



SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (80 Ore)

Il corso fornisce le competenze necessarie per lavorare all'interno della Segreteria in azienda, uffici commerciali e amministrativi – Front Office e Back Office – ed è rivolto a coloro che intendono operare con professionalità e competenza in tutte le aziende che richiedono personale qualificato.

Il lavoro di segreteria infatti è di fondamentale importanza nell'azienda, perché la segretaria deve relazionarsi in maniera professionale con tutti i settori: dai clienti ai fornitori, dai rapporti con le banche all'amministrazione, dai colleghi ai superiori e deve coordinare tutte le attività che giornalmente un'impresa porta avanti.

Il corso fornisce nozioni teoriche e **soprattutto pratiche** attraverso l'utilizzo del software OPERATIVO INVOICEX per la fatturazione elettronica

Obiettivi: Il ruolo di segretaria d'azienda rappresenta una figura professionale chiave all'interno di un'organizzazione, svolgendo diverse mansioni amministrative e organizzative. Questo ruolo è essenziale per garantire un flusso efficiente di informazioni e per supportare le attività quotidiane dell'azienda. Il corso è tenuto da docenti altamente selezionati e provenienti da una pluralità di contesti operativi e professionali. L'approccio formativo è orientato alla pratica, al fine di trasmettere competenze realmente utili allo sviluppo professionale dello studente. Il corso fornisce una solida base di conoscenze e competenze, tra cui: assistenza amministrativa - Comunicazione interna ed esterna - Gestione documentale - Supporto alle risorse umane - Coordinamento logistico - Gestione delle attività finanziarie.

Modulo I – Presentazione e Introduzione

Il ruolo della Segretaria di azienda - Contesto aziendale - Competenze e attività - Capacità da acquisire.

Modulo II – Front office – L'accoglienza e la gestione delle prenotazioni/visite/riunioni - La relazione e la comunicazione - Come accogliere un cliente/paziente - Le corrette procedure di pianificazione delle attività, delle riunioni e degli appuntamenti - Strumenti e software a supporto della gestione delle attività - Nozioni di qualità del servizio e principi di customer Satisfaction.

Modulo III - Gli strumenti a supporto dell'attività d'ufficio - Principi di gestione della posta elettronica, archiviazione, protocollazione, mailing list - Come scrivere correttamente una e-mail formale e destinatari - Elementi di telefonia di base, funzionalità e caratteristiche del centralino - I programmi di videoscrittura e i fogli di calcolo.

Modulo IV – Tecniche di segreteria e organizzazione del lavoro

Organizzazione archivi cartacei e informatici - Pianificazione e ottimizzazione delle attività quotidiane – Gestione - appuntamenti e riunioni, gestione dell'agenda - Elaborazione preventivi e gestione ordini.

Modulo V – Elementi di economia e organizzazione aziendale

La natura e i fini economici dell'impresa – i principi base per il governo dell'impresa – l'assetto organizzativo dell'impresa – classificazione delle imprese.

Modulo VI – Il contratto di compravendita, L'IVA

La fattura; il DDT, lo scontrino fiscale e le ricevute fiscali, gli sconti e le spese; Il contratto di compravendita; Venditore - compratore; L'IVA



Modulo VII – Amministrazione e Contabilità

Il contratto di vendita e i documenti contabili - Gli strumenti di regolamento degli scambi commerciali - Fatture attive e passive, Note di credito, DDT - Emissione fatture e gestione pagamenti - La fatturazione elettronica - Le relazioni con il Commercialista e l'ufficio contabilità - I documenti contabili - Redazione della prima nota - Esempi pratici ed esercitazioni.

Modulo VIII – Comunicazione e Competenze trasversali

Gli elementi base della comunicazione: emittente, ricevente, messaggio, contesto, referente, canale, codice - Come si struttura una comunicazione di relazione - La comunicazione efficace e l'importanza del feedback. - Il potere delle parole, i colori della voce, e la nostra fisicità - Competenze relazionali e comportamentali: l'importanza dell'ascolto - attivo, dell'empatia, la costruzione della fiducia con l'interlocutore (cliente, fornitore, collega), l'allineamento - comunicativo - Il front office - La relazione con i colleghi - La corretta comunicazione telefonica - La comunicazione - scritta

Modulo IX - Software INVOICEX per la gestione della fatturazione utile alla Segreteria

Funzionamento ed esercitazioni pratiche su software INVOICEX - Caricamento e - gestione anagrafiche - Gestione clienti e fornitori - Elaborazione schede di evasione, ordini, pro-forma, ricevute fiscali - Elaborazioni di fatture elettroniche, esercitazioni - Note di credito e note di debito - Gestione prima nota contabile.

Modulo X (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)

Destinatari: Corso rivolto