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.

Carga Horária:

30 Horas

Conteúdos Programáticos:

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 5 – TRABALHO EM EQUIPA

1 – MOTIVAÇÃO

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

2 – A MOTIVAÇÃO NAS EMPRESAS E NAS ORGANIZAÇÕES

- ✓ Objetivos
- ✓ Metas
- ✓ Indicadores
- ✓ O reconhecimento

3 – 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

4 – IDENTIFICAR OS SEUS ESTILOS PESSOAIS DE GESTÃO E OS DOS SEUS INTERLOCUTORES

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

5 – TREINAR-SE 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 6 – COMUNICAÇÃO

1 – A EXPRESSÃO E A COMUNICAÇÃO

- ✓ Objetivos
- ✓ Fundamentação da sua necessidade
- ✓ Sua relação

2 – CAPACIDADES DE EXPRESSÃO

- ✓ Analisar as capacidades
 - Postura
 - Voz e entoação
 - Linguagem
 - Apresentação pessoal

- ✓ Pontos fortes e fragilidades a ter em conta

3 – 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

4 – COMUNICAÇÃO

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

5 – COMUNICAÇÃO-INTERPESSOAL / INTERGRUPAL / INTERSECTORIAL

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

MÓDULO 7 – ATENDIMENTO AO CLIENTE

1 – 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

2 – A FUNÇÃO RECEPÇÃO/ATENDIMENTO

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

3 – 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

4 – O ATENDIMENTO TELEFÓNICO

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

5 – COMO MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO, NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

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

6 – A ORGANIZAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO

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