

SECRETARIADO ADMINISTRATIVO

FORMADORA Dra. Cláudia Nogueira Rodrigues**

Os serviços administrativos e de secretariado são hoje uma componente essencial das organizações, onde os gestores necessitam do apoio profissional, dinâmico e eficaz por parte de quem os assessoria. Este curso de secretariado administrativo visa dotar os participantes de conhecimentos básicos sobre as principais funções de um profissional de secretariado vocacionado para as áreas administrativas.

PROGRAMA

1. Identificar a missão e as responsabilidades da função de secretariado:

- Secretariado moderno vs tradicional
- Características do secretariado moderno
- Papel / Missão que representa

2. Desenvolver as competências para uma comunicação eficaz:

- Comunicar de forma clara e "transparente" para estimular a confiança
- Manter uma comunicação harmoniosa com todos os interlocutores
- Utilizar técnicas de atendimento pessoal adequadas
- Importância da comunicação não verbal para a imagem transmitida

3. Atendimento telefónico:

- As fases do atendimento telefónico
- Utilizar um vocabulário profissional e positivo
- Transmitir segurança na informação dada
- Filtrar as chamadas e saber anotar as mensagens de forma objetiva e sucinta
- Saber lidar com interlocutores difíceis e situações delicadas
- Reformular e concluir

4. Correspondência Comercial:

- Importância da Comunicação escrita para a Empresa
- Tipos de Comunicação Escrita
- Formatação e regras da correspondência empresarial moderna
- Cuidados a ter na elaboração de correspondência empresarial
- Os 4 C da correspondência: clara, concisa, correta e cortês
- Redação de atas
- Conhecer as regras de elaboração de atas

5. O e-mail:

- Redação de e-mails
- Regras para gerir o e-mail
- O e-mail como ferramenta para poupar tempo e evitar falhas

DESTINATÁRIOS

Profissionais de secretariado, administrativos, escriturários, responsáveis de departamento, profissionais liberais e todos os profissionais em geral.

**Licenciada em Relações Internacionais, pela Universidade do Minho, é Formadora acreditada desde 2000 e Consultora na Área Comportamental, Administrativa e Organização Empresarial. A sua experiência de trabalho com as Empresas na Área dos Serviços de Organização e de Secretariado conferem-lhe um know-how muito prático e actual que transmite nas suas Acções de Formação, criando dinâmicas entre os Formandos adaptadas ao mundo real.

Número máximo de inscrições: 12

*O preço inclui os Textos de Apoio, Coffee-Breaks e um Certificado de Frequência

Organização



Media Partner

VidaEconómica

INSCRIÇÕES/INFORMAÇÕES:

Patrícia Flores

Tel: 223 399 466/00 - Fax: 222 058 098

patriciaflores@vidaeconomica.pt