

Programma Didattico

Corso Professionale: “ Operatore di Cassa e Addetto Front Office”

- **LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO - D.Lgs. 81/08 (Parte generale):**

Concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro; Il quadro normativo in materia di sicurezza del lavoro e la responsabilità civile e penale; I concetti di pericolo, rischio, danno, cosa si intende per d’infortunio, malattia professionale e “near miss” e concetti di prevenzione protezione; L’organizzazione della prevenzione aziendale; La tutela delle lavoratrici madri e dei lavoratori minorenni; I dispositivi di protezione individuale e la segnaletica di sicurezza; L’informazione e la formazione dei lavoratori; Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; Gli organi di vigilanza, di controllo e assistenza nei rapporti con le aziende.

- **CUSTOMER SERVICE E RELAZIONE CON IL CLIENTE:**

Il profilo del cliente; La relazione con il cliente; La gestione strategica del cliente: principi del customer relationship management (CRM); Modelli e tecniche di customer care e fidelizzazione del cliente in ottica di Customer satisfaction; Programmi di fedeltà clienti; La soddisfazione e la fidelizzazione del cliente; La qualità del servizio; Il ruolo dell’addetto al customer service.

- **PROCEDURE DI CASSA, DI FRONT OFFICE E DI POST VENDITA:**

Il registratore di cassa e le sue funzioni; I principali registratori di cassa (touch screen, con tasti, scanner e lettore ottico) guida all’utilizzo; Tenere scrittura delle operazioni effettuate; Modalità di incasso e corrispettivi; Verifica dei fondi cassa, conteggi e gestione delle differenze di cassa; Procedure da seguire in caso di controversia con cliente su resto; Procedure di back office e relazione con il cliente; Emettere o controllare fatture; Procedure di buoni e resi in base alla normativa vigente; Servizio di Post Vendita; Garanzia legale e garanzie accessorie; Procedura Raee.

- **COMUNICAZIONE:**

Definizione di comunicazione; Le teorie sulla comunicazione; Il feed-back e la sua importanza; La comunicazione verbale; La comunicazione non verbale; Stili di comunicazione ed assertività; Relazioni efficaci: teoria e applicazioni della PNL; Utilizzare le proprie capacità espressive e linguistiche; Come adeguare lo stile della propria comunicazione all’interlocutore.

- **COMPETENZE TRASVERSALI E SVILUPPO DEL PROPRIO POTENZIALE:**

Sviluppare il proprio potenziale e il pensiero positivo; Le competenze trasversali; Gli stili di leadership; Strategie di gestione dello stress.