

**ELENCO dei CORSI PROPOSTI**

<b>Titolo</b>	<b>Web customer care: marketing digitale, e-mail marketing e social media marketing</b>
<b>Obiettivi</b>	<i>Integrare le competenze pregresse di Marketing e Customer Care delle/degli allieve/i con quelle relative al Marketing digitale ed al Social Media Marketing, veicolo di marketing attualmente più utilizzato dal Mercato.</i>
<b>Durata</b>	<b>100 ore</b>
<b>Rif. UC</b>	<i>Profilo Professionale di riferimento "Operatore dell'assistenza al cliente "</i>
<b>Moduli</b>	Fondamenti di Marketing: le leve decisionali e la strategia del marketing Gli strumenti del marketing digitale L' E-mail Marketing Il Social Media Marketing Il feedback dell' attività on-line Tecniche di scrittura professionale Web writing e scrittura per i Social Media
<b>Titolo</b>	<b>Acquisizione di competenze per la gestione multimediale di siti web e piattaforme di e-commerce</b>
<b>Obiettivi</b>	<i>Arricchire le competenze pregresse di delle/degli allieve/i con quelle relative agli strumenti di gestione operativa di un sito web, anche di e-commerce, sia da un punto di vista di sviluppo di soluzioni grafiche quanto di aggiornamento dei contenuti, trasferendo loro le abilità necessarie ad usare tale veicolo di marketing, attualmente notevolmente utilizzato dal Mercato.</i>
<b>Durata</b>	<b>100 ore</b>
<b>Rif. UC</b>	<i>Profilo Professionale di riferimento: "Grafico Multimediale"</i>
<b>Moduli</b>	Costruzione ed aggiornamento di siti web e piattaforme di e-commerce: Cenni di HTML5 e CSS3, Wordpress e Joomla Fondamenti di comunicazione visiva Manipolazione delle immagini: Photoshop Tecniche di scrittura professionale Web writing e scrittura per i Social Media
<b>Titolo</b>	<b>Acquisizione di competenze in Office Automation e gestione degli strumenti cloud</b>
<b>Obiettivi</b>	<i>Arricchire le competenze pregresse di delle/degli allieve/i con quelle relative alla capacità di uso degli strumenti di Office Automation, competenza prioritariamente richiesta dalle Aziende e dal Mercato, e dalla capacità di gestire attività di segreteria nei diversi aspetti tecnici e tecnologici .</i>
<b>Durata</b>	<b>100 ore</b>
<b>Rif. UC</b>	<i>Profilo Professionale di riferimento: "Operatore Amministrativo-segretariale"</i>
<b>Moduli</b>	Il Sistema Operativo Videoscrittura: WORD Fogli di calcolo: EXCELL Creazione di presentazioni: POWER POINT La gestione della posta e degli appuntamenti: OUTLOOK Cenni sull'uso di ACCESS Gli strumenti del Cloud La gestione del protocollo della corrispondenza Tipologia dei documenti amministrativi, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
<b>Competenze avanzate in Office Automation</b>	
<b>Obiettivi</b>	<i>Ognuno dei singoli percorsi consente di acquisire le capacità professionali di uso dell' Applicativo Office</i>
<b>Titolo</b>	<b>Publisher professionale 56 ore</b>
<b>Titolo</b>	<b>Gli strumenti del Cloud 32 ore</b>

<b>Titolo</b>	<b>Outlook base ed avanzato 52 ore</b>
<b>Titolo</b>	<b>WORD professionale 52 ore</b>
<b>Titolo</b>	<b>EXCELL professionale 52 ore</b>
<b>Titolo</b>	<b>Utilizzo di ACCESS 52 ore</b>
<b>Titolo</b>	<b>Power point base ed avanzato 48 ore</b>

<b>Titolo</b>	<b>Acquisizione di competenze nella gestione di paghe e contributi</b>
<b>Obiettivi</b>	Arricchire le competenze pregresse delle/degli allieve/i con quelle relative agli strumenti di calcolo ed elaborazione delle buste paga, capacità attualmente molto richiesta dal Mercato.
<b>Durata</b>	<b>100 ore</b>
<b>Rif. UC</b>	Profilo Professionale di riferimento: "Tecnico Contabile "
<b>Moduli</b>	Elementi di legislazione fiscale, contrattuale, previdenziale, assicurativa Elementi di legislazione del lavoro: instaurazione, cessazione, sospensione del rapporto di lavoro La retribuzione: elementi, calcolo, libri obbligatori, elaborazione della busta paga Adempimenti fiscali, previdenziali, assicurativi obbligatori Esercitazioni su software di elaborazione buste paga
<b>Titolo</b>	<b>Operatore dell'assistenza al cliente esperto in Marketing Digitale-Qualifica Regionale-min.2all.</b>
<b>Obiettivi</b>	Aggiornare le competenze pregresse di Marketing e Customer Care delle/degli allieve/i ed integrarle con quelle relative agli strumenti di Marketing digitale, veicolo di marketing attualmente più utilizzato dal Mercato, con la finalità di rilasciare la Qualifica Professionale di "Operatore dell'assistenza al cliente".
<b>Durata</b>	<b>300 ore</b>
<b>Rif. UC</b>	Profilo Professionale "Operatore dell'assistenza al cliente"
<b>Moduli</b>	Tecniche di relazione interpersonale, comunicazione e relazione con il cliente. Tecniche di fidelizzazione cliente Modelli di customer care and satisfaction L'assistenza "Help Desk" La Gestione di un'attività di telemarketing Strumenti digitali per la gestione dei flussi informativi e di comunicazione web: office, internet, posta elettronica Fondamenti di Marketing: le leve decisionali e la strategia del marketing Gli strumenti del marketing digitale L' E-mail Marketing Il Social Media Marketing Il feedback dell' attività on-line Tecniche di scrittura professionale Web writing e scrittura per i Social Media <b>Stage (90 ore)</b>