

Profesjonalna asystentka. Najlepsze praktyki w obsłudze sekretariatu - warsztaty

Miejsce	Termin
Warszawa / lub ONLINE	2023-02-16 - 2023-02-17

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:

<https://www.jgt.pl/szkolenia.profesjonalna-asystentka-warsztaty-pak.html>

OPIS SZKOLENIA

Sekretariat stanowi serce dobrze funkcjonującej firmy. Przez niego przepływają kluczowe informacje i wiele decyzji, a jednocześnie jest wizytówką organizacji. **Profesjonalna asystentka** to osoba, która łączy umiejętności organizacyjne, doskonałą komunikację i autoprezentację. W trakcie szkolenia przygotowującego do profesjonalnego pełnienia roli asystentki/sekretarki uczestnicy uczą się w praktyczny sposób realizować najważniejsze zadania oraz budują poczucie skuteczności osobistej.

Cele szkolenia:

Przygotowanie do profesjonalnego prowadzenia sekretariatu i pełnienia roli asystentki zgodnie z najlepszymi praktykami biznesowymi.

Korzyści ze szkolenia:

- przygotowanie do zadań wynikających z pełnienia funkcji sekretarki/asystentki,
- poczucie pewności w roli asystentki/sekretarki, dzięki treningowi skuteczności osobistej i komunikacji w trudnych sytuacjach,
- nabycie umiejętności zarządzania czasem i efektywnej organizacji pracy,
- zbudowanie profesjonalnego wizerunku z elementami savoir-vivre, ubioru i makijażu.

Uczestnicy nabędą wiedzę i umiejętności w zakresie:

- kompleksowej obsługi biura i organizacji pracy,
- organizacji spotkań, szkoleń i konferencji,
- standardów komunikacji telefonicznej i korespondencji z różnymi odbiorcami,
- budowania relacji biznesowych i prawidłowej współpracy z przełożonymi pracownikami oraz klientami,
- etykiety biznesu i budowania profesjonalnego wizerunku.

Adresaci szkolenia:

Osoby, które planują rozpocząć pracę na stanowisku asystentki/sekretarki lub pragnące poznać techniki i narzędzia ułatwiające pracę i podnoszące poziom profesjonalizmu na pełnionym stanowisku.

Metody szkoleniowe:

Szkolenie oparte jest niemal w całości na **treningu umiejętności z wykorzystaniem poznanych technik i narzędzi**:

- symulacje scenariuszy rozmów w celu przećwiczenia poznanych technik,
- studium przypadku umożliwiające analizowanie i rozwiązywanie trudnych sytuacji,

- miniwykłady służące przekazywaniu wiedzy teoretycznej dotyczącej omawianych zagadnień - uzupełniają i porządkują posiadaną wiedzę,
- odgrywanie ról umożliwiające indywidualną analizę i trening skutecznych zachowań uczestników,
- dyskusje mające na celu wymianę doświadczeń oraz rozwiązywanie problemów dotyczących specyfiki pracy uczestników szkolenia.

Nastawienie na uczenie w działaniu, w oparciu o doświadczenie, pozwala kształtować wśród uczestników przede wszystkim umiejętności. Stanowi to praktyczne zastosowanie wiedzy oraz ogranicza do minimum teorię, która ma być zapleczem do skutecznego działania.

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

1. Rola asystentki/sekretarki we współczesnym sekretariacie

- Sekretariat – serce firmy i centrum dowodzenia
- Jakie umiejętności warto rozwijać, aby czuć się świetnie na swoim stanowisku
- Jak doskonale ułożyć relacje biznesowe z przełożonymi i współpracownikami – umawianie zasad współpracy
- Poufność i ochrona tajemnic firmy – co, kiedy i komu można powiedzieć lub przekazać

2. Etykieta biznesu w sekretariacie i wizerunek asystentki

- Powitania, podawanie ręki, przedstawianie, tytułowanie, precedencja – biznesowy savoir-vivre w pigułce
- Ubiór, dodatki, fryzura, makijaż – psychologia wizerunku w biznesie
- Profesjonalna mowa ciała – jak bez słów osiągnąć sukces w komunikacji
- Jak dyplomatycznie wyjść z trudnych sytuacji w relacjach z przełożonym, współpracownikami, klientami

3. Organizacja spotkań i wyjazdów służbowych

- Harmonogram spotkania i opieka nad gośćmi
- Przygotowanie sali konferencyjnej, gabinetu – różne wytyczne w zależności od typu wydarzenia
- Organizacja podróży przełożonego – krok po kroku

4. Korespondencja firmowa i netykieta

- Standardy w korespondencji papierowej i e-mail – redagowanie różnych typów korespondencji w praktyce
- Dane poufne i dane osobowe – jak postępować w zgodzie z zasadami

5. Rozmowy telefoniczne i przekazywanie połączeń

- Właściwe powitanie, przebieg i zwroty domykające rozmowę

- Weryfikacja połączeń i ważności sprawy
- Dyplomatyczne i skuteczne odmawianie przez telefon, także w trudnych rozmowach

6. Organizacja pracy i zarządzanie czasem w sekretariacie

- Krzywa wydajności dobowej REFA i efekt piły - zwiększanie efektywności pracy i eliminowanie „pożeraczy czasu”
- Prawo Yerkersa - Dodsona, czyli kiedy zjeść batonik i znów być sobą
- System planowania czasu 60/40 i zasada Pareto - maksymalne wyniki w optymalnym czasie
- Proces wytyczania priorytetów - praktyczne zastosowanie metody generała Eisenhowera

7. Wykorzystywanie MS Outlook do odciążenia zasobów pamięci i uwagi

- Jak zapanować nad napływającą korespondencją? - przydatne tricki
- Zwiększanie własnej efektywności dzięki narzędziom planowania i oznaczania priorytetów
- Lepsze zarządzanie zadaniami dzięki praktycznym funkcjom

8. Skuteczne radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

- Uspokajające słowa „klucze” - jak opanować narastanie negatywnych emocji u rozmówcy
- Jak szybko zapanować nad emocjami swoimi i drugiej osoby? - precyzyjna instrukcja
- Skuteczne odreagowywanie negatywnych emocji - najlepsze techniki antystresowe

MIEJSCE

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.**

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy, czas dojazdu tramwajem z Dworca Centralnego - około 5 minut.

Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i prześlemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WYKŁADOWCA

Psycholog z osiemnastoletnim doświadczeniem w biznesie, trener trenerów, coach, specjalista HR, trener umiejętności osobistych i menedżerskich.

Gromadziła doświadczenia pracując w międzynarodowej korporacji w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi w sektorze bankowym oraz usług konsultingowych jako członek zarządu firmy doradczej i specjalista w zakresie nowoczesnych rozwiązań podnoszących efektywność, komfort pracy i zaangażowanie pracowników.

Prowadzi szkolenia w oparciu o aktywne **metody uczenia się dorosłych**, w tym cykl Kolba, oraz proces grupowy.

W ramach projektów szkoleniowych przeprowadza diagnozę potrzeb szkoleniowych z wykorzystaniem metodologii IPA (Importance-Performance Analysis), kompleksową ewaluację w oparciu o Nowy Model Kirkpatricka (także z rozszerzeniem Phillipsa z badaniem zwrotu z inwestycji) oraz stosuje narzędzia podnoszące efektywność biznesową szkoleń.

Ekspert w obszarze budowania skuteczności osobistej, m.in.:

- radzenia sobie ze stresem i budowania odporności psychicznej,
- rozwiązywania konfliktów i radzenia sobie z trudnymi sytuacjami interpersonalnymi,
- motywowania i wzmacniania zaangażowania,
- standardów profesjonalnej obsługi klienta,
- zarządzania zespołami, także rozproszonymi,
- przywództwa i budowania autorytetu lidera,
- identyfikowania i rozwoju talentów własnych oraz podwładnych.

Prowadzi wykłady oraz wystąpienia w ramach ogólnopolskich konferencji z zakresu nowoczesnych rozwiązań w zarządzaniu zasobami ludzkimi, motywowania, sprzedaży i przywództwa. Współpracuje z jedną z ogólnopolskich telewizji w charakterze eksperta z zakresu psychologii i zjawisk społecznych. Publikuje m.in. dla Personel i Zarządzanie, Gazety Wyborczej, HR News, HRna5.pl, Beck Info Biznes.

Bada potrzeby szkoleniowe i efektywność projektów szkoleniowych w oparciu o najlepsze praktyki metodologiczne. Zajęcia przeprowadza w sposób dynamiczny, atrakcyjny i efektywny, łącząc w zróżnicowanych formach pracy potrzeby indywidualne i grupowe.

Zawsze czerpie z szerokiego doświadczenia biznesowego, kładąc największy **nacisk na praktykę i rozwiązania dopasowane do realiów organizacji.**

CENA

1290,00 zł + 23% VAT = 1586,70 zł brutto

1290,00 zł + VAT zw = 1290,00 zł brutto - w przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.

SZKOLENIE ONLINE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia.

Cena szkolenia nie obejmuje noclegu.