

Impiegato di back-office con nozioni di lingua inglese

240 ore

Figura professionale in uscita:

Impiegato di back-office con nozioni di lingua inglese

Obiettivi dell'intervento formativo:

L'intervento formativo mira a fornire agli utenti le competenze necessarie per inserirsi sul mercato del lavoro in qualità di impiegato amministrativo; il progetto si pone dunque l'obiettivo di approfondire e applicare le conoscenze pregresse in materia di informatica e amministrativa, fornendo così gli strumenti necessari per poter operare in qualità di segretaria organizzativa e commerciale con la massima efficacia.

Il percorso mira inoltre a trasmettere le competenze degli utenti legate all'organizzazione aziendale e alla comunicazione con il cliente, allo scopo di potenziare le capacità di interazione efficace con la clientela e l'organizzazione ed archiviazione della documentazione.

Programma

Modulo 1: Diritti e doveri dei lavoratori temporanei (4 ore teoria)

- Diritti e doveri dei lavoratori temporanei (4 ore teoria)

Modulo 2: Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro D.lgs 81/2008 (4 ore teoria)

- Concetti di rischio,
- Concetto di danno,
- Concetto di prevenzione,
- Concetto di protezione,
- Organizzazione della prevenzione aziendale,
- Diritti e doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali,
- Organi di vigilanza,
- Controllo e assistenza

Modulo 3: La relazione e la comunicazione (4 ore: 4 T)

- La comunicazione
- Comunicazione verbale - non verbale - paraverbale
- I modelli della comunicazione
- Le competenze comunicative
- Intenzionalità e intenzione comunicativa
- Discomunicazione e comunicazione patologica

Modulo 4: Qualità e organizzazione aziendale (24 ore: 24 T)

- Società di capitali e società di persone: tipi di società

Atena S.p.A.

Via Codignole, 52

25124 Brescia (BS)

T +39 030 224070 - F +39 030 349464

P.I. 02439600988

atenateam@atenateam.it

www.atenateam.it

- L'azienda, la sua organizzazione, gli attori interni ed esterni
- L'organigramma, il mansionario interno all'azienda e il sistema qualità
- Concetti generali sulla qualità: definizione, norme e regolamenti di riferimento
- Norma UNI EN ISO 9001
- Approccio per processi e documentazione di sistema
- Miglioramento, Problem Solving e strumenti utilizzati per gestire la qualità
- Soddisfazione del cliente e parti interessate
- Le dinamiche della certificazione di conformità
- Modalità di attuazione delle procedure aziendali e loro controllo in itinere
- Nozione di verifica ispettiva, principali dinamiche, relazione valutatore-valutato
- L'archiviazione dei documenti originali;
- La fattura, le note di credito/debito e documenti d'accompagnamento
- Anagrafiche clienti e fornitori
- Cenni di Privacy e Trattamento dei Dati Personali D.LGS. 196/03

Modulo 5: Comunicazione con il cliente interno ed esterno (32 ore: 16 T e 16 P)

- Comunicazione con i clienti:
 - L'ascolto "attivo" per capire le esigenze del cliente;
 - La gestione verbale dei conflitti: ricondurre la lamentela da momento aggressivo a modalità costruttiva di recupero di immagine aziendale;
 - Esercitazioni pratiche: role playing.
- Elementi di customer care e gestione dei reclami:
 - Come considerare le obiezioni
 - Le obiezioni pretesto e le obiezioni reali
 - Le opportunità delle obiezioni: trasformare le obiezioni in opportunità di vendita;
 - Gestire le barriere di chiusura: imparare a stabilire quando è il momento giusto per concludere una trattativa;
 - Esercitazioni pratiche.
- L'efficacia della comunicazione telefonica:
 - L'approccio: superare le barriere tipiche del rapporto telefonico;
 - Stabilire la relazione: identificare le attese del cliente;
 - Trasmettere un'attitudine positiva: auto/etero-percezione, body language, suono della voce, skill telefonici;
 - Il corpo della vendita: conversione delle caratteristiche in vantaggi;
 - Esercitazioni pratiche.
- Elementi di telemarketing

Modulo 6: Informatica di base e applicata (40 ore: 20 T + 20 P)

- Ms. Word e i software di videoscrittura:
 - Introduzione a Microsoft Word;
 - Formattazione paragrafi, contenuti e documento;
 - Gestione dei contenuti;
 - Gestione del layout;
 - Gestione degli elementi grafici;
 - Stampa unione.
- Ms. Excel e i fogli di calcolo:
 - Aprire e chiudere l'applicativo;
 - Studio dell'interfaccia Excel;

- Cartelle e fogli di lavoro;
 - Inserire dati e muoversi all'interno di celle;
 - Esaminare ed utilizzare la scheda "formato celle" ed i diversi tipi di dati applicabili;
 - Completamento automatico di "serie" applicato ai dati;
 - Formattare (colore, font e punti carattere) ed allineare il carattere all'interno di celle;
 - Applicare e modificare stili di cella;
 - Eliminare, inserire e ridimensionare righe e colonne e celle;
 - Disegnare i bordi;
 - Stampa immediata ed opzioni di stampa di un documento;
 - Salvare le modifiche ad un documento con differenti formati.
- La gestione della posta elettronica

Modulo 7: Elementi di contabilità e procedure amministrative (56 ore: 28 T + 28 P)

- Elementi di contabilità generale: l'attività economica, i soggetti dell'attività economica, l'attività economica nelle imprese, le fonti di finanziamento, il patrimonio, i costi e ricavi;
- Il documento di trasporto, la fattura;
- Cenni di registrazioni contabili: il metodo della partita doppia e la prima nota;
- Contabilità di cassa: gestione incassi e pagamenti;
- Contabilità delle vendite e dei clienti;
- Contabilità degli acquisti e dei fornitori;
- Rapporti con le banche e modalità di pagamento;
- Liquidazione periodica IVA e modello F24;
- Simulazioni di comunicazioni orali e scritte con clienti e fornitori;
- Tecniche della comunicazione telefonica per aspetti amministrativi;
- Solleciti pagamenti e dati da fornire al cliente insolvente;
- Segnalare incongruenze fra ordini di acquisto e fatture di acquisto.

Modulo 8: Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro (8 ore: 8 T)

- Le fonti del diritto del lavoro;
- Il contratto di lavoro e le varie forme contrattuali;
- Il contratto collettivo di lavoro, la struttura della contrattazione collettiva;
- I poteri e gli adempimenti del datore di lavoro: moduli e normativa vigente;

Modulo 9: Business English (60 ore: 30 T + 30 P)

- **Basic of Business letter writing:** The Start, The Reference, The reason for Writing, Requesting, Agreeing to Requests, Giving Bad News, Enclosing Documents, Closing remarks, Reference to Future Contact, The finish, Sample Letter, Exercise.
- **Enquiries – Asking for information** The Start; Giving Reference; Requesting a Catalogue, Brochure, etc...; Requesting Further Information; Signature; Exercise
- **Replies to enquiries** Thanking the potential customer for His/Her Interest; Providing Requested Materials; Providing Additional Information; Closing a Letter Doping for Future Business; Sample; Letter; Exercise
- **Placing an Order** Refer to previous correspondence; Give details of order; Terms and requests; Closing; Sample Order; Exercise

- **Complaints** Reference to order; Reason for complaint; Action to be taken; Request for reply; Sample Complain; Exercise
- **Telephoning** Answering, introducing; Asking to speak with someone; Connecting the caller; Offering to take a message; Asking to leave a message; Saying reason to calling.

Modulo 10: Presentare al meglio la propria candidatura e le proprie competenze (8 ore: 4 T + 4 P)

- Bilancio di competenze: competenze personali, punti di forza, valorizzazione dell'individuo
- Il curriculum Vitae: Accorgimenti per la redazione del curriculum vitae, Struttura e suggerimenti, Curriculum vitae europeo
- La Lettera Di Accompagnamento: Autocandidatura: Struttura della lettera, Risposta alle inserzioni: Struttura della lettera
- La telefonata di presentazione
- La gestione di un colloquio
- Analisi dei contenuti specifici di un colloquio di selezione
- Esercitazioni: simulazioni, esempi e analisi