

Топ-секретарь

Должностной функционал секретаря требует высокого профессионализма, отличных коммуникативных навыков, умения правильно и результативно презентовать компанию. Для успешного выполнения всех этих функций необходимо обучение, дающее недостающий инструментарий, и знание норм выполнения этих функций.

Расписание

Город: Санкт-Петербург

Дата:

- 10 – 11 октября `19
- 16 – 17 января `20
- 11 – 12 мая `20
- 4 – 5 августа `20

В результате обучения вы:

- научитесь эффективно координировать работу своего руководителя и других сотрудников
 - овладеете навыками продвижения корпоративного стиля
 - сможете оптимально использовать рабочее время
 - приобретёте навыки профессиональной работы с клиентами по телефону и во время личных встреч
 - разовьёте навыки эффективного администрирования офиса
 - получите четкое представление о собственном карьерном росте и перспективах
-
-

Программа семинара

День 1

Введение в профессию

- Профессия секретарь
- Роль секретаря в работе компании

- Компетенция и квалификация секретаря
- Должностные инструкции
- Организация рабочего места
- Безопасность на рабочем месте

Практикум: Задание на выявление компетенций и основных ролей секретаря.

Мотивация

- Самомотивация
- Устранение демотиваторов
- Планирование карьеры, перспективы роста
- Необходимые условия для работы секретаря топ-уровня

Практикум: Управление развитием своей карьеры.

Деловой стиль и бизнес-этикет

- Имидж компании и секретаря
- Способы приветствия посетителей
- Этикет общения с руководителем, коллегами и клиентами компании
- Субординация
- Корпоративный стиль и дресс-код
- Роль корпоративных сувениров: поводы, стоимость, эффективность

Практикум: «Выбираем корпоративные подарки».

Деловое общение

- Развитие коммуникативных навыков
- Презентация компании
- Способы установления контакта и настроения на собеседника
- Невербальные коммуникации, личное пространство и личные границы
- Мимика и жесты, НЛП в общении

Практикум: Упражнения на распознавание невербальной информации.

Телефонные переговоры

- Подготовка к работе с телефонными звонками, эмоциональный настрой
- Техники снятия страха перед общением с незнакомыми людьми
- Роль голоса в телефонных переговорах, передача эмоций голосом
- Входящие звонки: типичные ситуации, разработка стандартных приветствий, быстрое получение нужной информации от собеседника, стандарты вежливости, переадресация

- Исходящие звонки: планирование разговора, начало и завершение беседы, диалоги, психологические барьеры, способы получить гарантированный ответный звонок
- Работа с информацией по телефону: клише, просторечия, профессионализмы в телефонных разговорах, способы достичь взаимопонимания, умение задавать вопросы и получать информативные ответы
- Работа с недовольными и сложными клиентами по телефону: жалобы, претензии, агрессия, как совершать неприятные звонки, способы прервать затянувшийся разговор, тактика общения с трудными клиентами
- Поддержка руководителя: грамотная переадресация, приоритетные звонки, автоответчик, телефонный этикет

Практикум: Ролевая игра «Трудный клиент».

День 2

Управление временем

- Оценка рабочего времени: анализ временных потерь, причины потери времени
- Методика SMART
- Целеполагание
- Правила планирования времени
- Ведение ежедневника
- Временные резервы
- незапланированные задачи
- Пунктуальность
- Планирование времени руководителя, учёт целей и возможностей
- Контроль времени

Практикум: Управление целями с помощью модели SMART.

Личная эффективность

- Процесс коммуникации, его аспекты, выбор способа коммуникации
- Личные взаимоотношения между руководителем и секретарём
- Умение слушать и слышать
- Типы руководителей
- Обратная связь на свою работу
- Профессиональная уверенность, активная позиция в работе секретаря
- Принятие самостоятельных решений, степень ответственности, риски, делегирование

Практикум: Упражнения на отработку техник активного слушания.

Стресс-менеджмент

- Причины стресса в работе секретаря
- Что такое стресс, его симптомы, течение и последствия
- Управление эмоциями
- Стресс как источник новых ресурсов
- Техники снятия стресса

Практикум: Упражнения на отработку техники изменения полярности негативной информации.

Конфликтология

- Причины возникновения конфликтов
- Типы конфликтов
- Профилактика конфликтных ситуаций
- Манипуляция и типы защиты
- Пошаговый алгоритм поведения в конфликтных ситуациях

Практикум: Алгоритм работы в конфликте.

Документация

- Основы делопроизводства
- Электронный документооборот
- Входящая и исходящая корреспонденция
- Виды документов
- Номенклатура дел: виды, содержания, порядок составления
- Контроль документации, требования к оформлению и хранению документов

Практикум: Составление распоряжений и приказов.

Деловые письма

- Роль деловых писем в установлении и поддержании контактов с клиентами компании
- Цели, задачи, признаки и свойства делового письма
- Составление плана делового письма
- Стили делового письма, стандартные речевые обороты
- Сбор информации
- Длина предложений, заголовков, специфические термины
- Структура делового письма и особенность каждой его части
- Электронная деловая переписка

Практикум: Кейс «Письмо деловым партнёрам».

Деловые встречи и организация переговоров

- Подготовка к встрече: сбор информации о посетителях, согласование встречи с руководством и клиентами, регистрация посетителей, подготовка помещения к переговорам
- Стандарты поведения: приветствие, знакомство, первичная информация, сопровождение посетителей, сервировка стола и обслуживание
- Чайный, столовый этикет. Формирование позиции хозяйки офиса
- Сложные ситуации: опоздавшие и неприглашённые клиенты, приёмы очень важных персон, срыв встречи, роль секретаря при сложных переговорах
- Обратная связь: анализ ошибок, невыполнимые требования, работа с возражениями

Практикум: Организация встречи деловых партнёров.

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **20900 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
 - Кофе-паузы, обеды
 - [Сертификат Moscow Business School](#)
 - [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-

Преподаватели семинара

- **Буяр Сергей Витальевич**

Бизнес-тренер, специалист в области обучения и управления персоналом