

ПРОГРАММА СЕМИНАРА

Эффективный помощник руководителя:

Деловой этикет и профессиональные навыки.

Целевая аудитория:

- ◆ Программа ориентирована на помощников руководителей, руководителей секретариата, управляющих делами руководителей, секретарей-референтов,
- ◆ Полезен он также секретарям и офис-менеджерам и всем сотрудникам, которым приходится по роду службы общаться с клиентами и просто посетителями организации.

Продолжительность: 24 академических часов

Содержание программы:

1. Помощник руководителя и его роль в работе организации

1.1. Деловой дресс-код

- 1.1.1. Что такое деловой дресс-код
- 1.1.2. Женская деловая одежда
- 1.1.3. Мужская деловая одежда
- 1.1.4. Цвет одежды в деловой среде
- 1.1.5. Не стоит забывать про аксессуары

1.2. Интерьер офиса

- 1.2.1. Кабинет руководителя
- 1.2.2. Приемная

1.3. Работа с посетителями

- 1.3.1. Прием сотрудников
- 1.3.2. Прием посетителей из других организаций
- 1.3.3. Прием командированных
- 1.3.4. Чай-кофе для посетителей

1.4. Бизнес субординация

- 1.4.1. Представления и знакомства
- 1.4.2. Визитные карточки. Правила обмена визитными карточками

1.5. Техника общения по телефону

- 1.5.1. Как правильно отвечать на телефонные звонки
- 1.5.2. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы
- 1.5.3. Типичные ошибки при телефонном общении

1.6. Деловая переписка

- 1.6.1. Стиль делового письма
- 1.6.2. Требования к оформлению делового письма
- 1.6.3. Особенности деловой переписки через интернет

1.7. Организационное обеспечение командировок руководителя

- 1.7.1. Заказ билетов, гостиницы
- 1.7.2. Взаимосвязь с принимающей стороной

2. Делопроизводство для помощника руководителя компании

2.1. Состав документации современных организаций

- 2.1.1. Нормативные акты по ведению делопроизводства в организации
- 2.1.2. Основные требования, предъявляемые к составу документации

2.2. Состав и оформление основных документов

- 2.2.1. Организационные документы
- 2.2.2. Распорядительные документы
- 2.2.3. Информационно-справочные документы

2.3. Работа с документами

- 2.3.1. Подготовка документов
- 2.3.2. Регистрация документов
- 2.3.3. Контроль исполнения документов

2.4. Систематизация и хранение документов

- 2.4.1. Номенклатура дел организации

- 2.4.2. Формирование дел
- 2.4.3. Контроль исполнения документов
- 2.4.4. Подготовка документов к архивному хранению
- 2.5. *Кадровое делопроизводство*
 - 2.5.1. Состав и виды документов. Основные требования к оформлению кадровой документации.
 - 2.5.2. Трудовые договоры. Приказы на прием, увольнение, отпуск работника и т.д. Оформление и ведение трудовых книжек, личная карточка. Табель учета рабочего времени.
 - 2.5.3. Штатное расписание. Правила внутреннего трудового распорядка; графики отпусков. Должностные инструкции. Положения о структурных подразделениях.
- 3. **Этикет делового общения**
 - 3.1. *Деловая встреча и переговоры*
 - 3.1.1. Как правильно подготовиться к деловой встрече
 - 3.1.2. Правила встречи деловой делегации: в аэропорту, в офисе
 - 3.1.3. Правила рассадки по автомобилям
 - 3.1.4. Размещение в гостинице
 - 3.1.5. Правила рассадки за столом переговоров
 - 3.2. *Официальные приемы*
 - 3.2.1. Приглашения и ответы на приглашения
 - 3.2.2. Виды официальных приемов
 - 3.2.3. Сервировка стола
 - 3.2.4. Правила рассадки за столом
 - 3.2.5. Дресс-код официальных приемов
 - 3.2.6. Как вести себя на официальном приеме
 - 3.3. *Подарки и цветы деловому партнеру*
 - 3.3.1. Выбор подарка
 - 3.3.2. Как вручать и принимать подарки
 - 3.3.3. Запрещенные подарки
 - 3.3.4. Правила выбора цветов для делового партнера
 - 3.3.5. Упаковка цветов

По окончании тренинга участники смогут:

- Приобрести навыки личностной эффективности помощника руководителя
- Понять значимость роли помощника руководителя в структуре компании
- Правильно наладить систему делового и кадрового документооборота
- Уверенно вести себя внутри фирмы и за ее пределами
- Соблюдать нормы и правила делового этикета
- Вежливо и эффективно общаться с клиентами, посетителями и сотрудниками компании
- Способствовать созданию и поддержанию благоприятного имиджа своей компании.

Дизайн семинара-тренинга:

- * Активный диалог ведущего с участниками тренинга, ответы на вопросы участников.
- * Разбор типичных ситуаций (case study).
- * Деловые и ролевые игры.
- * Отработка навыков через упражнения в малых группах.
- * Мини-лекции.

При численности группы менее 3-х человек, семинар будет идти в режиме индивидуальной работы с проблемными зонами каждого участника (в рамках заявленной тематики семинара). Регламент работы (сколько времени уделяется групповым занятиям, сколько - индивидуальному коучингу) согласовывается отдельно.

Программа может быть изменена под требования Клиента