

Piano Emergo 2021
Bando MI272
Costituzione del Catalogo dei corsi di formazione finanziabili attraverso i voucher "Cittadinanza Digitale"

MODULO C - SCHEDA DESCRITTIVA CORSO DI FORMAZIONE
(da ripetere per ciascun corso di formazione candidato a Catalogo)

Titolo	FRONT OFFICE, SEGRETERIA E UFFICIO DIGITALE
Classificazione in formazione base/avanzata	Avanzata
Prerequisiti (<i>competenze e abilità già acquisite o titolo di studio indispensabili per affrontare efficacemente il corso</i>)	Diploma di Scuola Secondaria Superiore e/o conoscenza delle nozioni informatiche di base per l'utilizzo del computer
Destinatari (<i>tipo di disabilità</i>)	Portatori di disabilità iscritti al collocamento mirato
Indicazione del gruppo classe di riferimento (<i>min 5-max 12 allievi</i>)	12
Durata (n. ore) <i>Formazione base: min 8 ore - max 25 ore</i> <i>Formazione avanzata: min 8 ore - Max 250 ore</i>	100 ore
Classificazione del corso per aree tematiche Dig. Comp. (<i>Tabella 1</i>)	Area tematica 1. Alfabetizzazione su informazioni e dati > 1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali
Principali <i>obiettivi formativi e contenuti</i> del corso	<p>Obiettivi formativi declinati in termini di:</p> <p>abilità da conseguire (<i>rif. competenze correlate ai profili professionali indipendenti del settore ICT, QRSP di Regione Lombardia, AREA 15 SERVIZI DIGITALI, ID 15.6 RESPONSABILE CENTRO ASSISTENZA IT - SERVICE MANAGER, competenza "Organizzare l'erogazione ordinaria dei servizi IT" - Livello EQF:5</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di valutazione del personale • Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione • Applicare procedure di gestione portafoglio clienti • Utilizzare tecniche di comunicazione

- Utilizzare tecniche di comunicazione strutturata
- Utilizzare tecniche di comunicazione telefonica
- Applicare tecniche motivazionali
- Utilizzare software CRM (Customer Relationship Management)
- Utilizzare strumenti di analisi sicurezza e qualità ambiente
- Utilizzare strumenti di supporto informatico ad una attività di call center

capacità specifiche da sviluppare:

- Conoscenza delle tecniche di front office
- Conoscenza delle procedure di segreteria
- Applicazione degli strumenti informatici per una gestione digitalizzata dell'ufficio

Contenuti:

Modulo 1 - INTRODUZIONE

- Elementi di customer care
- Elementi di Customer Relationship Management
- Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni
- Principi di customer satisfaction
- Psicologia della comunicazione
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Tecnologie per call center

Modulo 2 - IL FRONT OFFICE E L'ACCOGLIENZA

- Il ruolo dell'addetto front office
- Front office e supporto alla gestione amministrativa
- Tecniche di comunicazione nella gestione del cliente/utente
- La definizione dell'interlocutore e i registri comunicativi
- La gestione delle lamentele in ottica negoziale
- Gestione delle comunicazioni telefoniche

Modulo 3 - TECNICHE DI SEGRETERIA AZIENDALE

- L'azienda: organizzazione del lavoro e la struttura aziendale
- Le forme giuridiche e principali differenze
- Pratiche amministrative e contabili: prima nota, fatturazione, bolle, costi indeducibili
- Classificazione e archivio della documentazione
- □I di pagamento tracciabili: MAV, RAV, RID, RI.BA, assegni e altri
- IVA: presupposti, liquidazione e casistiche

- Approvvigionamenti, selezione e gestione dei Fornitori
- Rapporti con i consulenti aziendali (commercialista, consulente del lavoro, ecc.)
- Identità digitale, firma digitale e i software per firmare i documenti
- Fatturazione elettronica
- Posta Elettronica Certificata
- Creare e gestire archivi

Modulo 4 - STRUMENTI PER L'UFFICIO DIGITALE

- Approfondimenti pacchetto office per il lavoro d'ufficio:
 - WORD e applicazioni
 - EXCEL e applicazioni
 - POWER POINT e applicazioni
 - MS ACCESS
 - POSTA ELETTRONICA, gestione rubrica, gestione calendario e applicazioni

Modulo 5 - STRUMENTI DIGITALI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

- Task Management, Project Management e Human Resources Management
- Il calendario online
- La pianificazione di meeting di lavoro
- La partecipazione a meeting di lavoro
- La creazione di un evento
- La creazione di sondaggi rapidi
- La rubrica online con i contatti
- La creazione di team di lavoro
- La creazione di mappe per organizzare le idee
- La comunicazione istantanea
- L'organizzazione e la gestione delle videoconferenze
- La condivisione dello schermo e le diverse funzionalità
- Tool gratuiti: Google Calendar, Keep, Evernote, Trello, ecc.
- Tool a pagamento: Microsoft Teams, One Drive, Slack, ecc.
- Principali piattaforme per video call e webinar: Skype, Teams, Google Meet, ecc.

Modulo 6 - STRUMENTI DIGITALI PER LA CONDIVISIONE DEL LAVORO

- Lo spazio di lavoro digitale
- La creazione del nuovo file condiviso
- La gestione dei file del team

	<ul style="list-style-type: none"> • I permessi per la modifica dei file a disposizione del team • Gli accessi limitati e illimitati • I comandi rapidi • Lo scambio di file • Lavorare insieme ad altri colleghi sullo stesso file in contemporanea • L'archiviazione dei documenti dematerializzati • La sicurezza dei dati • Servizi cloud e file sharing • Software di monitoraggio del tempo per aumentare la produttività del team
<p>Correlazione della/e competenza/e acquisibile/i attraverso il corso con i profili professionali individuati dal QRSP (<i>solo formazione avanzata</i>)</p>	<p>La competenza “Organizzare l'erogazione ordinaria dei servizi IT” - Livello EQF:5, acquisibile attraverso il corso afferisce al profilo professionale ID 15.6 RESPONSABILE CENTRO ASSISTENZA IT - SERVICE MANAGER, area servizi digitali, del QRSP di Regione Lombardia.</p>
<p>Metodologia didattica proposta (tecniche e strumenti), anche in relazione al target specifico individuato</p>	<p>La metodologia didattica proposta prevede un'alternanza tra lezioni teoriche frontali, indispensabili per il trasferimento efficace dei concetti e delle nozioni più avanzate, e formazione pratica in accompagnamento, tecnica che prevede l'affiancamento del discente da parte del docente allo scopo di facilitarne l'apprendimento e favorire l'applicazione delle conoscenze acquisite in modo diretto e supervisionato.</p> <p>L'alternanza tra lezioni frontali e formazione in accompagnamento sarà condotta mediante l'utilizzo di tecniche e strumenti interattivi, basati sulla reciprocità d'azione tra docente e discente, realizzabile stimolando quest'ultimo all'intervento e al confronto, incentivandolo a esprimere dubbi e perplessità e a esternare pareri e suggerimenti, contribuendo al contempo a sviluppare proattività e capacità di problem solving.</p> <p>La formazione in accompagnamento sarà realizzata, nello specifico, per supportare gli allievi nell'utilizzo degli strumenti informatici per la digitalizzazione della gestione delle procedure d'ufficio (sistemi di identificazione digitale, posta elettronica tradizionale e certificata, fatturazione elettronica, pacchetto MS Office, servizi cloud e archivi digitali).</p>
<p>Efficacia potenziale del corso in termini di innalzamento dell'autonomia della persona (<i>formazione di base</i>) o di miglioramento delle chance occupazionali (<i>formazione avanzata</i>)</p>	<p>Il corso è progettato con l'obiettivo di favorire il miglioramento delle chance occupazionali dei destinatari, in quanto si propone di svilupparne ulteriormente le competenze digitali di base nella direzione di una loro più avanzata e mirata applicazione nelle attività di front office e segreteria e nelle procedure connesse alla gestione digitalizzata dell'ufficio. I partecipanti acquisiranno conoscenze e</p>

	<p>competenze digitali indispensabili per presidiare attività di front office, prima accoglienza e orientamento del cliente, segreteria e disbrigo delle pratiche amministrative attraverso l'utilizzo di strumenti digitali, quali i sistemi di identificazione digitale, la posta elettronica tradizionale e certificata, la fatturazione elettronica, il pacchetto MS Office, i cloud e gli archivi digitali, indispensabili per una gestione digitalizzata dell'ufficio a vantaggio di una pianificazione e un'organizzazione delle attività specifiche più snella, rapida, flessibile e sicura. Padroneggiare i principali strumenti applicativi dell'ufficio digitale permetterà alle risorse in formazione di accedere più agilmente al mercato del lavoro, con particolare riferimento a ruoli con mansioni di segreteria e amministrazione aziendale, richiesti in tutti i settori economici e la cui domanda costituisce un trend in costante crescita.</p>
<p>Patentino, certificazione o attestazione acquisibili al termine del corso</p>	<p>Il corso ha in esito la certificazione della competenza “Organizzare l'erogazione ordinaria dei servizi IT” - Livello EQF:5 afferente al profilo professionale ID 15.6 RESPONSABILE CENTRO ASSISTENZA IT - SERVICE MANAGER, AREA 15 SERVIZI DIGITALI (settore ICT) del QRSP di Regione Lombardia.</p>

Ente erogatore del corso	CE.SVI.P LOMBARDIA SOC. COOP.
Sede di erogazione del corso (indirizzo)	Via Privata Benadir 5, 20132, Milano (MI) Via Galleria Dell'Unione 4, 20121, Milano (MI)
Contatti per iscrizione (riferimento): mail	commerciale@cesvip.lombardia.it
Contatti per iscrizione (riferimento): telefono	02 2614 5736

Tabella 1 – Aree tematiche di riferimento – Dig. Comp.

1. Alfabetizzazione su informazioni e dati

1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali

1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali

1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali

2. Comunicazione e collaborazione

2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali

2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali

2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali

2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali

2.5 Netiquette

2.6 Gestire l'identità digitale

3. Creazione di contenuti digitali

3.1 Sviluppare contenuti digitali

3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali

3.3 Copyright e licenze

3.4 Programmazione

4. Sicurezza

4.1 Proteggere i dispositivi

4.2 Proteggere i dati personali e la privacy

4.3 Proteggere la salute e il benessere

4.4 Proteggere l'ambiente

5. Risolvere i problemi

5.1 Risolvere problemi tecnici

5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche

5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali

5.4 Individuare divari di competenze digitali

