

CORSO DI ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA E ALLA OPERAZIONI DI SEGRETERIA

Specifiche del corso:

Monte ore	80 ORE
Inizio corso	SESSIONI CONTINUE
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



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,
- 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