



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★★ 4,5 / 5
2 069 ocen

Profesjonalna sekretarka/asystentka. Praktyczne wskazówki usprawniające organizację pracy w biurze.

Numer usługi 2025/03/24/8282/2645820

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 04.09.2025 do 05.09.2025

1 586,70 PLN brutto

1 290,00 PLN netto

132,23 PLN brutto/h

107,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Grupa docelowa usługi

Projekt szkolenia został przygotowany z myślą o sekretarkach, asystentkach oraz pracownikach, którzy w pracy zawodowej pomagają swoim przełożonym w sprawach administracyjnych, w organizowaniu korespondencji, w sporządzaniu notatek, są odpowiedzialni za umawianie spotkań, opiekę nad gośćmi, pośredniczą w kontaktach między kierownictwem i personelem oraz interesantami, nadzorują także zgodnie z ustalonym harmonogramem przebieg dnia pracy a także zajmują się innymi czynnościami pomocniczymi.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

03-09-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

12

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu nabycie kompetencji w zakresie narzędzi wspomagających Uczestników w wykonywaniu codziennych obowiązków:

- czytaniu, segregowaniu i przekazywaniu przychodzącej oraz wychodzącej korespondencji;
- koordynowaniu obiegu dokumentów zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
- tworzeniu i przepisywaniu korespondencji;
- archiwizowaniu korespondencji i notatek;
- odbieraniu telefonów i przekazywaniu informacji dzwoniącym lub kierowaniu rozmów do odpowiednich pracowników;

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza (uczestnik po szkoleniu): Określa podstawowe zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej, telefonicznej i pisemnej. Omawia znaczenie pierwszego wrażenia, aktywnego słuchania, asertywności oraz sposobów radzenia sobie z agresją i stresem w komunikacji. Analizuje różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną, w tym wpływ mowy ciała i barier komunikacyjnych. Określa cechy profesjonalnej obsługi klienta oraz znaczenie dopasowania komunikatu do typu osobowości klienta wg Taylora Hartmana. Interpretuje zasady zarządzania czasem i określa techniki priorytetyzacji zadań. Omawia zasady savoir-vivre w pracy biurowej, wizerunku zawodowego oraz organizacji spotkań służbowych.	Uczestnik po szkoleniu: -Uczestnik wymienia min. 3 zasady skutecznej komunikacji z przykładami. -Uczestnik wskazuje różnice między komunikacją werbalną, niewerbalną i pisemną oraz ich wpływ na relacje. -Uczestnik opisuje podstawowe elementy profesjonalnego kontaktu z klientem i znaczenie dopasowania komunikatu.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętności (uczestnik potrafi): Tworzy poprawne i czytelne komunikaty pisemne oraz dostosowuje język do odbiorcy. Interpretuje komunikaty werbalne i niewerbalne w kontakcie z klientem i współpracownikiem. Analizuje potrzeby klienta i dopasowuje styl komunikacji do jego typu osobowości. Stosuje zasady asertywności oraz techniki radzenia sobie z trudnymi emocjami i obiekcjami rozmówcy. Organizuje własny czas pracy poprzez wyznaczanie priorytetów i planowanie zadań. Prawidłowo przeprowadza proces powitania gości i obsługi spotkań zgodnie z zasadami etykiety. Prezentuje profesjonalny wizerunek siebie i firmy w kontaktach zewnętrznych.	Uczestnik po szkoleniu: -Uczestnik redaguje krótki komunikat (e-mail, notatkę), który spełnia kryteria jasności i poprawności językowej. -Uczestnik dobiera sposób komunikacji do typu osobowości klienta w ćwiczeniu symulacyjnym. -Uczestnik konstruuje i wypowiada asertywny komunikat w symulowanej sytuacji odmowy.	Test teoretyczny
Kompetencje społeczne: - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	Uczestnik po szkoleniu: - dobiera odpowiednie metody do dalszego kształcenia - reaguje odpowiednio do różnorodnych kontekstów zawodowych	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dzień I:

Godz.09:00-09.10 - PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz.09:10-10.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

1.Wstęp do szkolenia:

- Przedstawienie programu i harmonogramu szkolenia
- Zawarcie kontraktu z grupą
- Runda uczestników-poznajemy się

Godz.10:30-10.45 - przerwa

Godz.10.45-12.00 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

2. Komunikacja interpersonalna w kontakcie osobistym:

- Pierwsze wrażenie
- Poznajemy narzędzia aktywnego słuchani
- Asertywność w sytuacjach, kiedy musimy odmówić
- Metody radzenia sobie z agresywnym komunikatem i obiekcjami
- Stres i emocje w komunikacji
- Mowa ciała

Godz.12.00-12.20 - przerwa

Godz.12:20-13.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

3. Komunikacja telefoniczna:

- Poznajemy różnice w odbiorze i wysłaniu komunikatów
- Diagnoza szumów komunikacyjnych w takim samym zrozumieniu

Godz.13.30-13.45 - przerwa

Godz.13.45-15.00 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

4. Komunikacja pisemna:

- Podstawowe zagadnienia związane z komunikacją pisemną
- Czy zawsze czytając ten sam tekst, tak samo go rozumiemy

Dzień II:

Godz.09:10-10.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

5. Profesjonalna obsługa klienta:

- Rozpoznawanie potrzeb klienta
- 4 typy komunikacyjne Taylora Hartmana
- Poznaj swój dominujący kolor
- Dopasowanie przekazu do danego koloru odbiorcy

Godz. 10:30-10.45 - przerwa

Godz. 10.45-12.00 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

6. Zarządzanie czasem:

- Optymalne wykorzystanie czasu pracy
- Priorytetyzacja zadań
- Organizacja pracy

Godz. 12.00-12.20 - przerwa

Godz. 12:20-13.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

7. Savoir-Vivre:

- Dobre manierey
- Image sekretarki/asystentki
- Wizerunek firmy/institucji.

Godz. 13.30-13.45 - przerwa

Godz. 13.45-14.40 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

8. Profesjonalna organizacja spotkań:

- Ustalanie terminów spotkań
- Witanie gości
- Obsługa spotkań (podawania kawy/herbaty)

Godz. 14.40 - 14:50 – POST TEST walidacja usługi

Godz. 14:50 - 15:00 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem	-	04-09-2025	09:00	09:10	00:10
2 z 17 1. Wstęp do szkolenia:	Luiza Stroińska	04-09-2025	09:10	10:30	01:20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 17 przerwa	Luiza Stroińska	04-09-2025	10:30	10:45	00:15
4 z 17 2. Komunikacja interpersonalna w kontakcie osobistym:	Luiza Stroińska	04-09-2025	10:45	12:00	01:15
5 z 17 przerwa	Luiza Stroińska	04-09-2025	12:00	12:20	00:20
6 z 17 3. Komunikacja telefoniczna:	Luiza Stroińska	04-09-2025	12:20	13:30	01:10
7 z 17 przerwa	Luiza Stroińska	04-09-2025	13:30	13:45	00:15
8 z 17 4. Komunikacja pisemna:	Luiza Stroińska	04-09-2025	13:45	15:00	01:15
9 z 17 5. Profesjonalna obsługa klienta:	Luiza Stroińska	05-09-2025	09:00	10:30	01:30
10 z 17 przerwa	Luiza Stroińska	05-09-2025	10:30	10:45	00:15
11 z 17 6. Zarządzanie czasem:	Luiza Stroińska	05-09-2025	10:45	12:00	01:15
12 z 17 przerwa	Luiza Stroińska	05-09-2025	12:00	12:20	00:20
13 z 17 7. Savoir-Vivre:	Luiza Stroińska	05-09-2025	12:20	13:30	01:10
14 z 17 przerwa	Luiza Stroińska	05-09-2025	13:30	13:45	00:15
15 z 17 8. Profesjonalna organizacja spotkań:	Luiza Stroińska	05-09-2025	13:45	14:40	00:55
16 z 17 POST TEST walidacja usługi	-	05-09-2025	14:40	14:50	00:10
17 z 17 podsumowanie i zakończenie szkolenia	Luiza Stroińska	05-09-2025	14:50	15:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 586,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	132,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	107,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Luiza Stroińska

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspirowanie uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, tj. e-podręcznik oraz zeszyt ćwiczeń przygotowany przez eksperta SEMPER
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.

- Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.
- Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest to posiadania i używania sprawnej kamery internetowej.

Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

WYMAGANIA TECHNICZNE:

Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu

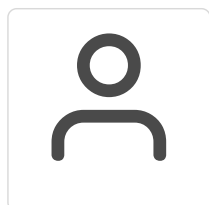
Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.

Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia

Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060