

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Ośrodek Regionalny w Zielonej Górze zaprasza na szkolenie:

## **Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w jednostkach administracji publicznej**

**Data:** 24 września 2020 r., godz. 9:30 – 14:30

**Miejsce:** Zielona Góra, Al. Niepodległości 16/9, III piętro

**Cena:** **409 zł netto/os.**

**Rabat 10 % dla drugiej osoby z tej samej Instytucji**

**Zgłoszenia:** Prosimy przesyłać drogą elektroniczną wypełniając formularz zgłoszenia,  
lub faksem na nr 68 419 90 97 lub 68 419 90 98 do dnia 21 września 2020 r.

**Celem szkolenia jest** zdobycie wiedzy dotyczącej zarządzania sekretariatem oraz poznanie zasad bezpieczeństwa  
Uczestnicy szkoleni:

- 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.

**Adresaci:** Pracownicy sekretariatów (urzędy miasta, gminy, PCPR, OPS, świetlice, Caritas, biblioteki, szkoły, przedszkola, kuratorzy sądowi).

**Prowadząca: Agnieszka Jerzynek** - Psycholog, coach, trener z 14-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 w pracy jako asystentka zarządu, dziennikarz, redaktor. 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, wyzwiania kreatywności, negocjacji, pedagogiki i wychowania.

### **Program szkolenia:**

#### **1. Wprowadzenie do szkolenia:**

- sekretariat „sercem i wizytówką” firmy/urzędu
- proksemika pomieszczenia
- rola sekretariatu w sprawnym funkcjonowaniu urzędu
- etyka zawodowa pracy w sekretariacie

- profesjonalizm funkcjonowania sekretariatu
  - kompetencje pracownika sekretariatu
2. Sekretariat jako centrum zarządzania przepływem informacji:
- przepływ informacji
  - proces komunikacji (nadawanie komunikatów, aktywne słuchanie, mowa ciała)
  - rozmowy telefoniczne (etykieta telefoniczna, anonswanie rozmów, filtrowanie rozmów, umawianie spotkań, pozyskiwanie i udzielanie informacji przez telefon, ochrona informacji)
  - zasady profesjonalnego tworzenia korespondencji, pism w formie drukowanej i elektronicznej
3. Planowanie i organizacja pracy sekretariatu
- zasady dobrej organizacji pracy własnej i pracy przełożonych
  - prowadzenie terminarza i organizacja spotkań służbowych
  - zasady efektywnego zarządzania kalendarzem przełożonych
  - efektywne zarządzanie sobą w czasie
  - kształtowanie umiejętności podejmowania decyzji
  - eliminacja złodziei czasu i prokrastynacji
  - praktyczne zasady zarządzania sobą w czasie: metoda ABC, zasada Pareto, Matryca Eisenhowera, zasada 60/40
  - sporządzanie planów dnia swoich i przełożonych
  - narzędzia wspomagające zarządzanie sobą w czasie – kalendarze, multiplanery, aplikacje
  - efektywne notowanie
4. Kreowanie wizerunku profesjonalnego pracownika sekretariatu –etykieta
- zasady etykiety biurowej
  - zachowanie bezpieczeństwa a zachowanie zasad etykiety
  - przywitanie gości, dbanie o dobry wizerunek urzędu
  - zasady precedencji (pierwszeństwa) – hierarchia stanowisk i funkcji
  - profesjonalny wygląd
5. Trudne sytuacje w obsłudze klientów
- zachowanie odległości, higiena i bezpieczeństwo
  - profesjonalna komunikacja
  - umiejętność słuchania
  - sztuka zadawania pytań
  - komunikacja niewerbalna
  - sztuka asertywności
  - radzenie sobie ze stresem
6. Podsumowanie.

**Zgłoszenie (ZG) – Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w jednostkach administracji... – 24.09.2020 r.**

Nazwa NABYWCY:.....

Ulica, nr: ..... Miejscowość ..... kod pocztowy.....

NIP: ..... Tel: .....

Nazwa ODBIORCY (wypełnić jeśli dotyczy): .....

Ulica, nr: ..... Miejscowość ..... kod pocztowy.....

1. ....  
imię i nazwisko, (wypełnić drukowanymi) e-mail

2. ....  
imię i nazwisko, (wypełnić drukowanymi) e-mail **RABAT 10%**

**Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (niepotrzebne skreślić) TAK / NIE**

.....  
podpis

**UWAGA!**

**Cena zawiera:** materiały szkoleniowe, długopis, notes, zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, lunch oraz przerwy kawowe.  
O udziale w szkoleniu decyduje przesłanie do Ośrodka karty zgłoszenia co jest równoznaczne z zakwalifikowaniem się na wybrane szkolenie.  
**Brak pisemnej rezygnacji na 3 dni robocze przed szkoleniem będzie równoznaczne z obciążeniem Państwa pełnym kosztem szkolenia.**  
Płatność przelewem, na podstawie faktury wystawionej w dniu szkolenia