Progetto Europa®

Consulenza e formazione per l'individuo e l'impresa

Ente di Formazione accreditato dalla Regione Lombardia

Corso di formazione per "Office Assistant"

COGNOME			NOME		
NATO / A			**CODICE FISCALE**		
	Pr.	il			
RESIDENTE					
in	Pr.	Cap.	via		n.
DOMICILIO SE DIVERSO DALLA RESIDENZA					
in	Pr.	Cap.	via		n.
TITOLO di STUDIO					
RECAPITI					
cell.			mail		

Per poter partecipare gratuitamente al corso il/la sottoscritto/a dichiara di essere in possesso dei seguenti requisiti:

- □ non essere impegnato/a in un'attività lavorativa né inserito/a in un percorso scolastico e formativo
- □ essere residente o domiciliato in Regione Lombardia
- □ essere in possesso di licenza media inferiore

CONDIZIONI

1. ISCRIZIONE

La presente richiesta di iscrizione, compilata in ogni parte e sottoscritta, può essere effettuata:

- ❑ direttamente presso la segreteria – Via Boltraffio 16/b - Milano
- ❑ tramite fax al n. 02/72.00.35.13 o mail all'indirizzo info@progetto-europa.com

2. VARIAZIONI DI PROGRAMMA

Progetto Europa si riserva la facoltà di rinviare o annullare il corso programmato, dandone comunicazione telefonica ai partecipanti almeno 3 giorni prima della data di inizio.

3. **PRIVACY –** Informativa ex Art. 10 D.Lgs. 196/2003

Ai sensi del D. Lgs 196/03, le informazioni fornite verranno trattate per finalità di gestione amministrativa (contabilità, logistica, formazione elenchi). I dati potranno essere utilizzati per la creazione di un archivio ai fini dell'invio (via e-mail, fax o a mezzo posta) di proposte per corsi ed iniziative di studio future. Potrete accedere alle informazioni in nostro possesso ed esercitare i diritti di cui all'Art. 13 della Legge (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, ecc) inviando una richiesta scritta al titolare del trattamento dell'indirizzo in calce.

Qualora non desideri ricevere ulteriori informazioni, barri la casella riportata qui a fianco ☐

4. ALTRE CONDIZIONI

La società si riserva di sospendere dal corso i partecipanti che dovessero manifestare comportamenti scorretti nei confronti dei docenti, partecipanti e della struttura stessa, ivi inclusa la mancanza di rispetto delle parti comuni della sede ospitante.

DATA _____ Firma per accettazione del partecipante _____

Corso di formazione per "Office Assistant"

OBIETTIVI GENERALI

Sede corso:	20159 Milano – Via Boltraffio 16/B
Svolgimento corso:	Dal Lunedì al Venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
Durata:	100 ore
Descrizione del profilo:	L'*Office Assistant* è una figura professionale polivalente presente all'interno di ogni azienda, di qualsiasi settore e grandezza. Esso si occupa di molteplici attività: dall'accoglienza degli utenti/clienti alla gestione delle chiamate telefoniche, dalla gestione delle operazioni amministrative e contabili allo smistamento della posta, dalla stesura di testi e lettere commerciali all'organizzazione e gestione di riunioni ed eventi.
A chi è rivolto:	Il corso è destinato alla formazione di una figura professionale indispensabile per qualsiasi tipologia di azienda ed è rivolto a tutti coloro che intendono acquisire e competenze necessarie per poter intraprendere un profilo professionale altamente spendibile nel mercato del lavoro.
Requisiti di partecipazione:	- non essere impegnati in un'attività lavorativa né inseriti in un percorso scolastico e formativo - residenti o domiciliati in Regione Lombardia - essere in possesso di licenza media inferiore
Attestazione finale:	Al termine del percorso formativo sarà rilasciato a ciascun partecipante un attestato delle competenze
Costo:	Corso gratuito finanziato da Regione Lombardia

Programma del Corso per "Office Assistant"

MODULO 1 – Tecniche di segreteria (24 ore)

- L'organizzazione aziendale
- Gestione del telefono e del centralino
- Gestione dell'agenda
- Gestione della posta in entrata e in uscita
- Gestione delle riunioni e degli appuntamenti
- Organizzazione e gestione degli eventi
- Archivio e classificazione dei documenti
- Stesura di testi e lettere commerciali
- Prenotazione viaggi
- Le attrezzature d'ufficio: fax, fotocopiatrice, scanner
- I rapporti con i diversi uffici
- Qualità e soddisfazione del cliente/utente
- Gestione e controllo degli accessi
- Normativa privacy e trattamento dati sensibili

MODULO 2 – Comunicazione (28 ore)

- Che cosa significa comunicare
- Principi della comunicazione
- Stili della comunicazione: aggressivo, assertivo, passivo
- Il linguaggio verbale, non verbale, paraverbale
- Come accogliere il cliente/utente
- Comportamenti e atteggiamenti da osservare nei riguardi del cliente/utente
- Ascolto attivo
- La comunicazione telefonica
- La comunicazione scritta
- La comunicazione on line
- La gestione delle obiezioni e dei reclami
- La gestione del tempo: scadenze e priorità
- Parlare in pubblico
- La negoziazione
- Gestione dello stress

MODULO 3 – Pratiche amministrative e contabili (16 ore)

- Nozioni di contabilità generale
- Selezione e gestione dei fornitori
- Gestione degli ordini e dei preventivi
- Fatture e note di credito
- Bolle e ricevute
- Note spese
- Imposte e tasse
- Gestione dell'IVA
- Prima nota
- Partita doppia
- Registrazione dei principali documenti contabili
- Sistemi di pagamento

MODULO 4 – Informatica (32 ore)

- Elaborazione testi
- Elaborazione fogli di calcolo
- Realizzazione di presentazioni
- Posta elettronica
- Navigazione in rete
- Predisposizione di mailing list
- Gestione della messaggistica
- Programmi per la condivisione di calendari
- Programmi per la condivisione di dati e documenti
- Introduzione all'utilizzo dei social network

