

#### Opis szkolenia:

Serdecznie zapraszamy do udziału w szkoleniu otwartym: **Profesjonalna sekretarka/asystentka - 2-dniowe efektywne warsztaty praktyczne. [Zajęcia realizowane przy użyciu kamery video]**. Szkolenie realizowane jest w formie interaktywnej w kameralnej grupie pozwalającej na indywidualne podejście wykładowcy do Uczestników zajęć.

#### Grupa docelowa:

Projekt szkolenia został przygotowany z myślą o sekretarkach, asystentkach oraz pracownikach, którzy w pracy zawodowej pomagają swoim przełożonym w sprawach administracyjnych, w organizowaniu korespondencji, w sporządzaniu notatek, są odpowiedzialni za umawianie spotkań, opiekę nad gośćmi, pośredniczą w kontaktach między kierownictwem i personelem oraz interesantami, nadzorują także zgodnie z ustalonym harmonogramem przebieg dnia pracy a także zajmują się innymi czynnościami pomocniczymi.

#### Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest przede wszystkim wypracowanie narzędzi wspomagających Uczestników w wykonywaniu codziennych obowiązków:

- czytaniu, segregowaniu i przekazywaniu przychodzącej oraz wychodzącej korespondencji;
- koordynowaniu obiegu dokumentów zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
- tworzeniu i przepisywaniu korespondencji;
- archiwizowaniu korespondencji i notatek;
- odbieraniu telefonów i przekazywaniu informacji dzwoniącym lub kierowaniu rozmów do odpowiednich pracowników;
- ustalaniu dat spotkań przełożonych;
- witaniu gości, upewnianiu się co do istoty sprawy, oraz zaprowadzaniu gości do pracodawcy lub odpowiedniej osoby;
- dokonywaniu rezerwacji i planowaniu podróży służbowych;
- przygotowywaniu korespondencji wychodzącej;
- podawaniu kawy i herbaty;
- pilnowaniu terminowości w załatwianiu bieżących spraw;
- przygotowywaniu materiałów i dokumentów związanych ze spotkaniami i wyjazdami;
- organizowaniu spotkań.

#### Korzyści dla uczestników:

Uczestnicy szkolenia udoskonalą umiejętności, które powinna posiadać profesjonalna sekretarka/asystentka. Dowiedzą się jak pracować rzetelnie, dostarczając "usług" wysokiej jakości, jak być osobą otwartą i komunikatywną nawet w sytuacjach trudnych czy konfliktowych, jak zachowywać zrównoważenie emocjonalne niezbędne przy wybuchowym temperamencie przełożonego lub interesanta. Uczestnicy zdobędą praktyczną wiedzę pozwalającą na jej bezpośrednie i efektywne zastosowanie w pracy zawodowej. Zajęcia prowadzone w formie aktywnych warsztatów gwarantują możliwość wymiany doświadczeń oraz umiejętności między uczestnikami oraz podniesienie kwalifikacji.

#### Metodologia:

Szkolenie będzie prowadzone w formie prezentacji Power-point z omawianiem kluczowych kwestii problemowych. W trakcie szkolenia będą udzielane odpowiedzi na pytania uczestników oraz omawiane studia przypadków. Zostaną przeprowadzone praktyczne warsztaty w wybranych aspektach szkolenia. Uzupełnieniem wskazanych metod będą ćwiczenia indywidualne i grupowe, testy oraz moderowana dyskusja.

#### **DLACZEGO WARTO UCZESTNICZYĆ W SZKOLENIU ORGANIZOWANYM PRZEZ IIST?**

- kompetentny wykładowca – praktyk;
- ciekawa forma prowadzenia zajęć;
- możliwość skorzystania z indywidualnych konsultacji po szkoleniu;
- udział w szkoleniach otwartych to dużo więcej niż poddanie się procesowi szkoleniowemu – to niepowtarzalna możliwość wymiany doświadczeń z ciekawymi, nierzadko inspirującymi ludźmi a także asumpt do nawiązania nowych, owocnych kontaktów zawodowych.

#### Program szkolenia:

##### 1. Wstęp do szkolenia:

- Przedstawienie programu i harmonogramu szkolenia
- Zawarcie kontraktu z grupą
- Runda uczestników-poznajemy się

##### 2. Komunikacja interpersonalna w kontakcie osobistym:

- Pierwsze wrażenie
- Poznajemy narzędzia aktywnego słuchania
- Asertywność w sytuacjach, kiedy musimy odmówić
- Metody radzenia sobie z agresywnym komunikatem i obiekcjami
- Stres i emocje w komunikacji
- Mowa ciała

##### 3. Komunikacja telefoniczna:

- Poznajemy różnice w odbiorze i wysyłaniu komunikatów
- Diagnoza szumów komunikacyjnych w takim samym rozumieniu

##### 4. Komunikacja pisemna:

- Podstawowe zagadnienia związane z komunikacją pisemną
- Czy zawsze czytając ten sam tekst, tak samo go rozumiemy

##### 5. Profesjonalna obsługa klienta:

- Rozpoznawanie potrzeb klienta
- 4 typy komunikacyjne Taylora Hartmana
- Poznaj swój dominujący kolor
- Dopasowanie przekazu do danego koloru odbiorcy

##### 6. Zarządzanie czasem:

- Optymalne wykorzystanie czasu pracy
- Priorytetyzacja zadań
- Organizacja pracy

##### 7. Savoir-Vivre:

- Dobre maniery
- Image sekretarki/asystentki
- Wizerunek firmy/institucji.

## 8. Profesjonalna organizacja spotkań:

- Ustalanie terminów spotkań
- Witanie gości
- Obsługa spotkań (podawania kawy/herbaty)

## 9. Podsumowanie warsztatów – przez trenera i uczestników.

### **PROGRAM PARTNERSKI:**

Szkolenie zostało zaprojektowane w ramach programu partnerskiego Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER & Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST.

## Informacje organizacyjne:

### **Harmonogram zajęć**

- szkolenie trwa 2 dni (16h),
- zajęcia odbywają się w godzinach 10.00-18.00 pierwszego dnia oraz 09.00- 17.00 drugiego dnia,
- ze względu na warsztatową formę szkolenia maksymalna liczba uczestników to 15 osób,
- w programie szkolenia przewidziane są 2 przerwy kawowe oraz 2-daniowy obiad.

#### **Dzień I**

Godz.10:00 -rozpoczęcie szkolenia

Godz.12:00 -przerwa kawowa

Godz.14.00 -przerwa obiadowa

Godz.16.00 -przerwa kawowa

Godz.18:00 -zakończenie szkolenia

#### **Dzień II**

Godz.09:00 -rozpoczęcie szkolenia

Godz.11:00 -przerwa kawowa

Godz.13.00 -przerwa obiadowa

Godz.15.00 -przerwa kawowa

Godz.17:00 -zakończenie szkolenia

## Inwestycja:

### **1340.00zł netto (+23% VAT)**

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

#### **Cena zawiera:**

- uczestnictwo w szkoleniu,
- materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

#### **Cena szkolenia wraz z zakwaterowaniem:**

Cena szkolenia dla 1 osoby wraz z zakwaterowaniem na 1 dobę w pokoju 1-osobowym ze śniadaniem i kolacją: **1700 zł netto (+23% VAT)**

## Szkolenie otwarte:

### **Cena szkolenia otwartego obejmuje:**

- udział w profesjonalnym szkoleniu prowadzonym przez eksperta IIST;
- komplet materiałów szkoleniowych;
- przerwy kawowe i lunch w każdym dniu szkolenia;
- dyplom ukończenia szkolenia;
- pomoc trenera w ramach konsultacji poszkoleniowych.

### Zgłoszenie:

Aby zgłosić chęć uczestnictwa w szkoleniu organizowanym przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST należy wypełnić formularz zgłoszenia, a następnie po jego uzupełnieniu odesłać faksem (61 666 15 66) lub mailem (biuro@iist.pl) albo wypełnić [formularz zgłoszenia online](#). Na podstawie przesłanych informacji skontaktujemy się z Państwem, aby potwierdzić Państwa uczestnictwo w wybranym wydarzeniu oraz przekazać pozostałe informacje organizacyjne.

### Kontakt:

#### **KONTAKT Z ORGANIZATOREM**



Jesteśmy do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Grottgera 16/1

60-758 Poznań

tel.(61) 307 01 49

fax. (61) 666 15 66

e-mail biuro@iist.pl

www.iist.pl

#### **Zachęcamy do współpracy z Międzynarodowym Instytutem Szkoleń Specjalistycznych IIST, ponieważ:**

- dążymy do spełnienia wszystkich potrzeb naszych Klientów w zakresie najwyższych standardów szkoleniowych;
- oferujemy niedrogie i autorskie szkolenia, dostarczane przez profesjonalnych trenerów;
- realizujemy szkolenia w kameralnych grupach aby zagwarantować Państwu możliwość zdobycia cennej i praktycznej wiedzy na podstawie interesujących warsztatów i ćwiczeń;
- nieustannie ulepszymy sprawdzone metody dydaktyczne podnoszących jakość oferowanych usług;
- podczas szkoleń wprowadzamy motywującą atmosferę gwarantującą osiąganie wysokich wyników;
- uczestnikom naszych warsztatów i seminariów oferujemy profesjonalne doradztwo oraz bezpłatne konsultacje poszkoleniowe.