

## SCHEDA CORSO

### Corso **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA**

Competenze di fine corso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestire le comunicazioni in entrata ed in uscita (posta e protocollo)</li><li>• Fornire assistenza ai bisogni/attese del cliente/utente</li><li>• Eseguire le registrazioni contabili</li><li>• Effettuare l'archiviazione di documenti</li><li>• Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente</li><li>• Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni</li></ul>
Requisiti d'accesso	Previsti dal programma GOL
Sede	CFP Marconi – Via De Amicis 16, Concorezzo
Durata	120 ore
Frequenza	Obbligatoria – pomeridiana
Moduli - Conoscenze	<b>INFORMATICA PER LA PROFESSIONE:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo</li><li>• Principi di gestione della posta elettronica</li><li>• Sistemi di archiviazione dati, tecniche per il back up dei dati</li><li>• Applicare procedure di archiviazione</li><li>• Applicare procedure di protocollazione documenti</li><li>• Applicare procedure di registrazione documenti contabili</li><li>• Applicare tecniche di predisposizione mailing list</li><li>• Utilizzare lo scanner</li><li>• Utilizzare modalità di smistamento della posta</li><li>• Utilizzare software posta elettronica</li><li>• Utilizzare stampanti professionali</li></ul>

MOD 8203 rev. 00 del 12/09/2023



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio</li> </ul> <p>REGISTRAZIONI CONTABILI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diritto commerciale, tributario, civile</li> <li>• Principi di contabilità generale</li> <li>• Ragioneria</li> <li>• Scritture contabili, libro giornale e partita doppia</li> <li>• Applicare procedure di registrazione documenti contabili</li> <li>• Applicare tecnica della registrazione contabile (partita doppia)</li> <li>• Applicare tecniche di pianificazione dell'attività di contabilità</li> <li>• Utilizzare software contabilità</li> <li>• Utilizzare software ERP (Enterprise Resource Planning)</li> </ul> <p>FORNIRE ASSISTENZA AI BISOGNI/ATTESE DEL CLIENTE/UTENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di customer care / customer satisfaction</li> <li>• Elementi di teoria della comunicazione</li> <li>• Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente</li> <li>• Applicare procedure di gestione reclami</li> <li>• Applicare tecniche di accoglienza della clientela e ascolto attivo</li> <li>• Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale e telefonica</li> <li>• Norme di sicurezza e protezione</li> <li>• Principali strumenti per la comunicazione interpersonale e professionale: e-mail, forum, social networks, blog, wiki</li> <li>• Limiti, rischi e utilizzo sicuro della rete Internet; elementi comportamentali e di normativa sulla privacy, sul diritto d'autore e di netiquette</li> <li>• Social network e new media come fenomeno e strumento comunicativo</li> </ul>
Accertamenti finali	Test scritto
Certificazione rilasciata	Attestato di competenze previo superamento del test finale

Il corso avrà luogo al raggiungimento del numero minimo di 12 allievi

Data: Maggio 2024

CFP di riferimento: Marconi - Concorezzo

Pratica trattata da: Laura Confalonieri [l.confalonieri@afolmb.it](mailto:l.confalonieri@afolmb.it)