



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

Titolo Progetto	Obiettivo accoglienza #4: dal Front Office alla Promozione
Ambito tematico	<input type="checkbox"/> Ambiente x Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Animazione <input type="checkbox"/> Cultura <input type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Assistenza <input type="checkbox"/> Sport e turismo
Ripetizione	Questo progetto è già stato realizzato in passato: x <input type="checkbox"/> Sì, con titolo: Obiettivo accoglienza #3: 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 - 3492240656
Email della persona da contattare	samuela.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	Mesi: 12
Posti	Numero minimo: 1 Numero massimo: 1
Sede/sedi di attuazione	Studentato NEST - Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO
Cosa si fa	Lavorerai presso 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. Lavorerai con studenti universitari fuori sede italiani e stranieri, con lo Staff formativo e gestionale della cooperativa e con collaboratori/fornitori esterni. A seconda del tuo profilo e delle tue attitudini, il progetto SCUP si articolerà con pesi diversi nelle seguenti aree:

	<p>AREA FRONT OFFICE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accoglienza ospiti, famiglie e fornitori, al telefono e/o di persona. ✓ Operazioni amministrative e di servizio, gestione reclami, problem solving ✓ Gestione degli spazi e posti auto ✓ RegISTRAZIONI di cassa, badge e tessere mensa. ✓ Info attività proposte ✓ Archivio e smistamento posta. 	<p>AREA BACK OFFICE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione pratiche degli ospiti (iscrizione, check-in, live-in, check-out, ecc) ✓ Comunicazione istituzionale con gli studenti. ✓ Customer satisfaction generali e tematiche. ✓ Pratiche di prenotazione sale per studenti o enti esterni
	<p>AREA PROMOZIONE E VENDITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione info di primo contatto per la vendita del posto alloggio via telefono o mail. ✓ Visite delle strutture con le famiglie e gli studenti interessati ✓ Customer satisfaction generali e tematiche per i servizi residenziali ✓ Elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi. 	<p>AREA SEGRETERIA FORMAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aggiornamento Canali comunicativi istituzionali ✓ Campagne di sensibilizzazione su temi di interesse sociale ✓ Comunicazione, gestione, monitoraggio e valutazione delle attività formative ✓ Gestione software MAIA ✓ Attività di "cocreazione" di eventi con gli studenti



<p>Cosa si impara</p>	<p>Con noi avrai modo di sviluppare conoscenze e 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 ✓ Problem solving e capacità di gestire gli imprevisti ✓ Elementi di Progettazione, realizzazione, monitoraggio e valutazione di eventi e attività formative ✓ Pratica attiva della lingua inglese con studenti internazionali ✓ Elementi di cittadinanza responsabile
------------------------------	--

<p>Competenza da certificare al termine del progetto</p>	<p>Repertorio regionale utilizzato</p>	<p>Campania</p>
	<p>Qualificazione professionale</p>	<p>Operatore segretariale</p>
	<p>Titolo della competenza</p>	<p>CURA DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E CORRISPONDENZA</p>
	<p>Elenco delle conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura e criteri di redazione di testi • Tecniche di archiviazione dei materiali • Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti • Funzionalità e caratteristiche del centralino • Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni Elementi di contabilità
<p>Elenco delle abilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) • Applicare tecniche di comunicazione telefonica • Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna • Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente 	

	<p>predisposto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento • Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata • Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento • Fornire supporto operativo all'organizzazione di e eventi • Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio • Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita • Applicare tecniche di comunicazione efficace
Vitto	Rimborso pasto pari a 5 euro per i giorni di presenza con 4 o più ore di attività continuativa o articolata su mattino e pomeriggio.
Piano orario	30 ore medie settimanali per un totale di 1440, in genere su 5 giorni (lunedì –venerdì) 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. L'orario previsto è indicativamente dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.
Formazione specifica	<p>I moduli sono pensati rispetto al tuo inserimento efficace nelle dinamiche di lavoro e fasi di attività NEST: da settembre concentrate in particolare sull'arrivo dei nuovi ospiti; da ottobre a maggio sulla implementazione delle attività formative; a gennaio e luglio sulla riprogrammazione; dalla primavera sulla promozione e vendita dei posti alloggio. 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"> • Sicurezza sul lavoro - 2+8h • La Cooperativa Il Faggio, lo studentato NEST, il progetto NEST – 3h • Gestione del Front Office e Segreteria (processi amministrativi) -11 h • Software per la programmazione e gestione badge/ mensa e servizi residenziali– 2h • Canali e strumenti di comunicazione e vendita posti alloggio e spazi – 9h • Customer satisfaction pianificazione, strumenti e analisi– 3h • Eventi formativi (comunicazione interna, gestione e monitoraggio) - 9h • Utilizzo di un gestionale per le attività formative - 2h <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 in un ambiente giovane e innovativo? 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 • se poi ti piace raccontare con foto e testi potresti essere la persona giusta anche per raccontarci sui nostri social! <p>Hai qualche curiosità o dubbio? Vieni a conoscerci anche prima dell'invio della candidatura! Potrai fare un giro della struttura, conoscere i colleghi e le attività, oltre che fare due chiacchiere anche con il ragazzo in servizio quest'anno!</p>
Dove inviare la candidatura	<p>Cartacea a: Studentato NEST - Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO Online a: faggio@pec.faggio.it Puoi inviare da qualsiasi casella di posta. Se trovi difficoltà, contattaci prima della scadenza delle candidature e ci lavoreremo insieme.</p>
Eventuali particolari obblighi previsti	Nei periodi di chiusura (1 settimana a Ferragosto e a Natale) ti si chiede la disponibilità ad utilizzare i giorni di permesso.
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 gli ospiti, è diverso: una bella scommessa!