

TITOLO CORSO: ADDETTO/A FRONT OFFICE CON INGLESE
DATA DI PARTENZA: 09/06/2025
DATA TERMINE: 30/06/2025
DURATA: 120 ORE
GIORNI: Dal Lunedì al Venerdì
ORARIO: FULL TIME - Mattina 9.00-13.00 e pomeriggio 14.00-18.00
PARTECIPANTI: 15
SEDE: AULA VIRTUALE ZOOM
REQUISITO: Computer/tablet con internet, webcam e microfono. **NO CELLULARE**
FINANZIATO: Fondo Forma.Temp
PROMOSSO: Adecco Formazione
INFO/ISCRIZIONI: segreteria@gfaconsulting.it

ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

MODULO 1

MODULO OBBLIGATORIO SICUREZZA GENERALE

Sicurezza generale sui luoghi di lavoro ai sensi dell'art. 37 comma 2 decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 - Art. 4 Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011

Durata: **4 Ore**

MODULO 2

MODULO OBBLIGATORIO DIRITTI E DOVERI

Diritti e doveri dei lavoratori temporanei

Durata: **4 Ore**

MODULO 3

STESURA DI DOCUMENTI AZIENDALI ATTRAVERSO LA VIDEOSCRITTURA CON WORD

Creazione, apertura, chiusura e salvataggio di un documento; formattazione carattere e paragrafo; elenchi puntati; Inserimento e gestione immagini; inserimento, gestione e formattazione tabelle; impostazione dei principali parametri di stampa (numero di copie, selezione delle pagine); funzionalità di Taglia, Copia e Incolla, compilazione di cv e lettere commerciali esercitazioni

Durata: **20 ore**

MODULO 4

GESTIONE E ANALISI DEI DATI AZIENDALI CON I FOGLI DI CALCOLO

Introduzione ai fogli elettronici, definizione e gestione di celle e intervalli; formattazione manuale, condizionale e automatica; Operazioni aritmetiche e funzioni (media, min, max, somma, se; funzioni conta e somma.se); Percentuale; Grafici, esercitazioni.

Durata: **24 ore**

MODULO 5

STESURA DI PRESENTAZIONI AZIENDALI CON POWERPOINT

Gestione slide, inserimento testo ed elementi grafici, gestione degli effetti, e transizione slide. Inserimento e gestione pulsanti di azione. Impostare il proprio prodotto/servizio tramite slide dimostrative. Visualizzazione della presentazione e salvataggio del file .pps, esercitazioni.

Durata: **8 Ore**

MODULO 6

LA GESTIONE DEI CLIENTI IN AMBITO INTERNAZIONALE

Le strutture grammaticali fondamentali: Pronomi personali soggetto, presente del verbo essere, risposte brevi, articoli determinativi e indeterminativi, aggettivi possessivi, aggettivi e pronomi dimostrativi, w questions, plurale dei sostantivi. Preposizioni di luogo, how much/how many, presente del verbo avere, l'aggettivo, il verbo modale can. Genitivo sassone, il presente semplice, preposizioni con w questions. Pronomi personali complemento, la forma in – ing, l'ora, preposizioni di tempo, avverbi di frequenza, have. Il presente progressivo, partitivi: some any, phrasal verbs. Pronomi possessivi, whose, il presente progressivo (2), l'imperativo, would you like, some (2), have to.

La comunicazione telefonica e verbale: Impostare una telefonata, presentarsi, lasciarne un messaggio, passare una comunicazione, prendere un messaggio, filtrare le telefonate, effettuare prenotazioni, ristoranti, alberghi.

La comunicazione scritta: Abilità di scrivere in inglese in modo chiaro, corretto e ben strutturato. Lettera commerciale, lettera ad un'azienda, lettera ad una persona all'interno dell'azienda, intestazione, riferimenti a contatti precedenti.

Conferma appuntamento/riunione, conferma di orario arrivo/partenza, conferma di ricevuta documentazione.

Durata: **52 Ore**

MODULO 7

IL PROCESSO COMUNICATIVO IN AZIENDA

Meccanismi del processo comunicativo -Automatismi del nostro modo di comunicare; Gli strumenti della comunicazione: il linguaggio del corpo: il corpo come mezzo di comunicazione chiarezza e contraddittorietà dei segnali la combinazione dei singoli segnali; far buona impressione la prima volta: l'importanza della prima impressione La comunicazione interpersonale: Le strutture della comunicazione; I canali di comunicazione gli Effetti delle interferenze nella comunicazione: distorsione e dispersione; La comunicazione a catena; Qualità del comunicatore efficace; Ascolto attivo; Stile Assertivo; Organizzazione e gestione delle risorse umane La gestione del personale; L'azienda come squadra; Perché il dipendente lavora in azienda; motivazioni ed aspettative; L'ampiezza del controllo e le comunicazioni in azienda; Gli stili di direzione; orientamento ai compiti e orientamento alle relazioni umane; esercitazioni pratiche .

Durata: **8 Ore**

Attestato finale elaborato e rilasciato DA FORMATEMP con la frequenza di almeno il 70% e la frequenza obbligatoria dei moduli si sicurezza generale e diritti e doveri.



GFA Consulting & Training è la società che realizza corsi di formazione per le agenzie per il lavoro.

Tutti i corsi di formazione realizzati da Gfa Consulting in collaborazione con le Agenzie per il lavoro sono finanziati da **Forma.Temp** (Fondo per la Formazione dei Lavoratori Temporanei/dipendenti delle Agenzie per il lavoro).

Forma.Temp è alimentato da un contributo versato dalle Agenzie per il lavoro.

Grazie a questo meccanismo il corso che frequenterai sarà per te completamente **gratuito!**

IN CASO DI ISCRIZIONE, CHIEDIAMO LA TUA COLLABORAZIONE ad avvisarci tempestivamente al seguente Num: 055321159, o per e-mail segreteria@gfaconsulting.it, nel caso in cui non puoi, per qualunque motivo, partecipare al corso.

GFA Consulting, per la realizzazione dei corsi, si avvale di propri trainers, di professionisti qualificati esterni e di centri di formazione accreditati a livello nazionale. Al fine di verificare la validità dei percorsi formativi realizzati, sono previsti dei monitoraggi a cura del nucleo tecnico di Forma.Temp.

GFA Consulting in collaborazione con le agenzie per il lavoro, in ottemperanza a quanto Forma.Temp, può organizzare e erogare corsi delle seguenti tipologie:

Formazione di base: è finalizzata a fornire delle conoscenze di carattere generale collegate al mondo del lavoro.

Formazione professionale: mira alla creazione o specializzazione di conoscenze e capacità specifiche, facilitando l'inserimento e l'adattamento della risorsa umana in differenti contesti produttivi e organizzativi.

Formazione on the job: ha l'obiettivo di adeguare le competenze professionali del lavoratore alle esigenze dell'azienda mediante un breve periodo di affiancamento ad un tutor aziendale all'inizio del periodo di lavoro.

Formazione continua: ha l'obiettivo di aggiornare e riqualificare i lavoratori in somministrazione. Possono iscriversi a questo tipo di corso le persone con almeno 4 mesi di anzianità di lavoro temporaneo che abbiano già partecipato a 2 corsi finanziati da Forma.Temp.

IL CORSO A CUI PARTECIPAI E' UN PROGETTO DI FORMAZIONE "Professionale"

Formatemp ti riconoscerà un attestato di frequenza che potrai inserire nel tuo cv. Per il conseguimento di tale attestato, occorre una frequenza pari al 70% e inoltre lo svolgimento dei moduli obbligatori (Sicurezza generale 81/2008 e Diritti e doveri dei lavoratori 30/2003)

Certi che il percorso formativo proposto possa esserti utile per entrare nel mondo del lavoro da professionista, ti auguriamo buona formazione!

Gfa Consulting & Training



Di Andrea Pacileo

Via San Donato 42/2

50127 - Firenze

P. IVA 05608930482 CF: PCLNDR74L22C352T