

JASMINUM ACADEMY



AKADEMIA ASYSTENTKI I SEKRETARKI

PROWADZĄCY: **praktyk z 20-letnim
doświadczeniem**

Cel i program szkolenia

Celem szkolenia jest dostarczenie wybranych, niezbędnych narzędzi, wiedzy i kompetencji z zakresu **zarządzania komunikacją, czasem i zdarzeniami oraz relacjami z klientem**, potrzebnych do wykonywania pracy asystentki na najwyższym poziomie.

Korzyści dla uczestników:

Nabywanie umiejętności wywierania wpływu na siebie, przełożonych i klientów z poszanowaniem zasad etyki zawodowej.

Adresaci szkolenia:

Osoby pragnące podnieść poziom wiedzy i umiejętności, pracujące na stanowisku Asystentki i Sekretarki



JASMINUM ACADEMY

Opis firmy

Jasminum Academy jest firmą specjalizującą się w organizacji i przeprowadzaniu szkoleń, warsztatów, seminariów i różnego rodzaju eventów.

Oferujemy wydarzenia odpowiadające na aktualne potrzeby rynku, dla Klientów o różnych profilach biznesowych, firm które są świadome znaczenia i stawiają na ciągłe podnoszenie kwalifikacji swoich pracowników. Współpracujemy z ekspertami – praktykami z różnych sektorów, posiadającymi wieloletnie doświadczenie w swojej branży.

Efektom organizowanych wydarzeń jest stały rozwój pracowników, zdobywanie nowych umiejętności i specjalistycznej wiedzy praktycznej, przełamywanie własnych schematów, dopasowywanie się do stale zmieniającego się otoczenia biznesowego, co w rezultacie ma wpływ na wzrost przewagi konkurencyjnej.

Stawiamy na rozwój, podnosimy kwalifikacje, rozwijamy, motywujemy również poprzez doradztwo, coaching, webinaria, e- learning oraz symulacje biznesowe.

Jasminum Academy realizuje również szkolenia będące odpowiedzią na konkretne oczekiwania naszych klientów.

Nasze szkolenia

Jesteśmy dumni, że potrafimy sprostać wszystkim wymaganiom naszych Klientów. Kursy oraz szkolenia dedykowane tworzone są na specjalne zlecenie Klienta i są realizowane w oparciu o dokładne rozpoznanie potrzeb Klienta, grupy docelowej, jak również istniejących warunków organizacyjnych oraz posiadanej przez firmę infrastruktury informatycznej. Dzięki tym informacjom oraz odpowiedniemu wykorzystaniu wiedzy naukowej z zakresu uczenia się i nauczania, dostarczamy swoim Klientom doskonale przygotowane i efektywne produkty edukacyjne.

Oferta szkoleń

SZKOLENIA MENEDŻERSKIE

KOMPETENCJE OSOBISTE

ROZWÓJ OSOBISTY

SZKOLENIA FINANSOWE

SZKOLENIA DLA ADMINISTRACJI

SZKOLENIA PODATKOWE

SZKOLENIA IT

SZKOLENIA Z ZAKRESU ZDROWEGO TRYBU ŻYCIA



JASMINUM ACADEMY

Program szkolenia:

ZARZĄDZANIE KOMUNIKACJĄ – KTO PRZEJMUJE KONTROLĘ

- Zasady komunikacji
- Konstruktywna informacja zwrotna
- Aktywne słuchanie – czemu służy, jak je ćwiczyć
 - Parafraza jako podstawowe narzędzie dobrego porozumienia
- Dopasowanie komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Bariery komunikacyjne – jak ich unikać
- Specyfika komunikacji werbalnej z klientem
 - Słowa wskazane
 - Słowa zakazane
- Standardy w rozmowie telefonicznej przychodzącej i wychodzącej
 - Pierwsze wrażenie – co najpierw słyszy klient
 - Jak prowadzić efektywną i krótką rozmowę telefoniczną
- Błędy w rozmowie telefonicznej – jak unikać
- Komunikacja pocztą elektroniczną

ORGANIZACJA PRACY – SZANUJĘ SWÓJ CZAS

- Określanie celu – metoda SMART
- System planowania czasu – metoda ALPEN
- Formułowanie priorytetów – metoda Eisenhowera
- Zasady i reguły planowania czasu
- Najczęściej popełniane błędy w organizacji pracy
- Planowanie – jak skutecznie planować krótko- i długoterminowo

- Higiena pracy i odpoczynku – jak pracuje nasz umysł i jak to wykorzystać

STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA – JESTEM WIZERUNKIEM FIRMY

- Kim jest klient? – dla mnie, dla Firmy
- Pierwsze wrażenie – jak i po co dbać o właściwe pierwsze wrażenie
- Kim są i skąd biorą się „trudni klienci”
- Typy „trudnych” Klientów – wskazane sposoby reakcji, relacji, komunikacji
 - Klient agresywny, oskarżający, krytykujący
 - Klient uległy, niekonkretny
 - Klient chłodny, zdystansowany
 - Klient roztrzępany, rozgadany
 - Klient niezadowolony, skarżący
 - Inne typy klientów
- Budowanie lojalności i relacji długofalowej

PERSWAZJA – KTO PRZEJMUJE INICJATYWĘ

- Podstawowe prawa perswazji – jak je stosować
- Język perswazji – kontrola nad słowami „nie” „tak, ale” „spróbuj”



JASMINUM ACADEMY

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

Miejsce: Warszawa

PŁATNOŚĆ:

Przelew bankowy: Jasminum Academy
Nr konta: 1011402004000031027773602

POTWIERDZENIE:

Potwierdzenie zostanie przesłane na wskazany adres po otrzymaniu formularza.

Wyrażamy zgodę na przetwarzanie naszych danych osobowych przez Jasminum Academy w zakresie prowadzonej przez nią działalności gospodarczej.

Data i miejscowość: _____

Podpis: _____

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty na wskazany powyżej rachunek bankowy nie później niż na 7 dni roboczych przed terminem Szkolenia.

W przypadku rezygnacji prosimy o kontakt najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem Szkolenia. Zgłoszenie rezygnacji po tym terminie wiąże się z poniesieniem pełnej opłaty jak za uczestnictwo. Istnieje możliwość zastępstw.

Jasminum Academy zastrzega sobie prawo do zmiany daty oraz miejsca Szkolenia a także do odwołania Szkolenia w razie nieprzewidywalnych wcześniej i niezależnych od organizatora okoliczności.

Szkolenie odbywać się będzie w godzinach 9-17. Podczas szkolenia zaplanowane są dwie przerwy kawowe i jedna obiadowa.

Prosimy o wypełnienie formularza i przesłanie na adres mailowy:

biuro@jasminumacademy.pl

Nazwa i siedziba firmy:

.....
.....

NIP:

.....

Imię i nazwisko: _____

Stanowisko: _____

Departament: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Imię i nazwisko: _____

Stanowisko: _____

Departament: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Imię i nazwisko: _____

Stanowisko: _____

Departament: _____

Telefon: _____

E-mail: _____