



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 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. 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.

Il corso prevede 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:

- Cenni di organizzazione aziendale: processi, ruoli e funzioni
- La comunicazione interpersonale nei contesti lavorativi
- La comunicazione al front office
- Gli stili di comunicazione
- La comunicazione assertiva nella gestione del cliente
- La gestione del cliente: la diplomazia
- Le diverse tipologie di clientela
- La gestione dei reclami
- Tecniche per la gestione del tempo
- Tecniche di pianificazione delle attività (es. organizzazione riunioni ed eventi di lavoro)
- Utilizzare sistemi di navigazione internet
- Utilizzare software di elaborazione testi e tabelle e fogli elettronici (Word, Excel)
- Gestione della posta elettronica (organizzazione, archiviazione, ricerche delle e-mail (etichette e filtri). Posta elettronica certificata – cenni.
- Elementi costitutivi di un documento contabile
- Principali registri contabili
- Tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili tramite Excel
- Redazione dei documenti della compravendita (documenti di trasporto e fatture)
- La fatturazione elettronica - cenni

INIZIO CORSO: 04/03/2019

FINE CORSO: 18/04/2019

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

ASSEGNO PER IL LAVORO
DGR N. 1095 DEL 13 LUGLIO 2017



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

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

