

## PROFESJONALNA ASYSTENTKA ZARZĄDU



Szkolenie

**NOWOCZESNY I PROFESJONALNY SEKRETARIAT  
ZARZĄDU**

## Cele szkolenia:

Codzienna praca sekretarki/asystenta koncentruje się na przyjmowaniu interesantów, bezpośrednich kontaktach z przełożonym, prowadzeniu rozmów telefonicznych. Osoba taka odpowiada za rozkład zajęć szefa, przepisuje przygotowane przez szefa listy. Często jest odpowiedzialna za samodzielne opracowanie pewnych dokumentów i przygotowanie ich do podpisu przez przełożonego. Osoby pełniące stanowisko sekretarki/asystenta są nieodzownym elementem kreowania pozytywnego wizerunku firmy. Profesjonalny sekretariat to prawa ręka szefa.

## Korzyści dla uczestników szkolenia:

- przyswojenie niezbędnej wiedzy i doskonalenie umiejętności w zakresie prowadzenia sekretariatu,
- poznanie zasad obsługi gości, klientów oraz pracowników firmy,
- opanowanie zasad korespondencji biurowej i czynności kancelaryjnych, zwrócenie uwagi na wymianę informacji drogą e-mailową,
- poznanie narzędzi służących organizacji pracy w sekretariacie i skupienie się na czynnikach wpływających na harmonijną współpracę z szefem,
- nabycie umiejętności tworzenia wizerunku sekretariatu jako „wizytówki” firmy”,
- rozwijanie umiejętności interpersonalnych, z uwzględnieniem sytuacji trudnych występujących w pracy sekretarki/asystenta.,
- poznanie zasad savoii vivru pracownika.

## Program szkolenia

### 1. Rola sekretariatu w skutecznym funkcjonowaniu firmy:

- funkcja reprezentacyjna,
- funkcja informacyjna,
- funkcja administracyjna.

### 2. Wizerunek sekretariatu:

- wygląd zewnętrzny – „dress code”,
- sposób zachowania w sekretariacie.

### 3. Efektywna współpraca z przełożonym:

- organizacja czasu pracy szefa,
- prowadzenie kalendarza spotkań,
- priorytety - hierarchizacja zadań.

### 4. Organizacja spotkań biznesowych /zebrań, wyjazdów służbowych:

- rola sekretarki/asystentki w podejmowaniu gości,
- aranżacja i przygotowanie sali konferencyjnej,
- powitanie i obsługa gości,

- pożegnanie gości.

#### **5. Prowadzenie korespondencji biurowej:**

- podział dokumentów i ich segregowanie,
- przechowywanie dokumentów,
- zasady redagowania pism.

#### **6. Prowadzenie rozmów przez telefon:**

- telefoniczna etykieta,
- powitanie przez telefon,
- przełączenie rozmów,
- pozyskiwanie i udzielanie informacji przez telefon.

#### **7. Standardy obsługi Klienta:**

- klient zewnętrzny,
- klient wewnętrzny (współpracownicy),
- goście firmy.

#### **8. Komunikacja w firmie - jej wpływ na skuteczne działanie w sekretariacie:**

- rodzaje komunikacji, ich wady i zalety oraz rekomendacje do zastosowania,
- formułowanie jasnych i prostych dla odbiorcy komunikatów,
- udzielanie odpowiedzi, zadawanie pytań, pozyskiwanie informacji,
- polityka bezpieczeństwa i prywatności w kontaktach bezpośrednich i przez telefon,
- asertywność w relacjach z klientami,
- jak reagować na wpadki, gafy i przejęzyczenia.

#### **9. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w pracy sekretariatu:**

- techniki postępowania z zastrzeżeniami klientów,
- skuteczne odpowiedzi na typowe zastrzeżenia,
- postępowanie w przypadku reklamacji,
- radzenie sobie z manipulacją i krytyką,
- mowa ciała i przedmiotów w otoczeniu.

### **Miejsce i terminy realizacji szkolenia**

#### **TERMINY SZKOLENIA:**

- **16-17 czerwca 2020 r.**

Szkolenie obejmuje 14 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i realizowane jest w godzinach od 9<sup>00</sup> do 15<sup>15</sup> w każdym dniu. W trakcie zajęć przewidziana jest pół godzinna przerwa na lunch.

Szkolenie realizowane będzie we Wrocławiu w salach dydaktycznych Wyższej Szkoły Zarządzania Edukacja, przy ul. Krakowskiej 56-63, 50-425 Wrocław.

## SYLWETKA TRENERA PROWADZĄCEGO SZKOLENIE:



**Marek Pietkiewicz** - jest trenerem z zakresu zarządzania dla średniej i wyższej kadry kierowniczej. Ma wykształcenie ekonomiczne i pedagogiczne. Posiada duże doświadczenie w zarządzaniu licznymi zespołami pracowniczymi – zajmował stanowiska dyrektora ds. handlowych i marketingu w średnich dużych firmach sektora usługowo-finansowego. Jest członkiem rady nadzorczej spółki akcyjnej oraz doradcą w jednostkach administracji publicznej.

Specjalizuje się w szeroko pojętym audycie personalnym oraz zarządzaniu zasobami ludzkimi ZZZ m.in. zarządzaniu przez cele, zarządzaniu czynnościami i miejscem pracy, delegowaniu zadań, motywowaniu zespołów pracowniczych, assessment center, rekrutacji i selekcji, ocenie pracownika, opisach i wartościowaniu stanowisk pracy. Zajmuje się zagadnieniami dotyczącymi umiejętności budowania autorytetu, komunikacji interpersonalnej, budowania wizerunku (PR), wystąpień publicznych, protokołu dyplomatycznego a także radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz radzeniu sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym. Jest specjalistą od technik sprzedaży i negocjacji. Posiadam uprawnienia audytora SZJ wg norm ISO 9001.

## Koszt udziału w szkoleniu

- **Koszt udziału** w szkoleniu obejmującym 14 godzin dydaktycznych wynosi **1090,00 złotych + 23 % VAT (słownie: jeden tysiąc dziewięćdziesiąt złotych + 23 % VAT)**.
- Podana cena obejmuje: przeprowadzenie szkolenia, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch oraz zaświadczenie dokumentujące udział w szkoleniu.

Cena **nie obejmuje** dojazdu uczestników na miejsce szkolenia i kosztów zakwaterowania.

## O NAS:

Firma APM powstała w 2009 roku i jest odpowiedzią na coraz większe zapotrzebowanie rynku na outsourcing usług IT oraz na praktyczną wiedzę związaną z wykorzystywaniem programów komputerowych w działalności firm, głównie Excela, PowerPointa i MS Project. Od dłuższego czasu realizujemy także szkolenia z zakresu optymalizacji procesów produkcji, logistycznych i jakościowych oraz szkoleń prawnych.

Specjalizujemy się w budowaniu zindywidualizowanych projektów szkoleniowych dostosowanych do potrzeb Klientów. Nasze szkolenia i warsztaty opieramy na rozpoznanym zapotrzebowaniu firm. Ważnym aspektem jest dobór trenerów, którzy posiadają wieloletnie doświadczenie zarówno dydaktyczne, jak i praktyczne w działalności gospodarczej. Oferowane szkolenia i treningi rozwijają praktyczne umiejętności poprzez stosowanie aktywnych metod szkolenia oraz warsztaty komputerowe.



## KONTAKT

W przypadku pytań prosimy o kontakt z nami:

Tadeusz Plewa

**APM**

tel.: +48 531 972 279; e-mail: [szkolenia@apm.wroclaw.pl](mailto:szkolenia@apm.wroclaw.pl)

Podmiotem prawnym składającym niniejszą ofertę jest firma: APM Przemysław Plewa, ul. Boczna 6, 55-003 Nadolice Wielkie. Firma jest wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej, REGON: 932213013, NIP: 897-158-40-48