



Oferta szkolenia

# PROFESJONALNY SEKRETARIAT

Opracowanie:

**Jolanta Pilarczyk**

e-mail: [jpilarczyk@synteza.pl](mailto:jpilarczyk@synteza.pl)

## Cel nadrzędny

---

Szkolenie ma na celu doskonalenie umiejętności osób obsługujących sekretariat.

## Korzyści dla Uczestników

---

- ◆ Przystwojenie niezbędnej wiedzy i doskonalenie umiejętności w zakresie prowadzenia sekretariatu i obsługi klientów oraz pracowników firmy.
- ◆ Opanowanie zasad korespondencji biurowej i czynności kancelaryjnych oraz zwrócenie uwagi na wymianę informacji drogą e-mailową.
- ◆ Poznanie narzędzi służących organizacji pracy w sekretariacie i skupienie się na czynnikach wpływających na harmonijną współpracę z szefem.
- ◆ Omówienie znaczenia sekretariatu w tworzeniu wizerunku oraz zasad kreowania siebie, jako „wizytówki” firmy/ instytucji.
- ◆ Rozwijanie umiejętności interpersonalnych, z uwzględnieniem radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach występujących w pracy sekretarki/ asystentki.
- ◆ Zapoznanie z technikami szybkiego zapamiętywania i uczenia się, które zwiększają własną efektywność zawodową i zaadaptowanie metod do własnych potrzeb.
- ◆ Ćwiczenie zachowań wykorzystywanych podczas kontaktu telefonicznego lub bezpośredniego z klientem bądź pracownikiem firmy.
- ◆ Poznanie praktycznych sposobów zarządzania stresem i opanowania tremy.
- ◆ Pogłębienie wiedzy z zakresu prawa pracy w tym: prowadzenie akt osobowych pracowników i ochrona informacji.

## Program zajęć

---

1. **Sekretariat – „serce” firmy/ instytucji:** ▪ Miejsce sekretariatu w strukturze przedsiębiorstwa ▪ Sekret – sekretarka, czyli rola i zadania zaufanej osoby w życiu organizacji ▪ Kluczowe kompetencje sekretarki/ asystentki ▪ Zarządzanie informacją i zasady jej prawidłowego obiegu.
2. **Instrukcja kancelaryjna:** ▪ Systemy kancelaryjne ▪ Podział i metody pracy ▪ Właściwy obieg dokumentów ▪ Rejestracja spraw i ich rozpatrywanie ▪ Porządkowanie i przechowywanie dokumentów ▪ Archiwizacja [szafy, teczki, komputer].
3. **Struktura korespondencji biurowej:** ▪ Co? Do kogo? Jak? – zasady redagowania pism ▪ Rodzaje i formy pism ▪ Pisma firmowe i ich części składowe ▪ Pisma sugestywne nastawione na odpowiednią reakcję odbiorcy ▪ Przedmiot sprawy i treść pisma ▪ Korespondencja elektroniczna ▪ Unikanie błędów, jako świadectwo profesjonalizmu.

4. **Perfekcyjna organizacja pracy sekretariatu:** ▪ „Prawa ręka szefa”, czyli kanony dobrej współpracy ▪ Zarządzanie sobą w czasie i ustalanie priorytetów ▪ Wyposażenie, które ułatwia pracę w biurze ▪ Zastępstwo - wybór osoby i przygotowanie sekretariatu.
5. **Budowanie profesjonalnego wizerunku firmy, biura i sekretarki/ asystentki:** ▪ Świadomość pełnionej roli zawodowej ▪ Strój, makijaż i harmonia barw ▪ Uścisk dłoni, wizytówka i zasady konwersacji, czyli biurowy savoir-vivre ▪ „Wpadka” i sztuka wybrnięcia z kłopotliwej sytuacji.
6. **Talenty interpersonalne:** ▪ Modelowa komunikacja w pracy sekretarki/ asystentki ▪ Mowa bez słów, czyli o czym świadczą gesty ▪ Bariery komunikacyjne i sposoby ich przewycięzania ▪ Sztuka budowania korzystnych relacji ▪ Umiejętność obserwacji i refleksji ▪ Asertywna komunikacja z otoczeniem.
7. **Wielozadaniowość sekretarki/ asystentki i techniki podnoszenia wydajności:** ▪ Co zrobić, aby lepiej zapamiętywać? ▪ Metody szybkiego uczenia się ▪ Przełamywanie barier umysłowych ▪ Mapy Myśli [Mind Mapping] kontra tradycyjne notatki ▪ Słowa - klucze.
8. **Kontakt telefoniczny:** ▪ Standardy prowadzenia rozmów telefonicznych ▪ Udzielanie informacji ▪ Kierowanie rozmówców do właściwych pracowników firmy ▪ „Małe kłamstwa”, czyli sposoby radzenia sobie z trudnym klientem ▪ Kontrolowanie przebiegu rozmowy i panowanie nad emocjami.
9. **Wizyta gości w sekretariacie:** ▪ Obsługa potencjalnego klienta ▪ Przyjmowanie kluczowego kontrahenta ▪ Narady z pracownikami ▪ Niezapowiedziane wizyty i strategie postępowania ▪ Nietypowe zachowanie gościa [płacz, krzyk, groźby itp.] i właściwa postawa sekretarki/ asystentki.
10. **Nowoczesna sekretarka/ asystentka:** ▪ PowerPoint w biurze ▪ Organizowanie spotkań biznesowych ▪ Szkolenie – wybór i przygotowanie miejsca ▪ Konsekwentne prowadzenie terminarza ▪ Podróże służbowe ▪ Umiejętne oddzielanie sfery prywatnej i zawodowej.
11. **Zarządzanie stresem:** ▪ Świadomość własnych reakcji na stres i tremę ▪ Poziom stresu i jego wpływ na człowieka ▪ Budowanie odporności psychicznej ▪ Udzielanie i przyjmowanie wsparcia ▪ Relaksacja i dystansowanie się od negatywnych emocji.
12. **Prawo – elementy niezbędne w pracy sekretarki/ asystentki:** ▪ Akta osobowe pracowników ▪ Czas pracy wg obowiązujących przepisów ▪ Zawieranie i rozwiązywanie umów o pracę ▪ Ochrona danych osobowych ▪ Informacja niejawna

## Informacje organizacyjne i handlowe

---

- ◆ Termin szkolenia: **23-24 maja 2019 r.**
- ◆ Zajęcia trwają 2 dni (2 x 8 godzin dydaktycznych)
- ◆ Miejsce szkolenia: **Katowice, ul. Jordana 18**  
(sala w budynku Wydziału Teologii Uniwersytetu Śląskiego)
- ◆ Uczestnicy otrzymują: dwudniowe zajęcia prowadzone przez specjalistę; materiały pomocnicze + długopisy; catering w trakcie zajęć; konsultacje indywidualne podczas szkolenia; certyfikat ukończenia szkolenia; 90-dniowy dostęp do możliwości zadawania pytań drogą elektroniczną (e-mail)
- ◆ Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu wynosi: **=975,00 zł netto + 23% VAT**
- ◆ Zgłoszenia: wystarczy wypełnić kartę zgłoszeniową i przesłać ją na adres: [szkolenia@synteza.pl](mailto:szkolenia@synteza.pl)

**KARTA ZGŁOSZENIOWA**

Zgłaszamy do udziału w szkoleniu: **PROFESJONALNY SEKRETARIAT**  
naszych pracowników w liczbie: \_\_\_\_\_ osób, wg załączonego wykazu.

Szkolenie odbędzie się w dniach: **23-24 maja 2019 r. w Katowicach**

---

Nazwa Nabywcy [do umieszczenia na fakturze VAT w rubryce Nabywca]

---

Nazwa Odbiorcy [do umieszczenia na fakturze VAT w rubryce Odbiorca]

---

Adres [ulica, numer]

Kod pocztowy i miejscowość

---

Adres e-mail dla potwierdzenia

Osoba do kontaktu + telefon

Organizator:

SYNTEZA [Szkolenia-Konsulting] A.Pilarczyk, ul. Moniuszki 26A, 41-902 Bytom,

NIP: 626-001-19-14, Regon: 271827413.

Podmiot wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej [CEIDG] ceidg.gov.pl

Należność za szkolenie w kwocie: =975,- zł netto za każdą zgłoszoną osobę, przekazemy na konto firmy SYNTEZA w PeKaO S.A. o/Gliwice, nr rachunku: 37124013431111000023674556 [w formie przelewu do 14 dni po szkoleniu] - na podstawie faktury VAT.

Oświadczamy, iż jesteśmy / nie jesteśmy\* płatnikiem podatku VAT, nasz NIP: \_\_\_\_\_  
i upoważniamy SYNTEZA [Szkolenia-Konsulting] do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu.

Potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przesyłane są emailiem [na adres wskazany przez zgłaszającego w niniejszej Karcie Zgłoszeniowej] - nie później niż na 8 dni przed terminem szkolenia.

\* - niepotrzebne skreślić

---

Data

---

Pieczęć i podpis osoby odpowiedzialnej

Wypełnioną Kartę Zgłoszeniową, prosimy przesłać e-mailem na adres:

[szkolenia@synteza.pl](mailto:szkolenia@synteza.pl)

**UWAGA:**

Rezygnację należy zgłaszać w formie pisemnej - nie później niż 8 dni przed terminem szkolenia.

W przypadku braku rezygnacji na piśmie, nieobecność zgłoszonego uczestnika nie zwalnia od wniesienia pełnej opłaty.

## Wykaz osób zgłoszonych do udziału w szkoleniu:

„PROFESJONALNY SEKRETARIAT”.

(Katowice, 23-24.05.2019 r.)

Imię i nazwisko Uczestnika	Stanowisko służbowe
Imię i nazwisko Uczestnika	Stanowisko służbowe
Imię i nazwisko Uczestnika	Stanowisko służbowe

Dane zawarte w wykazie zostaną użyte jedynie do wystawienia imiennych certyfikatów

## ORGANIZATOREM SZKOLENIA JEST:

### SYNTEZA [Szkolenia-Konsulting]

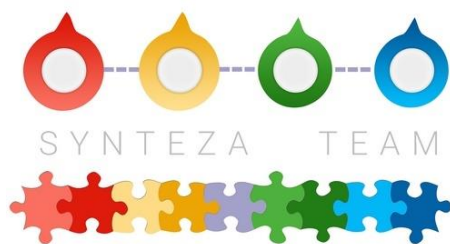
41-902 Bytom, ul, Moniuszki 26A

NIP: 626-001-19-14; Regon: 271827413

Nr rachunku bankowego: Bank PeKaO S.A. 37 1240 1343 1111 0000 2367 4556

Rezerwacja miejsc / dodatkowe informacje:

**Jolanta Pilarczyk** | 501 756 465 | [jpilarczyk@synteza.pl](mailto:jpilarczyk@synteza.pl)



### Nasi Klienci – wybrane firmy i instytucje



- |                               |                                   |                                     |
|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ✓ ASAJ Sp. z o.o.             | ✓ KNORR-BREMSE Sp. z o.o.         | ✓ Agencja Rynku Rolnego             |
| ✓ ArcelorMittal Poland S.A.   | ✓ Kopex Machinery S.A.            | ✓ ARiMR                             |
| ✓ Betonex Sp. z o.o.          | ✓ KSB Pompy i Armatura Sp. z o.o. | ✓ Dolnośląski Woj. Urząd Pracy      |
| ✓ BOLIX SA                    | ✓ MC-Bauchemie Sp. z o.o.         | ✓ DUW Wrocław                       |
| ✓ Bricoman Polska Sp. z o.o.  | ✓ Media Saturn Holding Polska     | ✓ GIJHARS                           |
| ✓ CAT LC Polska Sp. z o.o.    | ✓ LOT AMS Sp. z o.o.              | ✓ Krajowa Rada Sądownictwa          |
| ✓ CEMET SA                    | ✓ Mleczarnia TUREK Sp. z o.o.     | ✓ Ministerstwo Spraw Zagranicznych  |
| ✓ Ceramika Paradyż Sp. z o.o. | ✓ NORAUTO POLSKA Sp. z o.o.       | ✓ Ministerstwo Środowiska           |
| ✓ CASTORAMA Polska Sp. z o.o. | ✓ Rafako SA                       | ✓ Ministerstwo Finansów             |
| ✓ Danfoss Poland Sp. z o.o.   | ✓ Rettig Heating Sp. z o.o.       | ✓ NFZ O/ Kraków                     |
| ✓ Famot Pleszew SA            | ✓ SGL Carbon Polska SA            | ✓ Państwowa Inspekcja Pracy         |
| ✓ Fuchs Oil Corporation (PL)  | ✓ ŚNIEŻKA SA                      | ✓ Senat RP                          |
| ✓ Grupa Kapitałowa GLINIK SA  | ✓ TAURON-Wytwarzanie SA           | ✓ Świętokrzyski Urząd Wojewódzki    |
| ✓ HOGER Sp. z o.o.            | ✓ Villeroy&Boch Polska Sp. z o.o. | ✓ Urząd Marsz. Woj. Wielkopolskiego |
| ✓ KNAUF Sp. z o.o.            | ✓ Vinderen Sp. z o.o.             | ✓ Zakład Ubezpieczeń Społecznych    |