

FORMAZIONE UPSKILLING (RRSP) MIRATA AL PROFILO DI OPERATORE DELL'ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI - PER DESTINATARI DI ASSEGNO GOL PERCORSO 2 – NOALE (VE) GOL25-2-044/042



11/11/2025 – 11/12/2025



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 corso di formazione "Addetta/o al front office e accoglienza clienti" è pensato per offrire un percorso di riqualificazione professionale mirato a fornire le competenze fondamentali per operare con efficacia nelle attività di front office e nella gestione del cliente.

Attraverso un approccio pratico e interattivo, che combina lezioni frontali, momenti di confronto e attività di role playing, i partecipanti potranno sviluppare abilità comunicative, capacità di organizzazione e gestione del tempo, strumenti indispensabili per affrontare con professionalità le dinamiche quotidiane di un ambiente aziendale.

PROGRAMMA

Il programma del corso parte dall'analisi del ruolo dell'addetta/o al front office e accoglienza clienti, delle competenze richieste e delle soft skills indispensabili, con momenti di confronto e riflessione sulle proprie capacità professionali. Si approfondiranno poi le principali attività che caratterizzano questa figura, con riferimenti alle funzioni operative e alle teorie organizzative.

Una parte centrale del percorso sarà dedicata alla gestione emotiva e all'intelligenza emotiva, con esercitazioni pratiche volte a comprendere l'importanza di saper gestire le proprie e altrui emozioni nel contesto lavorativo. Altre giornate saranno focalizzate sulla gestione del tempo e sull'organizzazione delle attività, attraverso strumenti pratici come la matrice di Eisenhower e tecniche di pianificazione orientate agli obiettivi, con particolare attenzione alla gestione degli imprevisti.

Ampio spazio verrà riservato ai principi della comunicazione, sia verbale che paraverbale, con approfondimenti sull'ascolto attivo, sugli stili comportamentali e sulla gestione di obiezioni e critiche. Il

corso affronterà inoltre le modalità più efficaci per gestire situazioni critiche con colleghi e clienti, fornendo strumenti utili per affrontare lo stress e trasformare i conflitti in opportunità di crescita professionale. A conclusione del percorso sarà presentato il metodo dei 4 colori, un approccio pratico che aiuta a riconoscere e comprendere i diversi stili comunicativi, così da adattare le proprie strategie relazionali e rispondere con professionalità alle richieste sia dell'organizzazione sia del cliente. Attraverso lezioni interattive, simulazioni e momenti di role playing, i partecipanti avranno la possibilità di sperimentare concretamente le competenze acquisite.

MODULO 1 - CARATTERISTICHE E FUNZIONI
Argomento/attività pratiche
Il ruolo dell'addetta/o al front office – ruolo e funzione all'interno della struttura aziendale; panoramica sulle attività di front office: gestione mail e telefonate, gestione prenotazioni, gestione e organizzazione delle informazioni e comunicazioni tra i diversi uffici, gestione clienti, utilizzo del pacchetto office;
tipologia, caratteristiche e funzionalità di alcuni strumenti utili: servizi internet (navigazione, posta elettronica, motori di ricerca), redazione di testi e presentazioni, telefonate.

MODULO 2 – GESTIONE DEL TEMPO E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ
Argomento/attività pratiche
Saper gestire il flusso di lavoro – principi fondamentali per l'organizzazione delle attività; Dalla pianificazione all'organizzazione: strumenti e tecniche di pianificazione delle attività (riunioni, assemblee, viaggi);
Tecniche e metodi di gestione del tempo – come scegliere tra importanza e urgenza, analisi di alcuni strumenti utili.

MODULO 3 – ANALISI E STRUMENTI UTILI PER LA COMUNICAZIONE
Argomento/attività pratiche
Principi fondamentali della comunicazione: comunicazione verbale e non verbale, gli assiomi, l'ascolto attivo, le varie tipologie di stile comunicativo;
Introduzione al metodo dei 4 colori – come comunicare con le diverse figure professionali/clienti;
La gestione delle situazioni critiche – analisi e strumenti utili.

MODALITA' DI EROGAZIONE

Il Corso formativo, *finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU*, inizia in data **11/11/2025** e termina il **11/12/2025**. Si svolgerà in modalità **in presenza, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle 14:30**, presso la sede in **Via Bregolini 39 - Noale (VE)** per un totale di **40 ore**.

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

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

DOCENTI

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

CONTATTI



recruiting@bgfgroup.it



041/6397178