

TITOLO DEL CORSO: SEGRETERIA AZIENDALE

DESCRIZIONE CORSO

Obiettivo del corso è l'acquisizione di tecniche professionali, comunicative e comportamentali necessarie per svolgere in maniera competente le diverse attività nel contesto di una Segreteria Aziendale: le mansioni di Front Office e Back Office, il rapporto con il cliente, la comunicazione telefonica e scritta, la programmazione della quotidianità lavorativa e l'organizzazione del tempo.

La finalità del percorso formativo è quella di aiutare ogni partecipante ad accrescere le proprie intrinseche potenzialità, al fine di individuare ed applicare strategie efficaci per garantire i flussi di comunicazione in Segreteria ed erogare un servizio di qualità.

DURATA DEL CORSO: 40 ore

PROGRAMMA DETTAGLIATO

- Il ruolo del Segretario / a in un contesto aziendale, amministrativo e commerciale. Competenze e mansioni nel lavoro d'ufficio: attività di Front Office e Back Office.
- Le tre modalità comunicative e la loro risonanza al lavoro: comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.
- Qualità del Servizio ed Assistenza al Cliente. Ostacoli nelle relazioni interpersonali e tecniche di comunicazione efficace.
- Gestire con efficacia ed efficienza lamentele, obiezioni e criticità, in un'ottica di Customer Service, Customer Satisfaction e Customer Care.
- Il Telefono: eccellente strumento di comunicazione e di vendita. Consigli e strategie per gestire efficacemente telefonate in entrata e in uscita.
- La gestione assertiva di reclami e lamentele al telefono. Erogare eccellenza grazie ad una comunicazione telefonica efficace ed efficiente.
- La Comunicazione Scritta: biglietto da visita della propria professionalità. La gestione della corrispondenza e i diversi mezzi di comunicazione aziendale.
- La redazione di lettere, e-mail e testi efficaci. Consigli su aspetti lessicali, sintattici e grammaticali nella propria espressione.
- La dimensione Tempo: programmazione e pianificazione del lavoro. Classificazione ed archiviazione di dati, documenti e pratiche.
- Ladri di Tempo: situazioni che rendono difficile la gestione di urgenze e priorità. Strumenti di Time Management per affrontare tali situazioni ed ottimizzare il tempo.

DOCENTE: Emanuela Zanoni

SEDE DEL CORSO: Brescia, Via Tommaseo, 49

SERVIZI AL LAVORO

Via Tommaseo, 49 – 25128 Brescia

Tel. 030 383368 - serviziallavoro@foppagroup.it

www.foppagroup.it