



CORSO FPD 280 ORE PER ISCRITTI AL COLMIRATO

ADDETTO AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, SEGRETERIA E HELP DESK

DURATA: 280 ORE (90 DI STAGE)

REQUISITI: ISCRIZIONE AL COLLOCAMENTO MIRATO L.68/9

TITOLO RILASCIATO: VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE

Il corso è gratuito.

Sede:

Forma-re-te sede Giordano C.so Novara, 96-10152 Torino

PREISCRIZIONI IN SEDE OPPURE SUL NOSTRO SITO WWW.FORMA-RE-TE.IT

OBIETTIVI, FIGURA PROFESSIONALE, PROSPETTIVE OCCUPAZIONALI:

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti competenze di base, trasversali e tecnico-operative utili per inserirsi in contesti lavorativi legati ai servizi di front office, segreteria, accoglienza utenti e help desk di primo livello.

Il percorso è pensato per favorire l'inclusione lavorativa di persone che necessitano di rafforzare le proprie competenze professionali e relazionali, attraverso un approccio pratico, graduale e orientato al lavoro. I partecipanti saranno accompagnati nell'acquisizione di abilità spendibili in uffici, enti pubblici e privati, cooperative, associazioni, strutture formative, servizi al cittadino, aziende e realtà del terzo settore.

Durante il corso verranno affrontati i principali compiti dell'addetto all'accoglienza e alla segreteria: ricezione dell'utenza, gestione delle telefonate, smistamento delle comunicazioni, utilizzo della posta elettronica, organizzazione di appuntamenti, supporto alla compilazione di moduli, archiviazione di documenti cartacei e digitali, gestione di semplici attività amministrative e collaborazione con il personale interno.

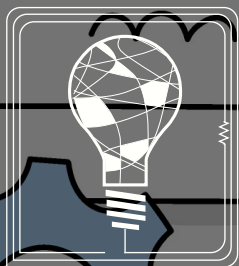
Una parte del percorso sarà dedicata alle attività di help desk di primo livello, con particolare attenzione all'ascolto della richiesta, alla raccolta delle informazioni, alla registrazione del problema, all'orientamento dell'utente e all'eventuale inoltro della segnalazione al referente competente. Verranno sviluppate competenze comunicative, capacità di problem solving, gestione dello stress, rispetto delle procedure e cura della relazione con l'utente.

Il corso prevede l'utilizzo di strumenti digitali di base, come videoscrittura, fogli di calcolo, posta elettronica, calendari condivisi, archiviazione cloud e semplici piattaforme di gestione richieste. Saranno inoltre trattati i principi fondamentali di privacy, riservatezza, correttezza professionale, pari opportunità e comportamento adeguato nei luoghi di lavoro.

La metodologia didattica sarà prevalentemente laboratoriale e inclusiva, con esercitazioni pratiche, simulazioni di accoglienza, role playing, casi guidati, attività individuali e di gruppo. L'obiettivo è permettere ai partecipanti di sperimentare situazioni vicine alla realtà lavorativa e di acquisire maggiore autonomia, sicurezza e consapevolezza del proprio ruolo.

Al termine del percorso, i partecipanti saranno in grado di collaborare nelle attività di accoglienza, segreteria e help desk, gestendo semplici comunicazioni, documenti, richieste dell'utenza e attività organizzative di base, con un comportamento professionale, rispettoso e orientato alla qualità del servizio.

Alla fine del corso sarà cura dell'agenzia "forma-re-te" inviare i nominativi degli/delle allievi/e alle aziende o enti di interesse per la figura professionale.



forma-re-te



DESTINATARI

Giovani e Adulti con
disabilità (minimo 18
anni) iscritti al
collocamento mirato



SELEZIONE

Colloquio
motivazionale di
orientamento



TITOLO DI STUDIO
RICHIESTO

Licenza media



FREQUENZA

Diurno: è previsto
l'obbligo di frequenza



INIZIO PRESUNTO
Primavera 2026