

## Курс "Секретарь руководителя"

Курсы и обучение секретарей

Даты проведения семинара:

26.06-28.06.2019    28.08-30.08.2019    25.09-27.09.2019

Москва

3 дня (24 академических часа)

Курс повышения квалификации

Удостоверение

### Программа обучения

#### Модуль 1. Профессия ассистент. Административное и организационное сопровождение руководителя

##### **Профессионально - важные качества. Развитие карьеры. Основные ассистентские функции**

- Квалификационные требования и личные качества, предъявляемые к ассистенту сегодня
- Кто он, идеальный помощник и правая рука руководителя?
- Какие качества особенно ценят собственники бизнеса и руководители любых уровней?
- Конфиденциальность в работе ассистента
- Ступени карьеры ассистента. Возможности профессионального роста
- Профессиональный стандарт секретаря-помощника руководителя
- *Интеллект-карта профессии*

##### **Тайм-менеджмент в работе помощника руководителя/ассистента**

- Принципы и правила эффективного управления временем в работе секретаря
- Расстановка задач по приоритетам. Как правильно определять очередность выполнения поручений?
- Компьютерные и мобильные программы-планировщики времени
- 5+ инструментов планирования рабочего времени руководителя. Разбор основных инструментов для планирования графика руководителя и ассистента.
- Google Календарь, Microsoft-Outlook. Функционал и преимущества
- Работа с модулем "Задачи" в Outlook. Используем модуль в качестве альтернативы ежедневника.
- Эффективная работа с цветовыми категориями. Оптимизируем список задач для удобной работы
- Настройка пользовательского представления. Как сделать чек-лист в Outlook?
- Использование интеллект-карт (mind-maps) в тайм-менеджменте
- **Список сервисов для создания интеллект-карт**
- **Шаблон «фотографии» рабочего дня для самоанализа**
- **Подробные статьи-руководства к действию ведущего преподавателя Сосновой Анны по эффективной настройке Outlook, Google**

##### **Travel – поддержка руководителя. Организация командировок**

- С чего начать подготовку к командировке руководителя?
- Учитываем пожелания руководителя. Почему это важно? Внедряем тревел-политику для совершенствования работы ассистента
- Оформление программы поездки, уточнение особенностей протокола планируемых мероприятий
- Заказ авиабилетов, трансферов, отелей. На что обратить внимание?
- Организация досуга руководителя
- Действия в случае форс-мажоров: отмена рейса, потеря загранпаспорта зарубежом и др.
- **Список удобных сервисов для бронирования отелей, авиабилетов, трансферов**
- **Интеллект-карта шпаргалка по организации командировки руководителя**
- **Шаблон программы командировки руководителя**
- **Шаблон таблицы тревел-политики для разработки в своей организации**

##### **Повышение эффективности работы. Мобильные программы и сервисы**

- Полезные программы и мобильные приложения для работы секретаря
- Работа в облаке. Фото-редакторы
- Инфографика как современный способ представления данных. Сервисы для создания инфографики

#### Модуль 2. Имидж и Этикет в деятельности ассистента

- Почему имидж это важно? Эффект первого впечатления
- Представительская функция секретаря
- Составляющие имиджа человека и профессионала
- Факторы, способствующие положительному и отрицательному впечатлению и рабочему имиджу
- Деловой стиль и дресс-код. Требования к деловой женской одежде
- Коэффициент консервативности: что это и как его использовать?

#### Деловой этикет

- Почему этикет – это важно? Что такое деловой этикет?
- Влияние этикета на корпоративный имидж компании
- Основные правила делового этикета и культуры поведения
- Бизнес - субординация: клиенты, руководство, коллеги
- Визитная карточка делового человека. Как ее преподносить? Элементы визитки
- Бизнес-подарки. Что дарить разрешено и что запрещено деловым этикетом?

#### Офисное гостеприимство. Правила и стандарты

- Организация рабочего места и работы приемной по системе 5S
- Правила офисного гостеприимства
- Зона приемной: внешний вид зоны, что должно быть и не должно быть в зоне приемной.
- Как правильно встретить посетителя и представить его руководству, другим сотрудникам
- Чай-кофе для посетителей. Порядок обслуживания и сервировка чайного (кофейного) стола
- Инструкции и чек-листы. Порядок обслуживания и сервировка чайного (кофейного) стола

#### Культура делового общения

- Качества культурного человека при взаимодействии с коллегами и партнерами
- Работа с голосом (тембр, тон, интонация)
- Активное слушание: приемы и инструменты
- Этикетные формулы приветствия и представления
- Правила рукопожатия
- Этикетные формулы прощания
- Речевые клише: благодарность, предложение/совет, просьба/согласие, отказ
- Этикет комплиментов
- Невербальные коммуникации, язык жестов и поз. Как читать эмоции человека по жестам и позам?
- Культура поведения в конфликтных ситуациях. Основы конфликтологии
- Слова-конфликтogeny

## Модуль 3. Деловой телефонный разговор

#### Эффективная телефонная коммуникация в деятельности ассистента

- Деловой этикет телефонного разговора
- Работа с голосом (тембр, тон, четкость, темп речи, интонация)
- Звонки входящие, исходящие. Как сохранять и передавать информацию?
- Управление деловой беседой в телефонном разговоре
- Техники вопросов и активного слушания
- Как сгладить конфликтные ситуации в телефонном общении
- Соединение руководителя с конкретными абонентами
- Оказание помощи руководителю при организации и проведении телефонных переговоров и видеоконференций
- **Шаблоны и Чек листы: Алгоритмы телефонной беседы при входящих и исходящих телефонных звонках**
- **Чек листы подготовки к телефонному разговору.**
- **Шаблоны речевых модулей для телефонного разговора.**
- **Список открытых и закрытых вопросов для управления телефонным разговором**

---

### Тарифы на участие

#### БЮДЖЕТ

20 900 руб.

Оптимальное решение для тех, кому нужно пройти обучение с ограниченным бюджетом

---

#### В стоимость входит:

- Участие в курсе
- Пакет участника (ручка, блокнот, рабочая тетрадь)

- Презентация курса в электронном виде
- Вкусные кофе-паузы
- Именной сертификат
- Удостоверение о повышении квалификации от 3х дней обучения

## СТАНДАРТ

23 900 руб.

Оптимальное решение для тех, кому важен комфорт и максимум инструментов для работы

---

В стоимость входит:  
все, что в «Бюджете», а также:

- Обед
- Расширенный пакет материалов к курсу (шаблоны документов, инструментарий, кейсы и др.)
- Вызов курьера
- Возможность обучения по гарантийному письму

## ДИСТАНЦИОННЫЙ

8 900 руб.

Оптимальное решение для тех, кто хочет учиться без отрыва от работы в любое время из любой точки мира

---

В стоимость входит:

- Обучение на многофункциональной платформе (СДО)
- Удостоверение о повышении квалификации
- Авторские презентации и статьи, учебные видео, методические пособия
- Шаблоны документов, кейсы, практикумы
- Система тестирования
- Чат с преподавателем

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт [www.seminarna.ru](http://www.seminarna.ru) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

---