



## **ADDETTO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - Back e Front Office in Inglese**

**Obiettivo:** Il corso intende promuovere la padronanza e l'uso consapevole dei principali elementi espressivi della lingua inglese applicata Elementi di comunicazione interna ad elementi di comunicazione pubblica, gestione delle risorse umane, organizzazione del lavoro e principi di customer satisfaction.

Vengono revisionati i fondamenti lessicali e grammaticali e sviluppate le abilità di ricezione scritta e orale, sulla base di materiali specifici per l'apprendimento dell'inglese in ambito impiegatizio, con particolare riferimento all'interazione con il pubblico ed i colleghi.

### **Modulo 1 – Fondamenti della lingua inglese e comunicazione interna**

- Revisione dei principali elementi lessicali e grammaticali
- Comunicazione interna: email, memo, comunicazioni ufficiali
- Abilità di ricezione scritta e orale in contesto lavorativo
- Role play e simulazioni di interazioni tra colleghi

### **Modulo 2 – Comunicazione pubblica e customer satisfaction**

- Elementi di comunicazione con il pubblico e clienti
- Gestione delle risorse umane e comunicazione efficace
- Ascolto e comprensione di materiali specifici per la customer satisfaction
- Esercitazioni pratiche su situazioni di interazione con clienti

### **Modulo 3 – Organizzazione del lavoro e applicazioni pratiche**

- Principi di organizzazione del lavoro in inglese
- Tecniche di gestione, pianificazione e delega
- Pratiche di comunicazione integrata (email, telefono, meeting)
- Presentazioni, simulazioni e valutazioni finali