

CORSO ADDETTA/O ALLA SEGRETERIA GENERALE



OBIETTIVI DEL CORSO

Il corso ha come obiettivo di fornire abilità e competenze necessarie per svolgere il ruolo di segretaria/o all'interno di qualsiasi contesto aziendale.

Un addetto/a alla segreteria generale deve gestire efficacemente l'attività di segreteria e tutti gli aspetti pratici dell'ufficio, deve relazionarsi in maniera professionale con i clienti, le banche, le poste, i fornitori, i consulenti, i colleghi e superiori e deve gestire l'agenda per la presa appuntamenti, dove saper organizzare viaggi e meeting per il personale dipendente.

Al termine del percorso formativo l'allievo sarà in grado di gestire al meglio il proprio tempo e organizzare la propria attività in modo da svolgere il lavoro con maggior efficacia e professionalità.

ARGOMENTI DEL CORSO

UNITA' FORMATIVA: COMUNICAZIONE E ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

- Comunicare efficacemente con i clienti - di persona, al telefono, per iscritto;
- I diversi canali comunicativi - parole positive e negative;
- Paraverbale: come ci esprimiamo; non verbale: atteggiamento e gesti;
- Percezione e Ascolto- barriere e limiti;
- L'accoglienza e orientamento al cliente;
- Analisi dei bisogni del cliente;
- Gestione delle obiezioni e dei reclami;
- Gestione dell'agenda per la presa appuntamenti;

UNITA' FORMATIVA: PACCHETTO OFFICE

- Introduzione a Microsoft Office
- Concetti di base di Word;
- Formattazione del testo e visualizzazioni – applicativo Word;
- Concetti e funzioni di base di Excel;
- La gestione dei dati (inserimento, ordinamento, filtri) - applicativo Excel;
- Formule e funzioni elementari – applicativo Excel;
- Posta elettronica – Outlook, Google calendar;

UNITA' FORMATIVA: GESTIONE AMMINISTRATIVA

- Cos'è la fattura e la sua funzione;
- Quando si richiede la fattura;
- Come compilare una fattura;
- Differenza tra P.I. e codice fiscale;
- Cos'è l'imponibile;
- Cos'è l'iva
- Le diverse aliquote iva;
- Lo scorporo dell'iva;
- Nota di accredito e di addebito;
- Differenza tra fattura e ricevuta fiscale;
- Cos'è un D.D.T (documento di trasporto);
- Fattura elettronica;
- Norme sull'archiviazione delle scritture contabili.

UNITA' FORMATIVA: BUSINESS ENGLISH

- Presentazione di sé e dell'azienda
- Trattare argomenti relativi al contesto personale e al mondo del lavoro
- Imparare l'uso di metafore; espressioni idiomatiche; phrasal verbs.
- Scrivere e-mail professionali.
- Rispondere al telefono.
- Presentare e richiedere servizi

CORSO CUSTOMER CARE



OBIETTIVI DEL CORSO

L'addetto/a al customer care è una figura fondamentale all'interno di aziende di medio-grandi dimensioni. Svolge un ruolo chiave in quando si occupa di fornire un servizio legato alla distribuzione/vendita di prodotti e servizi. È una figura specializzata sulle chiamate in arrivo (telefoniche o e-mail) e si occupa di un servizio in risposta al cliente.

Il corso ha l'obiettivo di formare risorse in grado di assistere il cliente in tutte le sue fasi di acquisto di un prodotto e di un servizio.

Al termine del percorso formativo l'allievo conoscerà le strategie

comunicative più adatte per inquadrare il problema o la richiesta da parte del cliente e avrà modo di fornire in maniera esaustiva soluzioni su misura in maniera proattiva. Inoltre sarà in grado di effettuare attività di assistenza clienti (customer service), vendita, telemarketing, supporto tecnico (help desk) ed altre attività comunque legate alla comunicazione con i cittadini/utenti/clienti.

ARGOMENTI DEL CORSO

LA COMUNICAZIONE E IL CUSTOMER CARE

- La prima accoglienza della clientela
- La comunicazione: i principi, le regole, gli assiomi
- Tecniche di ascolto attivo finalizzate all'analisi dei bisogni dei clienti
- La tecnica delle domande
- Il mirroring
- Comunicazione verbale: il linguaggio
- Comunicazione paraverbale: la voce
- La comunicazione efficace: empatia, cortesia, assertività
- La comunicazione telefonica: le 3 fasi di una telefonata apertura, conduzione, chiusura
- La gestione dei reclami
- Individuazione e risoluzione del problema: saper riconoscere una situazione problematica e saper riconoscere il tipo di cliente in modo da utilizzare tecniche per la produzione di soluzioni;

PACCHETTO OFFICE

- Introduzione a Microsoft Office
- Concetti di base di Word;
- Correzione ortografica e grammaticale
- Formattazione del testo e visualizzazioni – applicativo Word;
- Concetti e funzioni di base di Excel;
- La gestione dei dati (inserimento, ordinamento, filtri) - applicativo Excel;
- Tecniche per il back up dei dati;
- Formule e funzioni elementari – applicativo Excel;

BUSINESS ENGLISH

- Welcoming the guest – presentazione di sé e dell'azienda;
- Welcoming the guest – salutare i clienti "forma di cortesia";
- Mailing And Phone Services - Ricevere prenotazioni per telefono;
- Mailing And Phone Services - Rispondere e confermare prenotazioni via e-mail;
- Information and messages – soddisfare richieste e gestire i reclami;
- Trattare argomenti relativi al contesto personale e al mondo del lavoro;
- Colloquio di lavoro

CORSO ADDETTO ALLA GESTIONE DEL MAGAZZINO



per conto terzi. Un potenziale ambito lavorativo è rappresentato dalla grande distribuzione/distribuzione organizzata, grandi magazzini o catene di negozi e nelle aziende di trasloco.

OBIETTIVI DEL CORSO

L'Operatore di magazzino della logistica e della spedizione svolge attività relative alla movimentazione, allo stoccaggio ed alla spedizione delle merci sul territorio nazionale ed internazionale, permettendo al prodotto di essere distribuito, gestendo i relativi flussi documentali.

L'Operatore di magazzino della logistica e della spedizione opera sia in aziende di produzione, industriali e commerciali, sia in aziende di trasporto o di servizi logistici. La sua funzione è trasversale a tutti i settori di produzione, ma in particolar modo nell'ambito dei trasporti, avendo come focus lo stoccaggio e la movimentazione delle merci/prodotti, anche

ARGOMENTI DEL CORSO

UNITA' FORMATIVA: COMUNICAZIONE

- La comunicazione;
- La relazione;
- comunicazione verbale, non verbale e paraverbale;
- Sistema rappresentazionale primario;
- Ascolto empatico;
- Assertività;
- Contabilità di magazzino (fattura, tipi fattura, aliquote iva)
- La compravendita
- Il terminale a radiofrequenza

UNITA' FORMATIVA: TEORIA PATENTINO MULETTO

- Modulo giuridico normativo – accordo S/R 81/2008;
- Parti carrello – funzioni comandi;
- Organi di sollevamento;
- Nozioni di fisica;
- Tipi di carrello – sistemi di prevenzione e protezione attiva e passiva;
- Manuale, dichiarazione di conformità e manutenzioni;
- Controlli giornalieri;
- Batteria – ricarica;

UNITA' FORMATIVA: SICUREZZA

- 81/2008 – precedenti decreti legge;
- Concetto di rischio, pericolo, danno – prevenzione e protezione;
- Obblighi delle varie figure aziendali – organi di vigilanza e controllo;
- Organigramma sicurezza – valutazione rischio – DVR;
- Infortunio – Incidente – Malattia professionale;
- La gestione delle emergenze – Segnaletica di sicurezza;

UNITA' FORMATIVA: LOGISTICA E MAGAZZINO

- Cos'è la logistica - la filiera logistica
- Tipi di logistica
- Logistica conto terzi
- Gli indici di prestazione
- I costi della logistica
- Tipi di attrezzature per la movimentazione delle merci
- Il ricevimento - il controllo
- Rfid (radio frequency identification)
- Il pallet
- Regole interscambio pallet
- Stoccaggio: Tipi di magazzino: di stabilimento, centralizzato, periferico
- Stoccaggio a catasta e a blocchi
- Scaffalature statiche, dinamiche, semiautomatiche, automatiche
- Picking, sistemi di picking
- Il DDT e la sua interpretazione (controllo – rettifiche – non corrispondenze – fuori tolleranza)
- Tipi di imballaggio e etichettatura
- La spedizione
- La gestione delle scorte secondo sistema ABC
- Legge di Pareto
- Regolamentazione Incoterms
- Informatizzazione della logistica: Sistemi ERP e WMS in ambito di studio teorico

CORSO PER OPERATORE FISCALE



OBIETTIVI DEL CORSO

L'operatore fiscale si occupa di applicare modalità di calcolo della fiscalità differita, di gestire le scadenze contabili/fiscali, di applicare procedure calcolo, versamenti contributivi e fiscali, procedure di gestione adempimenti IVA e della gestione contabile delle imposte sul reddito.

Il corso intende fornire strumenti conoscitivi e pratici per poter esercitare il ruolo di operatore fiscale, l'obiettivo è quello di acquisire le capacità necessarie ad eseguire il trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali. Il corso prevede una preparazione nell'elaborazione

della dichiarazione dei redditi, nell'adempimento fiscale a favore di lavoratori dipendenti, autonomi, pensionati. Le persone formate possono operare non solo nei CAF, ma anche nelle Società di Consulenza Fiscale e negli studi professionali.

ARGOMENTI DEL CORSO

Caratteristiche di un Centro di Assistenza Fiscale

- Il quadro normativo di riferimento
- I servizi tipici offerti
- Casi e situazioni pratiche

Il sistema tributario

- Tasse, contributi speciali e imposte
- L'IRPEF: caratteristiche, redditi assoggettati, redditi esenti
- La liquidazione dell'imposta

ISEE, ISEU

- Indicazioni generali
- La compilazione della dichiarazione
- Il patrimonio mobiliare e immobiliare

Modello 730

- La compilazione del frontespizio a seconda dei contribuenti: soggetti portatori di handicap, dati anagrafici, le detrazioni per familiari a carico

Modello RED

- Indicazioni generali

Redditi fondiari

- Individuazione degli immobili
- Il concetto di abitazione principale
- Gli immobili in locazione, l'equo canone e il canone convenzionale, l'assenza di canone
- La cedola secca: informazioni generali

Redditi di lavoro dipendente

- Il CUD e le altre certificazioni
- Le detrazioni per lavoro dipendente
- Il reddito di lavoro dipendente prodotto all'estero

Redditi di lavoro autonomo

- Introduzione e aspetti generali

I crediti di imposta e IMU

- I crediti di imposta per l'acquisto della prima casa
- canone di locazione non percepiti
- redditi prodotti all'estero

Oneri e spese detraibili

- Descrizione degli oneri deducibili
- **Modello 730 e Modello Unico**
- **Dal calcolo dell'imposta al conguaglio**
- **I modelli di versamento F23 e F24**

CORSO PER ADDETTO ALLA RECEPTION PER SERVIZI TURISTICI



OBIETTIVI DEL CORSO

Il corso ha come obiettivo di formare risorse in grado di assistere gli ospiti dall'arrivo alla partenza. Al termine del corso l'allievo conoscerà le strategie comunicative per accogliere i clienti, avrà padronanza delle procedure del check-in e del check-out mediante gli strumenti tecnici informatici previsti, saprà applicare le politiche di prezzo della struttura ricettiva, saprà interfacciarsi con i diversi portali di prenotazione e saprà informare gli ospiti circa i servizi offerti dalla struttura e dal territorio. L'allievo sarà inoltre in

grado di rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti, avrà capacità di problem solving e di sorveglianza nel rispetto delle procedure previste dalla struttura nella quale opera.

ARGOMENTI DEL CORSO

BUSINESS ENGLISH

- Presentazione di se e dell'azienda - hotel
- Trattare argomenti relativi al contesto personale e al mondo del lavoro
- Imparare l'uso di metafore; espressioni idiomatiche; phrasal verbs
- Scrivere e-mail professionali.
- Rispondere al telefono.
- Presentare e richiedere servizi
- Colloquio di lavoro

ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

- Come comunicare e dialogare con il cliente.
- L'importanza dell'assistenza al cliente.
- Il corretto utilizzo della tecnica delle domande.
- La capacità di "ascolto attivo".
- La comunicazione telefonica e i suoi limiti.
- La percezione del "valore" da parte del cliente.
- Il contributo dell'assistenza alla clientela nella "qualificazione del valore".
- La "Qualità del servizio" e "qualità totale".
- Trattare i reclami e le controversie

CONTABILITÀ E UTILIZZO DEI SISTEMI OPERATIVI

- Società e contabilità iva
- Definizione e normativa del settore ricettivo
- Voucher e intermediazioni
- Maincourante e adempimenti burocratici del front office
- Illustrazione delle principali procedure di utilizzo della gestionale OPERA

CORSO PER SOMMINISTRAZIONE, ALIMENTI E BEVANDE (SAB)



OBIETTIVI DEL CORSO

Il corso (detto SAB), è rivolto a coloro che intendono intraprendere un'attività commerciale (bar, ristorante, commercio al dettaglio e all'ingrosso dei prodotti alimentari), conferendo un'adeguata preparazione sia in ambito commerciale-gestionale che in materia di sicurezza igienico-alimentare. L'obiettivo di una formazione completa sull'igiene alimentare HACCP è fornire gli strumenti e le conoscenze idonee per sapere come salvaguardare e garantire il più alto grado di qualità del prodotto. L'attestato finale è un requisito necessario di accesso e di esercizio delle attività commerciali.

ARGOMENTI DEL CORSO

UNITA' FORMATIVA:

HACCP e SICUREZZA ALIMENTARE

- Quadro normativo;
- Responsabilità civili e penali relative al commercio di alimenti e bevande;
- Metodi di conservazione degli alimenti;
- Cenni di microbiologia;
- Normativa sull'etichettatura;
- Il sistema HACCP;
- Igiene personale;

UNITA' FORMATIVA:

MICROBIOLOGIA E PREVENZIONE

- I contaminanti biologici: i microrganismi;
- Rischi di contaminazione alimenti;
- Fattori di crescita di microrganismi patogeni e prevenzione;
- Comportamenti igienici corretti negli ambienti di lavoro;

UNITA' FORMATIVA:

MERCEOLOGIA

- Definizione di alimento.
- I nutrienti;
- Latte e Derivati;
- Acqua, bevande (nervine, a base di frutta e alcoliche) e vino;
- Olio di oliva e olio vegetale e aceto;
- Carni e Insaccati;
- Cacao;
- Prodotti ittici;
- Cereali, farine, pane e pasta;
- Lipidi e Protidi;
- Uova;
- Frutta e Ortaggi;
- Confettura e Marmellata;

UNITA' FORMATIVA:

MARKETING E COMUNICAZIONE

- Definizione di Marketing;
- Elementi di marketing operativo;
- Marketing MIX;
- 4P e 4C;
- Il Prodotto;
- Strategie di vendita;
- Tecniche Promozionali;
- Customer satisfaction;
- Fidelizzazione del cliente;

UNITA' FORMATIVA:

LEGISLAZIONE

- Elementi di normativa fiscale e tributaria;
- Diritto commerciale;
- Contratti del lavoro;
- Gli adempimenti;
- Diritti e doveri dei lavoratori;
- Partita IVA, codice fiscale, imposte e tasse, contributi;
- Regimi contabili;
- Concetti penali, i reati alimentari, la ricettazione;
- Sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Titoli di credito e mezzi di pagamento;
- Contrattualistica (locazione, cessione d'azienda, affitto d'azienda, contratto di vendita; leasing);
- Legislazione pubblici esercizi;