

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Addetto amministrativo segretariale
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<ul style="list-style-type: none"> • 82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio • 82.11.02 - Gestione di uffici temporanei, uffici residence • 82.19.01 - Spedizione di materiale propagandistico, compilazione e gestione di indirizzi • 82.19.09 - Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio • 82.99.91 - Servizi di stenotipia
Area professionale	SERVIZI COMMERCIALI
Sottoarea professionale	Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese)
Descrizione	L'Addetto amministrativo segretariale è una figura professionale con mansioni esecutive in grado di eseguire, anche con strumenti informatici, compiti legati alle attività di segreteria e di front office, relazionandosi con gli altri uffici del proprio contesto lavorativo e con l'esterno. Opera su procedure ordinarie predeterminate e, nell'ambito delle proprie mansioni, agisce con un discreto livello di autonomia e di controllo del proprio lavoro. L'Addetto amministrativo segretariale, utilizzando gli strumenti e le attrezzature di segreteria di uso corrente, si occupa in particolare di gestire i flussi informativi, utilizzare tecniche di comunicazione, elaborare e archiviare lettere commerciali, modulistica di segreteria e semplici documenti amministrativi.
Livello EQF	2
Certificazione rilasciata	QUALIFICA
Processo di lavoro caratterizzante la figura	SEGRETERIA E FRONT OFFICE <ul style="list-style-type: none"> • A - Applicazione di tecniche di segreteria • B - Elaborazione di documentazione amministrativa

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
<p>A - Applicazione di tecniche di segreteria ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acquisizione, classificazione e protocollo di comunicazioni in arrivo e in partenza ● Gestione della corrispondenza in arrivo e partenza ● Ricerca di dati e di informazioni consultando fonti informative interne ed esterne ● Comunicazione telefonica e telematica ● Redazione di lettere commerciali in lingua italiana 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 - Collaborare alla gestione dei flussi informativi
<p>B - Elaborazione di documentazione amministrativa ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Compilazione di documentazione amministrativa sulla base di specifiche indicazioni ● Compilazione di documentazione riferita a pagamenti e riscossioni ● Tenuta delle scritture elementari (banca, cassa, partitari clienti/fornitori) ● Predisposizione di report 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2 - Collaborare alla gestione amministrativa

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
<ul style="list-style-type: none"> ● 1 - Collaborare alla gestione dei flussi informativi ● 2 - Collaborare alla gestione amministrativa

COMPETENZA N. 1

Collaborare alla gestione dei flussi informativi

ABILITA' MINIME

- Riconoscere il contesto organizzativo di riferimento
- Interpretare le richieste dell'interlocutore
- Interagire nelle fasi di comunicazione verbale, telefonica, telematica, riferite al processo di accoglienza
- Predisporre la corrispondenza commerciale
- Individuare tecniche per la raccolta, classificazione, archiviazione delle informazioni e dei documenti

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di archiviazione
- Corrispondenza commerciale
- Tecniche di segreteria
- Funzionalità del software applicativo d'ufficio

COMPETENZA N. 2

Collaborare alla gestione amministrativa

ABILITA' MINIME

- Riconoscere i processi e le procedure del contesto lavorativo
- Riconoscere i fatti di gestione
- Identificare i principali documenti amministrativi
- Adottare procedure manuali ed informatizzate per la redazione di documenti amministrativi

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di tecnica commerciale
- Strumenti di incasso e pagamento
- Elementi di organizzazione aziendale