



## Corso di OPERATORE D'UFFICIO

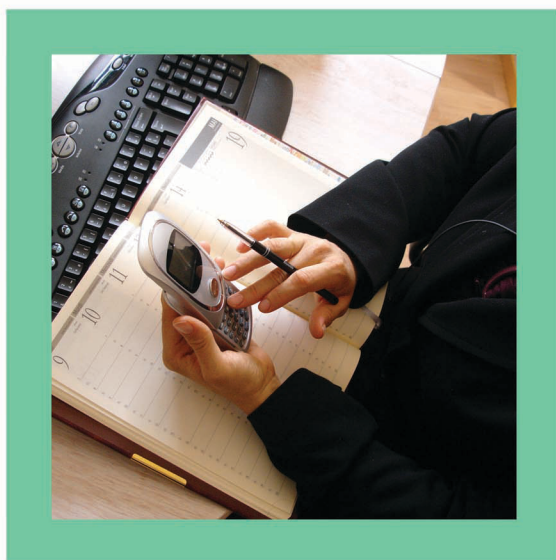
TEQSYS Group S.r.l., società accreditata ai servizi al lavoro e alla formazione di Regione Lombardia, organizza un corso gratuito di OPERATORE D'UFFICIO con lo scopo di fornire una preparazione personale e operativa ai partecipanti per lavorare nel contesto di un ufficio in maniera professionale.

Il corso e' **gratuito** ed e' rivolto alle persone **disoccupate** o **inoccupate**.

Il corso avrà una durata totale di 56 ore e si terrà presso la sede di TEQSYS Group S.r.l. in Via Berardo Maggi 47 a/b a Brescia.

Il percorso formativo prevede la frequenza obbligatoria.

**Data prevista :**  
**metà Maggio**



**Orario previsto :**  
**alle 9.00 alle 16.00**

Conferma di attivazione alla data prevista al raggiungimento di almeno 10 partecipanti

Per **informazioni** e **iscrizioni** telefonare allo **030 2423717** o inviare una mail a **brescia@teqsys.it**

**Sede Legale, Amministrativa e Operativa:**

Via Cesare Battisti, 7/B-C  
24062 Costa Volpino (BG)  
Tel. 035 970266 - Fax 035 4346683

**Sede Operativa:**

Via Berardo Maggi, 47/A-B  
25124 Brescia  
Fax & Tel. 030 2423717

[www.teqsys.it](http://www.teqsys.it)

 @TEQSYSGroupSrl

**CORSI PER DISOCCUPATI E INOCCUPATI**

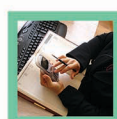
### I NOSTRI SERVIZI



SERVIZI  
AL LAVORO



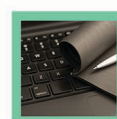
FINANZA  
AGEVOLATA



SERVIZI  
TECNICI ALLE  
IMPRESSE



FORMAZIONE E  
GESTIONE  
RISORSE UMANE



CONSULENZA E  
ASSISTENZA  
INFORMATICA



CONSULENZA E  
ASSISTENZA  
TECNICA



CONSULENZA E  
ASSISTENZA  
GESTIONALE



# PROGRAMMA

## Corso di OPERATORE D'UFFICIO

- 1 PRIMA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - Presentazione del corso : la figura professionale dell'operatore d'ufficio
  - Competenze dell'operatore: autoanalisi collettiva
  - La struttura aziendale : cenni di organizzazione aziendale applicata
  
- 2 SECONDA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - Imparare a comunicare : principi fondamentali, elementi della comunicazione efficace
  - I canali della comunicazione, errori da evitare nella comunicazione, come vengono recepite le informazioni
  
- 3 TERZA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - I linguaggi della comunicazione, le tre fasi per un efficace comunicatore
  - La fase di osservazione : impariamo a ascoltare
  
- 4 QUARTA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - Formazione Generale in materia di Sicurezza ai sensi del D.lgs. 81/08
  - Test di verifica apprendimento inerente la Formazione Generale in materia di Sicurezza
  - La fase di ricalco
  - Empatia e ascolto attivo, assertività e stili di comportamento
  
- 5 QUINTA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - Dalla comunicazione alla costruzione del gruppo, che cosa è il gruppo, tipi di gruppo e loro caratteristiche, il gruppo di lavoro, condizioni per il buon funzionamento di un gruppo
  - Caratteristiche dei gruppi efficaci/ HPT
  
- 6 SESTA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - Tipi di comunicazione: il telefono: vantaggi e svantaggi, le fasi della telefonata, la gestione del Cliente al telefono, la gestione delle obiezioni, la gestione del reclamo, le frasi efficaci
  
- 7 SETTIMA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - Il concetto di stato patrimoniale; il concetto di conto economico; le Fatture attive e passive; l'IVA
  
- 8 OTTAVA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - La gestione della cassa; la gestione dei rapporti con le Banche; la prima nota; la partita doppia.
  
- 9 NONA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - I principali strumenti di comunicazione scritta : mail, report e relazioni
  - Esercitazioni pratiche
  - Gestione efficace del tempo : come gestire le priorità
  - Il lavoro in urgenza
  - Identificare e gestire gli ostacoli personali ad una corretta organizzazione del lavoro
  - Tempificare la propria giornata: il tempo personale ed il tempo aziendale
  - Elaborazione di una giornata tipo con gestione del tempo
  - Essere presenti nel momento
  
- 10 DECIMA GIORNATA : ( 6 ORE )**
  - Ripasso generale di tutti gli argomenti trattati
  - Test finale di verifica apprendimento
  - Feedback e correzione collettiva