

## ➤ Profesjonalny sekretariat

### Cel szkolenia

Przygotowanie sekretarki/asystentki do profesjonalnej obsługi i prowadzenia sekretariatu poprzez poznanie specyfiki pracy biurowej, doskonalenie metod komunikacji interpersonalnej i technik współpracy. Szkolenie ma też na celu zapoznanie z technikami i zasadami tworzenia pism oraz umiejętnego posługiwania się pakietem biurowym.

### Korzyści

Lepsze planowanie, organizowanie i efektywniejsze wykorzystywanie czasu. Właściwsze dobieranie form komunikowania się z współpracownikami i klientami. Nabycie umiejętności dobrego kontaktu przez telefon.

### Program

#### ➤ Dzień I i II

##### **Sekretariat „wizytówką oraz sercem” firmy**

- miejsce sekretariatu w strukturze organizacyjnej firmy
- rola sekretariatu w sprawnym funkcjonowaniu przedsiębiorstwa
- zakres odpowiedzialności i kompetencji osób zarządzających sekretariatem
- na czym polega profesjonalizm funkcjonowania sekretariatu?

##### **Komunikacja interpersonalna - efektywne porozumiewanie**

- rozwijanie umiejętności komunikacji dla zwiększenia efektywności pracy
- komunikacja jako podstawowy składnik interakcji pomiędzy ludźmi
  - komunikacja werbalna i niewerbalna
  - poziomy komunikacji
  - bariery zewnętrzne i wewnętrzne efektywnej komunikacji
  - czynniki zwiększające efektywność komunikowania
- umiejętności w zakresie komunikacji
  - prowadzenie rozmowy, słuchanie ze zrozumieniem
  - rola pytań w procesie komunikacji
  - komunikaty konstruktywne
  - informacja zwrotna

#### ➤ Dzień III i IV

##### **Asertywność w biurze**

- istota i zasady zachowań asertywnych
- asertywność w miejscu pracy
- asertywne wyrażanie poglądów
- umiejętność wyrażania opinii
- przyjmowanie ocen i reakcja na krytykę

##### **Elementy negocjacji dla asystentek/sekretarek, czyli jak nie dać się przechytrzyć?**

- jak reagować na presję
- jak nie poddać się technikom manipulacyjnym
- jak wzbudzić i podtrzymać zainteresowanie Klienta

#### ➤ Dzień V i VI

##### **Współpraca z szefem i osobami strategicznymi w firmie**

- umiejętne przekazywanie poleceń szefa innym pracownikom
- Asystent/Sekretarz jako potencjalne źródło nieformalnej informacji (jak uniknąć niepotrzebnych konfliktów)
- etyka zawodowa Sekretarki/Asystentki

- utrzymanie prawidłowych relacji z szefem
- lista kluczowych oczekiwań szefa
- ochrona czasu pracy szefa
- efektywność w pracy asystentki
  - dobre obyczaje w pracy
  - czynniki ułatwiające dobre stosunki w pracy

#### **Biznesowe rozmowy telefoniczne - specyfika i znaczenie tej drogi informacji**

- nawiązanie dobrego kontaktu przez telefon
- przejrzystość i czytelność w rozmowie telefonicznej
- sposób mówienia - w kontaktach telefonicznych
  - intonacja, szybkość mówienia
  - modulowanie głosu, dykcja

### ➤ **Dzień VII i VIII**

#### **Zarządzanie pracą biura**

- informacja zewnętrzna i wewnętrzna
- rodzaje informacji - zbieranie, udzielanie i ich znaczenie
  - pozyskiwanie informacji
  - sekretariat jako ośrodek informacji
  - komunikowanie w procesie udzielania informacji
- dyskrecja w udzielaniu informacji, ochrona danych osobowych, ochrona informacji niejawnej

#### **Dokumentacja biurowa - zasady opracowywania, przygotowania i delegowania**

- rodzaje korespondencji biurowej
  - waga merytoryczna korespondencji - rodzaje pism
  - sporządzenie korespondencji i redagowanie dokumentów
  - kryteria podziału pism - treść, forma i ich obieg
  - prezentowanie w pismach danych liczbowych
  - opracowywanie statystyk i analiz
  - tworzenie raportów

### ➤ **Dzień IX i X**

#### **Biznesowy savoir-vivre**

- zasady pierwszeństwa
- przedstawianie, anonsowanie, umawianie - jak nie popełnić faux pas
- powitania, tytułowanie - regulacje formalne
- wymiana wizytówek, dokumentów itp. - precyzja w działaniu

#### **Kreowanie wizerunku. Szkoła makijażu i stylizacji**

- strategia budowania wizerunku
- zasady dress code'u
- rola makijażu i fryzury

#### **EGZAMIN**

#### **Metodyka prowadzenia zajęć**

Zajęcia mają charakter wykładowo-ćwiczeniowy z wykorzystaniem technik interaktywnych ćwiczeń, symulacji rzeczywistych zdarzeń, dyskusji, case study.

#### **Czas trwania szkolenia**

Szkolenie trwa 10 dni, obejmuje 80 godzin szkoleniowych realizowanych podczas sobotnio-niedzielnego zjazdu.

© Wszelkie prawa autorskie do programu i zasad organizacji szkolenia zastrzeżone.