



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;

#### **BUSTA PAGA (solo su percorso da 80 ore)**

- Contratto Collettivo Nazionale Lavoro
- Tipologie di contratto di assunzione (L.T.D., trasformazione a L.T.I., apprendistato, ...)
- Contenuti di una busta paga
- Procedure per assunzione, licenziamento
- Enti preposti INPS/INAIL
- Accordi sindacali, CIG