



## ADDETTO BACK OFFICE 3.0 (80 Ore)

**Obiettivi:** Il corso fornisce le conoscenze e gli strumenti necessari a ricoprire il ruolo di Segretario/a d'azienda in strutture con una mentalità organizzativa e tecnologica aperta, capaci di rispondere alle nuove sfide dei cambiamenti socio-economici in atto, attraverso gli strumenti della comunicazione a distanza e del lavoro on line. È rivolto a tutti coloro che desiderano affrontare e sviluppare in modo semplice e chiaro le competenze per organizzare, comunicare e gestire (anche in lingua inglese) le diverse attività muovendosi tra creatività e innovazione. Sono previste esercitazioni pratiche, test, giochi di ruolo, analisi e confronti per agevolare i corsisti ad immedesimarsi nel migliore dei modi in questa figura professionale.

### **Modulo 1 (4h teoria – 4h pratica) *La figura professionale***

Segretario/a d'azienda, profilo e competenze necessarie - L'azienda, organizzazione e funzioni - Il Dirigente/Manager e le attività decisionali - Il team working: la relazione con i colleghi, clienti e fornitori - L'interazione con il management - Come gestire capi diversi - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 2 (4h teoria - 4h pratica) *Gli strumenti di organizzazione e gestione***

Organizzare e gestire una riunione - Briefing e debriefing - Il Brainstorming: cos'è e come organizzarlo - Il problem solving - La tecnica del Team building - Conferencing tools (Skype, Zoom, Slack ecc.) - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 3 (4h teoria - 4h pratica) *La comunicazione***

La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale - La comunicazione e i possibili contesti - Front e back office - Le finalità della comunicazione verbale - La ricezione dei contenuti e delle informazioni - I limiti della comunicazione verbale - I canali espressivi della comunicazione non verbale - Relazioni con clienti e colleghi in remoto - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 4 (4h teoria - 4h pratica) *Presentarsi e parlare in pubblico, il Public Speaking***

Tecniche di presentazione, il public speaking - Iniziare, sviluppare e concludere un discorso - Organizzazione e gestione dei rapporti lavorativi a distanza - La prossemica, come usare il proprio corpo - Public speaking e presentazioni in video conferenza, le differenze da considerare - Il self marketing: valorizzare le capacità personali, sfruttare al meglio il proprio potenziale - Introdurre sé stessi e i propri colleghi in inglese - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 5 (4h teoria - 4h pratica) *Pianificazione e gestione del tempo, il Time Management***

Il concetto tempo - La gestione del tempo - Imparare a pianificare: la To Do list - Pianificazione degli appuntamenti e dell'agenda lavorativa - Ottimizzazione del metodo lavorativo contro le perdite di tempo - La definizione delle priorità - Lavorare in smart working, l'organizzazione e ottimizzazione degli spazi - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 6 (4h teoria - 4h pratica) *La comunicazione scritta, telefonica e video***

Il business writing per comunicazioni interne ed esterne - L'e-mail e il mail marketing - I verbali e i report - Intranet e web writing - La comunicazione scritta in inglese - Le presentazioni in PowerPoint - La gestione delle telefonate - La comunicazione telefonica in inglese - Esercitazioni pratiche.



**Modulo 7 (4h teoria - 4h pratica) *Marketing e comunicazione on line***

Social media management - Scelta dei social media più strategici con gli obiettivi aziendali - Privacy, utilizzo delle immagini e condivisione dei contenuti - Il piano di comunicazione - I principali social network - La brand reputation on-line - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 8 (4h teoria – 4h pratica) *Organizzazione e gestione dei viaggi di lavoro ed eventi***

Definizione degli obiettivi del viaggio - Sistemazione logistica e piano efficace dei trasporti - Gestire l'agenda viaggi - I diversi tipi di evento: culturale, musicale, sportivo - Ideazione di un evento - Organizzazione efficiente degli eventi - Tecniche organizzative e di accoglienza - Il post evento - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 9 (4h teoria - 4h pratica) *Le attività di media relations, l'ufficio stampa 3.0***

Organizzazione di un ufficio stampa - Attività di media relation - Il comunicato stampa - La conferenza stampa - La rassegna stampa - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 10 (Moduli Obbligatori)**

D.lgs 81/08: Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (4h teoria)

Diritti e Doveri dei Lavoratori Temporanei (4h teoria)