



Allegato 2 - Formazione non Formale “Attività svolte dall’apprendista in azienda”

Allegato al piano formativo individuale



ADDETTA/O ALLA SEGRETERIA

Area Di Attività	Attività ¹	1°	2°	3°	4°
GESTIRE LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	Raccogliere, smistare, passare dati ed informazioni verificandone la completezza				
	Gestire le comunicazioni telefoniche				
	Gestire le comunicazioni scritte : lettere, memorandum, ecc.				
	Utilizzare il centralino per smistare e passare le telefonate				
	Gestire la rubrica telefonica				
	Rapportarsi con i diversi ruoli all’interno dell’azienda				
	Ricevere clienti/visitatori con una adeguata modalità di relazione secondo i canoni prescelti dall’immagine aziendale				
	Curare la propria immagine adattandola allo standard aziendale				
	Verificare la comprensione dell’interlocutore e reimpostare la comunicazione adattandola all’interlocutore sulla base del feedback effettuato				
	Utilizzare modelli predisposti con strumenti informatici				
	Fissare e confermare gli appuntamenti, controllandone la fattibilità				
	Riconoscere e interpretare un reclamo				
	Gestire i reclami riconoscendo e interpretando le loro caratteristiche				
	Tenere aggiornati i colleghi sul lavoro svolto e aggiornarsi sul lavoro svolto dai colleghi				
	Adottare un comportamento in grado di assicurare la customer satisfaction				
COMUNICARE IN LINGUA STRANIERA	Fare una semplice telefonata in lingua				
	Ricevere una telefonata in lingua				
	Smistare una telefonata in lingua				
	Comprendere telefonate e comunicazioni semplici in lingua				
	Fornire informazioni in lingua straniera				
	Comunicare semplici informazioni in lingua				
	Comprendere le comunicazioni in lingua				
	Ricevere clienti o visitatori stranieri utilizzando formule convenzionali				

INSERIRE IN OGNI CASELLA LA **LETTERA** CHE INDICA SE E COME L’APPRENDISTA HA SVOLTO L’ ATTIVITÀ:

- A** – ha eseguito l’attività in totale affiancamento e sotto la guida continua del tutore
- B** – ha eseguito l’attività in parziale affiancamento e dopo aver acquisito le indicazioni operative
- C** – ha eseguito l’attività in totale autonomia
- D** – ha eseguito l’attività trovando soluzioni innovative o non routinarie

INVIARE AL SOGGETTO FORMATIVO ACCREDITATO DI RIFERIMENTO E ALL’APPRENDISTA

¹ Rispetto all’elenco di attività proposte è possibile integrarle e/o ridurle in riferimento all’effettivo processo produttivo e/o di erogazione di servizi

Area Di Attività	Attività	1°	2°	3°	4°
UTILIZZARE TECNOLOGIE INFORMATICHE	Gestire autonomamente il proprio pc				
	Utilizzare videoscrittura				
	Disporre un testo secondo gli standard richiesti				
	Digitare e disporre secondo un modello adeguato le comunicazioni scritte				
	Controllare errori ortografici, di forma o di impostazione di una comunicazione scritta				
	Utilizzare agenda elettronica				
	Creare e modificare tabelle				
	Creare etichette e lettere tipo con stampa-unione				
	Utilizzare la posta elettronica				
	Utilizzare strumenti e dati condivisi				
	Controllare la qualità del lavoro e correggere eventuali errori di inserimento e di impostazione				
	Utilizzare intranet, gestire e condividere dati e strumenti (stampante, scanner)				
	Utilizzare internet per semplici ricerche				
SVOLGERE FUNZIONI OPERATIVE	Predisporre ed archiviare dati e materiali				
	Inserire dati in un archivio elettronico già predisposto				
	Aggiornare archivi				
	Smistare la corrispondenza				
	Protocollare				
	Comprendere il documento di spedizione e controllare il rispetto delle condizioni contrattuali				
	Controllare la congruenza tra documento e spedizione				
	Gestire rapporti con i corrieri				
	Effettuare semplici operazioni postali e bancarie				
	Compilare bollettini e conti correnti, vaglia, modulistica di spedizione, telegrammi				
	Compilare distinte di versamento, bonifici, assegni bancari e ricevute bancarie				
	Applicare procedure ISO 9000 di competenza				
	Dimostrare precisione e cura nella compilazione dei moduli e nella esecuzione delle procedure				
	Eseguire operazioni bancarie di routine				
	Gestire le scorte di cancelleria ed effettuare acquisti				
	Gestire la piccola cassa				
	Controllare la correttezza dei dati, delle operazioni, il rispetto delle procedure da archiviare				
Attivare interventi correttivi dove necessario					
<i>Eventuale ulteriore Area di attività</i>					

INSERIRE IN OGNI CASELLA LA **LETTERA** CHE INDICA SE E COME L'APPRENDISTA HA SVOLTO L' ATTIVITÀ:

- A** – ha eseguito l'attività in totale affiancamento e sotto la guida continua del tutore
- B** – ha eseguito l'attività in parziale affiancamento e dopo aver acquisito le indicazioni operative
- C** – ha eseguito l'attività in totale autonomia
- D** – ha eseguito l'attività trovando soluzioni innovative o non routinarie

