



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.

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.

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.

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;

INGLESE PER IL SETTORE COMMERCIALE (solo su percorso da 90 ore)

- 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