



LANGAS GROUP
inspired to grow

14 - 15 lipca 2011r.
Warszawa

Profesjonalna sekretarka / asystent / asystentka

**komunikacja – obsługa klienta,
zarządzanie sekretariatem - wizerunek**



- Najważniejsze narzędzia efektywnej komunikacji
- Techniki wspomagające efektywną wymianę informacji
- Dystrybucja informacji poprzez sekretariat
- Budowanie właściwych ram funkcjonowania w sekretariacie
- Modele efektywnej współpracy z szefem i otoczeniem biznesowym
- Radzenie sobie w trudnych sytuacjach w firmie
- Reklamacje, roszczenia, żądania – jak sobie z nimi radzić?
- Jak dyplomatycznie zadbać o przepływ informacji oraz jakość relacji pomiędzy stronami w trudnych sytuacjach?
- Typologia klientów i zasady pracy z klientem
- Ja jako doradca – moja kluczowa kompetencja
- Rozwiązanie - zastosowanie - korzyść
- Przedstawianie alternatywnych możliwości
- Budowanie profesjonalnego wizerunku organizacji



LANGAS GROUP
Inspired to grow

Profesjonalna sekretarka/asystent/asystentka

komunikacja – obsługa klienta- zarządzanie sekretariatem - wizerunek

Szanowni Państwo,

14 – 15 lipca 2011 r. Warszawa

kwalfikacje profesjonalnej sekretarki / asystentki to przede wszystkim umiejętności wspomagające proces zarządzania przełożonego. Prezentujemy program, skupiający się na najbardziej kluczowych umiejętnościach, mających największy wpływ na skuteczność na tym stanowisku pracy.

Profesjonalna sekretarka / asystentka – to pierwsza część zawansowanych umiejętności asystenckich prowadzona przez z ogromnym doświadczeniem w dziedzinie zarządzania, profesjonalizacji pracy oraz kształcenia skutecznej kadry.

Podczas szkolenia dowiesz się:

- Jak kształtować i świadomie wpływać na wizerunek firmy poprzez wykonywaną funkcję?
- W jaki sposób tworzyć ramy współpracy wewnętrznej, aby zwiększać efektywność pracy?
- W jaki sposób przygotować prezentację na zlecenie przełożonych?
- W jaki sposób pracować nad prawidłowym stylem językowym i zadać o kulturę słowa w relacjach biznesowych?
- Jak wykorzystywać najważniejsze i skuteczne narzędzia komunikacyjne w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych firmy?
- Jak wypracować funkcjonalny model współpracy z szefem i współpracownikami?
- Jak zadbać o drożny i klarowny przepływ informacji?
- Jak rozwiązywać pozytywnie trudne i niezręczne sytuacje?
- W jaki sposób współpracować z różnymi typami klientów?
- Jak pytać i docierać do potrzeb klientów? Jak z nimi rozmawiać o współpracy z firmą?

Metodologia:

Szkolenie ma formę warsztatów. Trenerzy wykorzystują urozmaicone metody szkoleniowe: ćwiczenia grupowe, indywidualne, scenki, dyskusje, analizy przypadków, aby zmaksymalizować efekt końcowy dla każdego z uczestników, aby prezentowane techniki i rozwiązania były realne do zastosowania w sytuacjach zawodowych.

Zachęcamy do zapoznania się ze szczegółową ofertą. W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt telefoniczny z zespołem Langas Group pod numerem telefonu (22) 696 80 20, lub za pomocą poczty elektronicznej: szkolenia@langas.pl

Z poważaniem,

Barbara Zielińska
Kierownik Projektu



100% gwarancji satysfakcji

Aby zapewnić Cię, że Twoja decyzja o uczestnictwie w naszym szkoleniu, nie jest związana z ryzykiem, dajemy Ci 100% gwarancję satysfakcji. Jeżeli w ciągu 3 pierwszych godzin szkolenia uznasz, że nie spełnia ono Twoich oczekiwań, po prostu zwróć swój podręcznik i materiały w stanowisku obsługi klienta, a dostaniesz całkowity zwrot kosztów. Nie masz absolutnie nic do stracenia, a wiele do zyskania, więc podejmij decyzję już teraz. Prawdziwym ryzykiem jest brak działania. Zadzwoń lub wejdź na www.langas.pl

Eksperci:

MIREK OCZKOŚ



Niesamowita postać na polskim rynku szkoleniowym, reżyser filmowy i telewizyjny; Specjalista Public Relations w zakresie pracy z głosem i autoprezentacji. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń medialnych dla polityków, biznesmenów, psychologów;

Był dyrektorem zarządzającym jednej z większych warszawskich agencji reklamowych. Współpracownik Centrum Informacji Europejskiej przy Urzędzie Komitetu Integracji Europejskiej w Warszawie; Absolwent PWSFTviT w Łodzi oraz Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Wykładowca Warszawskiej Szkoły Filmowej, Uniwersytetu Łódzkiego oraz SGH; w Warszawie. Autor książek: „Abecadło mówienia”, „Sztuka poprawnej wymowy, czyli o belkotaniu i faflunieniu”; Współpracował z stacjami radiowymi: Radio Manhattan w Łodzi, Program 3 Polskiego Radia, Radio Kolor Warszawa, Radio Plus Warszawa.

PIOTR PERSONA



Trener biznesu i coach; Specjalizuje się w szkoleniach w zakresie sprzedaży, obsługi klienta, miękkich umiejętności menedżerskich, outplacementu, planowania strategicznego. Doświadczenie zawodowe zdobywał w sprzedaży i obsłudze klienta, a następnie jako menedżer zespołów w firmach m.in. farmaceutycznych. Dyplomowany Trener Grupowy i Coach Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie,

absolwent Szkoły Trenerów i Doradców Biznesu Laboratorium Psychoedukacji i FRDL. Prowadził programy indywidualne i grupowe m.in. dla Auchan Polska, Asaj Sp. z o.o., Camaieu, Conbelts Sp. z o.o., Emix, Fama, Herbalife, Hicron, Jean Louis David, MSD, Sephora, Sovrana, Oriflame.

MAREK SYLBURSKI

Doświadczony trener; od 14 lat zajmuje się problematyką rozwoju kompetencji managerskich, coachingu, doradztwa w obszarze modeli kompetencyjnych, systemów ocen okresowych pracowników, sprzedażą i obsługą klienta; W swojej karierze zawodowej zajmował stanowiska od przedstawiciela handlowego do dyrektora handlowego; Na potrzeby prowadzonych szkoleń tworzy gry i symulacje biznesowe pozwalające w bezpiecznych warunkach testować nowe rozwiązania i założenia; Jest autorem licznych programów szkoleniowych, min.: *Techniki przejmowania klientów konkurencji*, *Techniki obrony ceny*, *Rozwój umiejętności handlowych*, *Podstawy marketingu dla handlowców*, *Zaawansowane techniki negocjacji*, *Mowa ciała w negocjacjach*, *Mowa ciała w manipulacji*, *Efektywność osobista*, *Zmiana warty w technikach sprzedaży*, *Systemy ocen okresowych pracowników*, *Modele kompetencyjne*.



Profesjonalna sekretarka/asystent/asystent

komunikacja – obsługa klienta- zarządzanie sekretariatem - wizerunek

DZIEŃ I

JAK PRAWIDŁOWO BUDOWAĆ PROFESJONALNY WIZERUNEK FIRMY?

- Budowanie osobistej wiarygodności jako przedstawiciela firmy
- Strategie autoprezentacyjne podczas służbowych spotkań w imieniu firmy
- Narzędzia wzbudzania sympatii i zaufania

BUDOWANIE RELACJI WEWNĘTRZNYCH WZMACNIAJĄCYCH EFEKTYWNOŚĆ WSPÓŁPRACY

- Umiejętne odczytywanie stanów emocjonalnych przełożonych oraz klientów wewnętrznych i zewnętrznych
- Jak mówić i aktywnie słuchać? - wykorzystanie komunikacji dwukierunkowej w codziennej pracy
- Świadome zarządzanie emocjami własnymi i klientów – jak budować pozytywne stany emocjonalne

PRZYGOTOWANIE PREZENTACJI NA SPOTKANIE PRZEŁOŻONYCH

- W jaki sposób przygotować prezentację na spotkanie/naradę/zebranie?
- Określanie poziomu wyjściowego prezentacji
- Struktura prezentacji a organizacja treści prezentacji – jasność, przejrzystość, kolejność przekazywania informacji
- Jak harmonizować elementy prezentacji zwiększające efektywność przekazu?

PRACA Z GŁOSEM JAKO NARZĘDZIA SPRAWNEJ KOMUNIKACJI

- Tempo mówienia, siła głosu, ton głosu
- Artykulacja, dynamika wypowiedzi
- Akcent, dykcja, intonacja
- Aktywne i praktyczne ćwiczenia głosu

KSZTAŁTOWANIE KULTURY SŁOWA

- Metamodel języka - metoda na „rozpakowanie” sposobu myślenia rozmówcy
- Figury retoryczne – jak wykorzystywać środki ekspresji językowej?
- Stosowanie skutecznej argumentacji
- Prezentowanie językiem korzyści i wyobrażeń

DZIEŃ II

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA W PRACY ASYSTENTKI/SEKRETARKI

- Zakłócenia i bariery komunikacyjne – jak je pokonywać?
- Najważniejsze narzędzia efektywnej komunikacji i ich dostosowywanie do konkretnej sytuacji
- Techniki wspomagające efektywną wymianę informacji
- Dystrybucja informacji poprzez sekretariat

BUDOWANIE WŁAŚCIWYCH RAM FUNKCJONOWANIA W SEKRETARIACIE

- Jak komunikować się asertywnie?
- Asertywny system informacyjny w sekretariacie
- Kroki asertywnej interwencji
- Procedura asertywnej odmowy, próśb i oczekiwań
- Modele efektywnej współpracy z szefem i otoczeniem biznesowym

JA JAKO DORADCA – MOJA KLUCZOWA KOMPETENCJA

- Wpływ doradzania na jakość i szybkość obsługi
- Rozwiązanie - zastosowanie - korzyść
- Przedstawianie alternatywnych możliwości
- Budowanie zaufania

TYOLOGIA KLIENTÓW I ZASADY PRACY Z KLIENTEM

- Typologia klientów – jak rozpoznać i od czego zacząć
- Potrzeby klientów w zakresie jakości obsługi
- Etapy rozmowy z klientem
- Dostosowanie do preferencji komunikacyjnych klienta

ZBIERANIE INFORMACJI O POTRZEBACH KLIENTA

- Jak umiejętnie i ekspresowo analizować potrzeby klienta?
- Analiza uwarunkowań
- Uzyskanie potwierdzenia
- Jak prawidłowo radzić sobie z potrzebami klienta, których nie możemy zrealizować?
- Wykazywanie inicjatywy

RADZENIE SOBIE W TRUDNYCH SYTUACJACH W OBSŁUDZE KLIENTA

- Rozwiązywanie i łagodzenie konfliktów, niedomówień
- Jak rozmawiać i jak sobie radzić z agresywnym rozmówcą lub „nachalnym” klientem?
- Reklamacje, roszczenia, żądania – jak sobie z nimi radzić?
- Wysłuchać, wyjaśnić, zadośćuczynić czy przeprosić?
- Jak dyplomatycznie zadbać o przepływ informacji oraz jakość relacji pomiędzy stronami w trudnych sytuacjach?



Adres
Langas Group
ul. Krakowskie Przedmieście 79
00-079 Warszawa



www.langas.pl



langas@langas.pl



Tel.: (22) 696 80 20
Fax.: (22) 826 85 05

PMSL

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego
i przesłanie na numer fax: (22) 826 85 05

Profesjonalna sekretarka/asystent/asystentka

14 – 15 lipca 2011r.
Warszawa

wysyłając zgłoszenie
do 30.06.2011r.
oszczędzasz 200 PLN !

Zgłoszenie do 30.06.2011r. **1 690 PLN 1 490 PLN netto**

Zgłoszenie od 01.07.2011r. **1 690 PLN netto**

CENA ZAWIERA:

- uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby
 - materiały szkoleniowe, zaświadczenie ukończenia szkolenia
 - poczęstunek podczas przerw
- *cena nie zawiera noclegu*

Korzystam z programu promocyjnego (podaj symbol)
(patrz „program promocyjny” poniżej)

PROGRAM PROMOCYJNY

(nie łączymy promocji)

A. Nocleg gratis przy zgłoszeniu 2 os. (dotyczy danego szkolenia, pok. 2 os. pomiędzy pierwszym a drugim dniem w jednym z hoteli w centrum Warszawy)

B. Zgłoś 3 os. a udział czwartej będzie darmowy

DODATKOWE INFORMACJE: tel.: (22) 696 80 23

Aby skorzystać z programu należy wpisać wybrany symbol, powyżej ramki, we wskazanym miejscu

Sposób płatności

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest przesłanie do organizatora zgłoszenia oraz dokonanie wpłaty w terminie 7 dni od daty otrzymania potwierdzenia zgłoszenia na konto Langas Group.

Alior Bank S.A. Nr R-ku: 91 2490 0005 0000 4500 9203 6414

NIP: 532-159-55-77

Potwierdzenie zgłoszenia

Po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego prześlemy Państwu potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu na adres e-mail podany w formularzu na ok. 10 dni przed szkoleniem.

Langas Group zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, w którym odbędzie się spotkanie (w obrębie tego samego miasta).

Firma

Adres

Imię i nazwisko (1)

Stanowisko

Imię i nazwisko (2)

Stanowisko

Osoba do kontaktu (przed szkoleniem otrzyma na adres e-mail informacje o szkoleniu: agendę oraz mapkę dojazdu)

Stanowisko

E-mail

Telefon

Fax

Tak, wyrażam zgodę na przesyłanie ofert drogą elektroniczną

Faktura

Oświadczamy, że jesteśmy płatnikami VAT nasz nr NIP: _____

Upoważniamy firmę Langas Group do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu.

Oświadczamy, że nie jesteśmy płatnikami VAT

W przypadku wycofania zgłoszenia w terminie późniejszym niż 14 dni przed szkoleniem, uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów w wysokości 50% wartości zamówienia. W przypadku wycofania zgłoszenia w terminie późniejszym niż 7 dni przed szkoleniem uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów w wysokości 100% wartości zamówienia. Odwołanie zgłoszenia musi być dokonane w formie pisemnej. Możliwe jest zgłoszenie zastępstwa uczestnika inną osobą. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ekspertów z przyczyn niezależnych od organizatora. Oświadczam, że jestem upoważniony (-na) przez firmę do podpisania formularza.

.....
podpis

.....
data i pieczęć

JUŻ DZIŚ CZEKAMY NA PAŃSTWA ZGŁOSZENIE