

# IL LAVORO CRESCIE



REGIONE VENETO – POR Fondo Sociale Europeo 2014-2020 – Sezione Lavoro  
DGR 396 Programma “ASSEGNO PER IL LAVORO”

## BACK OFFICE COMMERCIALE

### DESCRIZIONE DEL CORSO:

Il corso si propone di aggiornare le competenze professionalizzanti a tutti coloro che aspirano a lavorare in ruoli d'ufficio commerciale.

Il percorso risponde al fabbisogno delle aziende che necessitano di risorse capaci di svolgere la gestione e organizzazione degli ordini, delle commesse e delle spedizioni

Al termine del corso al superamento del 70% di frequenza delle ore previste, e al superamento di un test di apprendimento finale, verrà rilasciato un attestato di partecipazione

**DURATA:** Il percorso prevede 56 ore di formazione

### ARTICOLAZIONE DIDATTICA DEI PERCORSI:

**COMPETENZA 1:** Gestire le attività d'ufficio utilizzando le funzioni avanzate di office e dei principali applicativi del settore

Funzioni avanzate di Excel - Funzioni di Power Point - Tecniche di archiviazione digitale di documenti e dati - Tipologie gestionali d'ufficio

**COMPETENZA 2:** Gestire la clientela internazionale, adottando principi di customer care (lingua inglese)

Tecniche per la redazione di email e report in lingua inglese - Terminologia tecnica delle lettere commerciali e preventivi - terminologie per lo svolgimento di procedure lavorative - Gestire le conversazioni telefoniche in lingua inglese utilizzando la fraseologia corretta

**COMPETENZA 3:** Gestire gli ordini e spedizioni curando le fasi di post-vendita

Principi di contabilità di magazzino - Procedure di obblighi civilistico-fiscali - Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale degli ordini - Procedure per la richieste di preventivi e gestione ordini - Procedure per la gestione delle spedizioni - Tecniche per la registrazione dei documenti di carico/scarico - Tecniche per la predisposizione DDT e fattura accompagnatoria

**COMPETENZA 4:** Gestire con efficacia le relazioni intra e interaziendali

Modalità comunicative e stili comunicativi - Tecniche di ascolto attivo - Tecniche di PR (Public Relations) - Tecniche di problem solving - Il team work per ottimizzare la collaborazione in un clima comunicativo

### MODALITA' DI SVOLGIAMENTO:

la formazione avverrà in modalità “FAD” – formazione a distanza tramite “Google Meet”

l'applicazione per videoconferenze che beneficia di tutta la semplicità e l'immediatezza di google e che consente di accedere ad un'aula virtuale senza necessità di account o plug-in specifici.

### requisiti di accesso

- una connessione internet (wi-fi o 4G)
- un pc con già installato con il Pacchetto Office per le esercitazioni di informatica
- Google Chrome come browser di utilizzo



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO