



## 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! Dal front office alla promozione		
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: Obiettivo accoglienza #4: 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	<a href="mailto:samuela.michilini@faggio.it">samuela.michilini@faggio.it</a>
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 COLLEGE- Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO	

<p><b>Cosa si fa</b></p>	<p>Nella tua esperienza di Servizio civile a <b>NEST COLLEGE (Residenza universitaria con un'offerta formativa innovativa)</b> vivrai un anno in relazione con studenti universitari, professionisti e fornitori italiani e stranieri, supportando le attività di ufficio in queste aree di lavoro con un impegno differenziato a seconda del tuo profilo e delle tue attitudini:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #6aa84f; color: white; padding: 10px;"> <b>AREA FRONT OFFICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accoglienza ospiti, famiglie e fornitori, al telefono e/o di persona.</li> <li>✓ Operazioni amministrative e di servizio, gestione reclami, problem solving</li> <li>✓ Gestione degli spazi e posti auto</li> <li>✓ Registrazioni di cassa, badge e tessere mensa.</li> <li>✓ Info attività proposte</li> </ul> </td><td style="background-color: #6aa84f; color: white; padding: 10px;"> <b>AREA SEGRETERIA FORMAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canali comunicativi istituzionali</li> <li>✓ Campagne interne di sensibilizzazione su temi di interesse sociale</li> <li>✓ Comunicazione, gestione e valutazione delle attività formative</li> <li>✓ Gestionale crediti formativi MAIA</li> <li>✓ Attività di “cocreazione” di eventi con gli studenti</li> </ul> </td></tr> <tr> <td style="background-color: #6aa84f; color: white; padding: 10px;"> <b>AREA BACK OFFICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione pratiche degli ospiti (iscrizione, check-in, live-in, check-out, ecc)</li> <li>✓ Comunicazione istituzionale con gli studenti.</li> <li>✓ Customer satisfaction generali e tematiche.</li> <li>✓ Pratiche di prenotazione sale per studenti o enti esterni</li> </ul> </td><td style="background-color: #6aa84f; color: white; padding: 10px;"> <b>AREA PROMOZIONE E VENDITA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione info di primo contatto per la vendita del posto alloggio via telefono o mail.</li> <li>✓ Visite delle strutture con le famiglie e gli studenti interessati</li> <li>✓ Customer satisfaction</li> <li>✓ Elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi.</li> </ul> </td></tr> </table>	<b>AREA FRONT OFFICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accoglienza ospiti, famiglie e fornitori, al telefono e/o di persona.</li> <li>✓ Operazioni amministrative e di servizio, gestione reclami, problem solving</li> <li>✓ Gestione degli spazi e posti auto</li> <li>✓ Registrazioni di cassa, badge e tessere mensa.</li> <li>✓ Info attività proposte</li> </ul>	<b>AREA SEGRETERIA FORMAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canali comunicativi istituzionali</li> <li>✓ Campagne interne di sensibilizzazione su temi di interesse sociale</li> <li>✓ Comunicazione, gestione e valutazione delle attività formative</li> <li>✓ Gestionale crediti formativi MAIA</li> <li>✓ Attività di “cocreazione” di eventi con gli studenti</li> </ul>	<b>AREA BACK OFFICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione pratiche degli ospiti (iscrizione, check-in, live-in, check-out, ecc)</li> <li>✓ Comunicazione istituzionale con gli studenti.</li> <li>✓ Customer satisfaction generali e tematiche.</li> <li>✓ Pratiche di prenotazione sale per studenti o enti esterni</li> </ul>	<b>AREA PROMOZIONE E VENDITA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione info di primo contatto per la vendita del posto alloggio via telefono o mail.</li> <li>✓ Visite delle strutture con le famiglie e gli studenti interessati</li> <li>✓ Customer satisfaction</li> <li>✓ Elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi.</li> </ul>						
<b>AREA FRONT OFFICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accoglienza ospiti, famiglie e fornitori, al telefono e/o di persona.</li> <li>✓ Operazioni amministrative e di servizio, gestione reclami, problem solving</li> <li>✓ Gestione degli spazi e posti auto</li> <li>✓ Registrazioni di cassa, badge e tessere mensa.</li> <li>✓ Info attività proposte</li> </ul>	<b>AREA SEGRETERIA FORMAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Canali comunicativi istituzionali</li> <li>✓ Campagne interne di sensibilizzazione su temi di interesse sociale</li> <li>✓ Comunicazione, gestione e valutazione delle attività formative</li> <li>✓ Gestionale crediti formativi MAIA</li> <li>✓ Attività di “cocreazione” di eventi con gli studenti</li> </ul>										
<b>AREA BACK OFFICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione pratiche degli ospiti (iscrizione, check-in, live-in, check-out, ecc)</li> <li>✓ Comunicazione istituzionale con gli studenti.</li> <li>✓ Customer satisfaction generali e tematiche.</li> <li>✓ Pratiche di prenotazione sale per studenti o enti esterni</li> </ul>	<b>AREA PROMOZIONE E VENDITA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione info di primo contatto per la vendita del posto alloggio via telefono o mail.</li> <li>✓ Visite delle strutture con le famiglie e gli studenti interessati</li> <li>✓ Customer satisfaction</li> <li>✓ Elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi.</li> </ul>										
<p><b>Cosa si impara</b></p>	<p>Con noi avrai modo di sviluppare conoscenze e competenze relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Attività di Segreteria, Front Office, Promozione e vendita</li> <li>✓ Lavoro in team, in autonomia e assunzione di responsabilità in un'ottica di apprendimento continuo. Ascolto attivo e comunicazione efficace</li> <li>✓ Problem solving e capacità di gestire gli imprevisti</li> <li>✓ Elementi di Progettazione, realizzazione, monitoraggio e valutazione di eventi e attività formative</li> <li>✓ Pratica attiva della lingua inglese con studenti internazionali</li> <li>✓ Elementi di cittadinanza responsabile</li> </ul>										
<p><b>Competenza da certificare al termine del progetto</b></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;"> <b>Repertorio regionale utilizzato</b> </td><td style="width: 70%; padding: 5px;">Campania</td></tr> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;"> <b>Qualificazione professionale</b> </td><td style="width: 70%; padding: 5px;">Operatore segretariale</td></tr> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;"> <b>Titolo della competenza</b> </td><td style="width: 70%; padding: 5px;">CURA DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E CORRISPONDENZA</td></tr> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;"> <b>Elenco delle conoscenze</b> </td><td style="width: 70%; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura e criteri di redazione di testi</li> <li>• Tecniche di archiviazione dei materiali</li> <li>• Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> <li>• Funzionalità e caratteristiche del centralino</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni Elementi di contabilità</li> </ul> </td></tr> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;"> <b>Elenco delle</b> </td><td style="width: 70%; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione</li> </ul> </td></tr> </table>	<b>Repertorio regionale utilizzato</b>	Campania	<b>Qualificazione professionale</b>	Operatore segretariale	<b>Titolo della competenza</b>	CURA DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E CORRISPONDENZA	<b>Elenco delle conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura e criteri di redazione di testi</li> <li>• Tecniche di archiviazione dei materiali</li> <li>• Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> <li>• Funzionalità e caratteristiche del centralino</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni Elementi di contabilità</li> </ul>	<b>Elenco delle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione</li> </ul>
<b>Repertorio regionale utilizzato</b>	Campania										
<b>Qualificazione professionale</b>	Operatore segretariale										
<b>Titolo della competenza</b>	CURA DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E CORRISPONDENZA										
<b>Elenco delle conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struttura e criteri di redazione di testi</li> <li>• Tecniche di archiviazione dei materiali</li> <li>• Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> <li>• Funzionalità e caratteristiche del centralino</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni Elementi di contabilità</li> </ul>										
<b>Elenco delle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione</li> </ul>										

	<b>abilità</b>	<p>di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di comunicazione telefonica</li> <li>• Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna</li> <li>• Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto</li> <li>• Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento</li> <li>• Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata</li> <li>• Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento</li> <li>• Fornire supporto operativo all'organizzazione di eventi</li> <li>• Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio</li> <li>• Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita</li> <li>• Applicare tecniche di comunicazione efficace</li> </ul>
<b>Vitto</b>		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.
<b>Piano orario</b>		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. In casi di attività coerenti e in accordo con il/la giovane può essere richiesto di "partecipare a eventi serali (con recupero ore)"
<b>Formazione specifica</b>		<p>I moduli sono pensati rispetto al tuo inserimento efficace nelle dinamiche di lavoro e fasi di attività di NEST COLLEGE: da settembre concentrate sull'arrivo degli studenti ospiti; da ottobre a maggio sulla vita di community degli studenti e sulle attività formative; dalla primavera sulla campagna di ammissione studenti per il nuovo A.A. ... e poi si riparte!!</p> <p>La formazione sarà modulata in funzione dell'argomento e curata da formatori interni alla Cooperativa per <b>51h totali</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sicurezza sul lavoro</b> e Corso sicurezza</li> <li>• <b>Gestione del Front Office e Segreteria</b> (processi amministrativi e accoglienza) -</li> <li>• <b>Comunicazione interna</b> per i servizi residenziali e le attività formative</li> <li>• <b>Comunicazione esterna e promozione per la vendita</b> di posti NEST COLLEGE e spazi di lavoro</li> <li>• <b>Elementi di Customer satisfaction</b> (pianificazione, strumenti e analisi)</li> <li>• <b>Elementi di Gestione degli eventi formativi</b> (monitoraggio e valutazione)-</li> <li>• <b>Utilizzo di Software Gestionali</b> per i servizi residenziali e le attività formative</li> </ul> <p>Potrai inoltre partecipare ai momenti di staff e programmazione interni all'area di Segreteria.</p> <p><b>Per maggiori dettagli fai riferimento al Documento progettuale integrale!</b></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 in un ambiente giovane e innovativo? <b>Cerchiamo una persona</b> con</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• buona predisposizione per il lavoro di squadra e la comunicazione interpersonale;</li> <li>• conoscenza dei principali strumenti informatici e del pacchetto Office</li> <li>• se poi ti piace raccontare con foto e testi potresti essere la persona giusta anche per raccontarci sui nostri social!</li> </ul> <p>Hai qualche curiosità o dubbio? <b>Vieni a conoscerci anche prima dell'invio della candidatura!</b> Potrai fare un giro della struttura, conoscere i colleghi e le attività, oltre che fare due chiacchiere anche con chi ha fatto il Servizio civile con noi prima di te!</p>
<b>Dove inviare la candidatura</b>	Cartacea a: Studentato NEST - Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO Online a: <a href="mailto:segreteria@campusnest.it">segreteria@campusnest.it</a> Se trovi difficoltà, contattaci prima della scadenza delle candidature e ci lavoreremo insieme.

<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	Nei periodi di chiusura (1 settimana a Ferragosto e 1 a Natale) ti si chiede la disponibilità ad utilizzare i giorni di permesso.
<b>Altre note</b>	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!