



## PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP”  
(deliberazione della Giunta provinciale n. 2117 del 20 dicembre 2019)

### Scheda di sintesi 2021





<b>Titolo progetto</b>	<b>Obiettivo accoglienza: dalla Segreteria alla Promozione</b>		
<b>Forma</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SCUP_PAT <input type="checkbox"/> SCUP_GG		
<b>Ambito tematico</b>	<input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Animazione <input type="checkbox"/> Assistenza	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Cultura	<input type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Sport e turismo
<b>Ripetizione</b>	Questo progetto è già stato realizzato in passato: <input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: <b>In parte 2019/20</b> Ascoltare Narrare Promuovere. Dal Front Office al Marketing Innovativo specificare <input type="checkbox"/> No		

### INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

<b>Organizzazione</b>	Il Faggio Soc. Coop.
<b>Nome della persona da contattare</b>	Samuela Michilini
<b>Telefono della persona da contattare</b>	0461/959507
<b>Email della persona da contattare</b>	samuela.michilini@faggio.it
<b>Orari di disponibilità della persona da contattare</b>	8:30- 14:30 Dal lunedì al giovedì 8:30 – 12.30 Venerdì
<b>Indirizzo</b>	Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO

### DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

<b>Durata</b>	12 mesi		
<b>Posti</b>	Numero minimo:	1	Numero massimo: 1
<b>Sede/sedi di attuazione</b>	Studentato NEST - Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO		

Cosa si fa	<p>Lavorerai presso il NEST/CAMPUS NEST (residenza universitaria integrata da un'offerta formativa innovativa) affiancando lo staff nelle attività di Front e Back Office, promozione e vendita dei posti alloggio e servizi offerti. A seconda del tuo profilo e delle tue attitudini, il progetto SCUP si articolerà con pesi diversi nelle seguenti aree:</p> <p><b>AREA FRONT OFFICE</b></p> <p> <b>Front Office</b> Accoglienza degli ospiti, famiglie e fornitori, al telefono e/o di persona, fornendo le informazioni richieste o indirizzando al collega deputato. Coadiuvare i colleghi nel processo di contatto, informazione, visita, contratto e assegnazione posto alloggio.</p> <p><b>Operazioni amministrative e di servizio</b> Assistenza dell'ospite durante la permanenza, fornendo informazioni riguardanti i servizi e le attività proposte, gestendo eventuali reclami o richieste di servizio. Gestione del Protocollo COVID-19. Gestione delle registrazioni di cassa. Gestione badge e tessere mensa. Archivio e smistamento posta.</p> <p><b>Gestione degli spazi</b> Collaborare alla gestione degli spazi (prenotazione delle sale per studenti o enti esterni) e preparazione degli stessi. Gestione posti auto Nest (Parking PASS).</p> <p><b>AREA BACK OFFICE</b></p> <p> <b>Segreteria</b> Collaborare alla gestione delle pratiche degli ospiti (iscrizione, check-in e check-out, ecc) e Inserimento presenze in Web Alloggiati. Gestione dell'archivio.</p> <p><b>Comunicazione</b> Utilizzo di Mail Chimps e Telegram per la gestione delle newsletter/comunicazioni massive. Acquisire competenze comunicative relative alla comunicazione istituzionale con gli studenti.</p> <p><b>Customer satisfaction</b> Collaborare alla realizzazione e all'analisi delle customer satisfaction generali e tematiche promosse presso gli ospiti e delle ricerche di opinione e/o di mercato per potenziali clienti</p> <p><b>AREA PROMOZIONE E VENDITA</b></p> <p> <b>Campagne marketing</b> Gestione delle informazioni di primo contatto per la vendita del posto alloggio via telefono o mail. Aggiornamento delle anagrafiche per la vendita. Acquisire elementi di progettazione, gestione e analisi delle attività promozionali e di vendita de Bandi di ammissione alle Strutture del Campus NEST</p> <p><b>Organizzazione eventi</b> Acquisire elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi.</p> <p><b>AREA COMUNICAZIONE SOCIAL E WEB</b></p> <p> <b>Canali comunicativi istituzionali: sito web, account social</b> Gestire l'aggiornamento della comunicazione istituzionale via web e sui social. Acquisire elementi di pianificazione della comunicazione</p> <p><b>Social Campaigning</b> Collaborare nell'elaborazione e attuazione di strategie di promozione e realizzazione di campagne interne di sensibilizzazione su temi di interesse sociale con il coinvolgimento degli ospiti. Reporting sociale nello spirito dei GRI Standards, aggiornare la raccolta dei documenti in collaborazione con lo Staff</p>
Cosa si impara	<p>In particolare svilupperai competenze relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di segreteria, Front Office, Promozione e vendita come da competenze certificabili</li> <li>- lavoro in team, in autonomia e assunzione di responsabilità in un'ottica di apprendimento continuo</li> <li>- ascolto attivo e comunicazione efficace diretta e tramite social</li> <li>- competenze relazionali e organizzative</li> <li>- elementi di problem solving e capacità di gestire gli imprevisti</li> <li>- competenze di progettazione, realizzazione e analisi di strumenti di customer satisfaction</li> <li>- capacità di coinvolgimento e partecipazione proattiva considerate essenziali in ogni dinamica lavorativa, grazie al lavoro a contatto con gli studenti.</li> <li>- elementi di cittadinanza responsabile nelle attività di promozione di Campagne sociali interne al CAMPUS NEST</li> </ul>
Competenza da certificare	<p>A seconda delle inclinazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare con la funzione commerciale e marketing per la gestione di progetti di</li> </ul>

	<p>comunicazione (ADDETTO ALLA SEGRETERIA Repertorio PAT)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Curare il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite attraverso modalità di approccio/orientamento al cliente funzionali alla sua fidelizzazione e alla promozione della struttura ricettiva/di ospitalità e del territorio (OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITÀ Repertorio PAT)</li> </ul>
<b>Vitto</b>	Potrai pranzare presso lo Studentato NEST utilizzando il servizio RISTONEST Take-away gestito dalla Cooperativa Risto3 o in assenza con buono pasto da 5 euro.
<b>Piano orario</b>	30 ore medie settimanali per un totale di 1440, con una certa flessibilità rispetto agli eventi ed ai periodi dell'anno di lavoro più intenso e di altri in cui si va a recupero. In genere l'orario previsto indicativamente dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00. La Cooperativa chiude una settimana a metà agosto e a Natale, e in questo caso si chiede alla/al giovane la disponibilità ad utilizzare i giorni di permesso.
<b>Formazione specifica</b>	<p>I moduli sono pensati rispetto al tuo inserimento efficace nelle dinamiche di lavoro e di confronto con le esigenze di azione della Cooperativa: da maggio a settembre incentrata principalmente sulla vendita dei posti alloggio, da ottobre sulla comunicazione e promozione interna, a inizio anno sulla comunicazione interna ed esterna, dalla primavera sul marketing esterno. Le metodologie di realizzazione della formazione saranno diverse in funzione dell'argomento e saranno curate da formatori interni alla Cooperativa. Momenti di formazione individuale o in piccolo gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Cooperativa Il Faggio, lo studentato NEST e il progetto NEST</li> <li>Sicurezza sul lavoro</li> <li>Gestione del Front Office e Segreteria processi amministrativi della cooperativa</li> <li>Privacy e relazione con il pubblico</li> <li>Software per la programmazione e gestione badge e mensa</li> <li>Protocollo COVID-19 e sua attuazione nello studentato</li> <li>ISO9001: intro al sistema di gestione qualità</li> <li>Canali e strumenti di comunicazione e vendita posti alloggio e spazi</li> <li>Customer satisfaction – gli strumenti interni</li> <li>Elementi di graphic design sul brand aziendale</li> <li>Reporting sociale e GRI Standards</li> </ul> <p>Potrai inoltre partecipare ai momenti di staff e programmazione interni all'area di Segreteria. Proposta dettagliata nel progetto integrale</p>

### CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

<b>Caratteristiche ricercate nei partecipanti</b>	<p>Sei curioso e hai voglia di metterti in gioco e di imparare cose nuove? Cerchiamo una persona con</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>buona predisposizione per il lavoro di equipe e la comunicazione interpersonale;</li> <li>conoscenza dei principali strumenti informatici e del pacchetto Office.</li> <li>sono graditi spirito d'iniziativa, autonomia e responsabilità e una certa dimestichezza all'uso dei social media</li> </ul> <p>Se sei interessato vieni a conoscerci anche prima dell'invio della candidatura! Ti faremo fare un giro della struttura, conoscere i colleghi e ti presenteremo in sintesi le attività. La valutazione attitudinale si svolgerà tramite un colloquio individuale e un momento in team volto a conoscere meglio i candidati in relazione alle attività del progetto e alle dinamiche di gruppo.</p>
<b>Dove inviare la candidatura</b>	<p>Domanda cartacea: Studentato NEST - Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO Domanda online: <a href="mailto:segreteria@nest-trento.it">segreteria@nest-trento.it</a></p>
<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	<p>Attenzione al trattamento di dati sensibili aziendali e degli ospiti. Come per ogni collaboratore della Cooperativa ti chiediamo di attenerci anche al regolamento interno.</p>
<b>Altre note</b>	<p>Gli ospiti dello studentato hanno all'incirca la tua età, la tua esperienza di relazione sarà pertanto particolarmente intensa e stimolante. Attenzione ad essere sempre consapevole che il tuo ruolo, pur nella vicinanza con l'utenza si differenzia in quanto di tipo lavorativo. Una bella scommessa!</p>