



POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

L'intervento è realizzato nell'ambito delle iniziative promosse dal Programma Operativo Regionale cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo 2014-20.

Per maggiori informazioni visita www.fse.regione.lombardia.it

CORSO DI ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA E ALLA OPERAZIONI DI SEGRETERIA

Specifiche del corso:

Monte ore 50 ORE

Inizio corso SESSIONI CONTINUE

Frequenza OBBLIGATORIA PER IL 90% DEL MONTE ORE PER ISCRITTI A **NOTE UNICA LAVORO**

Titolo conseguito ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE

Requisiti di accesso:

- Compimento del 18° anno di età
- Diploma di scuola secondaria di 1° grado (licenza media). Per i titoli di studio conseguiti all'estero occorre presentare la dichiarazione di valore (per Paesi Extra UE) o la traduzione asseverata (per paesi UE)
- Per gli stranieri in aggiunta: permesso di soggiorno e sufficiente capacità di comprensione scritta e orale della lingua italiana
- Per chi aderisce al programma DUL in aggiunta: essere residenti e/o domiciliati in Lombardia; essere Disoccupati da più di 4 mesi
- Non sono percettori di NASPI
- Non hanno mai attivato una Dote unica lavoro

Descrizione:

Il programma didattico prevede l'acquisizione delle seguenti conoscenze e abilità:

- Effettuare la direzione del front e back office;
- Operare nel rispetto del modello organizzativo aziendale riconoscendo e interpretando le esigenze funzionali e produttive;
- Relazionarsi in un contesto lavorativo organizzato, riconoscendo e gestendo eventuali criticità nei rapporti professionali
- Operare nel rispetto dei diritti e dei doveri in capo al lavoratore e al datore di lavoro, previsti dalla normativa e dal contratto di lavoro;



- Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa;
- Effettuare la restituzione dei risultati di rilevazione della soddisfazione del cliente-utente;
- Elaborare un piano di comunicazione di servizi e strutture pubbliche;
- Predisporre il sistema di informazione di un servizio pubblico;
- Predisporre azioni per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza-clientela;
- Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare e rappresentare dati, anche in forma grafica;
- Effettuare l'archiviazione di documenti;
- Redigere testi lettere commerciali;
- Effettuare l'organizzazione di trasferte del personale;
- Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo);
- Organizzare riunioni di lavoro

Chi fosse interessato, pur non avendo i requisiti per accedere al Programma POR-FSE 2014-2020, potrà partecipare ugualmente al corso che verrà erogato a pagamento.