



Unione europea  
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO

**AXL**

## **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA**

Il corso ha l'obiettivo di aggiornare le competenze professionali per la gestione del ruolo di addetto al front-office aziendale.

Per il corso da **64 ore** sono previste 20 ore di comunicazione, 20 ore di informatica, 24 ore di contabilità.

Per il corso da **90 ore** sono previste 20 ore di comunicazione, 20 ore di informatica, 20 ore di contabilità, 30 ore di inglese.

### **PROGRAMMA**

#### **COMUNICAZIONE:**

- Le regole base della comunicazione, tecniche di comunicazione efficace;
- La comunicazione non verbale;
- L'immagine personale e l'immagine aziendale;
- L'accoglienza dei clienti: analisi dell'interlocutore, ascolto attivo, scelta della modalità comunicativa in relazione al soggetto e al contesto;
- La comunicazione aziendale interna;
- Il ruolo di filtro della segreteria amministrativa, analisi della richiesta e indirizzo della stessa al comparto aziendale di competenza;
- La comunicazione telefonica e la comunicazione scritta;
- La gestione delle situazioni comunicative complesse: la lamentela, il conflitto.



## **CONTABILITÀ:**

- Principi della contabilità generale;
- Documentazione relativa alla compravendita: ricevute, fatture, DDT;
- La registrazione e l'archiviazione dei documenti contabili;
- Tenuta della prima nota di cassa;
- Gestione delle entrate e dei pagamenti;
- Redazione di scritture contabili di base e dei relativi registri;
- Adempimenti fiscali e previdenziali;

## **INFORMATICA:**

- Redazione di documenti con Microsoft Word;
- Creazione e utilizzo dei fogli elettronici con Microsoft Excel;
- Utilizzo dei vari Browser per la ricerca dati sul Web;
- Gestione della posta elettronica.

## **INGLESE PER IL SETTORE COMMERCIALE:**

- Presentazione e descrizione di sé
- La gestione della telefonata e contatto con il cliente
- Lettera commerciale ed email
- Accoglienza del cliente
- Organizzare un viaggio di lavoro
- Ripasso di grammatica Inglese