

OBIETTIVI

Formare giovani in grado organizzare e gestire l'accoglienza, i flussi informativi in entrata ed in uscita, la registrazione, la protocollazione e l'archiviazione dei documenti, la redazione di testi e gli adempimenti amministrativi e contabili dell'ufficio.

DESTINATARI

Giovani fino a 29 anni disoccupati/e o in cerca di prima occupazione e non impegnati in percorsi formativi, con residenza o domicilio in Lombardia. L'accesso al corso prevede una selezione attraverso un colloquio motivazionale con un orientatore.

CONTENUTI PRINCIPALI E MODALITA' DI EROGAZIONE

- **Self empowerment - 16 ore:** Motivazione al ruolo; Punti di forza e aree di miglioramento; Revisione curriculum vitae; Stesura della candidatura; Prepararsi a sostenere un colloquio di lavoro; Simulazioni di colloquio individuale e di gruppo
- **Accoglienza e orientamento al cliente - 16 ore:** Il processo di comunicazione: la comunicazione verbale e quella non verbale, atteggiamenti positivi e negativi, segnali di apertura e di chiusura, ostacoli alla comunicazione efficace; L'arte dell'accoglienza; Comunicare al telefono: utilizzare la voce in modo efficace; Il servizio al cliente inizia al telefono: come presentarsi e come identificare chi chiama, comprendere le esigenze, come smistare e come trasferire le chiamate, prendersi la responsabilità ed offrire la nostra collaborazione; Tecniche per la conduzione del colloquio; Tecniche di "ascolto attivo": verifica della comprensione; Verso una comunicazione positiva: le formule efficaci e quelle pericolose; Gestione delle situazioni difficili: tecniche di gestione delle obiezioni, la gestione dei conflitti - competenze per riconoscere e trattare i vari tipi di interlocutore
- **Gestione della Segreteria Amministrativa - 40 ore:** Conoscere i ruoli e le funzioni dell'azienda; Organizzazione e caratteristiche del lavoro d'ufficio e delle attrezzature specifiche; Pianificazione del lavoro e gestione efficace delle priorità; Controllo e smistamento della posta; Gestione, classificazione e archiviazione manuale e digitale della documentazione; La gestione dell'agenda aziendale; La comunicazione scritta aziendale; diverse tipologie di comunicazione scritta; Organizzazione di riunioni e viaggi di lavoro; Gestione della privacy: Informativa ex art. 13 codice Privacy, modalità e finalità del trattamento, trattamento dei dati.
- **Basi di contabilità generale - 48 ore:** Elementi di contabilità: prima nota, principi di partita doppia, contabilità doppia e semplificata, libri obbligatori, IVA e adempimenti contabili; Archiviazione e registrazione della prima nota; Redazione ed emissione di documenti di vendita e acquisto; La registrazione delle fatture e delle note di accredito, sconti e arrotondamenti; Le scritture di base relative alle operazioni di vendita - La registrazione degli incassi; Ricerca e selezione dei fornitori; La gestione degli ordini; Gli adempimenti fiscali e amministrativi: F24 e modelli liquidazioni iva e registro; Documenti del personale; Trattamento fiscale redditi; Trattamento contributivo e fiscale dei redditi da lavoro dipendente; Adempimenti rapporto di lavoro, F24 e documenti contabili.
- **Informatica per l'ufficio - 36 ore:** Microsoft Word: impostare la pagina, formattare testo e paragrafi, creazione e gestione tabelle in Word, inserimento di disegni e immagini, stampa unione; Microsoft Excel: creazione e gestione di fogli di calcolo elettronici con le formule e funzioni base; Posta elettronica e internet: le reti aziendali ed i sistemi client/server, la sicurezza informatica e la posta elettronica, PEC e firma digitale; Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca.
- **Elementi di inglese commerciale - 24 ore:** Scrivere e tradurre lettere, mail, offerte, richieste e ordini di tipo commerciale; La comunicazione telefonica.

La parte d'aula sarà supportata da esercitazioni pratiche a sostegno della teoria. Al periodo di aula potrà seguire un ulteriore periodo di tirocinio formativo.

CERTIFICAZIONI RILASCIATE

Attestato di Frequenza.

DURATA e SEDE

Totale 180 ore.

QUOTA INDIVIDUALE

Il percorso è completamente gratuito.

Per informazioni

IFOA - Sede di Mantova

Via Imre Nagy, 11
46100 Mantova

Tel. 0376/263650

Fax 0376/263501

Rif. Roberta Antichi
antichi@ifoa.it

www.ifoa.it

**L'avvio del corso è subordinato alla riapertura del dispositivo Garanzia Giovani.
Non appena riaprirà verrà ricalendarizzata una nuova edizione.**