



PROFESJONALNE ZARZĄDZANIE SEKRETARIATEM W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

INFORMACJE O SZKOLENIU:

Zapraszamy Państwa na szkolenie, na którym uczestnicy dowiedzą się jak profesjonalnie prowadzić sekretariat, jak organizować pracę swoją i swojego szefa, jak zgodnie z etykietą przyjmować gości oraz jak dbać o wizerunek urzędu i jak radzić sobie w sytuacjach trudnych.

CELE I KORZYŚCI:

Uczestnicy zdobędą wiedzę dotyczącą zarządzania sekretariatem, a w szczególności:

- poznają techniki skutecznej organizacji pracy biura,
- zdobędą wiedzę dotyczącą podstawowych kompetencji niezbędnych na stanowisku asystenta/asystentki,
- poznają zasady przepływu informacji,
- dowiedzą się jak efektywnie zarządzać sobą w czasie,
- zostaną zapoznani z zasadami etykiety,
- dowiedzą się, jak radzić sobie z sytuacjami trudnymi.

PROGRAM:

1. Wprowadzenie – w tej części szkolenia uczestnicy poznają zasady pracy w sekretariacie, przedyskutują kodeks etyczny pracownika sekretariatu oraz wyodrębnią kluczowe kompetencje niezbędne do wykonywania obowiązków zawodowych na tym stanowisku:
 - sekretariat „sercem i wizytówką” urzędu,
 - rola sekretariatu w sprawnym funkcjonowaniu urzędu,
 - etyka zawodowa pracy w sekretariacie,
 - profesjonalizm funkcjonowania sekretariatu,
 - kompetencje pracownika sekretariatu + moja analiza SWOT (słabe strony, mocne strony, szanse i zagrożenia)
2. Sekretariat jako centrum zarządzania przepływem informacji - w tej części szkolenia uczestnicy poznają zasady przekazywania informacji pisemnych, telefonicznych, ustnych:
 - przepływ informacji,
 - proces komunikacji (nadawanie komunikatów, aktywne słuchanie, mowa ciała),
 - rozmowy telefoniczne (etykieta telefoniczna, anonsowanie rozmów, filtrowanie rozmów, umawianie spotkań, pozyskiwanie i udzielanie informacji przez telefon, ochrona informacji).
3. Planowanie i organizacja pracy sekretariatu – w tej części szkolenia uczestnicy dowiedzą się w jaki sposób efektywnie zarządzać sobą w czasie, zaplanować dzień, tydzień, miesiąc pracy, w jaki sposób zarządzać kalendarzem przełożonych:
 - zasady dobrej organizacji pracy własnej i pracy przełożonych,
 - jak efektywnie zarządzać sobą w czasie,

- zasady efektywnego zarządzania kalendarzem przełożonych,
 - kształtowanie umiejętności podejmowania decyzji,
 - złodzieje czasu - jak je eliminować,
 - praktyczne zasady zarządzania sobą w czasie: metoda ABC, zasada Pareto, Matryca Eisenhowera,
 - sporządzanie planów dnia swoich i przełożonych,
 - narzędzia wspomagające zarządzanie sobą w czasie – kalendarze, multiplanery, aplikacje,
 - jak sporządzać profesjonalne notatki ze spotkań.
4. Kreowanie wizerunku profesjonalnego pracownika sekretariatu – urzędowy *savoir-vivre* – z tej części szkolenia uczestnicy dowiedzą się, jak ważne jest ich stanowisko pracy w procesie kształtowania dobrego wizerunku urzędu, w jaki sposób przygotować spotkanie służbowe, przywitać gości, dobrać garderobę:
- urzędowy *savoir-vivre* – podstawowe zasady,
 - przywitanie gości, dbanie o dobry wizerunek urzędu,
 - zasady precedencji (pierwszeństwa) – hierarchia stanowisk i funkcji, zasady pierwszeństwa podczas powitania, przedstawiania, zasiadania przy stole,
 - zasady dress codu – co klientom urzędu mówi mój ubiór, zasady profesjonalnego doboru garderoby,
 - organizacja spotkań służbowych.
5. Trudne sytuacje w obsłudze klientów urzędu – z tego modułu uczestnicy dowiedzą się w jaki sposób profesjonalnie obsługiwać różnych klientów urzędu:
- profesjonalna komunikacja a kształtowanie wizerunku urzędu,
 - umiejętność słuchania – trzy poziomy słuchania, słuchanie aktywne, osiem ukrytych programów,
 - sztuka zadawania pytań – pytania kartezyjskie, analiza transakcyjna Ericka Bern'a,
 - komunikacja niewerbalna i jej wpływ na komunikację,
 - sztuka asertywności – podstawowe zasady asertywności, techniki asertywnej rozmowy
6. Podsumowanie

ADRESACI:

Pracownicy sekretariatów (w szczególności w urzędach miast, gmin, powiatów oraz jednostek organizacyjnych, w tym np. PCPR, OPS, ale także bibliotek, szkół i przedszkoli, kuratorzy sądowi i inni).

PROWADZĄCA:

Psycholog, coach, trener z 15-letnim doświadczeniem. Absolwentka psychologii ze specjalnością psychologia pracy, organizacji i zarządzania, pedagogiki i pracy socjalnej. Ukończyła Szkołę Coachingu w Instytucie Rozwoju Biznesu. Jest certyfikowanym coachem „The Practitioner Coach Diploma”, akredytowanym przez Noble Manhattan Coaching oraz International Institut of Coaching and Mentoring. Posiada certyfikat Zarządzanie projektami PRINCE2 na poziomie Foundation. Wykładowca w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu. Doświadczenie zawodowe w charakterze asystentki zarządu. Tworzy gry szkoleniowe rozwijające kompetencje miękkie oparte na wiedzy z zakresu psychologii i wykorzystuje je podczas szkoleń. Specjalizuje się w szkoleniach z rozwijania kompetencji menedżerskich, a także m.in. z zakresu: budowania zespołu, komunikacji interpersonalnej, asertywności, motywowania, automotywacji, autoprezentacji, wizażu, etykiety biznesowej i towarzyskiej, radzenia sobie ze stresem, równowagi między pracą a życiem osobistym, rozwiązywania konfliktów, treningu interpersonalnego, zarządzania sobą w czasie, wspierania rozwoju, coachingu, wyzwalania kreatywności, negocjacji, pedagogiki i wychowania.



INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w administracji publicznej



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



3 grudnia 2021 r.

Szkolenie w godzinach 9:30-14:00



Cena: 319 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
certyfikat ukończenia szkolenia,
możliwość konsultacji z trenerem.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa
tel. 533 849 116, fax: (42) 288 12 86
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, Ł
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości TAK ☐ NIE ☐
lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

Proszę o certyfikat w formie: Papierowej ☐
Elektronicznej ☐ e mail.....

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.frdl.mazowsze.pl
do 30 listopada 2021 r.

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____