



## FORMAZIONE UPSKILLING (RRSP) MIRATA AL PROFILO DI ADDETTA/O AL FRONT OFFICE E ACCOGLIENZA CLIENTI - PER DESTINATARI DI ASSEGNO GOL PERCORSO 2 – NOALE (VE) – CODICE OPAL GOL25-2-044/146



03/03/2026 – 02/04/2026



Dalle ore 8.30 alle ore 12.30



Massimo 8 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 si pone come obiettivo quello di formare figure specializzate in grado di gestire la struttura aziendale. Il programma ha l'obiettivo di sviluppare le competenze professionali e trasversali dell'addetta/o al front office, rafforzando il ruolo nell'accoglienza e nella gestione dei clienti. Il corso mira a migliorare l'organizzazione del lavoro, la gestione del tempo e delle priorità, aumentando così l'operatività efficacia ed efficienza. Promuove la consapevolezza emotiva e relazionale per affrontare situazioni critiche, stress e dinamiche interpersonali. Sviluppa infine abilità comunicative efficaci e strategie di relazione personalizzate attraverso esercitazioni pratiche e simulazioni.

### PROGRAMMA

Il programma è articolato in **10 lezioni** e prevede la formazione per le seguenti competenze:

**GIORNO 1:** Il ruolo dell'addetta/o al front office e accoglienza clienti all'interno della struttura aziendale. Analisi e confronto sulle principali competenze e soft skills della figura professionale; analisi delle proprie competenze e confronto

**GIORNO 2:** Panoramica sulle attività da svolgere nel ruolo analizzando nel dettaglio caratteristiche, funzioni e modalità di utilizzo delle stesse; teorie organizzative e storia delle organizzazioni

**GIORNO 3:** la gestione emotiva nel ruolo dell'addetta/o al front office; cos'è l'intelligenza emotiva; emozioni positive e negative; perché è importante saper gestire le proprie e altrui emozioni nel campo



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



lavorativo; analisi della relazione tra emozioni, idee e risultati; esercitazioni pratiche e momenti di confronto

**GIORNO 4:** Principi fondamentali di gestione del tempo: cos'è il tempo, analisi della percezione soggettiva e oggettiva all'interno dell'organizzazione lavorativa, i valori personali e aziendali. Breve approfondimento su come aumentare la produttività (efficacia ed efficienza)

**GIORNO 5:** Analisi e approfondimento di alcuni strumenti utili per la gestione del tempo. Nello specifico: la matrice di Eisenhower e altri strumenti utili a supporto dell'attività lavorativa

**GIORNO 6:** Dalla pianificazione all'organizzazione delle attività: approfondimento e confronto di alcuni strumenti. Come pianificare le attività lavorative organizzandole per obiettivi e priorità imparando a gestire gli imprevisti

**GIORNO 7:** Principi fondamentali della comunicazione: comunicazione verbale, non verbale e para verbale. Gli assiomi della comunicazione; approfondimento sulle caratteristiche di una comunicazione efficace e sull'ascolto attivo

**GIORNO 8:** Principi fondamentali della comunicazione: analisi e approfondimento degli stili comportamentali e rappresentazionali; domande aperte e chiuse; breve accenno alle obiezioni e critiche

**GIORNO 9:** Come gestire situazioni critiche con colleghi e clienti: analisi e strumenti utili. Come fare chiarezza e risolvere le problematiche per gestire situazioni di stress; una nuova visione della rabbia – esercitazioni pratiche e role playing

**GIORNO 10:** Introduzione al metodo dei 4 colori: come comunicare con le diverse figure professionali e i clienti. Saper riconoscere e utilizzare le strategie di comunicazione in un'ottica di accoglienza e gestione delle richieste aziendali e del cliente. Lezione interattiva, simulazioni di gruppo

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

## MODALITA' DI EROGAZIONE

Il Corso formativo, *finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU*, inizia in data **3/03/2026** e termina il **2/04/2026**. Si svolgerà in modalità presenza, **dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle 18:00**, presso la sede in **Via Bregolini, 39 – 30033 Noale (VE)** per un totale di **40 ore**.

## DOCENTI

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

## CONTATTI

politicheattive@myjob.pro

049 0963848