

## FORMAZIONE UPSKILLING (RRSP) MIRATA AL PROFILO DI OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI - PER DESTINATARI DI ASSEGNO GOL PERCORSO 2 – NOALE (VE) – CODICE OPAL GOL25-2-044/019



07/10/2025 – 06/11/2025



08:30 – 12:30



Massimo 6 partecipanti

### DESTINATARI

Sono destinatari del corso tutti coloro in possesso del Patto di Servizio e relativo Assegno GOL rilasciato dal Centro per l'Impiego - Percorso 2 "Aggiornamento (Upskilling)". I partecipanti avranno diritto ad una indennità di frequenza di € 3,5/h se parteciperanno almeno al 70% del corso.

Per informazioni circa le modalità di adesione al Programma GOL clicca qui:  
<https://www.cliclavoroveneto.it/es/programma-gol-veneto>

### OBIETTIVI

Il percorso formativo "Addetta/o al Front Office e Accoglienza Clienti" è pensato per chi desidera riqualificarsi professionalmente ed entrare in un settore dinamico e sempre richiesto. L'obiettivo è fornire le conoscenze e le competenze indispensabili per svolgere con sicurezza e professionalità tutte le attività di front office, dal primo contatto con il cliente fino alla gestione delle comunicazioni interne.

Attraverso un metodo coinvolgente che unisce lezioni frontali, momenti di confronto e *role playing*, i partecipanti impareranno a comunicare in modo efficace, a organizzare al meglio le proprie attività e a gestire il tempo con strumenti pratici e subito applicabili.

Il corso apre concrete opportunità di inserimento lavorativo in diversi ruoli: segreteria, reception, front office e accoglienza clienti, figure oggi centrali per garantire il buon funzionamento e l'immagine professionale di ogni azienda.

Durante il percorso saranno affrontati tutti gli aspetti fondamentali della professione: dall'uso degli strumenti digitali (posta elettronica, pacchetto Office, navigazione web) alla gestione di mail, telefonate e prenotazioni; dall'organizzazione di riunioni e viaggi alla capacità di distinguere tra urgenza e importanza per pianificare al meglio il lavoro quotidiano. Ampio spazio verrà dedicato anche allo sviluppo delle competenze comunicative, con esercitazioni pratiche sull'ascolto attivo, sugli stili di comunicazione e sull'adattamento del proprio approccio ai diversi interlocutori, fino alla gestione delle situazioni critiche con sicurezza e professionalità.

Si tratta quindi di un percorso formativo completo, pensato per offrire non solo conoscenze teoriche, ma soprattutto strumenti pratici e immediatamente spendibili, con l'obiettivo di accompagnare i partecipanti verso un inserimento lavorativo qualificato e soddisfacente.

## PROGRAMMA

Il Corso formativo, *finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU*, si svolgerà in presenza presso la sede accreditata ai servizi per il lavoro Via Bregolini, 39, 30033 Noale (VE) per un totale di 10 lezioni, ciascuna dalla durata di 4 ore, nelle seguenti giornate:

Ottobre							Novembre						
Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do	Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do
		1	2	3	4	5						1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30

Verranno approfondite le seguenti aree di attività:

- Giorno 1 · Il ruolo dell'addetta/o al front office: competenze, soft skills e confronto sulle proprie abilità;
- Giorno 2 · Attività e funzioni del front office: organizzazione, teorie e modelli aziendali;
- Giorno 3 · Intelligenza emotiva: gestione delle emozioni proprie e altrui nel lavoro, esercitazioni pratiche;
- Giorno 4 · Time management: principi fondamentali, percezione del tempo e produttività;
- Giorno 5 · Strumenti di gestione del tempo: dalla matrice di Eisenhower ad altre tecniche operative;
- Giorno 6 · Pianificazione e organizzazione: obiettivi, priorità e gestione degli imprevisti;
- Giorno 7 · Comunicazione efficace: verbale, non verbale, paraverbale e ascolto attivo;
- Giorno 8 · Stili comunicativi: domande aperte e chiuse, gestione di obiezioni e critiche;
- Giorno 9 · Gestione dei conflitti: strumenti per affrontare stress, rabbia e situazioni critiche (*role playing*);
- Giorno 10 · Il metodo dei 4 colori: comunicare con colleghi e clienti, simulazioni e attività interattive.

Al termine del percorso verrà rilasciata l'attestazione di messa in trasparenza attestazione di messa in trasparenza delle competenze.

## DOCENTI

Il Corso si terrà a cura di docenti con pluriennale esperienza nella materia di insegnamento.

## CONTATTI



recruiting@bgfgroup.it



041/6397178