

ADDETTO ALLA SEGRETERIA

Durata 120 Ore

OBIETTIVI

Il percorso formativo fornisce conoscenze e competenze di front office, di prima accoglienza e di orientamento dei clienti, oltre a competenze di carattere specialistico, relative alla gestione amministrativa, organizzazione, coordinamento e comunicazione in una segreteria.

Si vuole quindi offrire gli strumenti idonei per permettere l'acquisizione di competenze relazionali e organizzative necessarie al ruolo di Addetto alla segreteria.

Al termine del corso gli studenti saranno in grado di:

Scrivere e parlare in inglese commerciale, costruire e curare rapporti con i clienti con particolare attenzione al rapporto telefonico, adattarsi con velocità e dinamicità alla realtà aziendale di appartenenza e organizzare in maniera efficiente ed efficace il lavoro.

CONTENUTI

Inglese commerciale

- Le quattro fondamentali abilità linguistiche: reading, writing, listening e speaking
- Scrivere e tradurre lettere, mail, offerte, richieste e ordini di tipo commerciale
- Import ed export
- La comunicazione telefonica
- Organizzare e gestire i viaggi di lavoro all'estero

Comunicazione - Problem solving

- Principi della comunicazione
- La comunicazione verbale
- I canali espressivi della comunicazione non verbale
- La comunicazione para-verbale
- La comunicazione efficace
- L'ascolto attivo
- Differenza tra comunicare ed informare
- Riconoscere il proprio stile comunicativo e quello degli altri
- La comunicazione assertiva
- Le diverse forme di comunicazione
- Le presentazioni durante una riunione di lavoro
- La gestione dello stress e relazione con il proprio ruolo
- Cos'è un problem solving
- Le diverse fasi del processo



La comunicazione telefonica

- Il telefono, vantaggi e svantaggi
- L'importanza della voce
- Le fasi della telefonata
- La gestione del cliente al telefono
- Le frasi efficaci

Come organizzare il lavoro

- Le diverse attività e la loro pianificazione
- Come definire le priorità
- Stendere un piano di lavoro
- Organizzare il lavoro con l'apporto di strumenti e metodologie
- Identificare e gestire gli ostacoli

Elementi base di contabilità

- Cenni di contabilità d'impresa: lo sviluppo dei sistemi contabili - ritenute d'acconto; dichiarazioni e certificazioni
- Cenni di Diritto Tributario: L'imposta sul reddito (IRPEF) - L'imposta sul reddito delle società (IRES) - L'imposta sul valore aggiunto (IVA) - L'IMU - L'IRAP - Le nuove modalità telematiche di versamento delle imposte (F24 on line)
- Cenni di Diritto Commerciale: Liquidazioni IVA mensili/trimestrali - Fatturazione – Gestione delle scadenze fiscali – Rapporto con la Banca

Dizione

- E con suono aperto, accento grave [è]
- E con suono chiuso (accento acuto) [é]
- con suono aperto, accento grave [ò]
- suono chiuso, accento acuto [o]
- Fonema < s > aspro, sordo
- Fonema < s > dolce, sonoro
- Fonema < z > aspro, sordo
- Fonema < z > dolce, sonoro
- Fonema < gl >
- Fonema < sc >
- Esercitazioni pratiche



Elementi di Informatica

- Utilizzo della videoscrittura: MSWord: scrivere, formattare e stampare in maniera corretta i documenti – condividere i documenti
- Utilizzo del foglio elettronico: MSExcel: creare, formattare e stampare i fogli elettronici – creare grafici e report per l'analisi dei dati

Sicurezza nei luoghi di lavoro e diritti e doveri

Durata 8 Ore

OBIETTIVI

Trasferimento di conoscenze relative alla salute e sicurezza dei lavoratori con particolare riferimento al mondo del lavoro temporaneo.

CONTENUTI

Principi della sicurezza sul lavoro e Testo unico 81/2008

Obblighi del datore di lavoro

Responsabile del servizio di prevenzione e protezione

Addetti al servizio di prevenzione e protezione

Misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori, di salvataggio, di pronto soccorso e di gestione dell'emergenza

Valutazione qualitativa e quantitativa dei fattori di rischio

Redazione del piano di valutazione dei rischi

Programmazione di eventuali miglioramenti delle condizioni di lavoro

Valutazione dei rischi

La sorveglianza sanitaria

Sistemi di prevenzione e protezione

Diritti dei lavoratori

Obblighi dei lavoratori

Il Rappresentante della Sicurezza