L'Accademia I. e F.P.
SOC. COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Via Aleardo Aleardi, 36 – 21013 GALLARATE (VA)
TEL.0331.782471
segreteria@l-accademia.it | www.l-accademia.eu

REALIZZATO CON IL SOSTEGNO DI

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	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

Per chi aderisce al programma Dote Unica Lavoro

- Avere un età compresa tra i 30 e i 65 anni
- Essere disoccupati
- Essere residenti e/o domiciliati in Lombardia
- Non avere mai attivato una Dote Unica Lavoro in passato

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

- 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