

## PROFESJONALNA ASYSTENTKA/SEKRETARKA

**CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)**

Asystent/ka, sekretarka to prawa ręka swojego przełożonego, bez których dziś trudno sobie wyobrazić sprawne funkcjonowanie każdej firmy. Idealny/a asystent/ka to osoba, która realizując wszystkie niezbędne działania, nie tylko reaguje na rzeczywistość, ale sam/a ją kreuje. Jego/jej postawa, samoświadomość i efektywność buduje wizerunek zarówno własny jak i przełożonego oraz organizacji.

### ADRESACI

- pracujących na stanowisku asystenta/ki lub sekretarki
- mających zamiar rozpocząć pracę w tym zawodzie
- zainteresowanych rozwojem osobistym

### PROGRAM SZKOLENIA

#### WSPÓŁPRACA Z PRZEŁOŻONYM, CZYLI PROFESJONALIZM I WSPARCIE

- Komunikacja w dziale, jako spotkanie dwóch osobowości
- Utrzymanie prawidłowych relacji z szefem
- Pożądane cechy asystentki - typ osobowości, charakter, umiejętności...
- Lista podstawowych oczekiwań szefa
- Efektywność w pracy asystentki
- Polityka prywatności
- Komplementarność funkcjonowania zawodowego
- Nastroje i emocje w relacji: przełożony-podwładny
- Reprezentacja firmy w tandemie
- Spotkania biznesowe: firmowe i pozafirmowe

#### BIURO JAKO CENTRUM KOMUNIKACYJNE FIRMY

- Efektywna komunikacja wewnętrzna
- Zarządzanie informacją w zarządzaniu biurem
- Rola sekretariatu jako centrum funkcjonowania biura
- Organizowanie pracy sekretariatu
- Organizacja zebrań, spotkań i konferencji
- Metody skutecznego informowania - różnice między przekazywaniem informacji a interpretacją

#### OBSŁUGA KLIENTA

- Znaczenie pierwszego wrażenia
- Rola indywidualnego podejścia do klienta
- Strategie otwarcia rozmowy i przełamywanie lodów
- Nawiązywanie kontaktu i podtrzymywanie relacji
- Określenie i zrozumienie potrzeb klienta
- Trójkąt potrzeb Klienta
- Struktura rozmowy telefonicznej
- Budowanie atmosfery w rozmowie telefonicznej
- Ograniczenia telefonu i ich wpływ na postawę rozmówców
- Nawiązanie dobrego kontaktu przez telefon

#### ETYKIETA BIZNESOWA I SAVOIR VIVRE W PRACY ASYSTENTKI

- Zasady pierwszeństwa w kontaktach biznesowych
- Przedstawianie, anonsowanie, umawianie – jak nie popełnić faux pas
- Wymiana wizytówek, powitania, tytułowanie

**BUDOWA WIZERUNKU I DOSKONALENIE IMAGE PROFESJONALNEJ ASYSTENTKI**

- Strefy odległości w kontaktach interpersonalnych
- Komunikacja niewerbalna a typy uścisków dłoni i ich znaczenie
  - jak uniknąć gafy
  - cmok nonsens i gesty kulturowe

**DRESS CODE I ELEGANCJA W UBIORZE ASYSTENTKI - CO I KIEDY NOSIĆ?**

- Ubiór w biznesie – sztuka autoprezentacji
- Dobór garderoby i fryzury w zależności od typu urody
- Prawidłowy dobór stroju i dodatków,
- Fryzura, makijaż, biżuteria
- Podstawowe uchybienia w wyglądzie kobiety i mężczyzny
- Typy strojów i zasady ich doboru, wskazania elegancji
- Wskazówki dotyczące doboru stroju
- Strój nieformalny czy ubranie wyjściowe?

**TRENING ASERTYWNOŚCI I KOMUNIKACJA W PRACY SEKRETARKI / ASYTENTA**

- Istota i zasady asertywności i prawa asertywności w sytuacji zawodowej w zawodzie sekretarki/asystenta - konstruktywne wyrażanie swojego zdania bez wywoływania konfliktu
- Asertywność jako sztuka respektowania granic i budowania pozytywnej samooceny
- Radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi
- Porozumienie z trudnymi klientami (rozpoznawanie charakteru rozmówcy, adekwatny przekaz i odbiór informacji, dostosowanie strategii bezpośredniej do rozmówcy)
- Jak mówić „nie” w sytuacjach stresujących
  - obszary trudności w odmawianiu
  - jak mówić „nie” by brzmiało przyjaźnie
- Asertywne wyrażanie próśb
  - dlaczego prośby bywają nieskuteczne?
  - jak formułować asertywną prośbę?
- Oceny – czyli krytyka i jej wpływ na poziom naszego stresu
  - kiedy warto wypowiadać krytykę
  - problemy z przyjmowaniem krytyki
  - co robić z nie konstruktywną krytyką
  - oddzielenie opinii od faktów
- Wyrażanie własnych opinii, gdy są one sprzeczne z poglądami innych
  - jak dyskutować, gdy inni mają odmienne poglądy?
  - typowe błędy w wyrażaniu opinii
  - jak asertywnie wyrażać własne opinie?
- Jak zmieniać relacje, które są dla nas krzywdzące?
  - komunikaty JA i komunikaty TY
  - metody ustanawiania konstruktywnych relacji
  - hamowanie agresji a problemy z wyrażaniem emocji
  - asertywna obrona przed gniewem i agresją

**SKUTECZNA KOMUNIKACJA W SEKRETARIACIE A OSOBOWOŚĆ**

- Profil osobowościowy sekretarki/ asystenta a skuteczność w działaniach
- Jak rozpoznawać typy osobowościowe rozmówców
- Wywieranie wpływu na osoby o różnych stylach społecznych - czterostrefowy model zachowań
- Samopoznanie i ocena innych w zależności od typu osobowości
- SWOT, czyli silne i słabe strony poszczególnych modeli zachowań
- PROFIL SKUTECZNEJ SEKRETARKI/ASYTENTA