



CORSO “ADDETTO FRONT E BACK OFFICE AMMINISTRATIVO” 100 ore

a valere su GOL – Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori

FSE + 2021 – 2027

PROGRAMMA DEL CORSO

Premessa

Questo percorso formativo ha l'obiettivo di approfondire le aree principali per fornire un servizio di alto livello come front e back office, in particolare in termini di segreteria amministrativa ed accoglienza.

Il programma del corso verte su 3 Macroaree: Comunicazione, Amministrazione (che comprende anche cenni di Normativa Privacy e contrattualistica del lavoro), Informatica.

I docenti impegnati sono tutti altamente qualificati e con esperienza pluriennale nei settori di riferimento, oltre che nella formazione.

1. AREA COMUNICAZIONE – 32 ORE

- La comunicazione nel processo di gestione del front office
- Il GAM (Giusto atteggiamento mentale)
- Ciclo e fattori di ottenimento del consenso: simpatia – sintonia - empatia
- Gestire la comunicazione telefonica – verbale e non verbale - scritta
- Tipologie di comportamento e reazioni di impulso
- Prevenzione e gestione del conflitto: Fatti – Opinioni – Sentimenti
- Tecniche di ascolto attivo
- Gestione del tempo e delle priorità: importanza e urgenza
- Problem solving operativo
- Gestione del conflitto
- Cenni sulla gestione dello stress e del burnout
- Tecniche di accoglienza
- Gestione del tempo
- Pianificare le attività
- Priorità, urgenze e cose importanti

2. AREA GESTIONE AMMINISTRATIVA – 40 ORE

- I tributi: le imposte, le tasse e i contributi

- Le imposte indirette: l’Iva e l’imposta di bollo
- I principali documenti fiscali: la fattura, la nota di credito e la nota di debito
- la fattura con ritenuta d’acconto
- la prima nota
- i libri contabili
- cenni sulla partita doppia
- il consenso informato al trattamento sanitario
- l’archiviazione documentale
- esercitazioni
- GDPR 2016/679: cenni generali, obiettivi della normativa
- Il trattamento dei dati personali
- Il consenso informato
- La sicurezza dei dati personali
- Obbligo di riservatezza
- Cenni sul rapporto di lavoro subordinato

3. AREA INFORMATICA –28 ORE

- Outlook: Accesso e configurazione account; Panoramica interfaccia: barra multifunzione, menu di navigazione (Posta in arrivo, Inviata, Bozze, Eliminata, Archivio); Nuovo messaggio, campi A, CC e CCN; Oggetto efficace, corpo del testo e correzione ortografica; Firma automatica; Rispondi vs Rispondi a tutti; Lettura e gestione messaggi ricevuti; Inserimento e gestione allegati; Buone norme (dimensioni, sicurezza, anteprima allegati); Creazione di cartelle personalizzate; Categorizzare e contrassegnare i messaggi; Ricerca rapida; Creazione e gestione contatti principali; Creazione appuntamento o riunione dal calendario; Opzionale: accenno a software gestionali di studio medico
- Office Base: Word: Interfaccia e menu base (Nuovo, Apri, Salva, Stampa); Gestione testo: scrittura, selezione, copia/taglia/incolla; Formattazione caratteri e paragrafi: grassetto, corsivo, allineamento, elenchi, interlinea; Intestazioni e piè di pagina (inserimento numero di pagina); Tabelle semplici (per elenchi di appuntamenti o dati); Inserimento immagini/loghi; Salvataggio in PDF; Revisione: correzioni, commenti, ricerca rapida; Creazione titoli e indice; Creazione di modelli preimpostati; Power Point: Interfaccia e menu base (Nuovo, Apri, Salva, Stampa); Gestione testo: scrittura, selezione, copia/taglia/incolla; Formattazione caratteri e paragrafi: grassetto, corsivo, allineamento, elenchi, interlinea; Intestazioni e piè di pagina (inserimento numero di pagina); Tabelle semplici (per elenchi di appuntamenti o dati); Inserimento immagini/loghi; Salvataggio in PDF; Revisione: correzioni, commenti, ricerca rapida; Creazione titoli e indice; Creazione di modelli preimpostati
- Excel: Interfaccia e foglio di lavoro (celle, righe, colonne); Inserimento e modifica dati (anagrafiche pazienti); Formattazione celle (numeri, date, valuta); Formule semplici: SOMMA, MEDIA, MIN, MAX, SUBTOTALE; Copia/incolla e riempimento automatico; Ordinamento e filtro base; Tabelle semplici per appuntamenti o spese; Stampa e impostazioni pagina; Creazione di modelli preimpostati; Formule avanzate.