



TITOLO CORSO: ADDETTO/A FRONT OFFICE CON INGLESE

DATA DI PARTENZA: 01/07/2026

DATA TERMINE: 21/07/2026

DURATA: 120 ORE

GIORNI: Dal Lunedì al Venerdì

ORARIO: FULL TIME - Mattina 9.00-13.00 e pomeriggio 14.00-18.00

PARTECIPANTI: 15

SEDE: AULA VIRTUALE ZOOM

REQUISITO: Computer/tablet con internet, webcam e microfono. NO CELLULARE

FINANZIATO: Fondo Forma.Temp

PROMOSSO: Adecco Formazione

INFO/ISCRIZIONI: [corsigratuiti@gfaconsulting.it](mailto:corsigratuiti@gfaconsulting.it)

#### ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

##### MODULO 1

##### MODULO OBBLIGATORIO SICUREZZA GENERALE

Sicurezza generale sui luoghi di lavoro ai sensi dell'art. 37 comma 2 decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 - Art. 4 Accordo Stato Regioni del 17 Aprile 2025

Durata: 4 Ore

##### MODULO 2

##### MODULO OBBLIGATORIO DIRITTI E DOVERI

Diritti e doveri dei lavoratori temporanei

Durata: 4 Ore

##### MODULO 3

##### STESURA DI DOCUMENTI AZIENDALI ATTRAVERSO LA VIDEOSCRITTURA CON WORD

Creazione, apertura, chiusura e salvataggio di un documento; formattazione carattere e paragrafo; elenchi puntati; Inserimento e gestione immagini; inserimento, gestione e formattazione tabelle; impostazione dei principali parametri di stampa (numero di copie, selezione delle pagine); funzionalità di Taglia, Copia e Incolla, compilazione di cv e lettere commerciale esercitazioni

Durata: 20 ore

##### MODULO 4

##### GESTIONE E ANALISI DEI DATI AZIENDALI CON I FOGLI DI CALCOLO

Introduzione ai fogli elettronici, definizione e gestione di celle e intervalli; formattazione manuale, condizionale e automatica; Operazioni aritmetiche e funzioni (media, min, max, somma, se; funzioni conta e somma.se); Percentuale; Grafici, esercitazioni.

Durata: 36 ore



## MODULO 5

### STESURA DI PRESENTAZIONI AZIENDALI CON POWERPOINT

Gestione slide, inserimento testo ed elementi grafici, gestione degli effetti, e transizione slide. Inserimento e gestione pulsanti di azione. Impostare il proprio prodotto/servizio tramite slide dimostrative. Visualizzazione della presentazione e salvataggio del file .pps, esercitazioni.

Durata: 8 Ore

## MODULO 6

### LA GESTIONE DEI CLIENTI IN AMBITO INTERNAZIONALE

Le strutture grammaticali fondamentali: Pronomi personali soggetto, presente del verbo essere, risposte brevi, articoli determinativi e indeterminativi, aggettivi possessivi, aggettivi e pronomi dimostrativi, w questions, plurale dei sostantivi. Preposizioni di luogo, how much/how many, presente del verbo avere, l'aggettivo, il verbo modale can. Genitivo sassone, il presente semplice, preposizioni con w questions. Pronomi personali complemento, la forma in -ing, l'ora, preposizioni di tempo, avverbi di frequenza, have. Il presente progressivo, partitivi: some any, phrasal verbs. Pronomi possessivi, whose, il presente progressivo (2), l'imperativo, would you like, some (2), have to.

La comunicazione telefonica e verbale: Impostare una telefonata, presentarsi, lasciarne un messaggio, passare una comunicazione, prendere un messaggio, filtrare le telefonate, effettuare prenotazioni, ristoranti, alberghi. La comunicazione scritta: Abilità di scrivere in inglese in modo chiaro, corretto e ben strutturato. Lettera commerciale, lettera ad un'azienda, lettera ad una persona all'interno dell'azienda, intestazione, riferimenti a contatti precedenti. Conferma appuntamento/riunione, conferma di orario arrivo/partenza, conferma di ricevuta documentazione.

Durata: 32 Ore

## MODULO 7

### IL PROCESSO COMUNICATIVO IN AZIENDA

Meccanismi del processo comunicativo -Automatismi del nostro modo di comunicare; Gli strumenti della comunicazione: il linguaggio del corpo: il corpo come mezzo di comunicazione chiarezza e contraddittorietà dei segnali la combinazione dei singoli segnali; far buona impressione la prima volta: l'importanza della prima impressione La comunicazione interpersonale: Le strutture della comunicazione; I canali di comunicazione gli Effetti delle interferenze nella comunicazione: distorsione e dispersione; La comunicazione a catena; Qualità del comunicatore efficace; Ascolto attivo; Stile Assertivo; Organizzazione e gestione delle risorse umane La gestione del personale; L'azienda come squadra; Perché il dipendente lavora in azienda; motivazioni ed aspettative; L'ampiezza del controllo e le comunicazioni in azienda; Gli stili di direzione; orientamento ai compiti e orientamento alle relazioni umane; esercitazioni pratiche .

Durata: 16 Ore

Attestato finale elaborato e rilasciato DA FORMATEMP con la frequenza di almeno il 70% e la frequenza obbligatoria dei moduli si sicurezza generale e diritti e doveri.