

PROGRAMMA DEL CORSO REGIONALE PER ADDETTO AL CENTRALINO & RECEPTION

Aree disciplinari (teoriche e pratiche)	Scaletta sintetica dei contenuti	Durata ore
<p style="text-align: center;">INFORMATICA</p>	<p>Hardware: Bit, Byte, KB, MB, GB - Struttura fondamentale dell'elaboratore: Unità Centrale, Memoria Principale, Memoria Secondaria, Architettura, CPU, Mhz, RAM, disco rigido, floppy disk, Cd-rom, altri supporti - Schede: video, audio, di rete; dispositivi di input/output, cavi e collegamenti</p> <p>Software: Il Sistema operativo - Programmi applicativi</p> <p>Legislazione: il copyright, shareware, freeware; tutela della privacy.</p> <p>Gestione dei files: Introduzione all'uso di Windows - Creare una directory e delle subdirectory - Comprendere il concetto di struttura a directory - Spostare e copiare file - Cancellare file da una o più directory - Creare un file, usando un editor, e salvarlo in una directory - Rinominare dei file - Esaminare una directory, capire di quanti file è costituita, la dimensione dei file e la data in cui sono stati creati o aggiornati - Formattare un dischetto - Fare copie di backup di dati, copiare dei file su un altro disco o su un'altra directory dello stesso disco - Salvare file su un dischetto - Come scegliere tra diverse stampanti collegate - Come stampare da una stampante installata.</p> <p>Videoscrittura: Definizione di Microsoft Word e Caratteristiche di Microsoft Word - Interfaccia grafica di Microsoft Word - Creazione, salvataggio ed apertura di un documento - Metodi di modifica di un documento e formattazione testo, bordi e sfondo</p> <p>Foglio di Calcolo: Definizione e caratteristiche di Microsoft Excel - Descrizione della finestra di dialogo di Microsoft Excel - Componenti del foglio di lavoro: Celle, righe, colonne - Calcoli: formule funzioni - Creazione, salvataggio ed apertura di una cartella o di un foglio di lavoro - Creazione di un grafico - Formattazione delle celle</p> <p>Comunicazione in Rete e Posta Elettronica: Internet: che cosa è una rete - La Comunicazione via Rete - Diversi tipi di rete - Che cosa è la posta elettronica - Che cosa è un account, come si crea e come si configura - Client di Posta elettronica - Microsoft Outlook</p> <p>Parte pratica: Esercitazioni sui programmi del pacchetto MsOffice</p>	<p style="text-align: right;">30 ore teoria 30 ore pratica 60 ore totali</p>
<p style="text-align: center;">TECNICHE DI COMUNICAZIONE</p>	<p>Il processo comunicativo, con particolare attenzione agli aspetti della paralinguistica (volume, ritmo, tono della voce, respirazione e pause).</p> <p>Concetto di servizio: l'importanza del servizio alla clientela - Il servizio individuale all'interno dell'organizzazione - Il servizio al cliente: Competenza, Collaborazione, Cortesia, Comunicazione - sorriso e gestualità - elementi di comunicazione verbale e non verbale (la prossemica) - La fidelizzazione del cliente - individuazione di un programma di azione per la fidelizzazione - la privacy e la normativa di riferimento.</p>	<p style="text-align: right;">20</p>

<p>LA COMUNICAZIONE TELEFONICA</p>	<p>Le tecniche per migliorare la comunicazione al telefono - le telefonate in entrata e in uscita - i punti chiave di una telefonata - il filtro telefonico - saper prendere un messaggio - come disporre di tutte le informazioni utili - come controllare lo stress della telefonata gestendola in leggerezza - come riuscire a ricondurre la lamentela da momento aggressivo a modalità costruttiva di recupero dell'immagine aziendale - la gestione delle attese al telefono e alla reception - caratteristiche di un servizio di qualità - la formula di presentazione come biglietto da visita dell'azienda - comportamenti da evitare per non irritare l'interlocutore. Elementi di dizione: linguaggio, impostazione della voce, tono, velocità/lentezza nel parlare, pause, segnali di ascolto. Il percorso di miglioramento professionale: definizione degli obiettivi atti a migliorare professionalità.</p>	<p>30</p>
<p>BUSINESS ENGLISH</p>	<p>Chiedere e fornire dati personali - comprendere comunicazione di ufficio (report, lettere, memo, ecc.) - accogliere visitatori stranieri; - prendere messaggi telefonici - chiedere e fornire informazioni in merito ad un prodotto o un servizio - identificazione personale - l'ufficio, l'ambiente d'affari generale e la routine -, le relazioni con colleghi e clienti, - l'uso del telefono; - la compravendita - le strutture, i sistemi, i processi della società - i prodotti e i servizi - i risultati e la realizzazione degli obiettivi - i problemi economici.</p>	<p>30 ore teoria 30 ore pratica 60 ore totali</p>
<p>ELEMENTI DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE</p>	<p>Le principali teorie e visioni dell'organizzazione - Elementi di base sugli assetti organizzativi di un'azienda/ente - organigrammi aziendali - gerarchia delle funzioni - meccanismi di integrazione e adattamento - la direzione del personale.</p>	<p>15</p>
<p>ELEMENTI DI MARKETING</p>	<p>Breve storia delle economia sociale dall'avvento della rivoluzione industriale al mercato - logiche del consumo e logiche del consumismo - definizione di marketing - marketing pull e marketing push - gli strumenti del marketing - la segmentazione del mercato - strategie di marketing - M. differenziato, M. indifferenziato - M. concentrato - le politiche di marketing - la teoria delle 4P - il marketing mix - la promozione del prodotto e i <i>media</i> - il ciclo di vita del prodotto.</p>	<p>15</p>
<p>LEGISLAZIONE SOCIALE E DEL LAVORO</p>	<p>Il contratto di lavoro - Il contratto di lavoro subordinato - Lo statuto ed i diritti dei lavoratori - Il Contratto di Lavoro Nazionale - Obblighi previdenziali e assicurativi - Diritto di sciopero - la rappresentanza sindacale - la lavoratrice madre - Rapporti e contratti particolari.</p>	<p>15</p>
<p>SICUREZZA SUL LAVORO</p>	<p>Le norme di riferimento - il D.lgs. 626 - il lavoratore - il datore di lavoro- il servizio di prevenzione e protezione dai rischi - la partecipazione dei lavoratori - formazione e informazione - la sorveglianza sanitaria -il lavoro al videoterminale - la segnaletica di sicurezza - la prevenzione incendi.</p>	<p>15</p>
<p>LABORATORI PRATICI</p>	<p>La telefonata: prendere dimestichezza nell'applicazione delle tecniche telefoniche: I primi 3 secondi: la prima impressione - Prendere un messaggio/non equivocare il messaggio - Mettere in attesa - Chiamate da trasferire - Scheda per la chiamata - Capacità di gestione della conversazione - Lo screening telefonico. Gli Imprevisti: acquisire padronanza nella gestione di situazioni/clienti difficili: Lasciare in sospenso l'interlocutore - L'acceleratore al telefono - Traspirazioni emotive - I velocisti della parola - Le tartarughe al telefono - L'ira al telefono La gestione di reclami-obiezioni: Casi studio con registrazione telefonica dei partecipanti per facilitare il loro apprendimento nella gestione tecnica e relazionale di un obiezione/reclamo Ascolto Attivo: Casi studio con registrazione telefonica per aiutare i partecipanti ad utilizzare la tecnica dell'Ascolto Attivo da applicare nella comunicazione con il cliente</p>	<p>50</p>
<p>STAGE</p>		<p>120</p>
	<p>TOTALE ORE CORSO</p>	<p>400</p>