

### **Programma Specifico 18/19**

**Formazione a favore di persone svantaggiate, a rischio di esclusione, marginalità, discriminazione**

## **OPERARE IN SEGRETERIA E NEL FRONT OFFICE**

### **PERCHÉ PARTECIPARE**

Per acquisire le conoscenze e le abilità necessarie per:

- utilizzare metodologie di base, strumenti ed informazioni per svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni utilizzando anche attrezzature digitali e software specifici;
- fornire supporto alle attività amministrative e contabili, collaborando alla predisposizione di documenti di diverso tipo;
- relazionarsi con clienti e fornitori.

### **DESTINATARI**

Persone residenti o domiciliate sul territorio regionale, iscritte negli elenchi del Collocamento mirato di Trieste ai sensi della legge 68/99.

Il risultato è costituito dall'effettiva partecipazione all'attività formativa certificata sul registro, al netto degli esami finali, di almeno il 70% delle ore di corso.

### **REQUISITI:**

- conoscenza scolastica della lingua inglese
- utilizzo del Pacchetto Office
- la relazione conclusiva del verbale della diagnosi funzionale L. 68/99 non deve prevedere controindicazioni nel lavoro a contatto con il pubblico

### **OBIETTIVI**

- Gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e uscita, utilizzando le modalità più appropriate per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne.
- Archiviare e gestire documenti cartacei e digitali utilizzando applicativi informatici e web nel rispetto delle norme sulla tutela della privacy e sicurezza dei dati.
- Utilizzare strumenti informatici per effettuare operazioni di gestione di dati, informazioni e documenti anche attraverso piattaforme web.
- Conoscere gli strumenti di prenotazione on line per servizi turistici

### **CONTENUTI**

#### **Comunicazione scritta, telefonica e diretta**

- Elementi di Comunicazione verbale e non verbale
- Caratteristiche degli stili comunicativi
- Come porsi di fronte a un problema: gestione e risoluzione
- Modulistica interna, lettere commerciali, email
- Prime informazioni e indicazioni all'interlocutore
- Registrazione e smistamento di un messaggio
- Risposte e chiarimenti

#### **Protocollo e archiviazione dei documenti**

- Archiviazione di documenti cartacei



Programma Operativo Regionale 2014-2020

**Il Fondo Sociale Europeo  
in Friuli Venezia Giulia**

UN INVESTIMENTO PER IL TUO FUTURO



REGIONE AUTONOMA  
FRIULI VENEZIA GIULIA

--Archiviazione di file e documenti digitali

--Ricerca di documenti archiviati

--Utilizzo di piattaforme cloud e archivi condivisi

**Strumenti informativi a supporto del lavoro d'ufficio**

--Dispositivi informatici, reti e attrezzature

--Utilizzo di Excel per la gestione dei dati

--Utilizzo di Power point per la presentazione di informazioni

**Gestione della documentazione amministrativa**

-Emissione e registrazione di fatture

--Emissione di documenti accompagnatori

--Ricezione e archiviazione di documenti contabili e amministrativi

**Sicurezza**

-- Formazione generale

-- Formazione specifica

**DURATA: 284 ore, di cui 84 di stage**

**ATTESTATO** di frequenza

**SEDE DEL CORSO**

Enaip Friuli Venezia Giulia - sede di Trieste

Via dell'Istria 57, tel 040/3788888

**PER INFORMAZIONI E MANIFESTAZIONI D'INTERESSE:**

Struttura Stabile Collocamento mirato di TRIESTE

Tel.: 040 377 -2891, -2819, -2808

E-mail: idomirato.trieste@regione.fvg.it