

SCHEDA CORSO

Corso	RECEPTIONIST CON UTILIZZO LINGUA INGLESE _3° EDIZIONE COMPETENZE DIGITALI _3° EDIZIONE	+
Competenze di fine corso	Provvedere all'accoglienza delle persone in visita presso l'azienda Realizzare lo smistamento delle telefonate	
Requisiti d'accesso	Previsti dal programma GOL	
Sede	Via Cernuschi – 8 Monza	
Durata	80 ore _ RECEPTIONIST CON UTILIZZO LINGUA INGLESE 3° EDIZIONE: ID CORSO: 23431 + 40 ore_ COMPETENZE DIGITALI: ID CORSO 23448	
Frequenza	Obbligatoria - Mattina- dalle 9.00 alle 13.00	
Moduli - Conoscenze	INTRODUZIONE FIGURA RECEPTIONIST E SUO POSIZIONAMENTO AZIENDALE- introduzione figura - ruolo e story telling La deontologia professionale il comportamento dell'operatore in postazione receptionist La riservatezza (GDPR) RUOLO RECEPTIONIST Ruolo Receptionist come mi presento come presento il luogo dove lavoro ACCOGLIENZA E GESTIONE DEL CLIENTE le procedure di accoglienza (in board e out board) TECNICHE DI ACCOGLIENZA Gestire rapporti e relazioni come accolgo il cliente La gestione delle relazioni con i clienti Fornire informazioni GESTIONE TELEFONATE E LAMENTELE la gestione delle telefonate la gestione delle lamentele	

MOD 8202 rev. 00 del 12/09/2023



SEDE DIREZIONALE
 Agenzia Formazione Orientamento Lavoro Monza e Brianza
 Via Tre Venezie, 63 | 20821 Meda (MB) | afolmonzabrianza@pec.it

TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Comunicazione efficace

Comunicazione Verbale

Comunicazione non verbale

Ascolto attivo

Cenni di pragmatica e pragma linguistica nella comunicazione umana

Utilizzare tecniche di comunicazione

TIME MANAGEMENT

La gestione del tempo

La gestione degli inventari

gestire le priorità

La pianificazione delle attività

La gestione degli imprevisti

problem solving

PRINCIPI DI CUSTOMER CARE E DI CUSTOMER SATISFACTION

Mappare il percorso del cliente: Identificare le diverse fasi che i clienti attraversano, dalla consapevolezza, all'acquisto e alla post-vendita. Analizzare e Individuare tutti i punti di contatto tra il cliente e l'azienda, online e offline.

MARKETING

Cenni di marketing

Cenni di vendita

D.lgs. 81/08 Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, Principio di responsabilità del datore di lavoro e del lavoratore dipendente, Infortuni e malattie professionali, Soggetti che operano per il benessere del dipendente, Principali rischi presenti nel luogo di lavoro, Principali tutele previste per il lavoratore, Organismi di vigilanza in caso di inosservanza delle regole, Condotta del lavoratore con riferimento ai principali rischi, Esercitazione pratica sui rischi presenti

CONOSCENZA LINGUISTICA INGLESE

Inglese per le situazioni di accoglienza

Inglese per access management

Inglese per la gestione delle telefonate

Inglese per la gestione delle situazioni di emergenza

COMPETENZE DIGITALI

Descrizione, funzionamento ed uso dei computer e smartphone nel quotidiano.

Componenti di un computer;

Principali Sistemi operativi.

Descrizione dei Software comunemente usati per impiego domestico e di lavoro con particolare riferimento al pacchetto Microsoft Office. Archiviazione dei dati (locale e cloud), creazione folders.

	<p>Collegamento a internet, principali browsers, come fare una ricerca, cosa sono i cookies, I social network, la tutela dei dati personali, pericoli in rete, navigazione sicura, malware, phishing, diritti d'autore in rete. Come scaricare informazioni e dati dalla rete.</p> <p>tecniche di ricerca efficace.</p> <p>Navigare con lo smartphone.</p> <p>Creazione account, creazione e recupero password.</p> <p>Cosa è lo Spid, come si ottiene, a cosa serve.</p> <p>Servizi offerti dalle Istituzioni (esempio Agenzia dell'Entrate, INPS, home banking).</p> <p>Pacchetti disponibili. Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams.</p> <p>A cosa servono e come sfruttarli al meglio.</p> <p>Interfaccia, principali comandi, Come creare e gestire i documenti.</p> <p>Esercitazioni con "Word".</p> <p>Creazione, formattazione e modifica di documenti.</p> <p>Funzioni di editing, Tabelle, indici, funzioni di invio multiplo (mail merge).</p> <p>Interfaccia, principali comandi, come creare e gestire i documenti.</p> <p>Creazione e modifica di fogli di calcolo.</p> <p>Uso delle formule.</p> <p>Come creare una presentazione.</p> <p>Formattazione di testo e immagini. Animazioni e transizioni.</p> <p>Esercitazioni con "Power Point".</p> <p>Come creare e gestire I messaggi.</p> <p>Esercitazioni con "Outlook".</p> <p>Invio e ricezione di messaggi.</p> <p>Organizzazione delle caselle di posta. Il calendario. Interfaccia, principali comandi, come organizzare un incontro. Interfaccia, principali comandi, come creare e gestire i documenti.</p> <p>Creazione di un database.</p>
Accertamenti finali	Test scritto
Certificazione rilasciata	Attestato di competenze previo superamento del test finale e frequenza minima 70% delle ore di lezione

Il corso avrà luogo al raggiungimento del numero minimo di 7 allievi

Ente Accreditato di riferimento: Cernuschi 8 _ Monza
Pratica trattata da: Giusy Guarna