



Centrum Rozwoju Kadr
szkolimy od 2001 roku



ZARZĄDZANIE BIUREM I OBSŁUGA KLIENTA

**Aktywne warsztaty szkoleniowe
dla asystentek i sekretarek.**



Program warsztatów i szczegóły



TWOJA PRACA TO WYZWANIE, CZĘSTO MASZ DUŻO ZADAŃ DO ZROBIENIA I MUSISZ RADZIĆ SOBIE W TRUDNYCH SYTUACJACH?

Szkolenie **SPRAWNE ZARZĄDZANIE BIUREM I ORGANIZACJA PRACY** skierowane jest do osób, które chcą podnieść swoją efektywność pracy, zwiększyć stopień zorganizowania oraz umiejętność radzenia sobie w każdej sytuacji.

Kluczową korzyścią dla uczestników będzie przede wszystkim zwiększenie asertywności w kontaktach z klientami i współpracownikami oraz poznanie technik radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i stresującymi.

CEL SZKOLENIA:

Celem szkolenia jest pokazanie sposobów organizacji pracy i radzenia sobie z natłokiem zadań oraz poznanie metod radzenia sobie w trudnych sytuacjach i rozmowach. Dzięki udziałowi w szkoleniu dowiesz się jak doskonalić umiejętności komunikowania się z różnymi typami klientów i jak doskonale radzić sobie z klientami zewnętrznymi i wewnętrznymi.

KORZYŚCI:

- poznanie technik skutecznej organizacji biura i swojej pracy;
- doskonalenie umiejętności w zakresie optymalnego wykorzystania czasu pracy;
- zdolność zarządzania kontaktami z klientami zewnętrznymi i wewnętrznymi;
- umiejętność wywierania pozytywnego pierwszego wrażenia, prezentacji oferty firmy, autoprezentacji;
- nauka asertywności w kontaktach z klientami i współpracownikami;
- poznanie sposobu radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i stresującym;
- profesjonalna obsługa klientów;
- radzenie sobie w trudnych sytuacjach i rozmowach.



OPINIE UCZESTNIKÓW SZKOLEŃ

Katarzyna z Katowic: "Szkolenie zostało przeprowadzone w sposób profesjonalny.

Wykładowca doskonale przekładał teorię na praktykę."

Sonia z Katowic: „Bardzo ciekawie prowadzone szkolenie, tematy poruszane w pełni związane z zagadnieniami/problemami spotykanymi na co dzień w pracy w sekretariacie."

Alicja z Katowic: „B.dobre – trafne, poruszające, uzmysławiające rzeczy istotne i ważne, pełne wskazówek, pozytywnie nastawiające, budujące, sympatyczne."

Justyna z Warszawy: „Wiele przydatnych informacji, które z pewnością wykorzystam w swojej pracy. Trenera uważam za osobę zdecydowanie kompetentną.

Wiedza teoretyczna poparta przykładami praktycznymi."

Magdalena z Warszawy: „Uważam, że odbyte szkolenia pomoże mi w przyszłości wykorzystać techniki jakich się nauczyłam. Zwiększy moją świadomość, że to ja muszę określić w czym jestem dobra. Wyznaczyć granicę."

Marzena z Katowic: „Szkolenie miało wykłady oraz utrwalające je ćwiczenia, które sprawiły, że uczestnicy cały czas byli zaangażowani."



■

"Korzyści płynące z dobrego planowania są ogromne. Szacuje się, że każda minuta poświęcona na planowanie pozwala zaoszczędzić dziesięć minut pracy. B. Tracy

LICZBY VIDI CENTRUM ROZWOJU KADR



DLA KOGO JEST TO SZKOLENIE:

Szkolenie dla asystentek, sekretarek, które chcą podnieść swoją efektywność pracy, zwiększyć stopień zorganizowania oraz umiejętność radzenia sobie w każdej sytuacji.

Warsztat szkoleniowy rozwija umiejętność asystentek i sekretarek w zakresie profesjonalnej obsługi klientów zewnętrznych oraz wewnętrznych. Warsztat ma na celu pokazanie sposobów organizacji pracy i radzenia sobie z natłokiem zadań.

Poznasz metody radzenia sobie w trudnych sytuacjach i rozmowach.

To szkolenie jest dla Ciebie jeśli chcesz doskonalić umiejętności komunikowania się z różnymi typami klientów i chcesz doskonale radzić sobie z klientami zewnętrznymi i wewnętrznymi.

To szkolenie jest dla Ciebie jeśli chcesz zwiększyć swoją asertywność w kontaktach z klientami i współpracownikami i skutecznie radzić sobie z sytuacjami trudnymi i stresującym, profesjonalnie obsługiwać klientów.

Program warsztatów szkoleniowych:

Profesjonalny wizerunek.

Jak cię widzą, ..."opakowanie".

Pierwsze wrażenie, prezentacja oferty firmy, autoprezentacja.

Jak budować profesjonalny wizerunek własny, szefa, firmy?

Komunikacja interpersonalna w pracy.

Skuteczna komunikacja.

Dobre i złe nawyki komunikacyjne.

Techniki wywierania pozytywnego wpływu.

Profesjonalna rozmowa telefoniczna

(wykonywanie i odbieranie telefonów).

Pierwsze wrażenie, nawiązanie kontaktu.

Sposoby i techniki obsługi klienta (rozmowa przez telefon).

Techniki radzenia sobie z trudnymi pytaniami.

Techniki przełamywania obiekcji i sprzeciwów klienta.

Radzenie sobie z trudnymi, agresywnymi zachowaniami klientów.



Program warsztatów szkoleniowych cd.

Asertywność.

Asertywność w kontaktach z klientami i współpracownikami.

Na czym polega asertywność sekretarki/asystentki.

Radzenie sobie z sytuacjami trudnymi i stresującymi
(wybrane techniki asertywności).

Stres w miejscu pracy.

Techniki i sposoby radzenia sobie ze stresem (ćwiczenia).

Stres pozytywny i negatywny.

Sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

Zasady zarządzania czasem w pracy.

Zarządzanie czasem - metody planowania czasu,
hierarchizacja zadań, określanie celu, planowanie,
podejmowanie decyzji, motywowanie siebie.

Współpraca z przełożonym (planowanie, zarządzanie czasem).

Analiza „złodziei” czasu.

Wyznaczanie priorytetów.

Analiza dnia pracy - określenie i weryfikacja celów działania - organizacja
miejsca pracy i pracy własnej.

Efektywne planowanie czasu i zmiana złych nawyków.

Określenie i weryfikacja celów działania - umiejętność określania
priorytetów i planowania w codziennej pracy.

Precyzyjne określanie celów.

Analiza wykonywanych czynności.

Sporządzanie długofalowego planu i harmonogramu dnia.

Zasady formułowania celu - metoda SMART.

Metody wyznaczania priorytetów - Macierz Eisenhowera, reguła ABC.

Metody skutecznego planowania czasu – Zasada Pareto, zasada 60/40.



Jak wyglądają szkolenia VIDi?



Największą wagę przywiązujemy do skuteczności prowadzonych działań, dlatego szkolenia oparte są o ćwiczenia i aktywny udział uczestników.



Warsztaty szkoleniowe VIDi to praktyczne szkolenia z określonego tematu, szkolenia które dają rozwiązania i narzędzia do pracy. **PROWADZONE PRZEZ PRAKTYKÓW BIZNESU.**

W czasie szkoleń uczestnicy mają możliwość wypracowania nowych metod i narzędzi pracy. Aktywny udział w ćwiczeniach pozwala na zbudowanie nowego warsztatu pracy.



SKOLENIA PROWADZONE VIDi CENTRUM ROZWOJU KADR SĄ SKOLENIAMI NARZĘDZIOWYMI. Oznacza to, że uczestnicy dostają do ręki gotowe narzędzia pracy, które mogą wykorzystać już następnego dnia. Warsztat szkoleniowy to 20 % czasu szkolenia - teoria (inspiracja) poparta przykładami z życia 80 % czasu szkolenia - ćwiczenia indywidualne i zespołowe, case studies - dynamiczne, wypełnione przykładami, symulacjami i praktyką.



odgrywanie ról



ćwiczenia indywidualne



aktywizujący wykład



ćwiczenia zespołowe



feedback



gry sytuacyjne



autoprezentacja



burza mózgów

Szkolenie to praktyczny warsztat szkoleniowy. Zgodnie z metodologią VIDi warsztaty zostaną skonstruowane według następujących proporcji:
20 % czasu szkolenia - teoria (inspiracja) poparta przykładami z życia
80 % czasu szkolenia - **ćwiczenia indywidualne i zespołowe, gry sytuacyjne, autoprezentacja i odgrywanie ról.**

REFERENCJE

Wybrani klienci VIDi Centrum Rozwoju Kadr



ZAPISZ SIĘ



Jesteśmy certyfikowaną firmą szkoleniową



Rejestr Instytucji
Szkoleniowych (RIS)



VIDI CENTRUM ROZWOJU KADR •

32 470 11 75 SZKOLENIA@SUPERSZKOLENIA.PL

• WWW.SUPERSZKOLENIA.PL



ASPEKTY ORGANIZACYJNE:



Czas trwania: 8 h szkoleniowych - 1 dzień szkoleniowy
dzień: I od 9.00 do 16.30



Terminy:

- 15 listopada Warszawa



Koszt szkolenia: 990,00 zł netto/os. + 23% VAT

Twoje możliwości rabatu:



II, III i IV osoba z firmy na ten sam termin: 790,00 zł netto/os. + 23% VAT
V osoba – gratis

Zapisz się na nasz newsletter - [tutaj: vidi.superszkolenia.pl](https://vidi.superszkolenia.pl) - otrzymasz rabat na szkolenia: 100 zł na szkolenie jednodniowe - po zapisaniu się Twoja cena to: **890 zł netto/os. + 23% VAT**



Cena zawiera:

- **konsultacje z ekspertem VIDi po szkoleniu** (e-mail oraz telefonicznie) – bezterminowo,
- materiały szkoleniowe, karty pracy,
- **e-book poszkoleniowy,**
- **certyfikat ukończenia szkolenia,**
- 2x przerwa kawowa, 1x obiad,
- pomoc i doradztwo po szkoleniu.

Zamówienia dodatkowe: nocleg, parking.

KARTA ZGŁOSZENIA na szkolenie

Szkolenie

Termin.....

Miejscowość

DANE DO FAKTURY:

NAZWA FIRMY.....

ADRES FIRMY.....

TELEFON

E-MAIL

NIP:

UCZESTNICY:

Niniejszym zgłaszam uczestnictwo następujących osób w szkoleniu (proszę podać Imię i Nazwisko oraz stanowisko):

1 tel.....

2 tel.....

3 tel.....

Oświadczam, iż należność za szkolenie w wysokości :

ILUŚĆ UCZESTNIKÓW	CENA JEDN. NETTO/OS	CENA JEDN. BRUTTO (Cena netto+23% VAT)	SUMA BRUTTO (Liczba uczestników x cena jedn. brutto)

zapłacę na konto VIDİ Centrum Rozwoju Kadr PKO BP, konto nr 50 1020 5558 1111 1091 0540 0046 na podstawie otrzymanej faktury pro forma.

Oświadczamy, iż jesteśmy płatnikiem VAT*; nasz numer NIP

Upoważniamy VIDİ Centrum Rozwoju Kadr do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu.

• Przesłanie karty zgłoszenia lub wypełnienie formularza online czy też zgłoszenie e-mail jest równoznaczne z dokonaniem zakupu szkolenia i akceptacją regulaminu >>> **REGULAMIN** (dostępny: <https://superszkolenia.pl/72,regulamin>) i jest umową między zgłaszającym a VIDİ Centrum Rozwoju Kadr.

• Zgoda na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, Prosimy o wpisanie adresu e-mail na jaki ma być wysłana faktura e-mail:

* Zwolnienie z VAT na podstawie oświadczenia. W przypadku finansowania szkolenia co najmniej w 70% ze środków publicznych możliwe jest zwolnienie z VAT na podstawie oświadczenia. Proszę o dołączenie oświadczenia do karty zgłoszenia.

• Informacje dodatkowe:

dodatkowe zamówienie (płatne) Nocleg Kolacja Parking Specjalna Dieta

Imię i nazwisko (podpis osoby upoważnionej)

pieczętka firmy