

CORSO PROFESSIONALE
**“FRONT OFFICE SPECIALIST
CON BUSINESS ENGLISH”**

DURATA: 164 ORE

OBIETTIVO

L'addetto/a al front office è sicuramente uno dei ruoli tra i più trasversali all'interno delle realtà aziendali. Infatti, la posizione di front office è di fondamentale importanza perché sta alla base del servizio che l'azienda eroga al cliente. Sono il primo contatto che il cliente ha con l'azienda e trasmettono l'immagine aziendale, la qualità dell'operato e fungono da filtro. È necessario quindi che chi ricopre questa mansione sia in grado di padroneggiare le skills necessarie, gestendo anche le potenziali situazioni di conflitto.

Durante il corso gli allievi potranno acquisire conoscenze mirate a gestire le comunicazioni e le funzioni di segreteria di un ufficio, organizzando meeting, viaggi di lavoro comunicazioni telefoniche e scritte, gestendo appuntamenti e contatti, anche in lingua inglese. Le conoscenze acquisite saranno poi spendibili per altre mansioni quali Receptionist, Office Assistant, Segretaria di ufficio o studio, Assistant Manager

Verranno, inoltre, trasferite inoltre nozioni di diritti e doveri dei lavoratori temporanei come da allegato 12 del Vademecum e le norme in materia di sicurezza generale secondo l'Accordo Stato-Regioni.

DESTINATARI

Il corso è rivolto a candidati a missione di lavoro in somministrazione (sia occupati che disoccupati) iscritti e selezionati da Areajob S.P.A.

CONTENUTI DEL CORSO

MODULO 1 - LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

DURATA: 4 ore

La ricerca attiva del lavoro
Curriculum Vitae e modalità di presentazione
Il colloquio di lavoro

MODULO 2 - L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE ED IL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

DURATA: 28

Pianificazione delle attività e gestione del tempo
Definizione dei ruoli e responsabilità
La comunicazione verbale e quella non verbale
Atteggiamenti positivi e negativi. Segnali di apertura e di chiusura
Ostacoli alla comunicazione efficace

MODULO 3 – INTRODUZIONE AL “FRONT OFFICE”, GESTIONE DEL CLIENTE E TECNICHE DI ACCOGLIENZA

DURATA: 64

Competenze per la reception
Gestione della comunicazione telefonica: come utilizzare la voce in modo efficace
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: appunti e messaggi
Tecniche di gestione delle obiezioni
La gestione dei conflitti: competenze per riconoscere e trattare i vari tipi di interlocutore
Gestione del cliente, l’ascolto attivo: imparare ad ascoltare le richieste esplicite e anticipare i bisogni impliciti
Approccio al cliente (accoglienza e gestione reclami)
Comunicare cortesia al cliente

MODULO 4 – GESTIRE LE COMUNICAZIONI IN LINGUA INGLESE

DURATA: 60

Il modulo viene svolto in lingua inglese
Gestire il processo informativo, attraverso la comunicazione scritta, in presenza o telefonica, organizzare eventi, riunioni, assemblee e viaggi di lavoro.

MODULO 5 - FORMAZIONE GENERALE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SICUREZZA D.LGS. 81/08

(MODULO OBBLIGATORIO)

DURATA: 4 ORE

L'obiettivo della formazione generale dei lavoratori, nel rispetto dell'Accordo Stato Regioni in vigore dal 26 gennaio 2012, è fornire conoscenze generali sui concetti di danno, rischio, prevenzione, fornire conoscenze rispetto alla legislazione e agli organi di vigilanza in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

La formazione deve essere completata entro 60 giorni dall’assunzione.

Contenuti

1. Concetto di rischio.
2. Concetto di danno.
3. Concetto di prevenzione.
4. Concetto di protezione.
5. Organizzazione della prevenzione aziendale.
6. Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali.
7. Organi di vigilanza, controllo e assistenza.

MODULO 6 - DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI TEMPORANEI (MODULO OBBLIGATORIO)

DURATA: 4 ORE

Dal lavoro interinale al lavoro in somministrazione: la legislazione in materia di lavoro temporaneo

Definizione del lavoro in somministrazione

Sistema del lavoro in somministrazione: triangolazione lavoratore, agenzia, impresa utilizzatrice

Gli ambiti di ammissibilità e i divieti previsti dalla legislazione e dai contratti collettivi nazionali di categoria dell’impresa utilizzatrice

Il CCNL per i lavoratori temporanei

Le materie di competenza e gli obblighi dell’agenzia per il lavoro

Le materie di competenza e gli obblighi dell’impresa utilizzatrice

Il contratto commerciale tra agenzia ed impresa utilizzatrice: che cosa deve necessariamente contenere

Il contratto tra lavoratore e agenzia di somministrazione: che cosa deve necessariamente contenere

La Bilateralità: Forma.temp – finalità e modalità di accesso alla formazione

Per ulteriori informazioni sul fondo e sulle modalità di accesso ai corsi finanziati Forma.temp si rimanda al sito

www.formatemp.it

MODALITA' EROGAZIONE CORSO

FORMAZIONE ON LINE A DISTANZA (AULA VIRTUALE):

i corsisti dovranno essere dotati di un PC o tablet provvisti di webcam, audio e microfono funzionanti

INCONTRO PRELIMINARE DEL CORSO:

Martedì 14 Gennaio 2025 alle ore 11.00

INCONTRO CORSO:

tutti i selezionati riceveranno tramite mail l'invito per partecipare all'incontro (in modalità webinar) necessario per verificare i singoli dispositivi utilizzati, test audio.

Coglieremo l'occasione anche per rispondere ad eventuali domande relative all'organizzazione del corso.

Provvederemo poi ad inviare la conferma di ammissione al corso, previa verifica dei posti disponibili.

CALENDARIO DELLE LEZIONI:

GIORNO	DATA	ORARIO	
lun	20/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
mar	21/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:00
mer	22/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
gio	23/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:00
ven	24/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
lun	27/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
mar	28/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:00
mer	29/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
gio	30/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:00
ven	31/1/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
lun	3/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:30
mar	4/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:00
mer	5/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:30
gio	6/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:00
ven	7/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:30
lun	10/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:30
mar	11/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:00
mer	12/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:30
gio	13/2/25	09:00	13:00

		14:00	16:00
ven	14/2/25	09:00	13:00
		14:00	16:30
lun	17/2/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
mar	18/2/24	09:00	13:00
		14:00	16:00
mer	19/2/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
gio	20/2/24	09:00	13:00
		14:00	16:00
ven	21/2/24	09:00	13:00
		14:00	16:30
lun	24/2/24	09:00	13:00
		14:00	16:30