

RECEPTIONIST & OFFICE ASSISTANT

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

La figura di Receptionist/Centralinista è da sempre un elemento centrale per l'immagine dell'azienda e dello studio professionale perché rappresenta la miglior occasione per l'impresa di fare una buona prima impressione nei confronti degli ospiti e degli interlocutori telefonici. In una visione più ampia e strategica, la figura di Receptionist viene reinterpreta nella nuova veste di Office Assistant, trasformandola in un ruolo di riferimento all'interno dell'ufficio, della sede, dell'azienda in cui opera. L'Office Assistant rappresenta, nel mercato competitivo e nella situazione fluida in cui si opera oggi, uno strumento prezioso per trasformare ogni telefonata, ogni visita ogni contatto in una concreta occasione di sviluppo per l'impresa per creare o aumentare la relazione con i propri clienti e fornitori, raccogliendo e gestendo in maniera puntuale, efficace ed estremamente cortese ogni richiesta, segnalazione e critica da parte di un partner dell'azienda. L'Office Assistant, con un approccio professionale e la formazione adeguata diventa l'interlocutore privilegiato dei contatti esterni, ma rappresenta anche un collaboratore prezioso sul fronte cliente interno, facendosi carico di tutta una serie di servizi a supporto dei collaboratori, spesso non presenti fisicamente in azienda perché operanti in smart working o presso altre sedi, come persona di fiducia sul posto, e si fa carico di attività di facility generali e specifiche per il periodo, es. gestione dei dpi/strumenti d'emergenza.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO

1.PROFESSIONE RECEPTION & OFFICE ASSISTANT

La Figura Professionale dell'Office Assistant

Evoluzione del ruolo di Receptionist e Aree di Attività

2.COMUNICAZIONE E COMUNICAZIONE AL TELEFONO

Comunicazione e Collaborazione

Gestione Efficace dei Rapporti con Clienti Interni ed Esterni

Comunicazione al Telefono, Gestione delle Chiamate e dei Reclami

3.DATI INFORMAZIONI E ARCHIVIO

Gestione di Informazioni, Archivio Cartaceo e Digitale

4.GESTIRE IL TEMPO E LE ATTIVITA’

Gestire il Tempo e le Priorità

Pianificazione degli Impegni e Gestione delle Scadenze

5.BUSINESS WRITING

Introduzione alla Scrittura Professionale in Azienda

6.ORGANIZZAZIONE E GALATEO IN RECEPTION ED AL CENTRALINO

Organizzazione e Presidio di Centralino, Reception, Corrieri

Approccio Costruttivo e Mentalità di Servizio

Galateo del Telefono

Cortesia-Sicurezza

DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

DESTINATARI

Receptionist e Office Assistant, Segretarie Amministrative, Assistenti Commerciali e Back Office.

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

Aspiranti Receptionist, Office Assistant ed Office Manager jr 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 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)

DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA