

AREA COMUNE: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI GESTIONE E SUPPORTO  
ALLA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI

## CORSO RECEPTIONIST E SEGRETARIA PER AMBULATORI MEDICI

RICEVERE E AGGOLIARE I PAZIENTI. FORNIRE INFORMAZIONI E GARANTIRE LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO. CREAZIONE, GESTIONE, REGISTRAZIONE E ARCHIVAZIONE DEI DOCUMENTI DI COMPETENZA

### MONTE ORE

100 - 150 ORE

Teoria + Laboratorio

### REGIME AMMESSO

**AUTOFINANZIATO**

Frequenza: 75%

**GOL**

Frequenza: 70%

### COSTO

Per informazioni e costi chiamare  
0331/782471 int 6

**GRATUITO**

### INFORMAZIONI GENERALI DEL CORSO

TITOLO RILASCIATO	ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE O COMPETENZA REGIONALE valido solo in regione Lombardia
REQUISITI	Donne tra i 30 e 65 anni, Disoccupate e residenti/domiciliate in Regione Lombardia Oppure uomini disoccupati residenti/domiciliati in Lombardia con una delle seguenti caratteristiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NASPI</li> <li>• Disoccupati da oltre 6 mesi</li> <li>• RDC</li> <li>• Presa carico sociosanitaria</li> <li>• Lavoratori/autonomi con reddito sotto la soglia</li> <li>• Età maggiore di 55 anni</li> </ul>
SEDE CORSO	Teoria: L'ACCADEMIA leFP onlus – Via A. Aleardi 36 – 21013 – Gallarate (VA)
ORARIO	Fascia Serale
PROGRAMMA	<p>Normativa sicurezza, utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI)  Normativa in materia di tutela della Privacy e di customer care  Sistemi d'allarme. Modalità e procedure di verifica del funzionamento  Assicurare il servizio chiavi secondo le procedure della struttura e il servizio di custodia valori  Tecniche di comunicazione e accoglienza dei pazienti, promozione dei servizi e dei prodotti  Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto  Fornire informazioni e interpretare le richieste del paziente  Raccogliere richieste e osservazioni dei pazienti  Realizzare attività di customer satisfaction di gradimento del servizio, gestione dei reclami  Tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza e fidelizzazione della clientela  Tecniche di comunicazione efficace adattando il proprio linguaggio in relazione alle caratteristiche dell'interlocutore  Lessico tecnico e conversazione in lingua italiana e inglese  Nozioni di base sulle analisi ed esami medici di base e visite specialistiche  Nozioni di base di patologia clinica e medica  Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  Tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti  Utilizzare software di gestione e strumenti a supporto delle prenotazioni  Procedure di registrazione, protocollazione e archiviazione dei documenti contabili  Utilizzo strumentazione (stampanti, scanner, ecc...) a supporto dell'attività d'ufficio  Tecniche di scrittura e software per l'elaborazione di testi commerciali e amministrativi</p>
MATERIALE	Se richiesto dal docente a carico del discente
VERIFICA FINALE	Test finale di valutazione delle competenze e/o conoscenze
ENTE EROGATORE	L'ACCADEMIA leFP onlus