

OBIETTIVI E MODALITÀ FORMAZIONE ADDETTO BACK OFFICE SEGRETARIO DI DIREZIONE

Competenze di settore

- Conoscere le caratteristiche del settore.
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera.
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera.
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente.
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

Competenze di area

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali.
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività.
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato.
- Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto.
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo.
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi.
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari.
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione.

Competenze di profilo

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio.
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo.
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica.
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi.
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera.
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita.
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento.
- Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy.
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica.
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti.

- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura.
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza.
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali.
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni.
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria.
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.