

CORSO GRATUITO SEGRETERIA – FRONT OFFICE

Destinatari: Il corso è rivolto a tutti coloro che desiderano acquisire competenze di base per operare nelle attività di front office e segreteria, sviluppando capacità di accoglienza, gestione delle comunicazioni, organizzazione degli appuntamenti, archiviazione della documentazione e supporto alle attività amministrative in diversi contesti lavorativi.

Obiettivi: Il corso fornisce competenze relazionali, comunicative, informatiche e organizzative necessarie per la gestione delle attività di front office e segreteria. I partecipanti acquisiranno le conoscenze fondamentali per l'accoglienza dell'utente, la gestione delle comunicazioni, l'organizzazione delle attività d'ufficio, il trattamento della documentazione e l'applicazione delle principali normative in materia di sicurezza e tutela della privacy.

Durata: 40 h – frequenza obbligatoria pari al 75% del monte ore

Modalità di erogazione della formazione: In presenza, presso la sede di Rovato (BS), in Corso Bonomelli 26.

Attestato rilasciato: Al superamento della prova finale con commissione interna, verrà rilasciato dalla Regione Lombardia l'attestato delle abilità e conoscenze acquisite.

Programma del corso:

- ✓ Classificazione e archiviazione documenti
- ✓ Posta elettronica, programmi base di videoscrittura e calcolo
- ✓ Tecniche di accoglienza e relazione con il cliente
- ✓ Comunicazione verbale e non verbale
- ✓ Gestione dei reclami e problem solving

Competenze correlate:

24.57 OPERATORE D'UFFICIO

COMPETENZA

Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)

Livello EQF: 3 Conoscenze

Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo

Principi di gestione della posta elettronica

Sistemi di archiviazione dati

Tecniche per il back-up dei dati

Abilità

Applicare procedure di archiviazione

~~Applicare procedure di protocollazione documenti~~

~~Applicare procedure di registrazione documenti contabili~~

Applicare tecniche di predisposizione mailing list

~~Utilizzare lo scanner~~

Utilizzare modalità di smistamento della posta

Utilizzare software posta elettronica

~~Utilizzare stampanti professionali~~

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio

COMPETENZA

Relazionarsi in un contesto lavorativo organizzato, riconoscendo e gestendo le eventuali criticità nei rapporti professionali

Livello EQF:3 Conoscenze

Principi della comunicazione
Modalità e tipologie di comunicazione efficace
Elementi di comunicazione interpersonale
Tecniche di ascolto attivo
Tecniche di comportamento assertive
Tecniche di negoziazione

Abilità

Applicare le tecniche per la gestione del processo comunicativo all'interno di una struttura organizzata
Attivare le tecniche per la gestione delle relazioni interpersonali all'interno di una struttura organizzata
Applicare le tecniche per l'analisi e la risoluzione di conflitti

Requisiti di partecipazione:

- ✓ Aver compiuto 18 anni alla data di iscrizione al corso
- ✓ Essere disoccupati e residenti o domiciliati in Regione Lombardia
- ✓ Per le persone straniere: possedere un'adeguata conoscenza della lingua italiana ed essere in possesso di regolare permesso di soggiorno

Il corso è gratuito se in possesso dei requisiti necessari per accedere al programma DIL– Garanzia Occupabilità dei lavoratori