



## ADDETTO BACK OFFICE 3.0 (120 Ore)

**Obiettivi:** Il corso fornisce le conoscenze e gli strumenti necessari a ricoprire il ruolo di Segretario/a d'azienda - Assistant Manager 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) *Il mondo del back office***

L'azienda: organizzazione e funzioni - Il Dirigente/Manager e le attività decisionali - Dal Taylorismo alle risorse umane - Cos'è la gestione delle risorse umane - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 2 (4h teoria - 4h pratica) *Le figure professionali del back office***

Segretaria d'azienda e Assistant manager: profilo e competenze necessarie - Il team working: la relazione con i colleghi, clienti e fornitori - Come gestire capi diversi - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 3 (4h teoria - 4h pratica) *Gli strumenti di organizzazione e gestione***

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

### **Modulo 4 (4h teoria - 4h pratica) *Il tema della comunicazione***

La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale - La comunicazione e i possibili contesti - Le finalità della comunicazione verbale - La ricezione dei contenuti e delle informazioni - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 5 (4h teoria - 4h pratica) *La comunicazione scritta e telefonica***

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

### **Modulo 6 (4h teoria - 4h pratica) *Presentarsi e parlare in pubblico, il Public Speaking***

Tecniche di presentazione, il public speaking - Iniziare, sviluppare e concludere un discorso - La prossemica, come usare il linguaggio del corpo - Il self marketing: valorizzare le capacità personali - Introdurre sé stessi e i propri colleghi in inglese - Esercitazioni pratiche.

### **Modulo 7 (4h teoria - 4h pratica) *Pianificazione e gestione del tempo, il Time Management***

Il concetto e la gestione del tempo - Lavorare in smart working, l'organizzazione e ottimizzazione degli spazi - 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 - Esercitazioni pratiche.



**Modulo 8 (4h teoria – 4h pratica) *Marketing e comunicazione on-line***

Elementi di marketing - Il piano di comunicazione - Social media management - Scelta dei social media più strategici con gli obiettivi aziendali - I principali social network - La brand reputation on-line - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 9 (4h teoria - 4h pratica) *Organizzazione e gestione dei viaggi di lavoro***

Definizione degli obiettivi del viaggio - Sistemazione logistica e piano efficace dei trasporti - Gestire l'agenda viaggi - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 10 (4h teoria - 4h pratica) *Organizzazione e gestione eventi***

Ideazione di un evento - Organizzazione efficiente degli eventi - Tecniche organizzative e di accoglienza - Il post evento - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 11 (4h teoria - 4h pratica) *Le attività di media relations, l'ufficio stampa 3.0***

Organizzazione di un ufficio stampa 3.0 - Attività di media relation - Il comunicato stampa - La conferenza stampa - La rassegna stampa - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 12 (4h teoria - 4h pratica) *Il contesto politico istituzionale***

La comunicazione politica - I partiti politici in Italia - Le istituzioni italiane - Le istituzioni europee - L'ONU - Le ONG nazionali ed internazionali - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 13 (4h teoria - 4h pratica) *Il polo culturale***

Il manager culturale - Il marketing territoriale - Il network della cultura italiana ed estera (UNESCO) - Le fondazioni - Il turismo enogastronomico - Il turismo storico religioso - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 14 (4h teoria - 4h pratica) *La ricerca del lavoro***

Come scrivere un Curriculum Vitae - I diversi tipi di Curriculum Vitae - La lettera di presentazione - Come prepararsi al colloquio di lavoro - Esercitazioni pratiche.

**Modulo 15 (Moduli Obbligatori)**

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

Diritti e Doveri dei Lavoratori in Somministrazione (4h teoria)