


**DEPARTAMENT DOSKONALENIA
KOMPETENCJI MIĘKKICH**

**DOSKONAŁA ASYSTENTKA
PROFESJONALNY SEKRETARIAT**

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO



ul. Wrocławska 18/27
55-095 Długołęka
NIP: 886-239-72-70
Tel. 696 469 074

DOSKONAŁA ASYSTENTKA PROFESJONALNY SEKRETARIAT

Trudy pracy sekretarek i asystentek może zrozumieć tylko ktoś, kto pracował w takim charakterze. Panuje dość krzywdzące przekonanie, że aby pracować jako sekretarka czy asystentka wystarczy być ładną i miłą, niewiele jednak osób zdaje sobie sprawę z tego, jak wieloma różnicowanymi kompetencjami musi cechować się osoba, która sprawnie prowadzi sekretariat czy recepcję. My tę pracę rozumiemy. Dlaczego?

- Kiedy 20 lat temu powstawał w Polsce standard pracy w sekretariacie, braliśmy udział w tej pracy
- Każda z naszych trenerek, która może poprowadzić to szkolenie – pracowała minimum 3 lata w sekretariacie
- Opracowaliśmy standard rekrutacji na stanowisko sekretarki i asystentki i z powodzeniem doprowadziliśmy do zatrudnienia wielu sekretarek w firmach naszych klientów (wiemy więc, jak trudno jest znaleźć właściwą osobę, co musi ona umieć, jakie mieć cechy i kompetencje)
- Przeprowadziliśmy wiele szkoleń z tego tematu
- Szanujemy pracę sekretarek i asystentek

DZIĘKI UDZIAŁOWI W SZKOLENIU UCZESTNICZKI:

- dowiedzą się, jak w praktyce realizować hasło „sekretariat, recepcja – wizytówką firmy”;
- poznają zasady współpracy z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi typu, poznają ich oczekiwania co do standardów obsługi;
- poznają technik wpływu psychologicznego ułatwiają pracę z różnymi typami ludźmi;
- przyswoją sobie zasady etykiety biznesowej i otrzymają odpowiedzi na wiele ważnych pytań z tego zakresu;
- poznają sposoby wzbudzania pożądanego efektu i wywierania odpowiedniego wrażenia na innych;
- nauczą się, jak sprawnie i profesjonalnie prowadzić sekretariat firmy;
- poznają sposoby efektywnego wykorzystania czasu pracy;
- dowiedzą się, w jaki sposób zyskać zadowolenie klienta / przełożonego;
- poznają sposoby radzenia sobie z trudnym klientem / szefem;
- nauczą się efektywnie wykorzystywać telefon, także stosując podstawowe zwroty grzecznościowe
- otrzymają konkretne wskazówki, jak radzić sobie w trudnych sytuacjach, z trudnymi dla nich osobami

PROGRAM SZKOLENIA:	
PLANOWANIE PRACY, ORGANIZOWANIE, SAMODZIELNOŚĆ	
Zadania i predyspozycje osobowościowe asystentki – sekretarki	Zasady pracy pod presją czasu, wielu zadań, innej osoby
Planowanie jako proces, Zdefiniowanie indywidualnych celów zawodowych i prywatnych	Wykorzystanie wiedzy o celach w efektywnym gospodarowaniu czasem: <ul style="list-style-type: none">✓ Bieżące/ krótkoterminowe/ średnioterminowe/ długoterminowe✓ Cele: żywotne/ dające możliwości/ sprzyjające✓ Kaskada celów Zarządzanie priorytetami. Proces zarządzania zadaniami i czasem: <ul style="list-style-type: none">• Wyznaczanie celów• Planowanie• Podejmowanie decyzji o realizacji zadań• Realizacja• Monitorowanie
Analiza własnej efektywności pracy w kontekście planowania, organizowania, efektywnego wykorzystania czasu	Przyczyny niekonsekwencji w realizacji planu pracy Przyjmowanie poleceń i nowych zadań od zwierzchników, praca dla kilku zwierzchników jednocześnie

	Odkładanie na później, bałagan, syndrom samo utrudniania Określenie indywidualnych „złodziei czasu”, sposoby efektywnego wyeliminowania przeszkód w drodze do większej efektywności osobistej
Style pracy czyli poganiacze	Rodzaje stylów pracy: <ul style="list-style-type: none"> • „spiesz się” • „bądź doskonały” • „sprawiaj przyjemność” • „wysilaj się” • „bądź silny” Styl pracy a organizacja pracy. Plusy i minusy danego stylu pracy. Konkretne wskazówki, jak doskonalić organizację pracy w danym stylu pracy Ustalenie stylu pracy uczestników na podstawie kwestionariusza
Zwiększenie własnej efektywności dzięki wykorzystaniu GTD – metoda opanowania chaosu, ilości spływających zadań	Czym jest GTD? Kolekcjonowanie Analiza Porządkowanie Przegląd Realizacja
Twoi sprzymierzeńcy w zarządzaniu czasem pracy:	<ul style="list-style-type: none"> • delegowanie zadań na innych (co, kiedy, dlaczego, komu, jak) • Twoje techniki, sposoby i gry wobec technik, sposobów i gier innych • metoda odmawiania i mówienia NIE • techniki prowadzenia efektywnych i krótkich spotkań
Plan a realizacja	Konsekwencja w realizacji priorytetów. Co zrobić z zadaniami, których nie udało się zrealizować. Sposoby radzenia sobie ze stresem w sytuacji nagromadzenia zadań
PEŁEN PROFESJONALIZM W SEKRETARIACIE – CENTRUM INFORMACYJNYM FIRMY	
DOKUMENTACJA W SEKRETARIACIE	Kategorie archiwalne i zasady przechowywania dokumentów
PRZEKAZYWANIE INFORMACJI	Sekretarka – autor informacji czy posłaniec Zasady przekazywania informacji negatywnych i pozytywnych Przekazywanie informacji ustne i pisemne
KORESPONDENCJA	Mailing, korespondencja mailowa, netykieta (savoir-vivre w posługiwaniu się pocztą elektroniczną) Korespondencja handlowa i urzędowa Pisma w sprawach urzędowych Pisma w sprawie płatności, ponaglenia
ORGANIZACJA ZEBRAŃ, SPOTKAŃ	Zebrania codzienne, okazjonalne, twórcze Koordynowanie czynności związanych z przygotowaniem spotkań Sporządzanie dokumentacji, protokołu w kontekście rodzaju spotkania Zasady rozsyłania informacji o spotkaniach Obowiązki podczas przerw kawowych, obiadowych

PODRÓŻE SŁUŻBOWE	Organizacja podróży krajowych i zagranicznych Wyjazd służbowy z szefem
GOŚCIE W FIRMIE	<ul style="list-style-type: none"> • czego oczekuje gość od pracownika recepcji, sekretariatu • zachowanie pracownika recepcji, sekretariatu podczas wizyty gości • typologia trudnych sytuacji podczas wizyty gości w firmie i jak sobie z nimi radzić • opanowanie własnych emocji w trudnych sytuacjach • standardy profesjonalnej obsługi gości • podstawowe zasady savoir-vivre e biznesie • zachowanie pracownika recepcji podczas wizyty gości w firmie • kolejność obsługi • powitanie gości • anonsowanie wizyty pracownikowi/przełożonemu • odprowadzenie do drzwi/sali konferencyjnej/gabinetu/szatni • serwowanie napojów /w gabinecie i sali konferencyjnej/ • pożegnanie gościa/gości • "gotowce", czyli przydatne formuły, zwroty i określenia
TELEFONY Kontakt telefoniczny z klientem	<ul style="list-style-type: none"> • Budowanie pozytywnego wizerunku firmy przez telefon • profesjonalne powitanie przez telefon /dla rozmów przychodzących i wychodzących/ • etapy rozmowy telefonicznej • filtrowanie rozmów • łączenie i zapowiadanie rozmów • sposób udzielania informacji w rozmowie telefonicznej • polityka prywatności przez telefon – jakie informacje można w recepcji przekazywać przez telefon, a jakie nie • przerwana rozmowa – kto powinien ponownie się połączyć • przydatne formularze i narzędzia • typologia trudnych sytuacji podczas rozmów telefonicznych i jak sobie z nimi radzić • "gotowce" - przydatne formuły, zwroty i określenia • Zbiór podstawowych zwrotów
OBSŁUGA KLIENTA WEWNĘTRZNEGO I ZEWNĘTRZNEGO W SEKRETARIACIE	
Obsługa klienta	Standardy obsługi klienta Oczekiwania klientów wewnętrznych względem sekretarek – asystentek Różnice w specyfice psychologicznej ludzi a różnice w sposobie zachowania się wobec tych osób
Asertywność w obsłudze klienta	<ul style="list-style-type: none"> • Radzenie sobie z krytyką i agresją słowną klienta • Obrona swoich praw • Asertywne wyrażanie swoich opinii oraz prośb • Zasady asertywnej odmowy • Asertywność w sytuacji nierealnych żądań klienta

<p>Sposoby radzenia sobie z trudnymi klientami i sytuacjami</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ustalenie trudnego klienta indywidualnie dla każdego uczestnika szkolenia • Radzenie sobie z wątpliwościami klienta • Rodzaje obiekcji klienta i sposoby reagowania na nie • Sposoby postępowania z klientem nastawionym negatywnie • Załatwianie trudnych spraw
<p>Przekazywanie klientowi negatywnych wiadomości</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Odmowa realizacji prośby klienta • Odwołanie, przełożenie spotkania • Odwołanie spotkanie pomimo przyścia klienta • Inne sytuacje trudne zależne od specyfiki pracy
<p>Elegancka obsługa klienta</p>	<p>Zasady etykiety biznesowej w kontaktach z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi Analiza przypadków sytuacji „biurowych” budzących niepewność co do eleganckiego zachowania. Analiza sytuacji typowych pod kątem etykiety biznesowej Ubiór i wygląd w pracy w sekretariacie</p>

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I WYCENA

	SZKOLENIE
Czas trwania szkoleń	2 dni szkoleniowe, 12 godzin zegarowych
Termin szkolenia	Zgodnie z harmonogramem, w godzinach od 9:00 do 15:00
Koszt szkolenia	1100 zł netto + 23% VAT od osoby
Miejsce szkolenia	Siedziba ARU, ul. Wrocławska 18/ 27 Długołęka
Forma szkolenia	Warsztat (20% teorii – 80% praktyki) Aktywny trening, ćwiczenia praktyczne, case study, symulacje rozmów, próbki pracy, eksperymenty, prezentacje, testy, zadania i zabawy o charakterze diagnostycznym
Materiały szkoleniowe	Bardzo bogate, obfitujące w konkretne przykłady do zastosowania po szkoleniu w rzeczywistej pracy

Cena szkolenia obejmuje:

- przeprowadzenie szkolenia przez trenera praktyka z wieloletnim doświadczeniem zawodowym i trenerskim w szkolonej tematyce, z wieloma sukcesami;
- bogate materiały szkoleniowe z praktycznymi wskazówkami do zastosowania w codziennej pracy;
- przerwy kawowe, słodki poczęstunek, obiad dla uczestników
- certyfikaty uczestnictwa w szkoleniu;

Jeśli chcą Państwo zorganizować to szkolenie w formie zamkniętej – dla pracowników Państwa firmy, w dowolnym miejscu w Polsce lub poza granicami kraju – z przyjemnością przygotujemy wycenę tego szkolenia z uwzględnieniem Państwa oczekiwań, potrzeb i życzeń. Prowadzimy także wszystkie szkolenia także w języku angielskim i niemieckim.

ZAPRASZAM DO KONTAKTU: Krzysztof Kucyper, Tel. 696 469 074, k.kucyper@akademiaru.pl

ZREALIZOWANE PROJEKTY SZKOLENIOWE / COACHINGOWE / DORADCZE

<p>BRANŻA MOTORYZACYJNA</p>	<p>AAM Poland , Accuromm Central Europe, Atex, Autoliv Poland, Clavey Maintenance Service, Daicel Soflety System Europe, Eurenov Polska, Faist Chemtec, Firestone Industrial, GABMAT, Gkn Driveline Polska, Gst Automotive Safety Poland, Hmt, Kiel Polska, Nordglass li, Nifco, Quin Polska, Ronal Polska, Sanden Manufacturing, Sitech, Stelweld, Takata Petri Parts Polska, TRW Braking Systems, Winkelmann Automotive, Volkswagen Motor Polska, Vibracoustic Polska, Voestalpine Rotec, Voss Automotive Polska, Volvo Poland, Wix – Filtron, Weber Hydraulika, Wezi-Tec, Wielton,SCS Polska Sp. z o.o., Sumika Ceramics, Mando Corporation Poland, Silesia Plastic, HP Polska, Polaris, Dr. Schneider Automotive Polska, Spinko, Zakłady Elektrotechniki Motoryzacyjnej, Italmetal, TRW Polska, POLST, SAGE Automotive Interiors Poland, Spółdzielnia Pionier, Eto Magnetic</p>
<p>BRANŻA FARMACEUTYCZNA I MEDYCZNA</p>	<p>Al – Bis, Arjohuntleight Polska, Cefarm, Colgate-Palmolive, Dga, Fatro Polska, Forte, Herbapol, Medivet, Mediq Polska, Macopharma, Oleofarm, Oriflame Products Poland, Pgf Urtica, Pelion, Polfa, Promedis, Steri Pack Medical Poland, Salus International, Sunrise Medical Polska, Torf Corporation Fabryka Leków, Us Pharmacia, Vetoquinol Biowet, Vision Express Sp. z o.o., Polpharma, MPS International</p>
<p>BRANŻA MASZYNOWA DOBRA PRZEMYSŁOWE</p>	<p>ABB Poland, Afriso, Agremo, Alu Trans, Atlas Copco, Alstom Power, Airpol, Brokelmann, Capricorn, Chespa, Delaval Operations, Dofama Thies, Dolfamex, Frohe, GDF SUEZ Bioenergia, Gt Engineering, Halfen, Hanza Poland, Harris Calorific International, Jadan Automatyka, KGHM Polska Miedź, Lincoln Electric Bester, MCPP Poland, Parker Hannifin, PCE Polska, PGNiG Oddział Wrocław, Pneumat System, Polska Ceramika Ogniotrwała Żarów, Roba Metals Polska, Sauer Danfoss, Sapa Aluminium, Schade Stal Polska, SDA, Severstallat Silesia, Simona Polska, TCM Polska, Toyota Tsusho Europe S.A, Wamag S.A., Winkelmann Polska, Wuppermann Polska, Vlassenroot Polska, Vita Polymers Poland, Vorwerk Dichtungssysteme Polska, Zetkama, ZPAS, IMC Engineering Poland, ALU-S.V, LiuGong Dressta Machinery, Fortaco, WAGONY Świdnica, Boxmet LTD, MM Systemy, Oerlikon Balzers Coating Poland, Venetion Investment, Demetec Polska</p>
<p>BRANŻA SPOŻYWCZA</p>	<p>Baha Polska, Brugman Fabryka Grzejników, Cabinplant, Cadbury Polska, Cargill, Eisberg, Hj Heinz Polska, Hfp, J. J. Darboven Poland, Lorenz Bahlsen Snack-World, Mccain Poland, Miś, Piekarnia Familijna, Prima Poland, Wrigley Poland, Zott Polska, Żywiec Trade Wrocław, Consonni Bartelak, Colian, DIJO Baking Horeca Service, Podravka Polska, Sushi Corner, Fanex, Z.P.S.“JAMAR” Szczepaniak</p>
<p>BRANŻA ELEKTRYCZNA ELEKTRONICZNA</p>	<p>Aga Light , Berker Polska, Centrum Elektryczne EI 12 , Diehl Controls Polska, Dong Yang Electronics, Energobud, Elmega , Energiapro Gigawat , Eti Polam, Fega Poland, Heesung Electronics Poland, Hager Polo Produkcja Sp. z o.o., Lange Łukaszuk , Lapp Kabel, Lg Display, Kogeneracja, Kimball Electronics Poland, Mentor Poland, Moeller Electric, Phoenix Contact, Siemens, Rosa Sp.z o.o., Tim, Vattenfall Heat, Vector, Johnson Electric Poland, Nico Poland Sp. z. o. o.</p>
<p>BRANŻA BUDOWLANA</p>	<p>Agc Silesia, Armacell, Bims Plus, Brvz, Carina Silicones, Cermag, Cerpol, Domex, Dyka, Danwood S.A., Eurovia, Eurosystem Polska, Górażdże Cement, Henkel, Hormann Legnica, Jordahl&Pfeifer Technika Budowlana, Kludi Armaturen, Korff Isolmatic, Kronospan, KTR Group Konstrukcje Stalowe, Libet, Libra, Lincoln Electric Baster, Monier, Novoferm, Nb Polska, Quick – Mix, Poliplast, Roben, Selena, Sitaco, Strabag, Thermaflex Izolacja , Winkhaus Polska, ZR-B. Paweł Chrzan,</p>

	Śnieżka, Visbud-Projekt, MK, Perschmann, Johnson Controls International, Venetian Investment, ZPHU Bratex, Vantage Development, ROSA
AGD	Crival Polska, Elica Group Polska, Electrolux Poland, Fagor Mastercook, Karcher Center, Lovink, Neonet, Mix Electronics, Plastmer, T&P Polska, Aquaform, AMICA Wronki, HI-P Poland Sp. z o.o.
ADMINISTRACJA PAŃSTWOWA	Dolnośląska Instytucja Pośrednicząca, Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy w Wałbrzychu, Dolnośląski Urząd Wojewódzki, DPS w Obornikach Śląskich, Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad, Komenda Powiatowa i Miejska Państwowej Straży Pożarnej, Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie, Pup Nysa, Pup Wałbrzych, Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego, Zus, Generalna Dyrekcja Lasów Państwowych, Regionalna Dyrekcja Lasów Państwowych w Szczecinku, Spółdzielnia PIONIER, Powiatowe Centrum Medyczne w Wieruszowie, Ośrodek Rozwojowo-Wdrożeniowy W Bedoniu, Gmina Dobroszyce, Gmina Zawonia, Gminny Ośrodek Kultury i Biblioteka w Zawoni, Dom Pomocy Społecznej w Obornikach Śląskich, Wojewódzki Urząd Pracy w Szczecinie, Górnośląskie Przedsiębiorstwo Wodociągów
BRANŻA INFORMATYCZNA	Capgemini, Dagma, HP Polska, Ikaria, MIECZ NET, Teta, Toya, Senetic, Point, FARMACOL ITB
DYSTRYBUCJA I USŁUGI FINANSOWE	Aig Credit S.A, As-Bau, Alianz, Confronter Sp.z o.o., Pzu Zycie, S.K.O-K. PIAST, Tnt Express Worldwide, Meritumkredyt, Cedit Suisse
OPAKOWANIA	Georg Utz, Granpak, Hirsch Porozell, Linpac Packaging Production, Netbox Polska, Odra Pak, Schumacher Packaging, Werner Kenkel, Viva Manufacturing, August Faller, Artdam, Sonoco Poland Packaging, Poprawa Producent Opakowań Teksturowych
UCZELNIE	Dolnośląska Szkoła Wyższa, Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu i w Opolu
BRANŻA MEBLARSKA	Meble Wajnert, HBZ Meble, Ato, HM Helvetia Meble Wieruszów, Porta KMI Poland Sp. z o.o., Steinpol Central Services
BRANŻA LOGISTYCZNA	Apreo Logistics, Hi Logistic Europe, Odratrans, Wincanton Polska
HANDEL I USŁUGI	Hortico Zielone Centrum, Kaiser+Kraft, Key, Kwesto, Kompozyty Sp. z o.o., Lambda, Weltech, Emediator, Ordipol, RR Donnelley Europer Sp. z o.o., AG Projekt Tomasz Żukrowski
MEDIA I REKLAMA	Agencja Reklamy B&J, Mobidruk, Cam – Media, Contra
INNE BRANŻE	AHC Technologia Powierzchni Polska, AMB Technic, Arcapol, Arctic Paper Kostrzyn, BGH Polska Sp. z o.o., Bolsius Polska, Boryszew, BP Europa, BP Servive Poland, De Dietrich Technika Grzewcza Sp.z o.o., Faist Chemtec, Fortaco Sp. z o.o., HEICHE Polska Sp. z o.o., ICT Poland Sp. z o.o., ICSO Blachownia, Kancelaria Domański Zakrzewski Palinka, Merida, Mobile Climate Control Sp. z o.o., Pakt, Panek, PCPR Głogów, Peter Lacke Polska, PPG Deco Polska, PPO, Redan, Rileta, Rogala Grzegorz, RO.SA.-HALE, SCA Hygiene Products, Silesian

	Grain, Technisat Digital, Twentebelt Personnel, ORAS Olesno, Euro-Comfort, A&S Service A.caputo, S. Głodowski, Zeibina Kunststoff- Technik Polska, Spółdzielnia „Pionier”, Tabiplast, BGH, Centrum paliw i Rozpuszczalników, Heraeus Electro-Nite Polska, De Dietrich, Confronter, ART.-AS Firma Inżynieryjno Produkcyjna Artur Sawicki, ZEIBINA Kunststofftechnik, Fundacja U Źródeł
--	---