

ALFABETIZZAZIONE LINGUISTICA E INFORMATICA PER GIOVANI IMMIGRATI

COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA GESTIONE DELL'UFFICIO: PRIMO LIVELLO

1. saper fare una telefonata e rispondere al telefono
2. gestione/invio/ricezione fax
3. utilizzo fotocopiatrice
4. invio e-mail
5. organizzazione archivio
6. smistamento posta
7. inserimento dati nel database

1. SAPER RISPONDERE AL TELEFONO

Fare una telefonata

Ricezione telefonata:

- il destinatario non c'è
- passare una telefonata
- l'interno è occupato: richiamare più tardi o lasciare un messaggio
- rispondere a domande specifiche
- richiamare più tardi

2. GESTIONE/INVIO/RICEZIONE FAX

- mittente/ricevente
- come inviare un fax
- ricezione e stampa fax
- la copertina
- richiamare più tardi

3. LA FOTOCOPIATRICE

- accensione/spengimento
- diversi formati: A3 e A4
- singole fotocopie
- fascicolare i documenti
- fronte/retro
- fotocopia a libro
- da fronte retro a due fogli singoli
- ingrandire e ridurre
- il cassetto manuale

4. INVIO/RICEZIONE E-MAIL

- mittente/ricevente
- rubrica/mailling list
- scrivere un'e-mail
- oggetto
- allegato/i
- opzioni

5. CATALOGAZIONE/ARCHIVIO DOCUMENTI

- organizzazione di un faldone
- indice documenti
- il protocollo

LA TELEFONATA

- Fare di una telefonata: chiedere di qualcuno

Pronto? Buongiorno chiamo dal.....avrei bisogno di parlare con il Dott....o la Dott.ssa.....
Non c'è? Posso lasciare un messaggio?
Posso richiamare a che ora?

- Ricezione di una telefonata: il destinatario non c'è

Pronto Cidi buongiorno
Buongiorno sono.....avrei bisogno di parlare con.....
Mi spiace ma.....non è in sede: lo troverà nel pomeriggio.....vuole lasciare un messaggio?

Note: quando si risponde al telefono e non si passa la telefonata si deve prendere nota di chi ha chiamato, per chi era la telefonata e eventualmente il numero del telefono e il motivo della chiamata.

- Ricezione di una telefonata: passare una telefonata

Pronto Cidi buongiorno
Buongiorno sono.....avrei bisogno di parlare con.....
Un attimo prego

Note: quando si deve passare una telefonata bisogna farsi dire il motivo della chiamata

- Ricezione di una telefonata: l'interno richiesto è occupato

Pronto Cidi buongiorno
Buongiorno sono.....avrei bisogno di parlare con.....
Un attimo pregomi spiace ma l'interno è occupato: preferisce richiamare e lasciare un messaggio?

Note: quando l'interno è occupato bisogna prendere nota del nominativo del chiamante, del suo numero di telefono e del motivo della chiamata

- Ricezione di una telefonata: rispondere a domande specifiche

Pronto Cidi buongiorno
Buongiorno sono.....avrei bisogno di avere informazioni sul corso.....

Note: fare riferimento al sito del Cidi per consentire di scaricare programmi, moduli di iscrizione, informazioni varie, (www.cidimi.it oppure www.cidimi.it/formazione)

- Ricezione di una telefonata:

Pronto Cidi buongiorno
Buongiorno sono.....avrei bisogno di avere informazioni sul corso.....

Note: fare riferimento al sito del Cidi per consentire di scaricare programmi, moduli di iscrizione, informazioni varie, (www.cidimi.it oppure www.cidimi.it/formazione)

PRENDERE NOTA DEL CHIAMANTE

Chi è? Nome e cognome, ente,.....

Per chi è la telefonata.....

Ha lasciato un messaggio.....

Va richiamato.....

Numero/mail.....

COMPETENZE PROFESSIONALI PER LA GESTIONE DELL'UFFICIO:

PRIMO LIVELLO

saper rispondere al telefono
gestione/invio/ricezione fax
utilizzo fotocopiatrice
invio e-mail
organizzazione archivio
smistamento posta
inserimento dati nel database

Requisiti di base acquisiti:

Diversi livelli di comunicazione:

- Rispondere in modo corretto ed esauritivo al telefono
- lettere
- mail
- fax

Gestione attività base di un ufficio:

Gestione corrispondenza,
organizzazione e gestione appuntamenti,
gestione archivio,
fotocopie,
fax,
organizzazione dati e inserimento nel database,