

ADDETTO/A SEGRETERIA E FRONT OFFICE (120 ORE)

Il corso è rivolto a coloro che intendono operare all'interno delle organizzazioni con una mansione di segretaria/o. Lo scopo è quello di far acquisire un'abilità fondamentale: quella di organizzare e di facilitare tutte le attività che riguardano la segreteria quali la gestione delle agende, l'organizzazione di riunioni o eventi. Durante il corso si acquisiranno competenze specifiche sul pacchetto office e sulla gestione del tempo.

Modulo 1: la segreteria e l'organizzazione aziendale 16 ore (8 teoria - 8 pratica)

- La figura della segretaria
- L'azienda
- Le figure presenti in azienda
- L'organigramma
- Gli strumenti per la segreteria: word, excel e power point

Modulo 2: la comunicazione 16 ore (8 teoria - 8 pratica)

- Introduzione generale
- Principi di comunicazione
- Comunicazione a una e due vie
- Gli assiomi della comunicazione
- La comunicazione verbale
- La comunicazione para-verbale
- Le motivazioni del comportamento
- La comunicazione efficace
- L'ascolto attivo
- La comunicazione assertiva
- La comunicazione persuasiva

Modulo 3: la comunicazione telefonica 8 ore (4 teoria - 4 pratica)

- Il telefono: vantaggi e svantaggi
- Le fasi della telefonata
- La gestione del cliente al telefono
- La gestione delle obiezioni e dei reclami
- La gestione dei contatti e degli appuntamenti al telefono con utilizzo di tabelle di excel
- Le frasi efficaci
- Simulazioni ed esercitazioni pratiche

Modulo 4: la comunicazione scritta 24 ore (12 teoria - 12 pratica)

- I principali strumenti di comunicazione scritta
- Gli strumenti per comunicazioni interne ed esterne:

- I fax
- I verbali
- I report e le relazioni
- Mailing List
- Tecniche di comunicazione scritta efficace
- Esempificazioni ed esercitazioni pratiche con word ed excel

Modulo 5: Elementi di Contabilità Generale 24 ore (12 teoria- 12 pratica)

- La Contabilità Generale ed i suoi obiettivi
- Il processo di acquisto
- Preventivo: Strumento per la scelta del fornitore alle migliori condizioni
- Compilazione di un ordine di acquisto
- Modalità di pagamento
- La non conformità della merce: la gestione dei resi-note d'accredito
- RegISTRAZIONI contabili con e senza IVA
- RegISTRAZIONE di fatture di vendita e di acquisto
- RegISTRAZIONE dei movimenti di cassa e di banca (prima nota)
- La fattura elettronica
- Esempificazioni ed esercitazioni pratiche con utilizzo di Excel

Modulo 6: gestione e coordinamento d'azienda 16 ore (8 teoria- 8 pratica)

- Pianificare e coordinare le attività
- Time management
- Gestione dell'agenda
- Programmazione viaggi
- Creazione di eventi inside
- Gestione riunioni
- Esempificazioni ed esercitazioni pratiche con power point

Modulo 7: Problem Solving 8 ore (4 teoria - 4 pratica)

- Che cosa è il problem solving
- La capacità di problem solving come competenza trasversale
- Le diverse fasi del processo di problem solving
- Pensiero verticale e pensiero laterale
- Distinguere e saper utilizzare gli strumenti tipici impiegati in un processo di problem solving
- L'assunzione del problema.
- Creatività e problem solving
- I fattori che inibiscono la creatività

Modulo 8 (8h teoria) Moduli Obbligatori

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

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