Comunicazione

Professione segretaria 2.0

La segretaria è ancora una figura chiave: deve rappresentare al meglio la propria azienda ed essere in grado di capire e intervenire in tutte le situazioni.

Obiettivi

Il ruolo della segretaria è cruciale: spesso è la prima persona che viene a contatto con clienti e fornitori. Il suo approccio influenzerà l'opinione che essi si faranno sul conto dell'azienda. Capacità comunicative e organizzative, problem solving, competenza nella gestione delle informazioni, sono ormai skills imprescindibili.
Il corso vuole fornire un metodo di lavoro per svolgere al meglio la propria attività: stabilendo relazioni positive con il proprio responsabile, i colleghi e gli interlocutori esterni, e comunicando con chiarezza in forma scritta e telefonica. Il corso permetterà ai partecipanti di affinare sensibilità e capacità per gestire le informazioni e intervenire con efficacia nelle varie situazioni, anche le più difficili.

Argomenti

MODULO 1: TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE IN TUTTI I CONTESTI
• L'azienda: organizzazione del lavoro e struttura aziendale
• Comunicare proattivamente: i fattori che influenzano il comportamento comunicativo in azienda; assertività.
• Il contesto e il tipo di relazione (parità/potere, familiarità/estraneità, confidenza/freddezza), i ruoli dei comunicanti (la loro identità al momento dello scambio), il canale comunicativo (visivo, telefonico ecc.).
• Il grado di distorsione del messaggio e i diversi stili di comunicazione.
• La gestione delle obiezioni e delle criticità.
• Lavorare in team e tecniche di auto motivazione.

MODULO 2: TIME MANAGEMENT E UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI GOOGLE SUITE
• Time planning e il day-by-day
• Tecniche di pianificazione attività: cos'è importante, urgente e

DURATA TOTALE:
15 ore

NUMERO PARTECIPANTI:
8

CALENDARIO:
dal: 09/12/2020
al : 20/01/2021

TERMINE ISCRIZIONI:
02/12/2020

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:
WEBINAR

REFERENTE DEL CORSO:
Francesco Rago
331.6906109
francesco.rago@formart.it

QUOTA DI PARTECIPAZIONE:
230.00 € + IVA

Il corso sarà realizzato solo al raggiungimento del numero minimo di iscritti.
Le date potrebbero subire variazioni.

prioritario
• Gestione e conservazione dati (Privacy)
• Strumenti Google Suite: Gmail, Drive, Documenti, Fogli, Presentazioni, Calendar, Keep Task
• Utilizzo avanzato della casella di posta elettronica Gmail: etichette, filtri, email programmate, invio allegati di grandi dimensioni, interoperabilità con Drive, alias email, shortcut, filtri automatici, personalizzazione della posta in arrivo, archiviazione.
• Google Drive per l'archiviazione cloud: modifica collaborativa in tempo reale, condivisione, revisioni e salvataggi automatici
• Google Calendar per l'organizzazione di agende condivise, condivisione di informazioni, prenotazioni di risorse (sale, mezzi…) e per una efficace gestione del tempo

MODULO 3: ORGANIZZARE RIUNIONI ED EVENTI DI LAVORO (anche in piattaforme web di call conference)
• Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali.
• Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro.
• Le presentazioni come strumento di comunicazione online
• Videoconferenza, chiamate Google Meet, Skype e Microsoft Teams
• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e per la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti.

MODULO 4: PROBLEM SOLVING
• Decision Making
• Pensiero divergente
• Trovare soluzioni differenti a problemi simili
• Il ciclo di Deming: Plan Do Check Act.

Destinatari

- addetti alla segreteria e al servizio clienti, receptionist e tutte le figure di front office che intrattengono relazioni con il pubblico e/o solitamente gestiscono il primo contatto con il cliente.
- persone in cerca di lavoro che ambiscono ad un inserimento aziendale con delle competenze professionali già acquisite, che siano spendibili in molteplici contesti organizzativi.

Calendario
Il martedì dalle 18 alle 21

Docenti
Marisa Ferrara

Consulente Aziendale, Formatrice Senior, Esperta in Comunicazione, Motivazione e PNL. Docente MIUR.
Studi di Psicologia alle spalle, ha maturato più di 15 anni di esperienza lavorativa nel mondo Retail e nella Grande Distribuzione, ricoprendo svariati ruoli: Direttore di Filiale, Area Manager, Retail Manager e Responsabile della Selezione e Formazione del personale per aziende multinazionali.

Scegliere di intraprendere anche gli studi di Naturopatia con l'aggiunta della Psicosomatica le ha consentito di "chiudere il cerchio" e adesso il suo obiettivo è quello di far uscire le persone dalla loro "Comfort zone", per ESSERE dei professionisti del mestiere

Requisiti
per partecipare al corso è necessario avere una conoscenza base dell'ambiente Windows.