

Zapraszamy do udziału w szkoleniu nt.
PROFESJONALNA ASYSTENTKA / SEKRETARKA
ZARZĄDZANIE SEKRETARIATEM

Miejsce i termin: Zakopane 22-25 marca 2010 r.

Przyjazd 21.03 na kolację, wyjazd 25.03 po obiedzie.

Szkolenie odbędzie się w Hotel Wersal ***
www.hotelwersal.pl



Szkolenie skierowane jest do

Pracowników sekretariatów, asystentów dyrektorów zatrudnionych w przedsiębiorstwach oraz administracji publicznej.

Celem szkolenia jest

Pogłębienie wiedzy oraz doskonalenie kompetencji zawodowych i interpersonalnych niezbędnych w pracy na stanowisku sekretarki i asystenta, a więc min:

- doskonalenie umiejętności komunikowania się z szefem oraz klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi podczas kontaktów osobistych i przez telefon;
- zdobycie i poszerzenie wiedzy na temat zasad kreowania profesjonalnego wyglądu w miejscu pracy;
- doskonalenie umiejętności psychospołecznych podnoszących jakość pracy .
- zapoznanie z systemami kancelaryjnymi, sposobami rejestracji, klasyfikacji pism i informacji oraz pełnym trybem postępowania z informacją, jej zbieraniem, przetwarzaniem, przekazywaniem i archiwizowaniem.
- poznanie zasad prowadzenia korespondencji- sporządzania dokumentów na komputerze i redagowania pism służbowych , wykorzystania środków technicznych do zwiększenia efektywności pracy .
- poszerzenie wiedzy i doskonalenie umiejętności w zakresie przygotowywania



podróży służbowych szefa i postępowania podczas jego nieobecności.

Program szkolenia

1. Wpływ kultury osobistej asystentki / asystenta dyrektora na tworzenie wizerunku firmy – sposoby podniesienia skuteczności w budowaniu wizerunku organizacji i jego wpływ na budowanie relacji z otoczeniem przedsiębiorstwa, sekretariat jako część biura, sprawność działania sekretariatu, obowiązki asystentki- sekretarki, funkcje sekretariatu.

2. Sprawna komunikacja z klientem, współpracownikami i szefem

- rozwijanie precyzji w komunikacji,
- techniki poprawiające porozumiewanie się,
- bariery komunikacyjne i sposoby ich likwidowania,
- kontrola emocji,
- zjawisko „przeniesienia” i „indukowania agresji”,
- sztuka wywierania wpływu na klienta wewnętrznego i zewnętrznego poprzez perswazję, „podążanie za”, paradoks i inne techniki,
- rozwiązywanie sytuacji konfliktowych,
- usuwanie obiekcji i zastrzeżeń klienta,
- standardowe i niestandardowe techniki rozwiązywania konfliktów,
- mowa ciała i jej wpływ na budowanie prawidłowych relacji.

3. Obsługa interesantów w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym

- przyjmowanie gości i interesantów w sekretariacie i gabinecie szefa,
- obsługa klienta przez telefon,
- rutynowe procedury w obsłudze interesantów przez telefon,
- emocje okazywane podczas rozmów przychodzących oraz ich wpływ na decyzję klienta,
- szybkie metody przynoszące relaks w miejscu pracy.

4. Autoprezentacja

- rola stroju w życiu zawodowym,
- sekrety profesjonalnej prezentacji,
- wizerunek w biznesie,



- pozytywne oddziaływanie na otoczenie,
- stylizacja – dobór fryzury, ubioru do typu urody, sylwetki,
- kolorystyka ubioru i jej wpływ na otoczenie,
- pokaz makijażu– techniki wykonywania makijażu, korekcja twarzy.

5. Organizacja pracy w kancelarii i sekretariacie

- znaczenie i zasady pracy biurowej, specyfika pracy
- obieg dokumentacji w firmie
- instrukcja kancelaryjna , systemy kancelaryjne
- rodzaje współczesnej dokumentacji biurowej
- przyjmowanie dokumentów wpływających do firmy
- nadawanie dokumentów wychodzących z firmy
- sposób prowadzenia dziennika korespondencji
- segregowanie dokumentacji firmy i jej rozdzielanie wg przeznaczenia
- sposoby zabezpieczania i przechowywania dokumentacji
- terminarz- plan pracy szefa, współpraca z szefem
- organizowanie czasu pracy.

6. Zasady komunikacji pisemnej

- pisma zewnętrzne i wewnętrzne,
- elementy składowe treści pisma (wprowadzenie, przedstawienie problemu, uzasadnienie, wnioski) w zależności od rodzaju korespondencji,
- budowa tekstu reklamowego,
- metody redagowania pism (indukcyjna i dedukcyjna),
- wymogi stylu pism,
- skróty w korespondencji,
- zasady dzielenia wyrazów w korespondencji, znaki interpunkcyjne i symbole,
- sposoby wyróżniania elementów pisma, numeracja wielostopniowa i dziesiętna,
- kształtowanie public relations w korespondencji, zasady edycji tekstu,
- układy graficzne pism (blokowy i a linea); zasady ich sporządzania na komputerze,
- sporządzanie pism na blankietach korespondencyjnych, papierze bez nadruku, pisma z tytułem, formularze (rejstry telefonów)- rozmieszczenie elementów pisma w edytorze Word,



- wykorzystanie edytora do sporządzenia korespondencji (szablony i wzorce, własne szablony, marginesy, układ strony, nagłówek i stopka, wcięcia i odstępy, podziały wierszy, operacje na czcionkach),
- użycie tabulatora, tabeli i wcięcia w zależności od rodzaju pisma,
- korespondencja seryjna w adresowaniu kopert, etykiet i nagłówek pism, tworzenie i korzystanie z adresowych baz danych odbiorców,
- paginacja stron.

7 Przygotowanie podróży służbowej szefa

- uzgodnienie programu i umówienie rozmówców na określony termin w określonym miejscu,
- przygotowanie odpowiednich dokumentów, materiałów, informacji,
- ustalenie sposobu kontaktowania się z szefem,
- przygotowanie informacji lub relacji z ważniejszych wydarzeń podczas jego nieobecności,
- wypełnienie druku i rozliczanie delegacji służbowej, jeśli firma jest mała.

8. Archiwizacja dokumentów

Podział na grupy dokumentów archiwalnych:

- podstawowe oznaczenia dokumentów archiwalnych,
- przekazanie akt do archiwum,
- spis zdawczo – odbiorczy,
- spis dokumentacji niearchiwalnej przeznaczonej na makulaturę,
- sposoby zabezpieczania i przechowywania dokumentacji,
- zasady archiwizowania dokumentów,
- ustawowe okresy przechowywania danych.

Temat i program szkolenia chroniony prawem autorskim.

Prowadzący

– Psycholog, doświadczony trener umiejętności psychospołecznych z certyfikatem NLP, wykładowca wyższej szkoły bankowości finansów i zarządzania, stały współpracownik CSB, wysoko ceniony przez uczestników szkoleń.



– Wizażysta, właścicielka firmy image, koordynator i trener wizażystek w Max Factor, wykładowca stylizacji i wizażu.

– Doświadczony wykładowca, praktyk, specjalista z zakresu korespondencji biurowej i dokumentacji kancelaryjnej, organizacji pracy biura i sekretariatu.

Organizacja

Koszt uczestnictwa: 1990 zł

Cena obejmuje:

Pobyty: od 21.03 2010 r. (kolacja) do 25.03 2010 r.(obiad)

- zakwaterowanie w pokojach 2-os.
- do pok. 1-os. dopłata 360 zł (ograniczona ilość)
- pełne wyżywienie
- materiały szkoleniowe
- certyfikat ukończenia szkolenia
- imprezę integracyjną w karczmie góralskiej

Promocja cenowa! (*)

- **5 % rabat przy zgłoszeniu 1 osoby**
- **10 % rabat przy zgłoszeniu 2 osób**

** Promocja obowiązuje przy zgłoszeniu do 10.02.2010 r.*

- Zgłoszenia prosimy przysyłać faxem/pocztą z podpisem i pieczęcią osoby decyzyjnej.
- Zgłoszenie przesłane e-mailem ma formę wstępnej rezerwacji
- Potwierdzenie i rachunek wysyłamy zgłoszonym uczestnikom 7 dni przed szkoleniem
- W przypadku rezygnacji z udziału w szkoleniu-zwrotu całości kwoty dokonujemy na podstawie pisemnej lub telefonicznej informacji do 10 dni przed szkoleniem
- **Uwaga:** organizator zastrzega sobie prawo zmiany pensjonatu na równorzędny standardem