



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/ver.4





Titolo progetto	Obiettivo accoglienza #2: dal Front Office alla Promozione	
Forma	<input checked="" type="checkbox"/> SCUP_PAT	<input type="checkbox"/> SCUP_GG
Ambito tematico	<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
Ripetizione	Questo progetto è già stato realizzato in passato:	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: 2021/22 Obiettivo accoglienza: dal Front Office alla Promozione <input type="checkbox"/> No

INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

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

DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

Durata	12 mesi	
Posti	Numero minimo: 1	Numero massimo: 1
Sede/sedi di attuazione	Studentato NEST - Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO	
Cosa si fa	<p>Lavorerai presso il NEST TRENTO (residenza universitaria con un’offerta formativa innovativa) affiancando lo staff nelle attività strategiche di Front e Back Office, Promozione e vendita dei posti alloggio e Servizi offerti.</p> <p>Lavorerai con studenti universitari fuori sede italiani e stranieri, con gli Staff formativo e gestionale della cooperativa e con collaboratori/fornitori esterni.</p> <p>A seconda del tuo profilo e delle tue attitudini, il progetto SCUP si articolerà con pesi diversi nelle seguenti aree:</p>	

	<p>AREA FRONT OFFICE Front Office Accoglienza degli ospiti, famiglie e fornitori, al telefono e/o di persona. Coadiuvare i colleghi nel processo di contatto, informazione, visita, contratto e assegnazione posto alloggio. Operazioni amministrative e di servizio Assistenza dell'ospite durante la permanenza, fornendo informazioni su servizi e attività proposte, gestendo eventuali reclami o richieste. Gestione del Protocollo Sicurezza, registrazioni di cassa, badge e tessere mensa. Archiviazione e smistamento posta. Gestione degli spazi e allestimento degli stessi Gestione posti auto Nest.</p> 	<p>AREA BACK OFFICE Segreteria Gestione delle pratiche degli ospiti (iscrizione, check-in, live-in, check-out, ecc) e inserimento presenze in Web Alloggiati. Gestione dell'archivio. Comunicazione Utilizzo di Mail Chimps e/o Telegram per la gestione delle newsletter/comunicazioni. Comunicazione istituzionale con gli studenti. Customer satisfaction Customer satisfaction generali e tematiche presso gli ospiti e delle ricerche di opinione e/o di mercato per potenziali clienti. Gestione degli spazi Pratiche di prenotazione sale per studenti o enti esterni.</p> 
	 <p>AREA PROMOZIONE E VENDITA Campagne marketing: Gestione delle informazioni di primo contatto per la vendita del posto alloggio via telefono o mail. Aggiornamento delle anagrafiche per la vendita. Elementi di progettazione, gestione e analisi delle attività promozionali e di vendita dei Bandi di ammissione alle Strutture del Campus NEST Organizzazione eventi: Elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi.</p>	 <p>AREA COMUNICAZIONE Canali comunicativi istituzionali: sito web, account social. Aggiornamento della comunicazione istituzionale via web e sui social. Elementi di pianificazione della comunicazione Social Campaigning: Elaborazione e attuazione di strategie di promozione e realizzazione di campagne 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>
<p>Cosa si impara</p>	<p>Con noi avrai modo di sviluppare competenze relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Attività di segreteria, Front Office, Promozione e vendita ✓ Lavoro in team, in autonomia e assunzione di responsabilità in un'ottica di apprendimento continuo ✓ Ascolto attivo e comunicazione efficace diretta e tramite social ✓ Competenze relazionali e organizzative ✓ Problem solving e capacità di gestire gli imprevisti ✓ Progettazione, realizzazione e analisi ✓ Pianificazione e sviluppo della comunicazione ✓ Pratica attiva della lingua inglese con studenti internazionali ✓ Capacità di coinvolgimento e partecipazione ✓ Elementi di cittadinanza responsabile 	
<p>Competenza da certificare al termine del progetto</p>	<p>Repertorio regionale utilizzato</p>	<p>Emilia Romagna</p>
	<p>Qualificazione professionale</p>	<p>OPERATORE DELLA PROMOZIONE E DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA</p>
	<p>Titolo della competenza</p>	<p>Trattamento pratiche amministrative di soggiorno</p>
	<p>Elenco delle conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione

		<ul style="list-style-type: none"> • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese • Tecniche e procedure di front e back office • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Documenti amministrativi e contabili di base • Elementi di contabilità • Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
	Elenco delle abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni • Applicare le tecniche e le procedure in uso per la registrazione degli arrivi e delle partenze e per la raccolta e trasmissione dei dati • Applicare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti • Adottare gli strumenti e le procedure più adeguate alla presa in carico e alla gestione delle prenotazioni e delle operazioni di check in e check out
Vitto	Rimborso pasto pari a 5 euro per i giorni di presenza con 6 o più ore lavorative.	
Piano orario	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 è 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.	
Formazione specifica	<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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Cooperativa Il Faggio, lo studentato NEST e il progetto NEST • Sicurezza sul lavoro e Protocollo Sicurezza e sua attuazione nello studentato • Gestione del Front Office e Segreteria processi amministrativi della cooperativa • Privacy e relazione con il pubblico • Software per la programmazione e gestione badge e mensa • ISO9001: intro al sistema di gestione qualità • Canali e strumenti di comunicazione e vendita posti alloggio e spazi • Customer satisfaction – gli strumenti interni • Elementi di branding aziendale <p>Potrai inoltre partecipare ai momenti di staff e programmazione interni all'area di Segreteria. Per maggiori dettagli fai riferimento al Documento progettuale integrale!</p>	

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Caratteristiche ricercate nei partecipanti	<p>Sei curioso/a e hai voglia di metterti in gioco e di imparare cose nuove? Cerchiamo una persona con</p> <ul style="list-style-type: none"> • buona predisposizione per il lavoro di equipe e la comunicazione interpersonale; • conoscenza dei principali strumenti informatici e del pacchetto Office. • sono graditi spirito d'iniziativa, autonomia e responsabilità e una certa dimestichezza all'uso dei social media <p>Hai qualche curiosità o dubbio? 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.</p> <p>La valutazione attitudinale si svolgerà tramite un colloquio individuale e un momento in team per conoscerti meglio rispetto alle attività del progetto e nelle relazioni con gli altri.</p>
---	---

Dove inviare la candidatura	Domanda cartacea: Studentato NEST - Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO Domanda online: segreteria@nest-trento.it
Eventuali particolari obblighi previsti	Attenzione al trattamento di dati sensibili aziendali e degli ospiti. Nei periodi di chiusura della Cooperativa (Ferragosto e Natale) si chiede alla/al giovane la disponibilità ad utilizzare i giorni di permesso. Come per ogni collaboratore della Cooperativa ti chiediamo di attenerci anche al regolamento interno. Dovesse ritornare in vigore l'obbligo di Green Pass, ti verrà richiesto.
Altre note	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!