ASSOLOMBARDA SERVIZI
SOCIETÀ BENEFIT

RECEPTIONIST, FRONT OFFICE E BACK OFFICE SPECIALIST

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

La figura di **Receptionist, Front e Back Office Specialist** rappresenta un elemento centrale e strategico per l'immagine, l'organizzazione e l'operatività dell'azienda e dello studio professionale.

In qualità di **Receptionist** e prima linea aziendale, cura l'accoglienza fisica e la gestione del centralino, garantendo la miglior prima impressione possibile nei confronti degli ospiti e degli interlocutori telefonici. Nella sua funzione di **Front Office**, si fa carico della gestione attiva delle relazioni esterne, trasformando ogni visita, telefonata o contatto in un'opportunità di sviluppo e consolidamento del rapporto con clienti, fornitori e partner, attraverso la gestione puntuale, efficace ed estremamente cortese di richieste, segnalazioni e criticità.

Nel ruolo di **Back Office** e Office Assistant, la risorsa diventa il punto di riferimento operativo all'interno dell'ufficio: garantisce il supporto amministrativo e logistico ai team interni e ai collaboratori da remoto o in smart working, coordinando le attività di *facility management*, la gestione degli strumenti operativi e la continuità dei processi di sede. Unendo sensibilità relazionale, precisione organizzativa e capacità di problem solving, rappresenta una figura chiave per l'efficienza globale e la competitività dell'impresa.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

LE PROFESSIONI DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE

- I Ruoli di Staff, Front Office e Back Office, Aree di Attività ed Evoluzione
- Receptionist e Front Office, Ruolo e Responsabilità, Potenzialità
- Back Office Specialist, Ruolo e Responsabilità, Potenzialità
- Deontologia Professionale e Rispetto delle Procedure

COMUNICAZIONE E GALATEO, con Role Play

- Comunicazione e Collaborazione, Canali di Comunicazione
- Gestione Efficace dei Rapporti con Clienti Interni ed Esterni e Nuovi Contatti
- Comunicazione e Galateo al Telefono, Gestione di Errori e Reclami
- Accoglienza degli Ospiti, mix Cortesia-Sicurezza

DATI INFORMAZIONI E ARCHIVIO

- Gestione delle Informazioni e Valore del Contatto Commerciale
- Data Base, Data Entry, Gestione delle Anagrafiche
- Archivio Cartaceo e Digitale, Linee Guida e Principi di Riservatezza

GESTIONE DEL TEMPO E ORGANIZZAZIONE ATTIVITA'

- Gestione del Tempo e delle Priorità
- Organizzazione delle Attività, anche in ottica CRM
- Gestione delle Scadenze individuali e dello Scadenzario di Team e Ufficio

BUSINESS WRITING, con Esercitazioni

- La Scrittura come Strumento di Comunicazione
- Strumenti e Metodi di Scrittura Efficace delle Email

GESTIONE DEL CLIENTE E MENTALITÀ DI SERVIZIO

- Il Valore del Cliente e del Potenziale Cliente per l'Organizzazione
- Il Concetto di Fidelizzazione e CRM – Customer Relationship Management
- Il Contributo di Front Office e BackOffice agli Obiettivi dell'Azienda

- Approccio Vincente basato su Qualità Diffusa e Mentalità di Servizio

DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

DESTINATARI

Funzioni di Staff all'inizio del proprio percorso di inserimento in azienda e nella funzione.

Aspiranti Receptionist, Front Office e Back Office Specialist che vogliono approcciarsi al ruolo in modo strutturato e professionale

NOTE

Il corso sarà trasmesso via **ZOOM**, con la possibilità di partecipare via web o app con l'utilizzo di pc o smartphone.

I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione il giorno lavorativo prima del corso.

Al termine di ogni lezione, riceveranno dal docente slide, ebook e materiali per l'approfondimento.

Al termine del percorso formativo riceveranno, inoltre, l'attestato di partecipazione, in caso di frequenza di almeno il 75% delle lezioni con webcam e microfoni attivi.

Il corso non è video-registrato.

REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono e webcam attivi e funzionanti

REFERENTI

Davide Inclimona (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)
Arianna Marchianò (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)
Martina Gasparini (martina.gasparini@assolombarda.it / Cell: 347 6250 456)

DATE E PREZZI

Live Webinar

Edizione di: Luglio 2027
Durata: 16 ore
Scheduling:
07/07/2027 dalle 9:00 alle 13:00
14/07/2027 dalle 9:00 alle 13:00
21/07/2027 dalle 9:00 alle 13:00
28/07/2027 dalle 9:00 alle 13:00

PREZZI:

Quota NON associato e privato: € 900.00 + IVA
Quota associato: € 750.00 + IVA
Sconto del 10% dal secondo partecipante
Sede: Aula Virtuale -