

PROGRAM SZKOLENIA

Tytuł szkolenia	„Profesjonalna obsługa sekretariatu”
Data szkolenia	21.09.2023 r. 12.10.2023 r.
Miejsce szkolenia	Gmachu Rektorska 4 (d. CZłITT), ul. Rektorska 4, sala 5.02 piętro V
Trener	Wojciech F. Szymczak
Organizator	Politechnika Warszawska, Dział ds. Szkoleń, WIK Consulting doradztwo HR szkolenia
GODZINY	PLAN ZAJĘĆ
8:45-10:30	1. BUDOWANIE PROFESJONALNEGO WIZERUNKU OSOBISTEGO I ORGANIZACJI <ul style="list-style-type: none"> zachowanie wysokiej etykiety w pracy: wygląd zewnętrzny, sposób wystawiania się, zachowania wpływające pozytywnie i negatywnie na odbiór naszej osoby w kontakcie z klientem zasady oddziaływania postawą, gestykulacją, mimiką budowanie reputacji osobistej – profil skutecznej asystentki/sekretarki świadomość swojej roli zawodowej – funkcja informacyjna i reprezentacyjna sekretariatu
10:30-10:45	Przerwa kawowa
10:45-12:00	2. DOSKONALENIE UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNYCH <ul style="list-style-type: none"> zasady komunikacji interpersonalnej – efektywne przekazywanie informacji prowadzenie rozmowy^[SEP] aktywne słuchanie^[SEP] zadawanie pytań trudne sytuacje w obsłudze studentów i pracowników uczelni spotkania bezpośrednie z Klientami, typy interesantów i sposoby rozmowy z nimi, trudne sytuacje 3. TELEFON I KOMUNIKACJA INTERNETOWA W PRACY SEKRETARIATU <ul style="list-style-type: none"> efektywne prowadzenie rozmów telefonicznych kolejność łączenia oraz anonsowanie rozmów, filtrowanie rozmów, etykieta telefoniczna trudni klienci: uspokajanie emocji (niewchodzenie w emocje klientów) korespondencja tradycyjna i elektroniczna
12:00-12:30	Przerwa obiadowo - kawowa
12:30-14:00	4. DOSKONALENIE UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNYCH <ul style="list-style-type: none"> zarządzanie czasem: priorytetyzacja zadań (sprawy ważne i pilne) metody i techniki zarządzania sobą w czasie zwiększające efektywność organizowanie spotkań: zasady organizowania spotkań, podstawowe zasady umawiania, potwierdzania i odwoływania spotkań wybór priorytetów zadań (kilka jednocześnie) ustalanie zasad współpracy zwiększających efektywność i skuteczność działań asystentki ustalanie i doprecyzowanie zasad współpracy z przełożonym i współpracownikami
14:00-14:15	Przerwa kawowa
14:15-15:30	5. SAVOIR-VIVRE I ETYKIETA NA USŁUGACH SEKRETARIATU I RECEPCJI <ul style="list-style-type: none"> savoir-vivre i obowiązki Asystentki podczas wizyty gości w biurze

	<ul style="list-style-type: none">• reguły przyjmowania interesantów oraz gości (przedstawienie, tytułowanie)• organizacja poczęstunku w firmie i poza firmą (kryteria wyboru lokalu, menu)• organizacja podróży służbowych
--	---