

Aperfeiçoamento em Técnicas de Secretariado e Regras de Protocolo

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de competências e conhecimentos atualizados nos domínios do Secretariado e do Protocolo Empresarial.

Objetivos Específicos

No fim deste Curso, os participantes serão capazes de:

- Compreender a função do secretariado nas suas dimensões técnicas e psicológicas em diferentes situações;
- Propor métodos de organização do secretariado;
- Planear corretamente reuniões e assembleias;
- Organizar eficazmente a agenda;
- Escolher os documentos e os comportamentos adequados a cada circunstância;
- Demonstrar em qualquer momento que a Imagem Pessoal está nos valores da organização;
- Imporem-se pela diferença através dos seus gestos, posturas e comportamentos;
- Gerir emoções em situações de crise;
- Conhecer, valorizar e aplicar as regras protocolares sempre que necessário.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades ao nível de secretariado e regras de protocolo, nomeadamente: Secretárias Executivas e de Administração; Relações Públicas; Assistentes de Gestão; Secretárias (os) e rececionistas e Técnicos Administrativos de apoio aos Secretariados/Executivos.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

24 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – O Desempenho da Secretária(o) ao Nível das Diferentes Funções e Tarefas

- Instrumentos de trabalho;
- Níveis e graus de responsabilidade;
- Competências exigidas;
- O impacto das novas tecnologias no secretariado.

Módulo II – Organização do Trabalho

- Identificação dos problemas de organização do trabalho;
- As Reuniões: Planeamento e acompanhamento;
- A Organização de eventos.

Módulo III – A Gestão do Tempo e as Prioridades

- Organização eficaz da agenda;
- Saber definir prioridades;
- O importante vs. Urgente;
- Etc....

Módulo IV – Instrumentos de Organização e Simplificação do Trabalho

- As Novas Tecnologias e o Secretariado.

Módulo V – Tratamento da Informação e Gestão do Arquivo

- Vantagens e inconvenientes dos diferentes sistemas de classificação do arquivo;
- Tornar o arquivo acessível a todos;
- Controlo de Documentação e Informação.

Módulo VI – A Comunicação no Secretariado

- Presencial;
- Telefónica;
- Escrita: Correspondência/ Faxes /E-mail.

Módulo VII – Protocolo e Regras Protocolares

- Protocolo no Acolhimento, nas Apresentações e nas Representações;
- Cartões e Outros documentos;
- Trajes e Condecorações;
- Convites e Refeições;
- Alguns gestos/regras protocolares:

- Apresentações;
- Precedências;
- Comportamentos/Posturas;
- Deslocações: de carro e a pé;
- A mesa.

Módulo VIII – Comunicação e Relações Públicas

- Os estilos de comunicação;
- A importância dos gestos na interação e comunicação;
- A Imagem pessoal e os Valores da Empresa e individuais;
- O papel do profissional “Relações Públicas”.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.