

SEKRETARIAT XXI WIEKU

» Wprowadzenie

Stanowisko Sekretarki/Asystentki odgrywa bardzo istotną rolę zarówno w małych firmach, jak i dużych przedsiębiorstwach. Profesjonalna Sekretarka/Asystentka odpowiada między innymi za proces komunikacji i obiegu pism wewnątrz działu, w którym pracuje. Jednocześnie jest też odpowiedzialna za prowadzenie kontaktów i korespondencji z podmiotami zewnętrznymi. Dodając do tego obsługę Klientów trafiających do organizacji oraz udział w kształtowaniu wizerunku firmy śmiało można porównać jej obecność do serca, które steruje w tym przypadku przepływem informacji w przedsiębiorstwie.

Profesjonalna Sekretarka/Asystentka wraz z upływem czasu staje się przysłowiową „prawą ręką” swojego przełożonego. Łatwo sobie wyobrazić tydzień czasu bez obecności szefa w firmie, bo sprawy strategiczne można odłożyć w czasie. Niemniej jednak tydzień bez Sekretarki oznaczałby w praktyce paraliż organizacji, chyba że na jej miejscu siedziałby np. przełożony i odbierał telefony, wysyłał maile, załatwiał bieżące sprawy, kierował ruchem gości, rozdzielał korespondencję, itp.

» Szkolenie dedykowane dla:

- Sekretarek i Asystentek posiadających już pewne doświadczenie w pracy
- Sekretarek i Asystentek, które rozpoczynają pracę w sekretariacie
- Osób zajmujących stanowiska związane z prowadzeniem sekretariatu (biura) czy recepcji
- Osób zainteresowanych kreowaniem wizerunku firmy

» Celem szkolenia jest nabycie, rozwijanie i doskonalenie kompetencji koniecznych w pracy sekretarki/asystentki:

- Specyfika pracy w biurze, czyli między pracą a życiem
- W czym wyraża się profesjonalizm sekretarki/asystentki
- Ukazanie różnorodnych funkcji biura poprzez ukazanie jego miejsca, roli w kształtowaniu profesjonalnego wizerunku firmy
- Kwalifikacje i kompetencje sekretarki/asystentki, a oczekiwania przełożonego
- Organizacja pracy biura w zakresie pełnienia podstawowych funkcji: recepcyjnych, informacyjnych, komunikacyjnych, koordynacyjnych itp.
- Rola informacji w działaniu biura i jego obowiązki informacyjne
- Obowiązki recepcyjne i profesjonalna obsługa Klienta zewnętrznego, w tym klienta trudnego
- Obowiązki reprezentacyjne biura i zatrudnionych w nim osób
- Etyka i etykieta w sekretariacie/biurze

» Zagadnienia szkoleniowe

1. Specyfika pracy w biurze, czyli między pracą a życiem.

- System prawny RP
- Hierarchia aktów
- Podstawowe elementy prawa: pracy, administracyjnego, cywilnego

- Ochrona danych osobowych
- Ochrona informacji niejawnej
- Europejski Kodeks Dobrej Administracji

2. Budowanie profesjonalnego wizerunku firmy. Rola sekretariatu w kształtowaniu wizerunku firmy – sekretariat perfekcyjny.

- Pretest
- Rola sekretariatu w skutecznym funkcjonowaniu firmy
- Kształtowanie dobrego wrażenia o firmie poprzez sposób prowadzenia rozmów - zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej, sztuka prowadzenia rozmów telefonicznych i bezpośrednich
- Kształtowanie dobrego wrażenia o firmie poprzez organizację pracy własnej i szefa
- Kształtowanie dobrego wrażenia o firmie poprzez sposób przyjmowania gości, zasady savoir-vivre z elementami protokołu dyplomatycznego
- Kształtowanie wizerunku szefa i firmy z wykorzystaniem podstaw Public Relations

3. Ewolucja zawodu pracownika sekretariatu - od sekretarki do admina (czyli biurowego profesjonalisty).

- Przyczyny zmian - społeczne, kulturowe, geograficzne, techniczne, kompetencyjne
- Różnice w postrzeganiu obowiązków pracownika sekretariatu z punktu widzenia szefa i podwładnej
- Osobowość szefa i pracownika oraz wynikające stąd różnice zdań i poglądów
- Pojęcie odpowiedzialności za wykonywane zadania i określanie granic samodzielności podwładnej
- Postawy proaktywne w sekretariacie - przykłady na podstawie "Pro Active" kwartalnika EUMA
- Stawianie na podnoszenie kwalifikacji i różne formy rozwoju zawodowego

4. Organizacja pracy sekretariatu.

- Profesjonalny duet - efektywna współpraca z przełożonym, organizacja czasu pracy przełożonego (prowadzenie terminarza, harmonogram zajęć, hierarchia zadań, pojęcie "złodzieje czasu", sporządzanie notatek informacyjnych, przekazywanie informacji wewnątrz oraz na zewnątrz firmy)
- Przydatne techniki i narzędzia planowania czasu
- Udział w organizowaniu i przebiegu spotkań oraz zebrań - sprawne protokołowanie, korespondencja tradycyjna i elektroniczna
- Sprawne zarządzanie przepływem informacji i obiegiem dokumentów
- Organizacja spotkań zebrań, konferencji i wyjazdów służbowych

5. Obowiązki informacyjne sekretarek/asystentek.

- Informacja jako podstawa podjęcia decyzji, nowoczesne metody pozyskiwania informacji
- Metody skutecznego informowania, budowanie prostych i zrozumiałych komunikatów, różnice między przekazywaniem informacji a interpretacją informacji
- Różnice i podobieństwa pomiędzy komunikacją wewnętrzną, a zewnętrzną w firmie oraz elementy public relations

6. Profesjonalna obsługa Klienta zewnętrznego.

- Zasady profesjonalnej obsługi Klientów zewnętrznych firmy - zasada SET
- Typologia klientów, a systemy reprezentacji: WO, DHS, DRT
- Komunikacja niewerbalna: strefy, odzwierciedlenie, harmonizowanie
- Kontakty: inwazyjny, niedostatek, graniczny
- Identyfikowanie trudnych sytuacji i sposoby radzenia sobie z nimi/mapa trudnych sytuacji
- Typologia trudnych relacji - scenki sytuacyjne

7. Obowiązki reprezentacyjne sekretarki/asystentki.

- Autoprezentacja a reprezentacja - podobieństwa i różnice
- Sylwetka pracownika sekretariatu/asystentki w firmie
- Dresscode - postawy - klasyczna elegancja a ekstrawagancja
- Warsztat profesjonalnego wyglądu sekretarki i asystentki

8. Podsumowanie oraz post-test

» Metody i środki szkolenia

- Kamera
- Laptop i projektor multimedialny
- Materiały szkoleniowe (skrypt lub nośnik elektroniczny)
- Materiały do ćwiczeń
- Testy, kwestionariusze

» Czas trwania szkolenia

- **Szkolenie grupowe otwarte - 24 godziny** (3 dni)
- Szkolenie grupowe zamknięte - liczba godzin ustalana indywidualnie
- Warsztaty indywidualne - liczba godzin ustalana indywidualnie

» Koszt szkolenia

- **Szkolenie grupowe otwarte - 1099 PLN brutto/osoba** (VAT - zwolniony)
- Szkolenie grupowe zamknięte - cena ustalana indywidualnie
- Warsztaty indywidualne - cena ustalana indywidualnie

» Cena szkolenia obejmuje:

- Obiad
- Przerwy kawowe
- Materiały szkoleniowe
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- Pomoc i konsultacje po szkoleniu

INFORMACJE DODATKOWE

1. PROGRAM SZKOLENIA

- Prezentowany program szkolenia stanowi propozycję SUDOSKILLS i jest realizowany podczas szkoleń otwartych. W przypadku szkoleń zamkniętych oraz warsztatów indywidualnych zakres szkolenia jest modyfikowany zgodnie z potrzebami Klienta. Wszelkie prawa zastrzeżone.

2. ZAPISY NA SZKOLENIA

- Zgłoszenia przyjmowane są poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego, który należy podpisać a następnie przesłać drogą e-mailową na adres biuro@sudoskills.pl lub pocztą na adres firmy. Formularz można uzyskać kontaktując się z naszym biurem.

3. URZĘDY PRACY

- Wszystkie osoby, które chciałyby skorzystać ze szkolenia finansowanego przez Urząd Pracy muszą posiadać status osoby bezrobotnej. Aby uzyskać więcej szczegółów prosimy o kontakt z naszym biurem.

4. OFERTA

- Powyżej przedstawione informacje mają charakter ogólny i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

W celu otrzymania szczegółowej oferty merytorycznej wraz z wyceną szkolenia prosimy o kontakt:

- telefoniczny pod numer (+48) 22 774-49-61 lub (+48) 511-348-106
- za pomocą formularza kontaktowego (zakładka KONTAKT)
- na adres e-mailowy biuro@sudoskills.pl