

ADDETTO AL FRONT OFFICE CON LINGUA INGLESE

Obiettivo del corso: Il corso mira a formare una risorsa operante all'interno di una segreteria, le competenze e le conoscenze in uscita, oltre a quelle specifiche di ruolo, comprendono abilità legate alla comunicazione nei vari contesti (mail, telefonica, in aula) anche in lingua inglese.

Modulo 1: Gestione attività d'ufficio (12 ore)

La comunicazione al front office: come rapportarsi con il Cliente
Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita
Tecniche di gestione e archiviazione dei documenti digitali e cartacei
Normativa in materia di tutela della privacy

Modulo 2: Business English (28 ore)

Accoglienza del cliente e saluti

Presentazione
Chiedere e dare informazioni rispetto ad appuntamenti, trasporto e alloggio
Present simple, continuous, past simple e past continuous
avverbi di tempo, avverbi di frequenza, some/any/no

La telefonata: comprendere e dare informazioni

Comprendere e lasciare messaggi
Preposizioni di tempo, spelling, frasi utili
Struttura della telefonata e il linguaggio
Future simple, going to

La corrispondenza commerciale: scrivere e rispondere a richieste, inoltrare ordini

Verbi Modali
Struttura della corrispondenza e il linguaggio
Domande/risposte con wh- e how

Organizzare meeting e conferenze

Chiedere e comunicare cambiamenti di programma
Esprimere le opinioni, frasi complesse e i connettori del discorso.

Diversi metodi di pagamento, richieste di fatture ed errori

Gestire ritardi di pagamento, frasi utili

Gestire le lamentele e offrire alternative

Informare i clienti relativamente a problematiche
Condizionali (IF clauses), passivo

Reading, Esercitazioni pratiche e role play per ogni attività

Durata Corso: 40 ore

Attestati: Attestato di frequenza rilasciato al raggiungimento del 70% delle ore frequentate