

# Riadenie sekretariátu 1. modul

**Časový rozsah: 2 dni**

## **Ciel' tréningu:**

Získajte informácie, rady a tipy ako profesionálne vystupovať, komunikovať, vytvárať pozitívnu atmosféru na sekretariáte. Naučíte sa zvládať emočne napäté situácie a elegantne reagovať na negatívne správanie sa druhých, získate zručnosti asertívneho reagovania. Osvojíte si techniky efektívneho organizovania práce na sekretariáte, ovládania písomného a telefonického kontaktu. Získate najnovšie informácie z oblasti spoločenskej a obchodnej etikety, potrebné pre sebavedomé a elegantné zvládanie pracovného a spoločenského kontaktu na všetkých úrovniach. Vytvoríte si imidž top asistentky, sekretárky.

## **Komu je kurz určený:**

- pracovníkom na sekretariáte
- asistentom riaditeľov
- asistentom manažérov

## **Obsah intenzívneho 2 dňového tréningu:**

- Osobnosť, kompetencie a vyžadovaný profil asistentky, sekretárky
- Sebapoznanie, odhalenie silných a slabých stránok vlastnej osobnosti, vytváranie pozitívneho prvého dojmu
- Komunikácia, komunikačné bariéry, verbálna a neverbálna komunikácia, spätná väzba, proaktívne správanie sa na sekretariáte
- Asertívne riešenie konfliktov a problémov
- Zvládanie problémových typov osobností, konfrontácie s nimi
- Organizácia práce a time management
- Príprava a realizácia obchodných udalostí (porada, pracovná cesta, tlačová konferencia)
- Štylistika písaného a hovoreného prejavu, písanie osobných a obchodných listov
- Telefonický kontakt a jeho pravidlá, najčastejšie chyby pri telefonovaní
- Spoločenská etiketa – z histórie, význam dodržiavania pravidiel, slušnosť, zdvorilosť, takt, premeny etikety, pravidlá dávania prednosti, kategórie spoločenskej významnosti
- Pozdravy, podávanie rúk, oslovenie, ako a kedy používať tituly, spôsoby predstavovania sa, tykanie a vykvanie
- Práca s návštevami, prijímanie domácich a zahraničných návštev – vítanie návštevy, správne stolovanie, podávanie nápojov, občerstvenia
- Správanie sa na spoločenských podujatiach, obliekanie

**[www.aioeducation.sk](http://www.aioeducation.sk)**

**AIO | EDUCATION**

