

CORSI DI FORMAZIONE GRATUITI (Dote Unica Lavoro)

1)

- **ADDETTO AL CUSTOMER CARE** corso svolto online
- Durata: 8 ore da svolgere dalle ore 9 alle ore 13 o dalle ore 14 alle ore 18

- **CONTENUTI:**

La relazione con il cliente: comunicazione, negoziazione, ascolto attivo
La relazione con il cliente – Simulazioni
Mappa dell'empatia e fasi di gestione del reclamo
La gestione del reclamo – Simulazioni
Test di verifica e chiusura

2)

- **OPERATORE DI UFFICIO CON OFFICE BASE** → 10 ore da svolgere online (dalle ore 9 alle ore 13 o dalle ore 14 alle ore 18)

CONTENUTI:

Panoramica sul pacchetto Office e dettaglio su Word: Strumenti di lavoro · I menu e le schede della barra multifunzione · Creare e modificare un documento · Formattare un document
Word: Elaborare un testo formattato in autonomia · Utilizzo degli stili · Inserimento di oggetti nel testo
Power Point: Strumenti di lavoro · I menu e le schede della barra multifunzione · Creare una presentazione · Animazioni e transizioni · Utilizzo di modelli
Internet e posta elettronica, strumenti di condivisione dati
Test di verifica e chiusura

3)

- **OPERATORE DI UFFICIO CON OFFICE EXCEL** → 10 ore per DUL da svolgere online (dalle ore 9 alle ore 13 o dalle ore 14 alle ore 18)

Panoramica sul pacchetto Office e dettaglio su Excel: Il foglio di lavoro, La barra multifunzione.
Funzionalità delle schede, Righe, colonne, Formattazione
Funzioni e formule principali
Grafici e tabelle
Test di verifica e chiusura