



- procedure di gestione dei reclami
- tecnica bancaria
- tecniche di comunicazione efficace

Modulo 2: Gestione delle operazioni di apertura/chiusura sportello bancario

- caratteristiche e modalità dei servizi bancari
- cenni di economia bancaria
- elementi di informatica
- procedure di calcolo
- tecnica bancaria

Modulo 3: Esecuzione delle operazioni di sportello bancario

- caratteristiche di prodotti bancari e finanziari
- cenni di economia bancaria
- normativa in materia antimafia e anticorruzione
- normativa in materia di antiriciclaggio
- normativa in materia di privacy
- nozioni di contabilità bancaria
- nozioni di matematica finanziaria

Modulo 4: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

- criteri e metodi per la valutazione dei rischi
- legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
- metodi di sorveglianza
- misure generali di tutela
- organi di vigilanza, controllo, assistenza

Modulo 1: Accoglienza ed assistenza alla clientela in istituti bancari

Modulo 2: Gestione delle operazioni di apertura/chiusura sportello bancario

Modulo 3: Esecuzione delle operazioni di sportello bancario

Modulo 4: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Dettaglio

Modulo 1: Accoglienza ed assistenza alla clientela in istituti bancari

- caratteristiche e modalità dei servizi bancari
- cenni di economia bancaria

- principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
- principali rischi legati all'uso di attrezzature
- procedure di emergenza e primo soccorso
- uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale