


INIZIO 01/07/2022 FINE 31/07/2022

Corso GRATUITO addetto/a front office

 Referente: Antony Dimita

 sede.monza@ialombardia.it



DURATA CORSO
68 ORE

> LEGGI LA SCHEDA COMPLETA SU WWW.IALOMBARDIA.IT

OBIETTIVI

Il corso ha l'obiettivo di formare una figura che svolga l'attività di ricevimento fungendo da interfaccia verso il cliente e fornendo le prime informazioni. L'addetto all'accoglienza ha il compito di ricevere il cliente, di gestire le telefonate, di gestire gli appuntamenti. Produzione di brevi comunicazioni in lingua inglese riferite al contesto lavorativo.

CONTENUTI

Il corso è finalizzato a sviluppare la comunicazione interpersonale, le nozioni di qualità del servizio, i principi di customer satisfaction, le tecniche di accoglienza della clientela, le tecniche di ascolto attivo, la gestione della clientela, la gestione del conflitto, l'utilizzo della strumentazione del centralino telefonico, l'agenda e gli appuntamenti, rispondere in lingua inglese ad un'utenza straniera, comprendere e produrre in lingua inglese brevi e semplici testi e comunicazioni orali riferite al contesto di lavoro. Gestione della conversazione telefonica, assistenza clienti.

ALTRE INFO

LIVELLO: Base

DESTINATARI: Private

REQUISITI: Cittadini con un'età superiore ai 29 anni, occupati sospesi in cassa integrazione o disoccupati, residenti o domiciliati in regione lombardia.

NUM MIN./MAX PARTECIPANTI:
8 / 15