


INIZIO 20/09/2021 FINE 30/11/2021

# Addetto/a all'accoglienza/front office

 Via Dante, 17/A 20900 MONZA

 Martedì, Mercoledì, Giovedì  
Dalle 9 Alle 13

 Referente: Katia Negri

 [katia.negri@ialombardia.it](mailto:katia.negri@ialombardia.it)

DURATA CORSO

**68 ORE**

QUOTA ISCRIZIONE

**Gratuito**

FINANZIABILE

> LEGGI LA SCHEDA COMPLETA SU [WWW.IALOMBARDIA.IT](http://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 .

## ALTRE INFO

LIVELLO: BASE

DESTINATARI: Tutti/e

REQUISITI: Disoccupati domiciliati in Lombardia , iscritti al Centro per l'impiego, over 30 anni

NUM. MIN / MAX PARTECIPANTI:  
10/20

## 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.

> LEGGI LA SCHEDA COMPLETA SU [WWW.IALOMBARDIA.IT](http://WWW.IALOMBARDIA.IT)