

### **Aggiornamento Professionale: Segreteria amministrativa – AMM02D31M15AMKL- 40 ore**

L'intervento formativo mira a fornire agli utenti le competenze necessarie per inserirsi sul mercato del lavoro in qualità di impiegato/a nel settore amministrativo. Il progetto si pone dunque l'obiettivo di approfondire le conoscenze in materia di informatica base ed amministrazione base, fornendo così gli strumenti necessari per poter operare in qualità di segretaria organizzativa ed amministrativa con la massima efficacia.

Il percorso mira inoltre a trasmettere le competenze degli utenti legate all'organizzazione aziendale e alla comunicazione con il cliente, allo scopo di potenziare le capacità di interazione efficace con la clientela e l'organizzazione ed archiviazione della documentazione.

- **Competenza 1: svolgere attività di comunicazione back office e front office – 8 ore**

Conoscenza:

- Funzionalità e caratteristiche del centralino; la strumentazione d'ufficio;
- Ascolto attivo e tecniche di comunicazione efficace (approccio col cliente, gestione della telefonata, elementi di Customer Care e gestione dei reclami);
- La posta elettronica.

Abilità:

- Utilizzare la strumentazione del centralino e smistare le telefonate;
- Applicare tecniche di comunicazione efficace nel rapporto con la clientela;
- Utilizzare software di posta elettronica (Outlook ed affini).

- **Competenza 2: Eseguire la corretta archiviazione e protocollazione dei documenti – 12 ore**

Conoscenza:

- Organizzazione aziendale e sistemi informativi;
- Computer e periferiche (come gli scanner per il riconoscimento ottico dei documenti);
- Classificazione dei documenti e tecniche di archiviazione attraverso l'utilizzo di programmi di videoscrittura (Microsoft Word e affini);
- Funzionamento e tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati, fogli di calcolo (Microsoft Excel e affini) e software di archiviazione.

Abilità:

- Saper effettuare l'inserimento di dati in una base informatizzata;
- Applicare procedure di classificazione dei documenti;
- Saper protocollare correttamente i documenti;
- Applicare procedure di archiviazione ed utilizzare in autonomia tecniche per l'organizzazione di archivi informatizzati.



• Competenza 3: gestire ed eseguire adempimenti e procedure legati all'attività di amministrazione – 20 ore

Conoscenza:

- Elementi di contabilità generale (l'attività economica, i soggetti dell'attività economica, l'attività economica nelle imprese, le fonti di finanziamento, il patrimonio, i costi e ricavi);
- Il documento di trasporto, la fattura;
- Cenni di registrazioni contabili: il metodo della partita doppia e la prima nota;
- Contabilità di cassa: gestione incassi e pagamenti;
- Contabilità delle vendite e dei clienti;
- Contabilità degli acquisti e dei fornitori;
- Rapporti con le banche e modalità di pagamento;
- Liquidazione periodica IVA e modello F24.

Abilità:

- Adottare gli elementi di contabilità generale appresi;
- Emettere documenti di trasporto e fatture;
- Memorizzare le caratteristiche per la registrazione contabile;
- Organizzare la contabilità di cassa;
- Effettuare la registrazione contabile di vendite e acquisti;
- Organizzare l'attività contabile legata ad acquisto e fatture di acquisto;
- Condurre i rapporti con le banche e i fornitori.

Sede di svolgimento: "Formazione a distanza" – piattaforma online: GoToMeeting

Output finale: attestato risultati di apprendimento

Contatti per informazioni e disponibilità posti: 049/8936806 oppure [infocorsi@eurointerimservizi.it](mailto:infocorsi@eurointerimservizi.it)

Importo di spesa per l'Assegno del lavoro: 786€

### Calendario attività:

GIORNO	ORARIO	ARGOMENTO
31/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 1: svolgere attività di comunicazione back office e front office
04/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 1: svolgere attività di comunicazione back office e front office
05/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 2: Eseguire la corretta archiviazione e protocollazione dei documenti
06/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 2: Eseguire la corretta archiviazione e protocollazione dei documenti
08/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 2: Eseguire la corretta archiviazione e protocollazione dei documenti
11/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 3: gestire ed eseguire adempimenti e procedure legati all'attività di amministrazione
12/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 3: gestire ed eseguire adempimenti e procedure legati all'attività di amministrazione
13/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 3: gestire ed eseguire adempimenti e procedure legati all'attività di amministrazione
14/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 3: gestire ed eseguire adempimenti e procedure legati all'attività di amministrazione
15/03/2022	09:00 – 13:00	Competenza 3: gestire ed eseguire adempimenti e procedure legati all'attività di amministrazione