

PROFESJONALNY SEKRETARIAT – TWARZ INSTYTUCJI I SERCE ORGANIZACJI

WAŻNE INFORMACJE:

- **Dlaczego warto wziąć udział w tym szkoleniu?**

Sekretariat to nie tylko centrum logistyczne biura – to wizytówka całej instytucji. To właśnie pracownik sekretariatu jako pierwszy odbiera telefon, wita gościa, organizuje spotkanie czy koordynuje obieg dokumentów. Każdy z tych elementów wpływa na odbiór urzędu czy firmy, a także na efektywność pracy całego zespołu.

- **Co wyróżnia to szkolenie na tle innych dostępnych na rynku?**

To szkolenie nie ogranicza się do przekazania „dobrych praktyk” – oferuje **praktyczne narzędzia i gotowe rozwiązania**, które można wdrożyć od razu po szkoleniu. Program został opracowany z uwzględnieniem **realnych wyzwań**, przed jakimi stają pracownicy sekretariatów: trudni interesanci, przeciążenie zadaniami, chaos informacyjny, niejasna rola wobec przełożonych. Szkolenie integruje kompetencje komunikacyjne, organizacyjne i wizerunkowe – czyli kluczowe obszary, które decydują o jakości pracy sekretariatu. Podczas szkolenia można zdobyć konkretne narzędzia, ale też zadać pytania, rozwiązać wątpliwości, by poczuć się pewniej w wymagającej codzienności zawodowej.

- **Dlaczego temat jest szczególnie aktualny?**

W ostatnich latach wzrosły oczekiwania wobec profesjonalizmu obsługi zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym. Liczne organizacje sygnalizują problemy z jakością komunikacji wewnętrznej i brakiem standaryzacji w obsłudze gości – co często prowadzi do nieporozumień, napięć i spadku efektywności.

- **Główne motywacje do udziału w szkoleniu:**

- Chcesz zadbać o profesjonalny wizerunek sekretariatu i poprawić standardy obsługi?
- Masz do czynienia z trudnymi sytuacjami w kontaktach z klientami i współpracownikami?
- Potrzebujesz narzędzi do lepszej organizacji pracy, współpracy z przełożonym i planowania zadań?
- Zależy Ci na rozwinięciu nowoczesnych kompetencji komunikacyjnych i wizerunkowych?

- **To szkolenie jest odpowiedzią na realne potrzeby współczesnych sekretariatów i biur.** Uczestnicy wyjdą z niego z pakietem sprawdzonych metod, większą pewnością siebie i świadomością roli, jaką pełnią w strukturze organizacji. Po szkoleniu istnieje możliwość skorzystania z indywidualnych sesji 1:1 – wspierających uczestników we wdrażaniu nowych umiejętności, rozwiązywaniu konkretnych wyzwań zawodowych oraz wzmacnianiu pewności siebie i sprawczości w codziennej pracy. Przed szkoleniem uczestnicy otrzymają Karty Pracy (Workbook). Kluczowe jest, by mieli je wydrukowane podczas zajęć.

CELE I KORZYŚCI:

- **Dowiesz się:**

- Jakie są kluczowe zadania i odpowiedzialności sekretariatu w kontekście wizerunku całej instytucji.
- Jakie są zasady etykiety biznesowej i savoir-vivre w obsłudze gości, telefonicznej i mailowej.
- Jakie błędy komunikacyjne najczęściej występują w codziennej pracy i jak ich unikać.
- Jakie są aktualne standardy w zakresie planowania, obiegu dokumentów i komunikacji w środowisku urzędowym i biurowym.
- Czym różni się styl urzędniczy od nowoczesnej, bardziej „ludzkiej” komunikacji (H2H).

- **Nauczysz się:**

- Profesjonalnie i uprzejmie obsługiwać interesantów – w sekretariacie, przez telefon i mailowo.
- Formułować jasne, rzeczowe i uprzejme komunikaty – również w sytuacjach trudnych lub konfliktowych.
- Zachować asertywność z klasą – odmawiać i wyznaczać granice bez naruszania relacji.
- Organizować swoją pracę w sposób uporządkowany i efektywny, stosując proste metody planowania.
- Sprawnie współpracować z przełożonymi i zespołem, pełniąc rolę organizacyjnego „łącznika”.

- **Zyskasz większą świadomość i zmienisz postawę w obszarze:**

- Budowania wizerunku sekretariatu jako miejsca profesjonalnego, życzliwego i dobrze zorganizowanego.
- Traktowania codziennych czynności (odbieranie telefonu, witanie gościa, korespondencja) jako elementów świadomej reprezentacji instytucji.

- Dbania o standardy komunikacji i obsługi – nawet w warunkach presji czasu lub stresu.

PROGRAM:

1. Sekretariat wizytówką urzędu/instytucji:

- Rola pracownika sekretariatu w budowaniu wizerunku organizacji.
- Na co zwracają uwagę osoby odwiedzające urząd lub biuro.
- Pierwsze wrażenie – co się na nie składa i dlaczego ma kluczowe znaczenie na stanowisku pracownika sekretariatu.
- Profesjonalny wizerunek – zasady służbowego dress code'u.

2. Sekretariat a komunikacja:

- 3 rodzaje służbowych informacji – jak je przetwarzać i przekazywać.
- Zasady jasnego i profesjonalnego formułowania informacji.
- Bariery i błędy w komunikacji – jak je rozpoznać i minimalizować.
- Uprzejma asertywność – sztuka wyrażania granic z klasą i szacunkiem.
- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i osobami (współpracownikami i interesantami).

3. Zasady obsługi gości zgodne z biznesowym savoir-vivre:

- 3 filary profesjonalnej obsługi w sekretariacie.
- Właściwa kolejność obsługi gości i tytułatura zgodnie z zasadami etykiety biznesowej.
- Powitanie, kontakt wzrokowy, szatnia, odprowadzenie gościa do sali konferencyjnej, rozmowa – co warto, a czego nie warto robić.
- Poczęstunek i serwis napojów – drobne gesty o dużym znaczeniu.

4. Profesjonalne rozmowy przez telefon i korespondencja:

- Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych.
- Najczęstsze błędy i trudne sytuacje w kontaktach telefonicznych.
- Netykieta – faux pas w korespondencji mailowej.
- Język urzędniczy vs H2H w korespondencji.
- Zasady efektywnego przechowywania i obiegu dokumentów.

5. Planowanie i organizacja pracy:

- Efektywność w pracy – metody ustalania priorytetów i planowania.
- Współpraca asystentki/asystenta z przełożonym i zespołem.
- Skuteczna organizacja spotkań i porad.

ADRESACI:

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w sekretariatach, recepcjach, biurach zarządów i administracji – zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym. Skorzystają z niego szczególnie pracownicy odpowiedzialni za bezpośrednią obsługę gości, komunikację telefoniczną i mailową, organizację pracy biura oraz reprezentowanie instytucji na pierwszej linii kontaktu.

PROWADZĄCA:

Psycholożka, trenerka biznesu, ekspertka etykiety i profesjonalnej komunikacji. Od ponad 20 lat prowadzi szkolenia i sesje indywidualne dla pracowników administracji publicznej, firm i korporacji – w tym dla sekretariatów, recepcji oraz biur zarządów. Wspiera uczestników w budowaniu pewności siebie, klasy w relacjach zawodowych oraz odporności psychicznej. Uczy, jak reprezentować organizację z profesjonalizmem i spokojem, rozwiązywać trudne sytuacje z klasą oraz wzmacniać swoją pozycję zawodową – bez utraty autentyczności. Specjalizuje się w tematyce profesjonalnej obsługi sekretariatu i klienta, komunikacji z klasą, asertywności i budowania autorytetu, etykiety w biznesie i dyplomacji, wystąpień publicznych i profesjonalnego wizerunku oraz zarządzania zespołem i przywództwa opartego na relacjach i zaufaniu. Jej szkolenia łączą wiedzę z zakresu psychologii, komunikacji i dyplomacji. Skupia się nie tylko na przekazywaniu zasad, ale przede wszystkim na budowaniu zrozumienia – siebie, innych oraz własnej roli zawodowej. Pokazuje, jak łączyć uprzejmość z asertywnością, kompetencje z empatią, a profesjonalizm z autentycznością. Uczestnicy cenią jej styl pracy za wysoką kulturę osobistą, empatyczne podejście, konkretne przykłady z życia zawodowego oraz atmosferę szacunku i autentycznego dialogu. Posiada wykształcenie magisterskie z zarządzania i marketingu oraz psychologii społecznej. Ukończyła także studia podyplomowe z psychologii wizerunku. Dysponuje licznymi certyfikatami m.in. z zakresu: prowadzenia szkoleń, protokołu dyplomatycznego, etykiety biznesu, autoprezentacji, wystąpień publicznych, dialogu motywującego i podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach.

Profesjonalny sekretariat – twarz instytucji i serce organizacji



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



21 sierpnia 2025 r.

Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



Cena: 449 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do 7 sierpnia 2025 r. cena wynosi: 409 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE DO KONTAKTU:

**Podlaskie Centrum Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego**
ul. Wrocławska 51, 15-644 Białystok
tel. 537 200 539 | frdl-pc@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub
co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK ☐

NIE ☐

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy:

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.bialystok.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.frdl.bialystok.pl do 15 sierpnia 2025 r.

UWAGA! Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____