



## Profesjonalna obsługa sekretariatu i asystentura - efektywne warsztaty szkoleniowe. Praktyczne wskazówki usprawniające organizację pracy w biurze.

Numer usługi 2025/10/04/8282/3057064

1 955,70 PLN brutto  
1 590,00 PLN netto  
122,23 PLN brutto/h  
99,38 PLN netto/h

Centrum Organizacji  
Szkoleń i

Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

3 025 ocen

📍 Kraków

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 23.07.2026 do 24.07.2026

## 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

1

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

22-07-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

16

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przede wszystkim wypracowanie 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
-	-	Wywiad swobodny

# 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

## **1. Rozpoczęcie szkolenia i diagnoza potrzeb uczestników**

- Przedstawienie programu i celów szkolenia (w kontekście codziennej pracy)
- Kontrakt szkoleniowy
- Runda uczestników + identyfikacja wyzwań w pracy sekretariatu
- Mini-diagnoza: „najtrudniejsze sytuacje w mojej pracy”.

## **2. Rola i standardy pracy sekretariatu / asystentury**

1. Zakres obowiązków i odpowiedzialności
2. Sekretariat jako „centrum informacji i organizacji”
3. Standardy profesjonalnej obsługi (wewnętrznej i zewnętrznej)
4. Wizerunek pracownika a wizerunek firmy.

## **3. Organizacja pracy sekretariatu w praktyce**

- Planowanie dnia pracy i zarządzanie zadaniami
- Priorytetyzacja (pilne vs ważne)
- Kontrola terminów i „deadline’ów”
- Praca pod presją czasu i wielozadaniowość.

#### **4. Obieg dokumentów i korespondencji**

- Przyjmowanie, segregowanie i przekazywanie korespondencji
- Instrukcja kancelaryjna w praktyce (uproszczone zasady)
- Tworzenie i redagowanie pism
- Archiwizacja dokumentów i notatek
- ćwiczenia: analiza przykładowej korespondencji, poprawa błędnych pism.

#### **5. Komunikacja w pracy sekretariatu - sytuacje codzienne**

- Kontakt bezpośredni
- Pierwsze wrażenie i profesjonalna postawa
- Mowa ciała i komunikaty niewerbalne
- Aktywne słuchanie w pracy administracyjnej
- Sytuacje trudne
- Asertywność (odmawianie, stawianie granic)
- Radzenie sobie z emocjami i stresem
- Trudny klient / interesant / przełożony
- ćwiczenia: scenki sytuacyjne.

#### **6. Profesjonalna obsługa telefoniczna**

- Standard rozmowy telefonicznej w sekretariacie
- Przekazywanie informacji i łączenie rozmów
- Notatki z rozmów i unikanie błędów
- Trudne rozmowy telefoniczne
- ćwiczenia: symulacje rozmów.

#### **7. Komunikacja pisemna w pracy biurowej**

- Zasady jasnej i profesjonalnej komunikacji mailowej
- Najczęstsze błędy w korespondencji
- Dopasowanie stylu do odbiorcy
- Tworzenie krótkich i skutecznych wiadomości
- ćwiczenia: redagowanie maili.

#### **8. Organizacja spotkań i obsługa gości**

- Planowanie i umawianie spotkań przełożonych
- Przygotowanie materiałów i dokumentów
- Obsługa gości (standardy i etykieta)
- Koordynacja przebiegu spotkania
- ćwiczenia: checklista spotkania.

#### **9. Organizacja podróży służbowych**

- Rezerwacje (hotele, transport)
- Planowanie logistyczne
- Przygotowanie dokumentów
- Najczęstsze błędy i jak ich unikać.

#### **10. Savoir-vivre i profesjonalny wizerunek**

- Dobre maniery w pracy biurowej
- Dress code i postawa
- Sekretariat jako wizytówka organizacji.

#### **11. Podsumowanie i plan wdrożenia**

- Najważniejsze wnioski
- Indywidualny plan wdrożenia umiejętności

- Feedback od uczestników
- Sesja pytań i odpowiedzi.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 2

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 2</b> Profesjonalna obsługa sekretariatu i asystentura	Trener SEMPER	23-07-2026	10:00	18:00	08:00
<b>2 z 2</b> Profesjonalna obsługa sekretariatu i asystentura	Trener SEMPER	24-07-2026	09:00	17:00	08:00

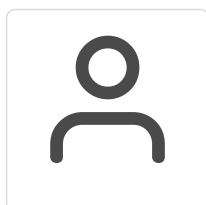
# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 955,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	122,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,38 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

## Trener SEMPER

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 inspiruje 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

**Materiały dydaktyczne** [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

**Materiały piśmiennicze** [notatnik, długopis]

### Warunki uczestnictwa

Zgłoszenia na usługę można dokonywać poprzez portal BUR.

**Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.**

### Informacje dodatkowe

**Cena zawiera:**

-uczestnictwo w szkoleniu,

-materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

-materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]

-dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia

-konsultacje poszkoleniowe

-każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

-oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

# Adres

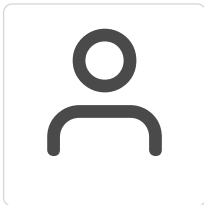
ul. św. Tomasza 34/A  
31-023 Kraków  
woj. małopolskie

Szkolenia w Krakowie najczęściej realizujemy w Hotel\*\*\* Campanile.  
W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.  
Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [a.poznanska@szkolenia-semper.pl](mailto:a.poznanska@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060