

PROFESJONALNY SEKRETARIAT

Wizytówka władz. Wizytówka organizacji.

BLOK 1 – Komunikacja werbalna w Sekretariacie

BLOK 2 - Komunikacja niewerbalna w Sekretariacie

O SZKOLENIU:

Blok 1 - Komunikacja werbalna (10.00-13.00)

Szkolenie jest specjalistyczne. Jest przeznaczone dla pracowników Sekretariatów, którzy komunikują się z Klientem, mają doświadczenie na swoim stanowisku pracy lub przeszli podobne szkolenia interpersonalne. Założeniem szkolenia jest fakt, że Klient się zmienia i powinny się zmieniać techniki stosowane do jego obsługi. Zadaniem trenera jest więc częściowo przypomnienie nadal skutecznych technik werbalnych a częściowo wprowadzenie nowych metod dopasowanych do zmieniającego się systemu komunikacji, życia, mentalności w podejściu do pracowników Sekretariatów w urzędach i firmach. A to podejście nacechowane jest częstokroć agresją, frustracją, roszczeniowością, potrzebą wyładowania złości na koszty życia i kryzys, czy po prostu szybkim tempem życia.



Blok 2 - Komunikacja niewerbalna (14.00-16.00)



To „zachowanie” pracownika Sekretariatu decyduje o nastawieniu do władz nawet wtedy, kiedy Klient, dziennikarz, przedsiębiorca, polityk czy poseł, minister przyjeżdża „po prośbie”. Kiedy potem gość opowiada o tym spotkaniu, zaczyna od opisu sekretariatu i oceny pracownika.

Na to „zachowanie” składa się mowa ciała, mimika, aparycja (wygląd), kinestetyka pracownika i sposób mówienia (parajęzyk). Ale nie tylko one są brane pod uwagę. Ważna jest też proksemika m.in. zapach, światło, wyposażenie, wielkość pomieszczenia. Na

niektóre – bardziej stałe - pracownik ma mniejszy wpływ. O innych decyduje samodzielnie. Zadaniem trenera jest zaprezentowanie i przećwiczenie z uczestnikami optymalnych form witania gości i wykorzystania dostępnych narzędzi do budowania pozytywnej opinii o urzędzie, firmie i władzach.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

Miejsce szkolenia: Warszawa
Cena szkolenia: 500 zł netto

PROGRAM SZKOLENIA:

Program szkolenia opiera się na aktywnych metodach pracy. 90 procent czasu szkolenia to ćwiczenia praktyczne, w tym praca w grupach, parach, analiza trudnych sytuacji w pracy z Klientem i technik ich rozwiązywania a także odgrywanie scenek. Na życzenie Klienta może w szkoleniu zostać wykorzystana kamera do analizy systemu komunikacji uczestników.

10:00 – 11:30	<p>BLOK I KOMUNIKACJA WERBALNA W SEKRETARIACIE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • specyfika pracy w Sekretariacie • trudne sytuacje w Sekretariacie • rozpoznanie rozmówcy i jego nastawienia; • jak nie stracić kontroli nad rozmową i rozmówcą. • zakazane zwroty w obsłudze klienta; • jak radzić sobie z obiekcjami; • co wpływa pozytywnie na relacje z klientem; • argumentowanie – logiczne i zrozumiałe wyjaśnienie stanowiska; • główne narzędzia przekonywania;
11:30 – 11:45	Przerwa
11:45 – 13:00	<p>BLOK II SKUTECZNE TECHNIKI RADZENIA SOBIE Z NIETYPowymi ZACHOWANIAMi KLIENTÓw SEKRETARIATU</p> <ul style="list-style-type: none"> • -stopniowanie reakcji; • z treści na proces; • zdarta płyta; • podtrzymanie relacji; • asertywne stawianie granic; • asertywna odmowa; • reagowanie na krytykę; • obrona przed atakiem werbalnym; • komunikacja z klientem niedającym dojść do słowa 
13:00 – 14:00	Dłuższa przerwa dla uczestników
14:00 – 16:00	<p>BLOK III KOMUNIKACJA NIEWERBALNA PRACOWNIKA SEKRETARIATU</p> <p>Początek spotkania: Kontakt wzrokowy</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pierwsze spojrzenie <p>- zawodowe, biznesowe - półoficjalne - osobiste</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontakt wzrokowy i analiza zachowań wzrokowych. • Analiza sposobu patrzenia na urzędnika. • Analiza proksemiki biura i jej wpływ na relacje.

Aparycja

- Uśmiech i mimiki oddające intencje
- formy uśmiechu
- ułożenie głowy: poziome, pionowe,
- szczątkowe formy strachu i zawstydzenia w ułożeniu głowy
 - Mimika i ułożenie głowy oraz ramion, kinestetyką barków.
 - Wygląd pracownika a postrzeganie jego cech zawodowych i osobistych. Od makijażu do rodzaju obuwia. Dopasowanie się do strategii władz i organizacji.

Przywitanie się

- Powitanie partnerskie:
 - oficjalne
 - półoficjalne
 - europejskie
 - manipulacji sympatią
 - szczerych intencji
 - Powitania dominujące, uległe, podnoszące poczucie bezpieczeństwa Klienta, okazania szacunku i nieświadomie lekceważące Klienta

Usadzanie gościa i siedzenie na swoim miejscu pracy.

- Stoły, stoliki, siedzenia.
- Proksemika przestrzeni Sekretariatu.
- Sposób siedzenia pracownika Sekretariatu.
- Biurko - przedmioty znajdujące się na biurku, czyli przestrzeń komunikacji.
- Znaczenie konkretnych sposobów ułożenia dłoni na stole
- Sygnały zainteresowania a sygnały znudzenia, negatywnej oceny, powątpiewania i lekceważenia.