

Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΣΚΟΠΟΣ

Το σεμινάριο Σύγχρονη Γραμματέας αποτελεί ενότητα του σεμιναρίου ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ- Πιστοποίηση CSMA.

Στοχεύει στην ουσιαστική εκπαίδευση σε θέματα γραμματειακής υποστήριξης και ανάπτυξης ικανοτήτων διοίκησης και οργάνωσης της επιχείρησης, στην επίλυση προβλημάτων και στην αποτελεσματική ανάληψη πρωτοβουλιών.

ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Σε Στελέχη Γραμματείς, σε Γραμματείς όλων των επιπέδων και κατηγοριών & σε Διοικητικά στελέχη και υπάλληλους Οργανισμών, Επιχειρήσεων, Τραπεζών, Δημόσιου Τομέα, Μονάδων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Ο ρόλος της γραμματέως: Καθήκοντα, Δεοντολογία & Ηθική

- Ικανότητες και δεξιότητες γραμματειακής υποστήριξης
- Επαγγελματική δεοντολογία
- Αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργία θετικής εικόνας
- Κανόνες εξυπηρέτησης πελατών
- Τηλεφωνική Επικοινωνία
- Διαχείριση επισκεπτών
- Τύποι πελατών και χειρισμός παραπόνων

Διαχείριση προϊσταμένων

- Η συμβολή στη βελτίωση του προγραμματισμού του Προϊσταμένου
- Η εκχώρηση, προς τα πάνω!
- Διαχείριση διαφωνιών με τον Προϊστάμενο
- Η παρακολούθηση (follow up) αποφάσεων Διοίκησης
- Η διαχείριση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών
- Η οργάνωση συναντήσεων, συσκέψεων και συνεδριάσεων, ταξιδιών

Διαχείριση των Κρίσεων

- Οι βασικές αρχές της Διαχείρισης Κρίσεων
- Πρακτικές μείωσης Εντάσεων & Συγκρούσεων

Οι Δημόσιες Σχέσεις

- Τι είναι και τι δεν είναι Δημόσιες Σχέσεις
- Στοιχεία που αναβαθμίζουν την εικόνα της Εταιρείας
- Τρόποι και μέσα επικοινωνίας
- Οι σχέσεις με Πελάτες, Προμηθευτές, Media, Σωματεία κ.α.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η διάρκεια του προγράμματος είναι **12 ώρες** με φυσική παρουσία και 3 εβδομάδες με e-Learning.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ

Φυσική παρουσία και e-Learning

Η [e-Learning](#) εκπαιδευτική διαδικασία διεξάγεται μέσω του διαδικτύου με τη χρήση υπερσύγχρονης ηλεκτρονικής πλατφόρμας η οποία είναι mobile friendly.

Η διαδικασία προσφέρει στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή τη δυνατότητα μελέτης στο χώρο και στον χρόνο που τον εξυπηρετεί.

FUTURE BUSINESS SCHOOL

ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 1

Βασιλέως Αλεξάνδρου 41, 121 31, Περιστέρι, **τηλ.:** 210.5782931, **fax:** 210.57.63.920

e-mail: info@futurebs.gr, **website:** www.futurebs.gr

