



## 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 2023/ver. 5

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Titolo progetto</b> | SAT Front Office e tesseramento: servizi ai soci, ai cittadini e ai turisti 2023-2024  |
| <b>Ambito tematico</b> | <input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Educazione e formazione<br><input type="checkbox"/> Animazione <input checked="" type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Scuola e università<br><input type="checkbox"/> Assistenza <input type="checkbox"/> Sport e turismo |
| <b>Ripetizione</b>     | Questo progetto è già stato realizzato in passato: <input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: [SAT per tutti: servizi ai soci, ai cittadini e ai turisti] <input type="checkbox"/> No   |

### INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

|   |  |
|---|--|
| <b>Organizzazione</b>                                     | S.A.T Società degli Alpinisti Tridentini APS |
| <b>Nome della persona da contattare</b>                   | Erika Caresia                                |
| <b>Telefono della persona da contattare</b>               | 0461981871 int. 204                          |
| <b>Email della persona da contattare</b>                  | erika.caresia@sat.tn.it                      |
| <b>Orari di disponibilità della persona da contattare</b> | Lunedì – venerdì 9.00-13.00 e 14.30-18.30    |
| <b>Indirizzo</b>  | Via Mancini 57, Trento 38122                 |

### DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Durata</b>                  | Mesi: 12   |
| <b>Posti</b>                   | Numero minimo: 1      Numero massimo: 2  |
| <b>Sede/sedi di attuazione</b> | Via Mancini 57, Trento 38122   |
| <b>Cosa si fa</b>              | SAT è formata da 25 mila divisi in 85 sezioni diffuse su tutto il territorio provinciale e possiede un patrimonio composto da 35 rifugi alpini e mantiene circa 5mila km di sentieri. Essa eroga servizi non solo ai soci, ma a tutta la cittadinanza, compresi i molti turisti che, in ogni stagione, giungono a Trento e desiderano frequentare le montagne per svolgere varie attività all'aria aperta (sci, escursionismo, mountain/e bike, arrampicata ecc). L'Ufficio Front Office, nel quale verrai inserito, si occupa di rispondere a queste richieste, fungendo inoltre da filtro per la segreteria generale, l'ufficio tecnico, la biblioteca, e la direzione della SAT. Questo ufficio si occupa anche di coordinare le attività di tesseramento e le attività periferiche di SAT che con le sue 85 Sezioni è diffusa su tutto |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>il territorio trentino. Durante quest'esperienza ti occuperai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• delle attività dell'ufficio informazioni e tesseramento. Fornirai informazioni agli utenti, soci e non soci, in merito alle attività di SAT, ai suoi rifugi e sentieri, sia telefonicamente che presso la sede e ti occuperai delle attività di tesseramento. A tal proposito utilizzerai il software/webapp di tesseramento adoperato da SAT e gestirai le domande di iscrizione e le richieste connesse. (c.a 20 ore settimanali)</li> <li>• della vendita prodotti: ti occuperai del rifornimento delle vetrine e degli scaffali espositivi e delle operazioni di vendita dei prodotti di SAT, quali ad esempio libri, gadget, capi di abbigliamento per la montagna ecc. Per queste ultime attività apprendrai le basi della gestione della cassa e dei metodi di pagamento elettronici. (c.a 5 ore settimanali)</li> <li>• di fornire supporto alla segreteria: del contatto dei soci e delle sezioni per richiesta informazioni, utilizzerai il sistema di archiviazione elettronica e ti esprimerai nelle principali mansioni di segreteria generale. (c.a 3 ore settimanali)</li> <li>• di fornire supporto all'ufficio Comunicazione: aiuterai nella creazione di materiale informativo, nella gestione di eventi, incontri culturali o istituzionali presso la sede SAT o dislocati nel territorio. In particolare potrai partecipare all'organizzazione dell'Assemblea dei Delegati 2024 e alla realizzazione della Guida ai Rifugi e Bivacchi 2024. (c.a 2 ore settimanali)</li> </ul>   |  |
| <p><b>Cosa si impara</b></p>                                    | <p>Questo progetto ti offre la possibilità di acquisire alcune competenze basilari nell'ambito della gestione di attività in front-office.</p> <p>Anzitutto a livello tecnico potrai apprendere competenze legate agli aspetti amministrativi e gestionali dell'attività, quali la gestione delle relazioni con gli utenti, la gestione delle attività di tesseramento, le operazioni di vendita di prodotti (gestione magazzino e utilizzo cassa/pagamenti elettronici) e la gestione della corrispondenza e delle telefonate.</p> <p>Potrai inoltre sviluppare competenze trasversali come la capacità di problem solving e di relazionarti con il pubblico, cercando di comprendere esattamente le richieste e attuare le strategie per soddisfarle. In generale infatti, in una postazione di front-office la capacità di adeguarsi alle situazioni più diverse, la facilità nei rapporti umani e la velocità nel trovare soluzioni è una caratteristica che potrai sviluppare.</p> <p>Avrai infine la possibilità di mettere a disposizione ed approfondire le tue conoscenze specifiche riguardo al territorio montano trentino.</p> <p>Durante tale percorso verrai sempre affianco da altri operatori che, oltre al tuo OLP, saranno sempre disponibili ad accompagnarti qualora ne avessi bisogno e verrai fornito di una continua formazione. In tal modo potrai crescere progressivamente e maturare competenze sia in maniera teorica che pratica. L'auspicio è di poter offrire un'adeguata informazione e formazione per aiutarti in future scelte lavorative o di studio e, più in generale, contribuire a chiarire almeno in parte le dinamiche di un posto di lavoro, offrendoti la possibilità di operare in un ente strutturato che da sempre si occupa di sostenibilità ambientale, promuove lo scambio, la conoscenza e la socializzazione</p> |  |
| <p><b>Competenza da certificare al termine del progetto</b></p> | <p><b>Repertorio regionale utilizzato</b></p>   | <p>Regione Umbria.</p>   |
|   | <p><b>Qualificazione professionale</b></p>  | <p>Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico</p>  |
|   | <p><b>Titolo della competenza</b></p>   | <p>Gestire le relazioni e le comunicazioni telefoniche</p>   |
|   | <p><b>Elenco delle conoscenze</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelli teorici di comunicazione - tecniche di comunicazione telefonica e verbale</li> <li>• Pubbliche relazioni e comunicazione di marketing</li> <li>• Competenza linguistica al livello B1, per la lingua inglese o altra lingua straniera</li> <li>• Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di interlocutore</li> </ul>  |
|   | <p><b>Elenco delle abilità</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare al telefono ed in presenza, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia</li> <li>• Conoscere e comprendere le caratteristiche dei flussi informativi all'interno della propria azienda così da poter recapitare la corrispondenza interna/esterna ai diretti interessati</li> <li>• Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro</li> </ul> |

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
|                             |  | <p>caratteristiche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascoltare e decodificare il contenuto della comunicazione e, se necessario, prendere nota dei messaggi, utilizzando strumenti informatici specificamente dedicati, chiedendo riscontro al fine di verificarne la corretta comprensione.</li> <li>• Accogliere clienti/fornitori al telefono o in presenza, quindi indirizzarli ai referenti del caso e, se necessario, filtrare i contatti inopportuni</li> <li>• Saper fornire chiare informazioni e precise</li> <li>• Gestire lamentele e situazioni critiche</li> </ul> |
| <b>Vitto</b>                | La SAT garantirà ai giovani in Servizio civile un buono pasto da 5,00 euro.  |   |
| <b>Piano orario</b>         | <p>Salvo necessità straordinarie, l'orario che vedrà impegnati i giovani in servizio civile sarà il seguente (30 ore settimanali):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dal lunedì al giovedì, ore 10.00 – 13.00 e 14.30-18.00;</li> <li>• il venerdì ore 9.00-13.00.</li> </ul> <p>Il totale annuo delle ore ammonta a 1.440.</p>   |   |
| <b>Formazione specifica</b> | <p>Oltre alla formazione generale organizzata dall'Ufficio Provinciale del Servizio civile, sono previste <b>64 ore</b> di formazione specifica. La formazione avverrà con l'affiancamento dell'OLP e dei colleghi. Sarà attuata tramite lezioni frontali e percorsi formativi nati dall'esperienza lavorativa quotidiana presso il front office e la segreteria generale di SAT. Durante il percorso formativo si affronteranno i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conoscenza dell'edificio, con note storiche e architettoniche.</b> Numero ore: <b>4</b> - Formatore: bibliotecario Riccardo Decarli; In tale modulo sarà mostrato il Palazzo Saracini-Cresseri, palazzo di elevato interesse storico in cui ha sede SAT. Attraverso tale esperienza i giovani saranno introdotti al mondo SAT con approfondimenti riguardo la sua storia ed ai personaggi che ne hanno fatto parte.</li> <li>• <b>Attualità e struttura della Società degli Alpinisti Tridentini,</b> Numero ore: <b>8</b> - Formatore: Riccardo Decarli e OLP e Resp. della Segreteria Erika Caresia. I giovani potranno conoscere la struttura attuale della SAT in termini di organizzazione sul territorio, organigramma, ambiti di intervento e rapporti con le istituzioni pubbliche e /o private presenti.</li> <li>• <b>Funzioni ed attività della segreteria SAT.</b> Numero ore:<b>8</b> – Formatore OLP Erika Caresia e assistente di direzione Mattia Valzolgher. In tale modulo i giovani saranno formati relativamente alle principali attività di segreteria quali gestione della corrispondenza, utilizzo dei software di posta elettronica e del sistema di archiviazione elettronica;</li> <li>• <b>Strumenti di gestione del tesseramento</b> Numero ore: <b>16</b> - Formatore: Responsabile tesseramento Barbara Sommavilla; I giovani saranno formati relativamente alle attività di tesseramento, all'utilizzo dell'apposito software e alla gestione delle relazioni con le sezioni SAT e con il Club Alpino Italiano.</li> <li>• <b>Gestione Shop e magazzino prodotti in vendita.</b> Numero ore: <b>12</b> - Formatore: Responsabile Ufficio Comunicazione Silvia Miori e Responsabile tesseramento Barbara Sommavilla. In tale modulo i giovani apprenderanno come gestire le operazioni di vendita dei prodotti commercializzati da SAT, ad utilizzare la cassa e a monitorare i livelli di presenza dei prodotti a magazzino.</li> <li>• <b>Gestione rapporti con il pubblico e gestione dell'ufficio Comunicazione.</b> Numero ore: <b>8</b> - Formatore: Responsabile Ufficio Comunicazione Silvia Miori. I giovani potranno conoscere ed apprendere la modalità di gestione dell'attività di comunicazione (social, newsletter) nonché le modalità di gestione delle relazioni tra l'ufficio comunicazione e le agenzie esterne di supporto a SAT.</li> </ul> <p>Oltre alla certificazione specifica sulla sicurezza/prevenzione anti incendio emessa dallo Studio Gadler srl (<b>4 ore</b>), la partecipazione alla formazione sarà certificata da un attestato di frequenza prodotto dalla SAT, inoltre sono previste <b>ore: 4</b> di formazione sulla sicurezza relativa al posto di lavoro tenute dall'OLP Erika Caresia che è rappresentante RSL</p> |   |

### CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

|   |   |
|---|---|
| <b>Caratteristiche ricercate nei partecipanti</b> | Cerchiamo un giovane/una giovane dotato di predisposizione ai rapporti interpersonali, interesse per la montagna e per il territorio montano trentino. Dovrai dimostrare di aver letto e condividere il presente progetto, essere disponibile all'apprendimento e interessato motivato. |
|---|---|

|  |   |
|--|---|
|  | La valutazione attitudinale sarà svolta tramite colloquio e verrà condotta dal Direttore SAT Claudio Ambrosi, dall'addetta alla segreteria generale e OLP Erika Caresia, dall'addetta alla comunicazione Silvia Miori e dall'assistente di Direzione Mattia Valzolgher.   |
| <b>Dove inviare la candidatura</b>             | Segreteria Società degli Alpinisti Tridentini, via Mancini 57 - 38121 Trento. sat@sat.tn.it   |
| <b>Eventuali particolari obblighi previsti</b> | Durante il periodo di servizio ti verrà richiesta la disponibilità alla flessibilità oraria; ad attenerci al regolamento interno dei dipendenti SAT, rispetto degli obblighi di privacy, dell'orario di lavoro, di arredi, patrimonio e al mantenimento di un atteggiamento decoroso nei confronti di dipendenti e utenti esterni.  |
| <b>Altre note</b>                              | Se intendi aderire a questo progetto ricorda che la Società degli Alpinisti Tridentini si basa sull'apporto di volontari e dipendenti, che collaborano fianco a fianco quotidianamente, ciò comporta modalità di lavoro diverse da quelle tradizionali, qui basate sulla fiducia reciproca, sul rispetto, ma anche sulla soddisfazione di collaborare a progetti tesi a migliorare l'ambiente naturale e la conoscenza di territori di straordinaria bellezza, potendo anche socializzare e condividere diverse esperienze. |