

# Profesjonalna obsługa sekretariatu i biura (szkolenie 2-dniowe)

## Usługa archiwalna

### Informacje o usłudze

<b>Czy usługa może być dofinansowana?</b>	Nie
<b>Rodzaj usługi</b>	Usługa szkoleniowa
<b>Podrodzaj usługi</b>	Usługa szkoleniowa
<b>Dostępność usługi</b>	Otwarta

Numer usługi		<b>2019/11/09/7409/485747</b>	
Cena netto	<b>1 480,00 zł</b>	Cena brutto	<b>1 480,00 zł</b>
Cena netto za godzinę	<b>123,33 zł</b>	Cena brutto za godzinę	<b>123,33</b>
Usługa z możliwością dofinansowania		<b>Nie</b>	
Liczba godzin usługi		<b>12</b>	
Termin rozpoczęcia usługi	<b>2019-12-04</b>	Termin zakończenia usługi	<b>2019-12-05</b>
Termin rozpoczęcia rekrutacji	<b>2019-11-09</b>	Termin zakończenia rekrutacji	<b>2019-12-04</b>
Maksymalna liczba uczestników		9	
Kategoria główna KU		<b>Prawo i administracja</b>	
Kategorie dodatkowe KU		<b>Usługi Zarządzanie i organizacja</b>	
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?		<b>Nie</b>	

Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	<b>Nie</b>
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	<b>Tak</b>

## Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu		<b>Iwona Świdurska Mati Consulting - Szkolenia</b>	
Osoba do kontaktu	<b>Iwona Świdurska</b>	Telefon	<b>+48600433371</b>
E-mail	<b>maticonsulting@szkolenia-mc.pl</b>		

## Cel usługi

### Cel biznesowy

Cel szkolenia: celem szkolenia jest przygotowanie Uczestników do pracy na stanowisku sekretarki oraz przedstawienie zasad funkcjonowania biura, sekretariatu. Wizerunek sekretariatu tworzy wizerunek firmy.

### Cel edukacyjny

Sekretariat jest pierwszym punktem kontaktu z firmą i dalsza współpraca może zależeć od tego jak klient zostanie potraktowany podczas pierwszej rozmowy. Pracownicy sekretariatu mają często do czynienia z klientami trudnymi, przenoszącymi na nich wiele negatywnych emocji. W czasie szkolenia nauczymy jak sobie radzić z kłopotliwymi sytuacjami i klientami. Dobra obsługa sekretariatu to również doskonała organizacja dnia pracy. Pokażemy konkretne rozwiązania związane z planowaniem zadań. Zdobędziesz umiejętność nawiązania pierwszego kontaktu. Rozszerzysz swoje umiejętności w zakresie efektywnej komunikacji w firmie. Poznasz specyfikę pracy biurowej i dowiesz się jakie są techniki i zasady tworzenia pism. Szkolenie sprawi, że będzie lepiej planować, organizować i efektywniej wykorzystywać czas oraz właściwie dobierać formy komunikowania się z współpracownikami i klientami. Celem szkolenia jest przygotowanie Uczestników do pracy na stanowisku sekretarki, przedstawienie zasad funkcjonowania biura, sekretariatu.

## Szczegółowe informacje o usłudze

### Ramowy program usługi

#### 1. Wprowadzenie

- sekretariat - zasady jego funkcjonowania
- lokal biurowy
- warunki materialne pracy biurowej
- urządzenia techniczne łączności, komputery
- dokumentacja biurowa i jej obieg

- relacje z szefem

## **2. Nowoczesna sekretarka**

Wizerunek sekretarki - asystentki:

- charakterystyka pracy sekretariatu
- miejsce pracy sekretarki
- sekretarka: jej cechy, wygląd, wykształcenie, umiejętności

## **3. Urządzenia biurowe, organizacyjne i przybory biurowe**

Urządzenia biurowe:

- klasyfikacja środków technicznych
- środki techniki korespondencyjnej (maszyny do pisania, komputery, dyktafony, maszyny pomocnicze)
- urządzenia do reprografii (kopiarki, fotokopiarki)
- urządzenia liczące
- komputery
- urządzenia ewidencyjne i inne przybory

## **4. Przybory i materiały biurowe**

- charakterystyka przyborów i materiałów biurowych
- formy papieru (w mm)

## **5. Organizacja obiegu pism**

- dokumentacja biurowa i jej rodzaje
- znaczenie i zasady właściwego obiegu pism

## **6. Korespondencja w firmie**

- co to jest korespondencja? Rodzaje
  - korespondencja występująca w firmie
  - prawidłowe czynności w związku z przyjmowaniem, wysyłaniem korespondencji
- kalendarze, organizatory - czas pracy

## **7. Prowadzenie korespondencji i jej przechowywanie**

- czynności wykonywane przy przyjmowaniu pism
- czynności wykonywane przy wysyłaniu pism
- przechowywanie akt i klasyfikacja archiwalna

## **8. Pisma - charakterystyka. Redagowanie pism**

- elementy składowe pisma i zasady ich rozmieszczania (data, adresowanie, rozpoczynanie pism, akapit, zwrot kończący pismo)
- adresowanie kopert

## **9. Zarządzanie czasem**

- terminarze (kalendarze)
- organizowanie zebrań
- przyjmowanie interesantów, delegacji
- przyjmowanie i łączenie rozmów telefonicznych

---

## **Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia**

- przygotowanie do samodzielnej pracy w sekretariacie/biurze

---

## **Grupa docelowa**

Sekretarki, asystentki, osoby pracujące w sekretariatach, działy obsługi klienta, pracujące w biurach, osoby indywidualne, osoby prowadzące działalność gospodarczą, osoby bezrobotne, studenci

---

# Opis warunków uczestnictwa

zgłoszenie na szkolenie

## Informacje dodatkowe

**Szkolenie można sfinansować poprzez płatność w ratach. Zapytaj o szczegóły.**

Szkolenie trwa - 16 godzin dydaktycznych

Istnieje również możliwość przeprowadzenia szkolenia dedykowanego - zamkniętego, nawet dla 1 osoby. Przeprowadzamy szkolenia zamknięte dla grup, oraz szkolenia indywidualne w miejscu zaproponowanym przez Klienta.

Podana cena jest ceną brutto. Cena obejmuje: szkolenie, przerwy kawowe, soki, lunch, wodę, zaświadczenie, przybory piśmiennicze, materiały, notatnik. Karta zgłoszenia do pobrania na naszej stronie: [www.szkolenia-mc.pl](http://www.szkolenia-mc.pl)

**Informacje dotyczące miejsca szkolenia, godzin szkolenia przesyłamy w ciągu kilku dni po dokonanym zgłoszeniu i zakwalifikowaniu do danej grupy szkoleniowej.**

**M | +48 600 433 371**

**E | [maticonsulting@szkolenia-mc.pl](mailto:maticonsulting@szkolenia-mc.pl)**

**W | [www.szkolenia-mc.pl](http://www.szkolenia-mc.pl)**

**F | <http://www.facebook.com/MatiConsultingSzkolenia>**

## Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1	Profesjonalna obsługa sekretariatu i biura (szkolenie 2-dniowe)	2019-12-04	10:00	16:00	6:00
2	Profesjonalna obsługa sekretariatu i biura (szkolenie 2-dniowe)	2019-12-05	10:00	16:00	6:00

## Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	<b>Iwona Świdurska</b>
Obszar specjalizacji	sekretariat, sprzedaż, marketing, organizacja
Doświadczenie zawodowe	od 14 lat trener w zakresie sprzedaży, obsługi klienta, marketingu oraz prac administracyjno-biurowych firm, instytucji, fundacji, uczelni z całej Polski. Absolwentka Akademii Ekonomicznej w Poznaniu na Wydziale Zarządzania - studiów doktoranckich o specjalności: organizacja i zarządzanie przedsiębiorstwami oraz studiów

zarządzanie przedsiębiorstwami oraz studiów magisterskich o specjalności: zarządzanie przedsiębiorstwami. Posiada uprawnienia pedagogiczne. Ukończyła studia podyplomowe z zakresu oligofrenopedagogiki, obecnie kończy studia podyplomowe managerskie w zakresie bhp. W latach 1997-2002 pracownik PKO BP S.A. (działy: sekretariat, Zespół Obsługi Budownictwa Mieszkaniowego i Wydział Obsługi Klientów Instytucjonalnych). Współpracowała z ogólnopolską firmą transportową, w zakresie obsługi, sprzedaży i marketingu. Od 2003 roku współpracuje ze szkołami wyższymi i średnimi jako wykładowca/nauczyciel w zakresie m.in. marketingu i reklamy na rynku w kraju i zagranicą, profesjonalnej sprzedaży, organizacji sprzedaży w firmie, planowania ścieżek kariery zawodowej. Przez około 8 lat przygotowywała młodzież jak również była egzaminatorem - egzaminów państwowych w zakresie nadawania tytułu technika handlowca oraz ekonomisty. Posiada bogate doświadczenie w zakresie szkoleń ze sprzedaży, obsługi klienta, telemarketingu czy marketingu. Od 2008 roku prowadzi ogólnopolską firmę, którą zarządza. Trener działów sprzedaży, przedstawicieli handlowych, managerów, pracowników takich firm jak: PHILIPS Polska sp. z o.o. Warszawa, Media Expert Złotów, Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie, Zakład Przetwórstwa Mięsnego „Biegun” Spółka Jawna Jaraczewo, Gerdes MC Sp. z o.o. Poznań, Terravita, AM Okna Gorzów Wlkp., Hyprotech Łódź, Przedsiębiorstwa AMBIT, Euro Prestige, Boger, Info-Medica Poznań, Urzędu Lotnictwa Cywilnego, Bil Cup Poznań, Domedic Dental, BGŻ, Savrin, Cleaner, ZKZ Jarocin, Waberers Polska, Urzędu Marszałkowskiego w Zielonej Górze, Shim Pol, Dalkia Services sp. z o.o., Praefa spółka z o.o., Phenix Pharma Polska Warszawa, Kancelaria Prawna Teodorowski & Wojtaszak Kraków, Chespa, Bruk spółka z.o.o., Neinver Asset Management Polska spółka z.o.o. (Factory Poznań), Sinoma Kraków, MMG Środa Wlkp., pracowników Urzędu Pracy, Jaromy Jarocin, Collegium Polonicum przy UAM w Słubicach i Uniwersytecie Viadrina we Frankfurcie, NS Konsulting w Lublinie, Domino, Sternet sp. z o.o. z Tarnowa, Piekarnia-Cukiernia „Pellowski” z Gdańska, Infotower, Fibar Group z Poznania, szpitali i teatrów oraz wielu innych podmiotów.

Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Referencje na życzenie: współpraca z firmami, fundacjami, Urzędami Pracy, uczelniami i szkołami średnimi od 2002 roku. Profesjonalny sprzedawca – przedstawiciel handlowy Sposoby pozyskiwania klienta i organizacja sprzedaży Obsługa klienta i techniki sprzedaży Akademia handlowca Marketing w firmie - budowanie strategii marketingowej na rynku w kraju i zagranicą Pracownik administracyjno - biurowy Obsługa sekretariatu i biura Planowanie i organizowanie pracy własnej Telemarketing Techniki sprzedaży Profesjonalna obsługa klienta Doskonalenie procesu sprzedaży Efektywna organizacja pracy własnej i zarządzania sobą w czasie Negocjacje i metody wywierania wpływu Budowanie i zarządzanie zespołem ludzi Profesjonalne prezentacje Skuteczny menedżer Zarządzanie wizerunkiem firmy Skuteczna komunikacja interpersonalna
Wykształcenie	Absolwentka Akademii Ekonomicznej w Poznaniu na Wydziale Zarządzania - studiów doktoranckich o specjalności: organizacja i zarządzanie przedsiębiorstwami oraz studiów magisterskich o specjalności: zarządzanie przedsiębiorstwami. Posiada uprawnienia pedagogiczne.

## Lokalizacja usługi

<p>Adres:  <b>Siostry Faustyny 3</b>  <b>30-001 Kraków, woj. małopolskie</b></p> <p>Szczegóły miejsca realizacji usługi:  <b>centrum</b></p>	<p>Warunki logistyczne:</p> <p><b>Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, Wi-fi</b></p>
--	--