

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	Addetto amministrativo segretariale
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 82.11.01 - Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio</li> <li>• 82.11.02 - Gestione di uffici temporanei, uffici residence</li> <li>• 82.19.01 - Spedizione di materiale propagandistico, compilazione e gestione di indirizzi</li> <li>• 82.19.09 - Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio</li> <li>• 82.99.91 - Servizi di stenotipia</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	SERVIZI COMMERCIALI
<b>Sottoarea professionale</b>	Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese)
<b>Descrizione</b>	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.
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Certificazione rilasciata</b>	QUALIFICA
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	SEGRETERIA E FRONT OFFICE <ul style="list-style-type: none"> <li>• A - Applicazione di tecniche di segreteria</li> <li>• B - Elaborazione di documentazione amministrativa</li> </ul>

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

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

## 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