Attestato finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione.

OPERATORE BACK/FRONT OFFICE CON COMPETENZE IN LINGUA INGLESE

Obiettivi	L'obiettivo del corso sarà quello di formare i discenti sulle mansioni di segreteria in back e in front office con competenze fondamentali relative alla gestione organizzativa dell'attività di back office segretariale e le basi linguistiche inglesi in ambito aziendale. Pertanto gli obiettivi prefissati sono: - Aggiornare le capacità di svolgere mansioni di segreteria organizzativa - Fornire le soluzioni organizzative per migliorare efficacia e produttività delle attività dell'azienda - Consentire di svolgere le proprie mansioni in lingua inglese - Acquisire capacità di organizzazione in campo aziendale - Acquisire le conoscenze necessarie a gestire le attività di back e front office in linea con gli obiettivi aziendali
Prerequisiti allievi	Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.
Articolazione didattica	**Modulo 1: La capacità di relazione e di comunicazione** Contenuti: tecniche di comunicazione e relazione. Elementi base di comunicazione. la comunicazione verbale. Teoria e tecnica della comunicazione. I canali di comunicazione. il dialogo commerciale. Le tecniche di assertività. Tecniche di comunicazione telefonica. I toni e le funzioni della voce. La comunicazione con i fornitori. La comunicazione

	esterna ed interna all'azienda. **Totale: 40, 20 ore teoria 10 ore pratica** **Modulo 2: organizzazione aziendale e marketing.** Contenuti: elementi di marketing. La segreteria nell'organizzazione aziendale. L'importanza del front office nella comunicazione all'esterno. L'organizzazione del back in segreteria. Tecniche di segreteria. L'organizzazione del back e del front. **Totale: 20 ore 10 ore teoria e 10 ore pratica** **Modulo 3 : Comunicazione telefonica lingua inglese** Contenuti: comunicare in lingua inglese per telefono, espressioni correnti a telefono, la conversazione, elementi di inglese tecnico. **Totale: 66 ore 36 ore teoria e 30 ore pratica** **MODULO 4 - Diritti e Doveri Dei Lavoratori.** **Totoale 4 ore teoria.** Contenuti: Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.	
Durata	• Ore Teoria • Ore Pratica Monte ore	80 50 ***130***
Metodologie didattiche utilizzate:.	Lezione frontale, esercitazioni, simulazioni	
Modalità di svolgimento*:*	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 4 ore al giorno..	
Attestato finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione.	

TECNICO PROGRAMMAZIONE DELLA PRODUZIONE E LOGISTICA

Obiettivi	Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, la figura del Tecnico/a programmazione della produzione/logistica partecipa alle attività di programmazione e controllo dell'attività produttiva, relazionandosi con le figure professionali dell'area gestione, produzione e direzione generale. Nell'ambito di tale funzione l'obiettivo didattico è quello di aumentare le competenze dei partecipanti per incidere sulle aziende in modo da: • Rendere maggiormente efficiente il settore logistico affinché l'area produzione possa godere di una migliore gestione delle materie prime in funzione delle commesse; • Incrementare processi di innovazione logistica e sviluppo di protocolli operativi per sviluppare l'efficienza e l' efficacia della logistica a livello aziendale; • Migliorare i sistemi informativi aziendali creando maggiore funzionalità tra acquisti, produzione e vendita; • Intervenire prontamente nella gestione di criticità o imprevisti;
Prerequisiti allievi	Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.
Articolazione didattica	**Modulo 1 – Programmazione della produzione –** 40 ore (35 ore di teoria e 5 ore di eserc. pratiche) • Ambiti produttivi e sistemi di programmazione • Dati di base della programmazione • Demand Planning • Pianificazione della produzione • Programmazione della produzione – logica push • Programmazione della produzione – logica pull • Gestione dei materiali • Controllo delle prestazioni **Modulo 2 – Programmazione della logistica – 40 ore** (30 ore di teoria e 10 ore di eserc. Pratiche) • Introduzione alla logistica • Criteri di organizzazione aziendale

	• Evoluzione della logistica • Vantaggi della logistica integrata • Logistiche industriali • Approvvigionamenti • Introduzione al magazzino • Le movimentazioni Il layout • Tipologia di mezzi • Righe ordine • Etichette • Altra documentazione • Gli Imballi • Ubicazioni di magazzino • Pianificazione delle risorse • Ingresso materiale • Rettifiche giacenze • Separazione e posizionamento • Stati di avanzamento • Picking • Kittaggio • Preparazione, carico e spedizione Software gestionali **MODULO 3 - Diritti e Doveri Dei Lavoratori.** **Totale 4 ore teoria.** Contenuti: Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.	
Durata	• Ore Teoria Ore Pratica Monte ore	69 15 ***84***
Metodologie didattiche utilizzate:.	Lezione frontale, esercitazioni, simulazioni	
Modalità di svolgimento*:*	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 4 ore al giorno.	
Attestato finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione.	

SVILUPPO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI VENDITA ON LINE

Destinatari	Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.
Figura professionale in uscita	**Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011):** 3.3.3.4.0. - Tecnici della vendita e della distribuzione. 3.1.5.5.0. - Tecnici della produzione di servizi.
Obiettivi	Il corso mira a formare una figura professionale capace di sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali. Si definirà il sistema di accoglienza ed assistenza tecnica al cliente, sviluppando, a supporto delle procedure di assistenza, un sistema di informazioni standardizzato. La formazione si completa con l'acquisizione delle competenze necessarie per poter elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing. In particolare gli allievi saranno in grado di applicare procedure, regolamenti e tecnologie proprie per gestire, controllare, organizzare e garantire l'efficienza e la corretta erogazione dei servizi; verificando così la qualità dei servizi offerti. Assisteranno gli specialisti nella implementazione delle strategie di vendita delle imprese, nel controllo della efficienza della rete distributiva e commerciale e nel monitoraggio delle vendite, ovvero applicano le procedure fissate per raccogliere informazioni sulle vendite e sulle attività di distribuzione, per analizzarle, organizzarle e presentarle in maniera rilevante e significativa a specialisti e responsabili del settore.
Articolazione didattica	**1° Modulo – Psicologia della comunicazione.** **(50 ore di teoria)** • Le relazioni tra comunicazione e cultura e la teoria della

	mente come base dello sviluppo comunicativo. • Il significato e gli aspetti psicolinguistici del significato. • L'intenzionalità, le strategie comunicative e i processi inferenziali.L'analisi del discorso e della conversazione. • La comunicazione nei gruppi e l'influenza persuasiva. • Gli aspetti comunicazionali nella presa di decisione e nelle relazioni tra gruppi e organizzazioni. • L'influenza di mediazione comunicazionale in ambito sociale, pubblicitario e politico. • Gli aspetti psicologici nell'utilizzo dei new-media. • Strutture della comunicazione. • Modelli comunicazionali. • Linguaggio e linguaggi. • Immagini e parole. **2° Modulo – Marketing.** **(40 ore di teoria)** • Pianificazione strategica (segmentazione e posizionamento). • I marketing mix (le politiche di prezzo, prodotto, distribuzione) • Marketing e globalizzazione • Il consumatore (comportamento d'acquisto, evoluzione dei modelli di consumo) • Comunicazione e pubblicità • L'innovazione di prodotto • il piano di marketing **3° Modulo - Teoria e Tecnica della pubblicità.** **(26 ore di teoria)** • Che cos'è la pubblicità. • La forza competitiva di una marca. • Raccolta e analisi delle informazioni. • La fase conoscitiva, il prodotto, il marchio e l'area competitiva.

	• Le dimensioni dell'area. La distribuzione ed il target. • La determinazione degli obiettivi di comunicazione ed i problemi della comunicazione pubblicitaria. • Le ipotesi di strategie pubblicitarie e loro verifica. • Fase ideativa. La creatività. La generazione delle idee e loro ricalibratura. • Il piano media. La realizzazione della campagna pubblicitaria. • Le tecniche per il controllo dei risultati. Le campagne globali. • Le campagne integrate: direct marketing, sponsorizzazioni, relazioni pubbliche, promozioni e merchandising. • La comunicazione business to business. **4° Modulo - Le basi del Marketing On line.** **(10 ore di teoria)** • Le nicchia di mercato: come differenziarsi • Posizionamento: i segreti per essere il numero 1 nella propria nicchia di mercato • Tattiche e strategie per facilitare l'inizio della relazione con i clienti • Personal brand: strategie di branding • Strategie di promozione **MODULO 5 - Diritti e Doveri Dei Lavoratori.** **(4 ore di teoria).** Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.
Metodologie formative	• Lezioni frontali e/o virtuali; esercitazioni, simulazioni
Modalità di	• Lezioni frontali e/o virtuali; esercitazioni, simulazioni

valutazione		
Durata	• TOTALE ORE TEORIA	***130***
Modalità di svolgimento*:*	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 4 ore al giorno..	
Attestato finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione	

ADDETTO AL SOCIAL MEDIA MARKETING

Info corso	**Tipologia Formativa:** DIRITTO MIRATO. **Durata:** 120 ore **Sede:** MODALITA' WEBINAR.
Prerequisiti allievi	- Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. - Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.
Figura professionale in uscita	**3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing**
Obiettivi	Il percorso prevede la creazione di una figura professionale capace di utilizzare tutti gli strumenti di comunicazione e di gestione del piano marketing tradizionale e in ambito digital, dall'individuazione dello strumento da utilizzare in base a pubblico e budget allo studio di casi di successo, dalla definizione delle strategie al suo monitoraggio
Articolazione	MODULO 1 - Introduzione alla comunicazione aziendale. 13 h teoria - 8 h pratica (21 ore tot).

didattica	Introduzione alla comunicazione aziendale; La comunicazione interna ed esterna; la Customer Analysis Satisfaction; Gli strumenti della comunicazione; il piano di comunicazione aziendale; la comunicazione efficace. MODULO 2 - Pianificazione editoriale e sui social. 8 h teoria - 8 h pratica (16 ore tot). Come creare un piano editoriale per social media; quali contenuti e come sceglierli; La calendarizzazione dei contenuti; Monitorare l'attività e il tipo di coinvolgimento; MODULO 3 - Piano di marketing. 16 h teoria - 6 h pratica (22 ore tot). Definizione di piano di marketing; Obiettivo del Piano di Marketing; Chi sviluppa un piano di marketing; Tipologia di Piano di Marketing; Come creare un Piano di Marketing – Step e Struttura. MODULO 4 - Case History di successo. 14 h teoria (14 ore tot). Cos'è un case history; come creare un case history di successo; a cosa serve un case history di successo; MODULO 5 - Monitorare il piano di marketing. 18 h teoria e 5 h pratica (23 ore tot). Quando serve un piano marketing? Come strutturare un efficace piano marketing? Da dove cominciare; Definisci obiettivi specifici; Strutturare il piano MODULO 6 - Social media "Visual". 12 h teoria e 8 h pratica (20 ore tot). l potere delle immagini: i visual social network; Pinnare; Gli scatti condivisi e i filtri; Il social micro blogging. MODULO 7 - **Diritti e Doveri Dei Lavoratori.** 4 h teoria (4 ore tot). Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp.	
Durata	• Ore Teoria • Ore Pratica Monte ore	85 35 120
Metodologie formative	• Lezione teorica. • Esercitazioni pratiche.	
Modalità di svolgimento:	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 4 ore al giorno.	
Attestato finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione.	

OPERATORE CAF E PATRONATO

Dati Generali	***OPERATORE CAF E PATRONATO.*** **Tipologia Formativa:** DIRITTO MIRATO. **Durata:** 120 ore **Sede:** MODALITA' WEBINAR (aula virtuale) – CISCO WEBEX.
Destinatari	- Ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi. - Ex lavoratori al termine della procedura in Mancanza di Occasioni di Lavoro.
Figura professionale in uscita	**OPERATORE CAF E PATRONATO.**
Obiettivi	Il corso ha come finalità quella di formare una figura in grado di interagire con la pubblica amministrazione per elaborazione di modello 730, modello RED, Isee, Iseu, e in grado di gestire gli aspetti telematici dei rapporti con l'Agenzia delle Entrate. L'operatore CAF acquisirà durante il corso le competenze per la valutazione dei requisiti relativa ad ogni contribuente per ottenere benefici fiscali o eventuali bonus a sostegno del nucleo familiare. È previsto inoltre il rinforzo delle competenze relazionali dei partecipanti al fine di rendere maggiormente efficace l'interazione, la comprensione e la sintonia con l'interlocutore.
Contenuti Generali	Durante la formazione l'allievo imparerà le competenze che un operatore caf deve possedere e, per rafforzare i contenuti, verranno proposti anche dei Case History. Il corso verterà sulle pratiche espletare all'interno di un patronato. Le lezioni si svolgeranno in aula virtuale e sarà tenuto da formatori esperti.
Contenuti specifici	Durante il corso i docenti guideranno l'allievo a far comprendere le dinamiche e le attività che vengono svolte, all'interno di un patronato, dagli Operatori CAF. PROGETTAZIONE Il percorso formativo avrà una durata complessiva di N.120 ore e si articolerà in moduli formativi che si focalizzeranno sulla normativa vigente in materia doveri e i diritti dei lavoratori e sulle procedure specifiche espletate da un Operatore fiscale METODOLOGIA DIDATTICA E STRUMENTI UTILIZZATI Il corso prevede l'adozione di metodologie didattiche interattive ed innovative finalizzate non solo all'acquisizione delle conoscenze di natura teorica, ma anche alla loro necessaria traduzione sul piano più propriamente pratico. Accanto alle lezioni frontali, durante le quali agli allievi verranno presentati e trasmessi i contenuti necessari per l'acquisizione delle competenze, l'attività formativa promuoverà simulazioni e attività di problem-solving, in una logica di learning by doing. Il materiale didattico sarà redatto in linea con i contenuti e le aree disciplinari lungo le quali si articola il percorso e sarà corredato da dispense operative e di approfondimento. Gli strumenti e le attrezzature di supporto

	all'apprendimento saranno funzionali all'acquisizione e al consolidamento delle conoscenze e delle abilità della risorsa da impiegare.
Articolazione didattica	**MODULO 1: DIRITTI E DOVERI LAVORATORI TEMPORANEI** (4 ORE TEORIA) Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: legislazione, sistema triangolare del lavoro in somministrazione, ammissibilità e divieti. Il CCNL per i lavoratori temporanei. Le materie di competenza e gli obblighi dell'agenzia per il lavoro e dell'impresa utilizzatrice. Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice e tra lavoratore e agenzia di somministrazione. I diritti e doveri dei lavoratori. La bilateralità. Forma.Temp ed E.Bi.Temp. **MODULO 2: La figura dell'Operatore CAF** **Il ruolo del CAF e le sue attività** (Ore di teoria 15; Ore di pratica: 10; **Ore Totali: 25**) I centri di assistenza Fiscale; l'amministrazione finanziaria; imposte dirette e indirette; tributi locali; tipi di reddito; oneri deducibili e detrazioni; imposta sul reddito delle persone fisiche; leggere la busta paga; leggere la Certificazione Unica; – assistenza fiscale; adempimenti verso gli istituti di previdenza; introduzione al modello 730; modello 730 compilazione e significato dei quadri; compilazione Modello Unico; calcolo delle detrazioni per lavoratore dipendente; raccolta documenti per compilazione Isee; compilazione Modello Isee/Iseu. **Il modello 730** (Ore di teoria 10; Ore di pratica: 5; **Ore Totali: 15**) Chi deve presentare il Modello 730; I soggetti esclusi ed esonerati; I termini di presentazione; Compilazione del frontespizio; Compilazione dei quadri A, B, C, D, E, F, G, K; Le spese sanitarie; Gli interessi sui mutui, Le spese di intermediazione; Le spese di istruzione; Le spese funebri e le assicurazioni; I contributi previdenziali; I lavori di ristrutturazione; I lavori di risparmio energetico; I canoni di locazione; La scelta del 5 e 8 per mille; Esercizi finali.

	Il sistema tributario (Ore di teoria 12; Ore di pratica: 5; **Ore Totali: 17**) Entrate tributarie; IRPEF; Liquidazione dell'imposta; Modello 730 e Modello Unico; Software di gestione delle dichiarazioni; DSU e ISEE; Patrimonio mobiliare, immobiliare e redditi; Modello ICRIC/ICLAV/ ACC AS/PS; Modello RED, atti di registro, locazione, successione; Tributi locali: IMU – TASI. **Contabilità generale** (Ore di teoria 10; Ore di pratica: 10; **Ore Totali: 20**) Introduzione alla contabilità e obblighi contabili; La tenuta dei libri contabili; Cos'è la partita doppia; Cos'è l'Iva; La fattura/La fattura elettronica; Obblighi di emissione della fattura; I corrispettivi; Casi particolari: esenzione Iva, non imponibilità; Il pro rata, reverse charge; Deducibilità e non deducibilità, casi pratici; Casi pratica di registrazione di fatture; Le immobilizzazioni, concetti di base; Ammortamenti; Tenuta del libro cespiti; Vendita e acquisizione di una immobilizzazione: rilevazione minus e plusvalenza; Il Bilancio di esercizio cos'è e come si compone; Principio di competenza e principio di cassa; Principio di inerenza dei costi; Soggetti obbligati alla redazione del bilancio; Scritture di assestamento principali; Ratei e risconti concetti e esercitazioni pratiche; Fatture da emettere e da ricevere; Le rimanenze; Il TFR; Simulazione di scritture gestionali; Redazione di bilancio; Scritture di chiusura e apertura bilancio; La progressività dell'imposta/flat tax; I diversi tipi di contabilità; Chi deve presentare la dichiarazione; Gli studi di settore e i parametri, cosa sono e come funzionano. I regimi contabili 2019: regime forfettario, regime ordinario, regime ordinario semplificato. **Gli istituti di Patronato** (Ore di teoria 14; Ore di pratica: 10; **Ore Totali: 24**) Definizione giuridica e funzionamento (sentenza n. 42/2000 Corte Costituzionale); Il quadro Normativo (L. 152/2001 – D.M. 193/2008) e circolari ministeriali; Requisiti delle sedi; Le attività; La galassia previdenziale; La Previdenza in Italia; La contribuzione: obbligatoria, figurativa, di riscatto, versamenti volontari; La totalizzazione, il cumulo, la ricongiunzione; I contributi all'estero; Le prestazione temporanee; Le disoccupazioni; La maternità; La tutela dell'handicap; Gli assegni familiari; La malattia; Le prestazioni pensionistiche; La pensione di vecchiaia, anticipata, di reversibilità, di invalidità e di invalidità civile;

	L'INAIL; L'infortunio (causa violenta ed occasione di lavoro) e l'infortunio in itinere; La malattia professionale ed il danno biologico; Le rendite e le revisioni; L'immigrazione; Permessi e carte di soggiorno; Ricongiungimenti familiari; Ruolo del patronato. **Accoglienza clienti, sviluppo competenze relazionali** (Ore di teoria 10; Ore di pratica: 5; **Ore Totali: 15**) L'ascolto del cliente e l'ascolto di sé; La comunicazione efficace. Gli stili comunicativi; introduzione alla PNL, il VAK, L'intelligenza emotiva e l'empatia; Il ruolo del personale di contatto; Individuare i veri bisogni del cliente; Le 3 A: Accoglienza, Assistenza, Affidabilità; Le tre dimensioni della qualità (erogata, attesa e percepita) e le aspettative del cliente (implicite, esplicite e latenti: modello di Kano); Come gestire e superare le obiezioni; Come riconoscere gli stili comportamentali grazie all'Analisi DISC; Monitorare la soddisfazione del Cliente e la sua Fidelizzazione.	
Metodologie formative	• Lezione teorica. • Esercitazioni pratiche.	
Modalità di svolgimento	Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì con lezioni da 8 ore al giorno	
Durata	• Ore Teoria • Ore Pratica Monte ore	75 45 ***120***
Requisiti Docente	• Titolo di studio: Laurea • Esperienza Lavorativa: Pluriennale	
Attestato Finale	Attestato di frequenza: il partecipante conseguirà l'attestato al raggiungimento della frequenza minima del 70% delle ore previste dal corso compresa la frequenza del modulo sui diritti e doveri dei lavoratori in somministrazione.	