

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

## CORSO ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA E OPERAZIONI DI SEGRETERIA

RICEVERE E AGGOLIARE I CLIENTI/OSPITI/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	<p>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:</p> <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 Procedure dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) Sistemi d'allarme. Modalità e procedure di verifica funzionamento dispositivi di Sicurezza. Assicurare il servizio chiavi secondo le procedure della struttura e il servizio di custodia valori Tecniche di comunicazione e accoglienza clienti/ospiti/pazienti Proporre servizi e prodotti Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto Fornire informazioni e interpretare le richieste del cliente/ospite/paziente Raccogliere richieste e osservazioni clienti/ospiti/pazienti Lessico tecnico e conversazione in lingua italiana Elementi di marketing dei servizi ricettivi Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo Tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti Normativa in materia di tutela della Privacy e di customer care Utilizzare software di gestione e strumenti a supporto delle prenotazioni Realizzare attività di customer satisfaction di gradimento del servizio, gestione dei reclami 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