

## EFEKTÍVNA ASISTENTKA

### Organizačná forma vzdelávacej aktivity:

Seminár spojený s cvičeniami;

### Metódy výučby:

- prednáška,
- individuálne i skupinové cvičenia,
- riešenie prípadových štúdií vychádzajúcich z praxe účastníkov,
- diskusie,

### Program:

- úlohy a organizácia moderného sekretariátu, úloha a kompetencie sekretárky – asistentky;
- osobnosť asistentky, osobnosť nadriadeného a produktívne vychádzanie s ním;
- sebadiagnostika, typológia osobnosti, transakcionálna analýza, úrovne komunikácie;
- klient versus kolega;
- komunikačné klíma, komunikačné štýly, bariéry efektívnej komunikácie, komunikácia cez telefón, telefonické metódy, aplikácia firemnej kultúry v telefonovaní – cvičenie;
- manažment konfliktu, komunikačné štýly, bariéry efektívnej komunikácie;
- konflikt, jeho etapy a postup pri zvládaní konfliktu, praktické riešenia prípadových štúdií – 5 techník - cvičenia / príklady;
- využitie niektorých asertívnych techník pri zvládaní konfliktu, cvičenie;
- matrica času, *požierače času*;
- príprava a priebeh porád, vedenie zápisu;
- tlačové konferencie, dary;
- príprava služobných ciest, organizačné zabezpečenie obchod. rokovaní;
- prijímanie domácich a zahraničných návštev, biznis etiketa pri obchodných rokovaníach;
- pozdravy, oslovovanie, vizitky, pozvánky, pohostenie;
- príprava pracovného obeda, koktailu, recepcie a pod. – len organizačné záležitosti;
- imidž sekretárky / asistentky, odporúčanie pre oblečenie.