

## SEGRETERIA FRONT OFFICE - PARTE 1

### Durata

Il corso ha una durata complessiva di **30** ore

### Calendario

Il corso verrà erogato dal **11-05-2026** al **15-05-2026** con il seguente orario: Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

### Sede

**SAPIENS - VIA FRANCESCO PETRARCA, 46, 25020 FLERO (BS)**

- Introduzione al ruolo e funzioni del front office: compiti e responsabilità, accoglienza dell'utenza;
- Comunicazione efficace nel front office: principi base della comunicazione; tecniche di ascolto attivo ed empatia; gestire comunicazioni difficili; role-play e simulazioni.
- Comunicazione scritta e strumenti digitali: email; pec; messaggi automatici; etichette; WhatsApp Business.
- Organizzazione dell'agenda: metodi di pianificazione giornaliera; gestione digitale di appuntamenti con Google Calendar/Outlook.

INQUADRA E ISCRIVITI



## SEGRETERIA FRONT OFFICE - PARTE 2

### Durata

Il corso ha una durata complessiva di **30** ore

### Calendario

Il corso verrà erogato dal **18-05-2026** al **22-05-2026** con il seguente orario: Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00

### Sede

**SAPIENS - VIA FRANCESCO PETRARCA, 46, 25020 FLERO (BS)**

- Assistenza telefonica e online: gestione delle chiamate in entrata e in uscita, fornire informazioni accurate e assistenza online (chat, e-mail), tecniche di ascolto attivo, tecniche di de-escalation e risoluzione dei problemi.
- Gestione del tempo e degli spazi: tecniche di time management e organizzazione del lavoro, strumenti e metodi per la gestione efficace delle attività giornaliere, organizzazione degli spazi e della propria postazione, mantenere un ambiente di lavoro accogliente.
- Archiviazione digitale: creazione di cartelle e sottocartelle; archiviazione documentale in cloud.
- Privacy e GDPR applicati al front office: principi del trattamento dati.

INQUADRA E ISCRIVITI

