

Secretariado de Excelência

Objetivos Gerais

Este curso tem como objetivo dotar os participantes de competências, técnicas e instrumentos que lhes permitam melhorar o desempenho pessoal e aperfeiçoar-se na função Secretariado, incluindo a componente administrativa, a comunicação, o trabalho em equipa, a gestão de conflitos, a gestão do tempo, o atendimento

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Aperceber-se do impacto da tecnologia na evolução da função Secretariado;
- Aplicar métodos de organização eficazes em secretariado, melhorando a gestão do tempo;
- Comunicar com mais eficiência e eficácia;
- Organizar e gerir melhor o arquivo e a informação;
- Preparar e acompanhar reuniões;
- Identificar os diferentes tipos de conflitos;
- Caracterizar diferentes estilos comunicacionais e optar pelo estilo mais correto;
- Comunicar, eficazmente, utilizando a expressão escrita;
- Identificar e ultrapassar as barreiras ao processo relacional.
- Gerir as interrupções; Melhorar a utilização do telefone
- Saber gerir o tempo e a informação de que dispõe;
- Distinguir tarefas urgentes e importantes;
- Saber trabalhar a Imagem pessoal (marketing pessoal);
- Identificar os fatores chave do trabalho em equipa;
- Dominar a função de receção e atendimento;
- Valorizar a Imagem da Empresa no atendimento ao cliente;
- Atender os telefones de forma eficaz e profissional.

Destinatários

Este curso destina-se a profissionais que desempenham funções técnicas administrativas e secretariado.

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

30 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo A - A Secretaria e a Excelência Profissional

Módulo I – Melhorar o Desempenho da Secretária ao Nível de Tarefas, Instrumentos de Trabalho e Competências

- A Secretária como agente da mudança;
- A Secretária com visão de gestão: foco nos resultados;
- Noções de eficiência, eficácia, produtividade e qualidade global do trabalho;
- O impacto das novas tecnologias na função Secretariado;
- As competências do Secretariado do século XXI;
- Importância das funções administrativas: planejar, controlar e dirigir.

Módulo II – Gestão do Arquivo e da Informação

- Definição do circuito documental;
- Sistemas centralizados, descentralizados ou mistos de arquivo;
- As vantagens e inconvenientes dos diversos sistemas de classificação;
- A tecnologia ao serviço da gestão documental e da informação.

Módulo III – Organização de Reuniões

- Planeamento e logística;
- Acolhimento dos participantes e acompanhamento dos trabalhos;
- Áudio e videoconferências.

Módulo IV - Gestão dos Contactos Telefónicos

- As novas tecnologias na gestão das chamadas recebidas e efetuadas;
- A escuta ativa e a tomada de notas;
- Atendimento de reclamações

Módulo B – Gestão de Conflitos

Módulo I - Conflitos – Definições e Conceitos

- A importância de compreender o conflito;
- Definições tradicionais e atuais;

- Porquê não é possível evitar os conflitos;
- Os conflitos no dia-a-dia;
- Como administrar o conflito.

Módulo II - Os Conflitos e o Relacionamento Interpessoal

- Definições tradicionais e atuais;
 - Inteligência emocional.
- ## **Módulo III - Tipos de Conflitos**
- Sua subdivisão.

Módulo IV - Os Conflitos Intrapessoais, Interpessoais e Organizacionais

- Intrapessoais: atração-atração, repulsão-repulsão e atração-repulsão;
- Interpessoais;
- Intersectoriais;
- Formas de lidar com os conflitos.

Módulo V - Os Gradientes

- De aproximação;
- De repulsa.

Módulo VI - Conflitos e Frustração

- Caracterizar as respostas à frustração.

Módulo VII – Como Lidar com os Conflitos

- Identificar as habilidades de tratar um conflito;
- Feedback: dar e receber.

Módulo VIII - A Confiança na Relação Interpessoal

- A Contingência;
- A Previsibilidade;
- Opções Alternativas.

Módulo IX – Os Diferentes Estilos Comunicacionais

- Identificar e Caracterizar.

Módulo X – Os Estilos Agressivo, Passivo, Manipulador e Assertivo

- Como se autoavaliar;
- Como avaliar o outro;
- Como pode modificar-se.

Módulo XI – Adoção de Estratégias Adequadas em Situação de Conflito

Módulo C – Organização e Gestão do Tempo

Módulo I – Identificar Características Pessoais que interferem na Organização do Trabalho e na Gestão do Tempo

- Características pessoais:
 - Conhecimentos;
 - Competências;
 - Aptidões;
 - Capacidades;
 - Motivações.

Módulo II - A Organização da Nossa Função na Estrutura

- A localização do posto de trabalho e sua relação com os restantes;
- A organização do posto de trabalho;
- A relação com a envolvente.

Módulo III - O Tratamento da Informação Recebida e Expedida

- Receção / Produção de documentos;
- Classificação de documentos;
- Distribuição de documentos;
- Tratamento e arquivo.

Módulo IV - Como Lidar com as Interrupções

- Como evitar;
- Como resolver as interrupções.

Módulo V - Como Gerir o Telefone

- A preparação do contacto;
- O desenvolvimento da situação;
- O encerramento do telefonema.

Módulo VI - Planeamento e Controlo do Tempo

- Como planear o tempo para melhorar a eficiência pessoal e organizacional:
 - Planeamento anual;
 - Planeamento semanal;
 - Planeamento diário.
- Como acompanhar e controlar os resultados.

Módulo VII - As Tarefas Urgentes e as Tarefas Importantes

- Como proceder no seu dia-a-dia.

Módulo VIII - Quadros de Acompanhamento de Gestão do Tempo e do Trabalho

- Instrumentos e sistemas a implementar.

Módulo D - Técnicas de Redação e Comunicação

Módulo I – A Importância da Comunicação

Módulo II - A Comunicação Escrita

- Os diversos tipos e respetiva importância.

Módulo III - A Produção de um Texto Escrito

- Distinção entre o essencial e o acessório;
- Objetivos e argumentos;
- Poder de síntese;
- Coerência sequencial;
- Regras básicas do funcionamento da língua;
- Apresentação e estilo.

Módulo IV – Tipos de Textos

- Faxes;
- Cartas;
- Memorandos;
- Relatórios;
- E-mails.

Módulo V - A Comunicação Escrita e o Respetivo Processo

- Os diversos tipos e respetiva importância;
- Conceito de “Língua” e “Linguagem”;
- As funções da linguagem escrita.

Módulo VI – A Identificação dos Fatores Pessoais nas Apresentações

- Gestão dos “conflitos internos”.

Módulo VII – A Preparação do Texto Escrito a Apresentar

- Definição dos objetivos;
- Estrutura e organização;
- Apresentação e objetividade do produto final.

Módulo VIII – A Prévia e Completa Descodificação do Texto

- Dominar a informação;
- Utilizar as preferências pessoais e tirar partido delas;
- Desenvolver técnicas de reformulação e de síntese.

Módulo IX – Interação com o Destinatário

- Escrita persuasiva, clara, competente e eficaz;
- Criação de condições favoráveis à troca de informação.

Módulo E – Trabalho em Equipa

Módulo I - Motivação

- Motivação – O que é?
- A motivação nos dias de hoje

Módulo II – A Motivação nas Empresas e nas Organizações

- Objetivos
- Metas
- Indicadores
- O reconhecimento

Módulo III – Construir a Motivação

- Como influenciar a motivação
- A motivação para um desempenho mais elevado
- A análise das necessidades vs. motivação
- Identificar e anular os fatores de desmotivação

Módulo IV – Identificar os seus Estilos Pessoais de Gestão e dos seus Interlocutores

- Auto diagnóstico dos seus estilos eficazes e ineficazes
- Descrição das características dos estilos de gestão

Módulo V – Treinas na Resolução das Dificuldades e Problemas

- Transformar as dificuldades em objetivos
- Estratégias ganhadoras – estratégias perdedoras
- Elaboração de planos de ação a partir de dificuldades reais

Módulo F – Comunicação

Módulo I - A Expressão e a Comunicação

- Objetivos
- Fundamentação da sua necessidade
- Sua relação

Módulo II – Capacidades de Expressão

- Analisar as capacidades
 - Postura
 - Voz e entoação

- Linguagem
- Apresentação pessoal
- Pontos fortes e fragilidades a ter em conta

Módulo III – Falar e Saber Apresentar-se a Si Próprio

- Preparar a apresentação
- Distinguir objetivo de conteúdo
- A clareza e o entusiasmo
- Analisar o contexto da apresentação
- A formulação dos pedidos / perguntas e suas respostas

Módulo IV - Comunicação

- Componentes e tipos
- Comunicação verbal e não-verbal
- Objetivos da comunicação

Módulo V – Comunicação-Interpessoal / Intergrupar / Intersetorial

- Funções da Comunicação
- Barreiras á Comunicação
- Os facilitadores da comunicação
- Os facilitadores da comunicação
- Técnicas para melhoria do processo

Módulo G – Atendimento ao Cliente

Módulo I – Valorização da Imagem da Empresa

- Conhecer a empresa
 - Produtos que desenvolve
 - Atividades que desempenha
 - Serviços que presta
- A imagem que projeta
- Conhecer os clientes
 - Suas necessidades
 - Seus desejos
 - Suas expectativas

Módulo II - A Função Receção / Atendimento

- Avaliação da sua responsabilidade na criação, reforço e manutenção da imagem da empresa
- A qualidade na prestação dos serviços
- Motivações no trabalho

Módulo III - A Comunicação

- Como preparar a comunicação
- Como se comportar na relação com os clientes externos ou internos
- Como identificar e ultrapassar as barreiras e constrangimentos à comunicação
- Saber escutar e aperfeiçoar a comunicação verbal
- A comunicação com pessoas difíceis

Módulo IV - O Atendimento Telefónico

- O primeiro contacto
- O desenvolvimento da relação atendedor / cliente

Módulo V – Como Melhorar a Qualidade de serviço, no Atendimento Telefónico

- A colaboração entre a função de rececionista a função secretariado
- Como filtrar e preparar chamadas

Módulo VI - A Organização do Posto de Trabalho

- Como preparar os instrumentos de trabalho
- Como utilizar os instrumentos de trabalho

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.