



UNIONE EUROPEA



REGIONE DEL VENETO

ASSEGNO PER IL LAVORO

DIAMO VALORE ALLE TUE SCELTE

CORSO ASSEGNO PER IL LAVORO

ADDETTO/A ALLA SEGRETERIA E AL BACK OFFICE

AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

L'intervento mira a dare ai partecipanti le nozioni principali di conoscenza ed utilizzo di tutti quegli strumenti in uso nella gestione di un lavoro di segreteria unito alle capacità di approccio di una azione di back office. L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti le competenze di base necessarie per la gestione e lo sviluppo di una completa attività di segreteria e backoffice. Saranno presenti le unità formative di gestione delle informazioni aziendali attraverso l'utilizzo del PC e di internet, di cura degli aspetti amministrativi e del rapporto con i clienti o i contatti aziendali: il percorso formativo, infatti, trasferirà ai corsisti capacità in ambito comunicativo, relazionale e formale ai fini della soddisfazione del rapporto con l'esterno e mantenendo buone relazioni anche con i colleghi e le persone in posizione di autorità. La formazione sarà integrata con nozioni tecniche e metodi della organizzazione aziendale e delle procedure gestionali della segreteria in modo da comprendere e approfondire gli stili di direzione aziendali. I partecipanti al termine del percorso formativo avranno acquisito le conoscenze necessarie per inserirsi nell'organizzazione aziendale:

- gestire i rapporti interpersonali in base agli obiettivi organizzativi;
- trattare le informazioni del cliente e della rete aziendale attraverso strumenti informatici
- curare gli aspetti amministrativi del processo commerciale
- relazionarsi in ambito lavorativo con cura e affidabilità.

Gli interventi formativi vedranno l'alternanza di metodologie didattiche frontali e di metodologie interattive che stimolino i partecipanti a formulare dei quesiti pratici da discutere e verificare in aula e con il supporto dei docenti.

Argomenti:

- Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- Tecniche di classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio cartacei e/o elettronici.
- Principi di acquisizione e trasmissione comunicazioni in entrata e in uscita
- La comunicazione al front office
- Gli stili di comunicazione
- La comunicazione interpersonale
- La comunicazione assertiva nella gestione del cliente
- La gestione del cliente: la diplomazia
- Le diverse tipologie di clientela
- La gestione dei reclami
- Organizzare riunioni ed eventi di lavoro
- Tecniche per la gestione del tempo
- Principali adempimenti amministrativi previsti ex lege e relative scadenze
- Normativa in materia di tutela della Privacy
- Utilizzare sistemi di navigazione internet
- Scrivere una lettera commerciale utilizzando software elaborazione testi e tabelle (Word o analoghi)
- Lavorare con tabelle e tabulazioni per incolonnare dati utilizzando software elaborazione testi e tabelle (Word o analoghi).
- Creare una tabella con dati, numeri e calcoli utilizzando Excel.
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)

INIZIO CORSO: 06/12/2018

FINE CORSO 15/01/2019

Per informazioni: DAVIDE FORLANI formazione@adattaformazione.it - tel. 049 7387356

ASSEGNO PER IL LAVORO
DGR N. 1095 DEL 13 LUGLIO 2017
[HTTP://WWW.REGIONE.VENETO.IT](http://WWW.REGIONE.VENETO.IT)



ADATTA S.r.l. - Via Savelli, 24 - 35129 Padova - Tel. 049 7387356

E-mail: formazione@adattaformazione.it - Web: www.adattaformazione.it - P.I.: 04332880287

