

Załącznik nr 1 do opisu przedmiotu zamówienia -

Kurs/szkolenie zawodowe - "PRACOWNIK ADMINISTRACYJNO-BIUROWY Z OBSŁUGA RECEPCJI/SEKRETARIATU"

Celem kursu/szkolenia zawodowego jest teoretyczne i praktyczne przygotowanie uczestników szkolenia, nabycie kwalifikacji i/lub kompetencji zawodowych do wykonywania pracy w zawodzie pracownika administracyjno-biurowego z obsługą recepcji/sekretariatu.

Zakres kursu powinien obejmować:

1. Część teoretyczna:

1. Organizacja pracy biurowej, wyposażenie sekretariatu/recepcji.
2. Podstawowe zagadnienia z zakresu bhp, ppoż. oraz pierwszej pomocy.
3. Kreowanie pozytywnego wizerunku firmy.
4. Obsługa korespondencji wychodzącej i przychodzącej.
5. Organizacja przepływu informacji w zarządzaniu biurem, sekretariatem, recepcją.
6. Ochrona danych osobowych.
7. Sposoby bezpiecznego gromadzenia i niszczenia dokumentów oraz innych nośników informacji (dyskietki, CD, dyski).
8. Zasady efektywnej komunikacji, organizacji i zarządzania.
9. Obsługa klienta zewnętrznego i wewnętrznego.
10. Komunikacja werbalna i niewerbalna, asertywność.
11. Profesjonalna obsługa klienta przez telefon.
12. Psychologiczne aspekty obsługi klientów biura/recepcji:
 - 1) charakterystyka typów i profili psychologicznych,
 - 2) zachowanie w sytuacjach trudnych i konfliktowych,
 - 3) pokonywanie zastrzeżeń i obiekcji klientów,
 - 4) stosowanie technik pracy i rozmowy z klientem zadowolających obie strony: "granice ustępstw";
13. Kultura i etyka zawodu, tajemnica zawodowa.
14. Savoir vivre w pracy biurowej.
15. Dress code, rodzaje strojów.

16. Organizacja spotkań służbowych.

17. Rodzaje spotkań biznesowych:

1) organizacja spotkań – dobre praktyki przy organizacji,

2) etykieta biznesowa;

18. Zagadnienia prawne.

19. Technika biurowa – obsługa urzędzeń biurowych.

20. Korespondencja osobowa.

21. Korespondencja handlowa, finansowa, ubezpieczeniowa, transportowa.

22. Korespondencja w sprawach administracyjnych.

23. Zasady sporządzania protokołów, sprawozdań, notatek służbowych.

24. Dokumentacja zebrań i szkoleń.

25. Informatyczna obsługa biura.

26. Obsługa poczty elektronicznej.

27. Tworzenie, edycja i współdzielenie dokumentów.

28. Podstawy redagowania i formatowania pism.

29. Tworzenie korespondencji seryjnej.

30. Tabele – tworzenie, formatowanie, edycja.

31. Wykorzystanie arkusza kalkulacyjnego w działalności firmy.

32. Gromadzenie danych, sortowanie i obliczanie danych w arkuszu.

33. Współpraca arkusza z edytorem tekstu.

II. Część praktyczna - warsztaty, zajęcia pozwalające na praktyczne zdobycie umiejętności w zakresie m.in. pracy administracyjno-biurowej, zarządzania sekretariatem/recepcją, obsługi urzędzeń biurowych.

III. Egzamin teoretyczny i praktyczny.