



## ***CORSO DI SPECIALIZZAZIONE ADDETTO FRONT E BACK OFFICE***

### **La Scuola**

PFORM s.r.l., Scuola di Alta Formazione Manageriale con sede a Salerno, è certificata secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione dei servizi di formazione in ambito professionale e orientamento in ambito scolastico.

Associata a Confindustria Salerno e all'ASITOR, Associazione Italiana per l'Orientamento, Pform è accreditata Forma.Temp, codice accreditamento 0768.1210, per l'erogazione di corsi volti alla formazione dei lavoratori in somministrazione con contratto a tempo determinato e in fase di accreditamento alla Regione Campania, codice organismo 01685/12/08.

Seppur da pochi anni sul mercato, Pform ha saputo coniugare professionalità, etica ed orientamento al mercato del lavoro raggiungendo risultati apprezzabili, testimoniati dai propri allievi e dai numerosi interlocutori aziendali ed istituzionali, tra i quali l'Istituto Universitario di Mediazione Linguistica di Varese, con i quali si confronta quotidianamente. La *mission* di Pform riguarda innanzitutto il valore della persona e la sua crescita. Obiettivo primario è quello di fornire risposte significative ed efficaci ai diversi fabbisogni di sviluppo delle professionalità ed erogare servizi formativi e consulenziali altamente competitivi, innovativi e qualificati.

### **Obiettivi e Sbocchi Professionali**

Il Corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti le competenze necessarie per la gestione ottimale del front/back di aziende, enti e strutture turistiche e ricettive. In primo luogo il Corso è finalizzato all'apprendimento e allo sviluppo delle competenze comunicative e relazionali. Chi opera al front office infatti ricopre un ruolo strategico poiché i clienti associano l'immagine dell'azienda alla persona che li accoglie sia al telefono che di persona. Le richieste, così come i reclami, se negoziati con efficacia, possono diventare un'opportunità per rafforzare e migliorare il rapporto con il cliente. In secondo luogo il Corso è stato progettato per fornire gli strumenti necessari per operare a 360 gradi nel back office gestendo le pratiche amministrative e la piccola contabilità (registrazione e archiviazione fatture e prima nota). I corsisti troveranno collocazione nelle reception di alberghi o altre strutture ricettive di alto livello e nella segreteria di aziende, società di consulenza, studi professionali e pubblica amministrazione.

## **Metodologia didattica**

La metodologia didattica usata in Pform è caratterizzata da uno stile teorico-pratico. Le lezioni, infatti, sono composte da una prima parte teorica, pensata per consentire agli allievi di acquisire la terminologia utilizzata nel marketing e le conoscenze tecnico-specialistiche reali, e da una seconda parte volta a mettere in pratica sin da subito quanto appreso teoricamente. L'allievo è chiamato a partecipare attivamente alle giornate formative ponendosi come attore e non spettatore del proprio processo di apprendimento. Obiettivo è consentirgli di sviluppare le tre dimensioni dell'esperienza formativa efficace: il sapere, il saper fare e il saper essere.

## **Materiale didattico**

Pform fornirà ai propri discenti tutto il materiale didattico necessario per seguire passo dopo passo tutta la fase teorica in aula. Oltre alle dispense e alle slide predisposte ad hoc da ciascun docente per ogni giornata di lezione, Pform metterà a disposizione una completa bibliografia di testi e manuali del settore che rappresenteranno utili strumenti per completare il bagaglio culturale nelle materie oggetto del Corso.

## **Articolazione del Corso**

Il Corso sarà avviato al raggiungimento di un numero di almeno 7 allievi. Le lezioni si terranno 2 volte a settimana dalle ore 14:30 alle ore 18:30, per un totale di 48 ore d'aula. Il Corso si chiude con un test di verifica finale voluto per valutare l'apprendimento degli allievi. La sede delle lezioni è la Galleria Mediterraneo, via San Leonardo 52, Salerno.

## **Docenti**

Costituito da commercialisti, consulenti aziendali, direttori di albergo, esperti delle risorse umane, esperti informatici, il corpo docente è in grado di garantire, oltre ad un'accurata ed attenta teoria degli argomenti, anche una validissima e concreta esperienza pratica.

## **Modalità di partecipazione**

Il Corso è a numero chiuso. La partecipazione è subordinata allo svolgimento di un colloquio individuale volto a comprendere e valutare il grado di conoscenza della materia e di motivazione a partecipare al corso. Per prenotare il proprio colloquio selettivo/informativo è necessario inviare il proprio curriculum vitae a [segreteria@pform.it](mailto:segreteria@pform.it) indicando nell'oggetto della email "Candidatura Corso Front/Back Office". In sede di colloquio i candidati sono invitati a portare con sé il curriculum vitae e una foto tessera.

## **Quota di partecipazione**

La quota di partecipazione al Corso, comprensiva di materiale didattico, test di verifica finale e attestato di partecipazione, è di Euro 400,00 + IVA

## **Modalità di pagamento**

Acconto del 10% al momento dell'iscrizione. Il restante importo sarà suddiviso in 4 rate mensili. Sono previste diverse agevolazioni per venire incontro alle esigenze di tutti i partecipanti.

## **Attestati**

Alla fine della fase d'aula verrà rilasciato l'Attestato di partecipazione al Corso di Specializzazione in Addetto al Front e Back Office.

## ***Programma del Corso***

### ***1. LA COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE***

- ✓ Il front office
- ✓ La comunicazione interpersonale: verbale, non verbale e paralinguistica
- ✓ La comunicazione efficace
- ✓ L'empatia
- ✓ Gli stili di comunicazione
- ✓ La comunicazione assertiva nella gestione del cliente
- ✓ La comunicazione telefonica

### ***2. CONTABILITA' DI BASE***

- ✓ Incasso dei conti e relativa emissione di fatture/ricevute
- ✓ La fattura: definizione e descrizione
- ✓ L'aliquota IVA
- ✓ Il documento di trasporto
- ✓ Ricevuta e scontrino fiscale
- ✓ Il registro dei corrispettivi
- ✓ La prima nota cassa
- ✓ Strumenti di pagamento: bonifico, assegno, traveller's cheque, carta di credito, bancomat

### ***3. LA NORMATIVA PRIVACY E LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO***

- ✓ La normativa privacy: d. lgs. 196/2003
- ✓ Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro: d. lgs. 81/08

### ***4. LA GESTIONE DEL FRONT E BACK OFFICE ALBERGHIERO***

- ✓ Il receptionist
- ✓ La gestione della prenotazione: modalità di prenotazione, il planning, tecnica dell'overbooking
- ✓ Il ciclo cliente: la registrazione, la compilazione del modulo Istat C/59, la maincourante
- ✓ I rapporti con le agenzie viaggi: il voucher

## **5. INFORMATICA**

- ✓ Il pacchetto MS Office
- ✓ Internet e posta elettronica

## **6. TEAM BUILDING**

- ✓ Le azioni di team building
- ✓ Le dinamiche di gruppo
- ✓ Il lavoro in gruppo
- ✓ Il lavoro per obiettivi

## **7. SELF MARKETING/ORIENTAMENTO AL LAVORO**

- ✓ Tecniche di ricerca attiva del lavoro
- ✓ La redazione del curriculum vitae
- ✓ Il colloquio individuale (simulazioni)
- ✓ Il colloquio di gruppo (simulazioni)

## ***I punti di forza dei Corsi Pform***

### **Career service**

Gli allievi vengono supportati, mediante colloqui individuali, nell'individuazione delle collocazioni professionali più idonee in base alle proprie esigenze, attitudini e capacità, nella promozione di sé, e infine guidati alla corretta redazione del curriculum vitae e preparati ai colloqui di selezione. I servizi di orientamento e di placement offerti dalla Pform sono costantemente vicini sia alle esigenze degli allievi sia alle richieste del mercato del lavoro su tutto il territorio nazionale.

### **Sede didattica**

La sede didattica rispetta la normativa antinfortunistica, le norme in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (d.lgs. 81/2008 e successive modifiche), di prevenzione incendi e abbattimento delle barriere architettoniche. L'aula ove si svolgeranno le lezioni è attrezzata con 15 postazioni di studio, una lavagna a fogli mobili, PC portatile e videoproiettore. La struttura è dotata di altre due aule idonee allo svolgimento delle attività di gruppo. Pform mette a disposizione degli allievi testi e manuali legati al settore delle risorse umane; CD-rom; abbonamenti a quotidiani, periodici e riviste. Per la lettura del materiale bibliografico, l'approfondimento e lo studio, gli allievi possono usufruire degli spazi messi a disposizione da Pform durante tutta la settimana secondo gli orari di ufficio.

## **Professionalità della Scuola**

Pform, ente certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione di servizi formativi in ambito professionale e per i servizi di orientamento in ambito scolastico, associato a Confindustria Salerno e all'ASITOR, Associazione Italiana per l'Orientamento, in fase di accreditamento alla Regione Campania e accreditato Forma.Temp, opera con professionalità non solo nell'Alta Formazione Manageriale, ma anche nella formazione aziendale e nell'orientamento scolastico e professionale. Lo staff della Pform è composto da: Consulenti delle Risorse Umane (selezionatori e formatori senior), Orientatori Professionali riconosciuti dal Ministero dell'Istruzione, Psicologi clinici e del lavoro, Progettisti per la formazione finanziata e per i progetti europei, Docenti Universitari, Docenti Madrelingua per i corsi di lingue, Consulenti del Lavoro, Commercialisti, e Avvocati.

## **Centralità dell'allievo**

L'attività formativa pone al centro l'allievo ed è strutturata in maniera tale da valorizzarne le capacità individuali, potenziarne i talenti, metterne in risalto le qualità, in particolare quelle di collaborazione e leadership. Tutte le attività della Scuola tengono conto delle esigenze professionali e umane di ciascun allievo. Partecipare ad un Corso Pform significa non solo frequentare un corso, ma vivere un'esperienza formativa e umana in un ambiente stimolante al fianco di persone motivate.

## **E dopo...?**

Pform ha creato il Network Pform, un centro formato da docenti, da professionisti, allievi ed ex-allievi, attraverso il quale condividere e scambiare informazioni ed aggiornamenti riguardanti il mondo del lavoro e della formazione. Far parte di questo network dà la possibilità a tutti i partecipanti del Master e dei vari corsi targati Pform di avere una serie di vantaggi e agevolazioni su tutte le attività di formazione e di consulenza del nostro Ente.

## **Tra i servizi offerti da Pform ricordiamo**

Area Consulenza:

Consulenza contabile, legale e del lavoro

Orientamento professionale per giovani diplomati e laureati

Pianificazione economico finanziaria dedicata sia ai privati che alle imprese

Area Formazione:

Master post-laurea

Seminari ad hoc

Corsi professionali e di Lingue

Tutto ciò garantirà continuità nel rapporto con tutta l'utenza, poiché per Pform non siete un numero ma persone.

I nostri discenti hanno la garanzia di rappresentare il punto centrale della nostra società, da seguire e accompagnare per mano verso quello che è l'obiettivo Pform: Formare i Professionisti del futuro.

**Pform. Ti aiutiamo a creare il tuo futuro perché da questo dipende il nostro.**