



AGGIORNAMENTO COMPETENZE CORSO DI SEGRETERIA OPERATIVA

Il corso di formazione, della durata di 90 ore, si propone di fornire un aggiornamento delle competenze base di tipo tecnico-professionale necessarie all'accesso a ruoli professionali legati a competenze specifiche dell'addetto di segreteria operativa.

UFC 1 30h - COMPETENZA: Tecniche di gestione del cliente in lingua inglese

CONOSCENZE: Curare la comunicazione commerciale e le attività di front office in lingua inglese; Definire la fraseologia tipica e la grammatica inglese; Gestire il marketing thinking in lingua (comunicazione e vendita).

ABILITA': Conoscere le procedure di accoglienza del pubblico e dell cliente in lingua inglese, Valutare la domanda degli interlocutori e saper gestire l'offerta e le procedure di erogazione dei servizi richiesti in lingua inglese, Occuparsi della trattativa commerciale sia telefonica che verbale per la soddisfazione del cliente in lingua inglese.

UFC 2 31h - COMPETENZA: Eseguire il trattamento dei documenti amministrativo-contabili

CONOSCENZE: Tecniche di acquisizione, archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili; Metodi di aggiornamento di schede anagrafiche e tabelle relative a clienti, fornitori, ecc.; Struttura dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture); Fatturazione elettronica.

ABILITÀ: Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione; Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici; Valutare la correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda; Adottare procedure per la redazione e l'emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture).

UFC 3 25h – COMPETENZA: Curare l'aggiornamento del sistema operativo e del pacchetto office

CONOSCENZE: Distinguere i diversi sistemi operativi, Utilizzare Excell per la gestione, elaborazione ed archiviazione dei dati

ABILITA': Applicare Office e i diversi pacchetti a seconda delle necessità delle attività da svolgere, adottare le tabelle e le funzioni apprese per catalogare i dati di gestione

UFC4 4 ore -COMPETENZE: Curare la gestione di una segreteria amministrativa

CONOSCENZE: Distinguere le necessità di operatività in base alle priorità amministrative e commerciali

ABILITA': Eseguire conteggi, elaborare dati e utilizzare portali di data base per la gestione del cliente e dell'amministrazione aziendale.