



# Operatore segretariale

SEP 24 - Area comune | EQF: 3 | Attestato rilasciato: qualifica professionale | 200 ore

# Operatore segretariale

SEP 24 – Area comune | EQF: 3 | Attestato rilasciato: qualifica professionale | 200 ore

L'operatore segretariale è in grado di organizzare e gestire attività di segreteria nei diversi aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, valutando e gestendo le priorità e le esigenze espresse. In particolare, cura i flussi comunicativi in entrata e in uscita, l'agenda delle funzioni direttive di riferimento, il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'organizzazione di riunioni e trasferte di lavoro, le attività di accoglienza e corrispondenza. L'ampiezza delle sue mansioni varia in relazione alle dimensioni dell'organizzazione e alla presenza di altre figure amministrative.

## Competenza digitale associata:

Gestire dati, informazioni e contenuti digitali | Interagire attraverso le tecnologie digitali.

## DESCRIZIONE ESIGENZA

L'analisi preliminare condotta da Formamentis presso le aziende partner ha evidenziato la necessità di qualificare una figura professionale trasversale a diversi settori economici in grado di gestire le informazioni aziendali in un contesto evolutivo scandito dalla digitalizzazione dei processi. Le aziende hanno evidenziato il fabbisogno professionale di profili in grado di gestire le operazioni di ufficio, archiviazione ed elaborazione di documenti e pratiche amministrative e di padroneggiare i principali applicativi informatici per le attività di segreteria e gestione delle corrispondenze aziendali, in funzione delle nuove tecnologie digitali.

## SEZIONE UC

Unità di competenza in uscita riferibili al Profilo professionale presente nel Repertorio Professionale: Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza; Cura delle funzioni di segreteria; Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio. Competenze in uscita riferibili al DigComp 2.1: Gestire dati, informazioni e contenuti digitali; Interagire attraverso le tecnologie digitali.

## PROGRAMMA FORMATIVO

- La funzione dell'operatore segretariale nel contesto della digitalizzazione aziendale
- Principi di organizzazione aziendale: processi, ruoli, funzioni
- Elementi di amministrazione aziendale
- Tecniche di comunicazione efficace e relazione con il cliente
- Tecniche di pianificazione e time management
- Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti
- Funzionalità e caratteristiche del centralino
- Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni
- Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata
- Tecniche di archiviazione dei materiali
- Struttura e criteri di redazione di testi
- strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura: lettere commerciali, newsletter, annunci, report
- Procedure di accettazione della corrispondenza
- Procedure di spedizione del materiale
- Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento
- Raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata
- Supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi
- Utilizzo principali piattaforme per videoconferenze
- Modulistica di tipo bancario e assicurativo