

## Profesjonalny Office Manager - rola asystentki/ asystenta w biurze, najlepsze praktyki biznesowe

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2024-12-09 - 2024-12-09
Warszawa (hybrydowo)	2024-12-09 - 2024-12-09
ONLINE (hybrydowo)	2025-03-11 - 2025-03-11
Warszawa (hybrydowo)	2025-03-11 - 2025-03-11

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

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:  
<https://www.jgt.pl/szkolenia/profesjonalny-office-manager-pak.html>

---

### OPIS SZKOLENIA

Office Manager łączy wiele funkcji – z jednej strony wspiera prezesa i zarząd w realizacji zadań, z drugiej jest również „centrum komunikacyjnym” między osobami z zewnątrz firmy a pracownikami. Przez niego przepływają kluczowe informacje i wiele decyzji, a jednocześnie jest wizytówką organizacji.

Office Manager to osoba wielozadaniowa, która łączy umiejętności organizacyjne, doskonałą komunikację i autoprezentację. W trakcie szkolenia, przygotowującego do profesjonalnego pełnienia roli Office Managera, uczestnicy uczą się w praktyczny sposób realizować najważniejsze zadania oraz budują poczucie skuteczności osobistej.

#### Cele szkolenia:

Przygotowanie do profesjonalnego pełnienia roli Office Managera zgodnie z najlepszymi praktykami biznesowymi.

#### Korzyści ze szkolenia:

- przygotowanie do zadań wynikających z pełnienia funkcji Office Managera,
- poczucie pewności w roli Office Managera,
- nabycie umiejętności zarządzania czasem i efektywnej organizacji pracy,
- zbudowanie profesjonalnego wizerunku z elementami savoir-vivre.

#### 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 przełożonym pracownikami oraz klientami,
- etykiety biznesu i budowania profesjonalnego wizerunku.

#### Adresaci szkolenia:

Osoby, które planują rozpocząć pracę na stanowisku Office Managera 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 Office Managera - kształtowanie osobistego wizerunku

- Office Manager w sercu organizacji i w centrum dowodzenia
- Jakie umiejętności warto rozwijać, aby czuć się świetnie na swoim stanowisku
- IMPACT w pracy Office Managera - złote zasady profesjonalnego wykonywania zawodu
- Wizerunek Office Managera - dobór kolorów i materiałów w ubiorze, stylizacje, mowa ciała wyrażająca pewność siebie

### 2. Etykieta biznesu i dbanie o wizerunek firmy

- Biznesowy savoir-vivre w pigułce - kluczowe wytyczne w kontaktach z prezesem, kierownictwem, współpracownikami, kontrahentami i klientami
- Sztuka dyplomacji w trudnych sytuacjach - przykłady i taktyki
- Aranżacja sali konferencyjnej, gabinetu - jak przygotować spotkania biznesowe, szkolenia, wydarzenia firmowe
- Poufność i ochrona tajemnic firmy - co, kiedy i komu można powiedzieć lub przekazać

### 3. Efektywna organizacja i zarządzanie czasem

- Wielozadaniowość w pracy Office Managera - codzienne wyzwania
- System planowania 60/40 i zasada Pareto - maksymalne wyniki w optymalnym czasie
- Sposoby wytyczania priorytetów w natłoku zadań - siatka pilności i ważności
- Optymalizacja pracy w wykorzystaniu lean management
- Zarządzanie terminami i kalendarzem (rodzaje terminów, koordynowanie i pilnowanie terminów, lista pomocnicza)

### 4. Komunikacja pisemna i telefoniczna

- Budowanie wizerunku przez telefon - właściwe powitanie, przebieg i zwroty domykające rozmowę
- Weryfikacja połączeń i ważności sprawy - skuteczne reagowanie przez telefon, także w trudnych rozmowach
- Standard komunikacji przez e-mail - konstrukcja, forma wizualna i treść
- Oficjalna korespondencja biurowa - standardy i przykłady

## 5. Rozwiązywanie trudnych sytuacji

- Budowanie dobrej relacji biznesowej we współpracy z przełożonym
- Właściwe reagowanie na nieuzasadnione prośby i roszczenia ze strony pracowników
- Asertywne odpowiadanie na zapytania i oczekiwania ze strony klientów oraz oferentów
- Elementy radzenia sobie z presją czasu i stresem w pracy

## 6. Odpowiedzi na pytania uczestników, dyskusje, podsumowanie szkolenia

---

### MIEJSCE

**Forma realizacji** szkolenia wskazana jest **na górze strony**, bezpośrednio pod terminem szkolenia. Szkolenie może być realizowane:

- **ONLINE**
- **stacjonarnie** (w sali szkoleniowej)
- **lub hybrydowo** (jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE).

**W Warszawie** nasze szkolenia odbywają się w Centrum Szkoleniowym Golden Floor, w dwóch lokalizacjach, obie są w centrum Warszawy:

- przy ul. Prostej 69 (przy stacji metra Rondo Daszyńskiego)
- lub w budynku Centrum LIM (dawnej siedzibie Hotelu Marriott), Al. Jerozolimskie 65/79, naprzeciwko Dworca Centralnego.

Informację o miejscu szkolenia wysyłamy wraz z potwierdzeniem realizacji szkolenia.

### 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.**

**WIELE SZKOLEŃ REALIZUJEMY HYBRYDOWO**, by umożliwić Państwu wybór dogodnej formy udziału w szkoleniu. Część uczestników jest w sali szkoleniowej, a część osób łączy się ze szkoleniem zdalnie. Niezależnie od formy udziału w szkoleniu, zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki.

---

### WYKŁADOWCA

**Psycholog z kilkunastoletnim 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**

**Cena** szkolenia podana jest **na górze strony**, obok terminu szkolenia i przycisku ZAPISZ SIĘ. **Dla szkoleń hybrydowych** (realizowanych jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE) - **cena szkolenia różni się w zależności od formy udziału w szkoleniu**.

### **UDZIAŁ W FORMIE ONLINE:**

**Cena obejmuje:** uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć), zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

### **UDZIAŁ W FORMIE STACJONARNEJ:**

**Cena obejmuje:** uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć).

---

Ważne informacje:

- Do podanej ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. W przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych, szkolenie podlega zwolnieniu z VAT.
  - Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.
  - Cena szkolenia nie obejmuje noclegu. Osoby zainteresowane noclegiem mogą skorzystać z naszej pomocy przy dokonaniu rezerwacji, poniżej informacje o dostępnych możliwościach.
  - **SPOSÓB PŁATNOŚCI:** Płatność może być dokonana po zrealizowanej usłudze, gdy zgłaszającym jest instytucja publiczna, a także w przypadku innych zgłaszających, o ile taka forma płatności zostanie zaakceptowana przez organizatora. Organizator akceptuje wydłużone terminy płatności. **Prosimy o wskazanie preferowanej formy płatności na formularzu zgłoszeniowym.**
  - Szczegółowe informacje na temat zasad realizacji usługi znajdują się w **Regulaminie**
-