

SEGRETERIA COMMERCIALE E AMMINISTRATIVA 4.0 CON INGLESE E SPAGNOLO

Il corso di formazione si pone l'obiettivo di fornire le competenze aggiornate per la figura professionale in ambito segreteria commerciale e amministrativa, con un focus sugli aspetti digital, di comunicazione e organizzazione del lavoro anche a distanza, gli aspetti amministrativi relativi alla gestione aziendale e le lingue straniere quali elementi di innovazione e trasformazione delle imprese in un'ottica che dia maggiori opportunità di inserimento reale nel mercato del lavoro

PROGRAMMA

GESTIRE LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI E L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO A DISTANZA

- Tecniche di condivisione in cloud di file e dati: WeTransfer, Google Drive, Dropbox., etc;
- Strumenti online per la realizzazione di meeting e riunioni: Google Hangouts Meet, Skype, etc;
- Sistemi di organizzazione del lavoro condivisi: Google Calendar, Stanze Virtuali, Google Keep, etc;
- Tecniche di creazione di file excel e word in cloud: Excel e Word Sheet;
- Strumenti free di creazione video e presentazioni: Power Point .
- Raccogliere ed analizzare i dati relativi ai clienti attraverso i nuovi supporti informatici

GLI ASPETTI AMMINISTRATIVI DI GESTIONE AZIENDALE

- L'imprenditore, l'impresa individuale e le società (lettura visure camerali, statuti societari ecc.);
- Tipologie di adempimenti IVA: la liquidazione dell'iva, i metodi di calcolo dell'acconto Iva, la dichiarazione Iva, lettura del Certificato di attribuzione della Partita Iva;
- Il DDT e la fatturazione elettronica;
- Utilizzo di Starweb – Camera di commercio;
- La partita doppia e le sue registrazioni, la contabilità ordinaria e semplificata;
- Applicativi e software per la gestione contabile;
- L'Inps e la gestione separata;
- Utilizzo del “Cassetto Fiscale” – Agenzia delle Entrate Compilazione del Modello F24.

GESTIRE I RAPPORTI COMMERCIALI E LA CUSTOMER CARE

- La comunicazione aziendale e la gestione dei conflitti
- Il time management
- Concetto di customer care come plus valore per l'azienda;
- La soddisfazione del cliente: customer care, customer satisfaction, customer loyalty;
- Concetto di orientamento al cliente offline e online;
- Aggiornamento delle tecniche di analisi dei bisogni e delle aspettative del cliente offline e online;

LA GRAMMATICA INGLESE E IL BUSINESS ENGLISH

- Il nome; L'articolo;Il plurale. I numerali e i non numerali.

- I verbi ausiliari : to be, to have, to do. Formazione della frase interrogativa, negativa, interro-negativa.
- I pronomi personali soggetto e oggetto, i riflessivi, gli indefiniti, i relativi.
- I partitivi; I distributivi. Much e Many.
- Le domande: what, when, who, which, where, how, how much, how many
- L'aggettivo: i possessivi, i dimostrativi, i numerali
- Le preposizioni: luogo, tempo, movimento
- I verbi:regolari ed irregolari, attivi e passivi, I tempi: present simple, present continuous, present perfect, past simple, future con will. present continuous e to be going to.
- Gli avverbi di frequenza, di durata, di tempo determinato e di modo I verbi modali ; Il condizionale
- Phrasal verbs ricorrenti nelle espressioni idiomatiche più comuni Discorso diretto e indiretto
- Comunicare in lingua inglese con partner commerciali internazionali

LA GRAMMATICA SPAGNOLA

- Articulo determinado y articulo indeterminado; verbos "ser y estar"
- El sustantivo, el plural, demostrativos, pronombres
- Adjetivos de nacionalidad
- Informaciones, invitaciones
- Verbos regulares, verbos irregulares: venir, tener, tener que, poder, empezar, hacer
- Presente, perfecto y preterito perfecto
- Imperativo
- La hora, la familia, hacer la compra
- Muy, mucho, por para
- Citas, tiempo libre; trabajo; viaje; telefonar

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO - 4 ORE

FORMAZIONE GENERALE

Corso effettuato ai sensi dell'art. 37 comma 1 e 2, del D. Lgs. 81/08 correttivo 106/09 e dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011

DIRITTI E DOVERI DEI LAVORATORI - 4 ORE

Contenuti standard Allegato 12 Vademecum Forma.Temp