



## **SETTEMBRE: Banca di Credito Cooperativo Bergamo e Valli; Volley Bergamo**

### **1. Proposta di tirocinio formativo**

La Banca di Credito Cooperativo Bergamo e Valli, in collaborazione con il Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione, organizza un tirocinio formativo, parte del programma Tirocini di Eccellenza del Corso di Laurea. I tirocini d'eccellenza sono aperti agli studenti in possesso del numero di crediti necessario per attivare un percorso di tirocinio e una media degli esami uguale o superiore a 26/30.

Ente ospitante: BCC BERGAMO, Bergamo (BG), Via Clara Maffei, 2

Per candidarsi: Inviare un cv e una lettera di motivazione alla Dott.ssa Nicoletta Caravita, indirizzo e-mail [ufficiopersonale@bgv.bcc.it](mailto:ufficiopersonale@bgv.bcc.it)

Scadenza: 15 Settembre 2019

### ***Tirocinio: BANCA TELEFONICA***

Lo stage si rivolge agli studenti del percorso triennale di studi di Scienze della comunicazione, interessati ad analizzare ed approfondire gli aspetti teorici e normativi del customer care e della comunicazione telefonica nel settore bancario. In particolare, focus dello stage saranno le tecniche di comunicazione telefonica mirate alla cura e all'attenzione nei confronti del cliente, volte alla customer satisfaction.

Il progetto di propone ad un numero massimo di 4 studenti.

Obiettivi formativi: Il/la tirocinante avrà modo di collaborare alla realizzazione di un progetto della Banca di Credito Cooperativo Bergamo e Valli, la Banca Telefonica.

La Banca Telefonica è il servizio che consente ai clienti di ricevere servizi e assistenza via telefono da un operatore della banca.

La chiamata del cliente aziona una serie di risorse, umane e tecnologiche, le quali, collegate tra di loro in modo diretto, permettono il compimento dell'attività bancaria. La risposta della banca alla chiamata del cliente potrà strutturarsi in diversi modi:

- attraverso una risposta diretta a soddisfare direttamente la richiesta del cliente;
- oppure con l'inoltro della chiamata verso il centro interno competente, incaricato di risolvere le specifiche esigenze del cliente.

La comunicazione telefonica rappresenta un canale cruciale di collegamento con i clienti. L'uso professionale, corretto ed efficace del telefono garantisce maggiore soddisfazione dei clienti e la diffusione della migliore immagine aziendale. E' importante saper attivare un dialogo continuo con il cliente e fornire in tempi rapidi il servizio richiesto, comprendere come vuole essere trattato, valorizzare la



soluzione proposta, oppure minimizzare un eventuale disagio, gestendo disservizi in modo professionale e competente.

E' quindi fondamentale garantire:

- un utilizzo semplice e veloce del servizio da parte del cliente (il supporto in linea può essere importante per risolvere rapidamente ed efficacemente eventuali problemi, senza doversi recare personalmente in banca);
- una comunicazione attiva e accogliente;
- indicazione chiara e precisa all'operatore telefonico circa il quadro normativo nel quale possa muoversi.

#### Attività:

- Stesura delle regole di comunicazione telefonica - manuale di customer care per addetti al servizio di banca telefonica, di immediata comprensione e fruibilità.
- Sintesi della normativa
- Elaborazione e sintesi delle regole aziendali

## **2. Proposta di tirocinio formativo**

- Laurea triennale in Scienze della Comunicazione (percorso: tirocini di eccellenza)
- Laurea magistrale in Comunicazione, Informazione, Editoria

**Volley Bergamo** è una Società Sportiva che partecipa al Campionato Italiano di Pallavolo Femminile di Serie A1 con la denominazione di Zanetti Bergamo.

La Società, dal 1991 a oggi, ha conquistato 8 volte il titolo di Campione d'Italia, 7 Champions League, 6 Coppa Italia, 1 CEV Cup e 6 Supercoppa Italiana.

#### **Posizioni:**

1 tirocinio curriculare in ambito Comunicazione (sito web, social network, rapporti con la stampa, stesura di cartelle stampa, coordinamento post gara per le interviste, realizzazione di eventi promozionali).

1 tirocinio curriculare in ambito Marketing (rapporti con gli sponsor).

Decorrenza: da ottobre 2019 a maggio 2020, 150 ore per studenti di Scienze della Comunicazione; 250 ore per studenti di Comunicazione, Informazione, Editoria.

Note: Per il tirocinio in ambito Comunicazione si richiede disponibilità a partecipare agli eventi e alle gare in programma nei fine settimana

**Modalità di candidatura e scadenza:** inviare il curriculum a [info@volleybergamo.it](mailto:info@volleybergamo.it), specificando il tirocinio di interesse, entro il 24 settembre 2019.