

- 25 χρόνια ηγετική παρουσία & προσφορά στο χώρο της επιμόρφωσης στελεχών επιχειρήσεων
- Το υψηλό επιστημονικό προσωπικό μας συνεργάζεται με κορυφαίους εθνικούς επιστήμονες – ασηγητές, επεξεργάζονται και προσαρμόζονται κάθε πρόγραμμά τους, ώστε να αποτελεί «αργαλειό δουλειάς» για τα συμμετέχοντα - στελέχη
- 350.000 στελέχη εκπαιδευμένα εντός & εκτός της χώρας...



Οι υπηρεσίες μας είναι πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001- 2008

Προς:		Από:	Εύη Λεκκού
Υπόψη:		Τμήμα:	Διοικητικό
Αριθμός Τηλ:		Αριθμός Τηλ:	210-5200464, 210-5222016
Αριθμός Fax:		Αριθμός Fax:	210-5200347
Αριθμός σελίδων:	3	Email:	sales@oikonomotexniki.gr



ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

Ο ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΟΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Δευτέρα	5	Μαΐου	2014
16:00-21:00			
Τρίτη	6	Μαΐου	2014
16:00-21:00			

ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Πανεπιστημίου 58 Αθήνα
Αίθουσες Εκπαίδευσης Ομίλου MF

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Σ. ΠΙΤΤΑΣ

Διευθυντικό στέλεχος ομίλου επιχειρήσεων, με εξειδίκευση σε θέματα οργάνωσης και διοίκησης και ανάπτυξης προσωπικού. Εισηγητής με μεγάλη διδακτική εμπειρία στην Ελλάδα & στο εξωτερικό.

ΣΚΟΠΟΣ

Στέλεχος κλειδί κάθε σύγχρονης επιχείρησης είναι η Γραμματέας Διοίκησης. Λειτουργώντας στο κέντρο κάθε επιχείρησης είναι εκείνη που κατευθύνει τις δραστηριότητες της Διοίκησης. Με άλλα λόγια, είναι το δεξί χέρι προέδρων, διευθυνόντων συμβούλων και των ανωτάτων στελεχών ελληνικών και πολυεθνικών επιχειρήσεων.

Γραμματέας Διοίκησης είναι το ειδικευμένο άτομο, το οποίο διαθέτει τις απαιτούμενες τεχνικές, ανθρώπινες και επιχειρησιακές δεξιότητες για την γραμματειακή υποστήριξη μιας επιχείρησης. Πρόκειται για άτομο που είναι σε θέση να αντιμετωπίζει θετικά κάθε είδους συμπεριφορά πελατών, προϊσταμένων εσωτερικών ή εξωτερικών συνεργατών και να προσαρμόζεται στο συνεχώς μεταβαλλόμενο διοικητικό, οικονομικό και φορολογικό περιβάλλον.

Η έμφαση του προγράμματος δίνεται στην διαμόρφωση ανθρώπινων / επαγγελματικών δεξιοτήτων της Γραμματέως Διεύθυνσης. Πρόκειται με άλλα λόγια, για μια θέση την οποία καταλαμβάνουν άτομα ιδιαίτερα εργατικά και έμπιστα στους senior executives, δηλαδή στο ανώτερο στελεχιακό δυναμικό των σύγχρονων επιχειρήσεων.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το σεμινάριο απευθύνεται σε γραμματείς και διοικητικούς υπαλλήλους επιχειρήσεων & οργανισμών ιδιωτικού και δημοσίου τομέα.



Όμιλος Εταιριών
ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΕΩΣ 1989

Οικονομοτεχνική Seminars A.E



- 25 χρόνια ηγετική παρουσία & προσφορά στο χώρο της επιμόρφωσης στελεχών επιχειρήσεων
- Το υψηλό επιστημονικό προσωπικό μας συνεργάζεται με κορυφαίους ακαδημαϊκούς επιστήμονες – ασηγητές, επεξεργάζονται και προσκαλούν κάθε πρόγραμμα τους, ώστε να αποτελεί «αργαλειό δουλειάς» για τα συμμετέχοντα - στελέχη
- 350.000 στελέχη εκπαιδευμένα εντός & εκτός της χώρας...



Οι υπηρεσίες μας είναι πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001- 2008

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Α΄

Επικοινωνία
Δεξιότητες επικοινωνίας
Μορφές επικοινωνίας

Προβλήματα επικοινωνίας
Το μεταφερόμενο μήνυμα
Λάθη στην επικοινωνία

ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄

Γλώσσα σώματος
Πως επικοινωνεί το σώμα τη διαφορετικότητα στην επικοινωνία
Οι ενδείξεις του σώματος δεν είναι αποδείξεις!!
Πως αντιλαμβανόμαστε τα ψέματα
Γλώσσα του σώματος και διάθεση πελάτη

Σημασία αντιρρήσεων και παραπόνων
Διαδικασία αντιμετώπισης αντιρρήσεων και παραπόνων
Οι δύσκολοι πελάτες
Διαδικασία αντιμετώπισης δύσκολων πελατών
Η ευκαιρία πηγάζει μέσα από το παράπονο μη κάλυψης ανάγκης!!

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ΄

Τηλεφωνική επικοινωνία
Αποτελεσματική τηλεφωνική επικοινωνία
Επικοινωνήστε την ταυτότητα του οργανισμού
Χρόνος που αφιερώνετε στην τηλεφωνική επικοινωνία
Πως αντιλαμβάνεστε τι θέλει ο συνομιλητής σας
Ομοιότητες και διαφορές τηλεφωνικής και διαπροσωπικής επικοινωνίας

Ποιες λεκτικές εκφράσεις χρειάζεται να χρησιμοποιούμε. Πως βάζουμε τον πελάτη σε αναμονή.
Πως χρειάζεται να είναι η στάση μας ενώ μιλάμε από το τηλέφωνο. Πως χειριζόμαστε μια τηλεφωνική συνομιλία
Ο τόνος της φωνής μας και πως αποκωδικοποιείται από τον συνομιλητή μας.
Πως να ελέγχουμε και πώς να κατευθύνουμε την συζήτηση με την βοήθεια των ερωτήσεων. Είδη ερωτήσεων. Η ενεργητική ακρόαση στο τηλέφωνο.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ΄

Δημόσιες σχέσεις
Πως παρουσιάζομαι εγώ, ο οργανισμός
Πως κερδίζω από το brand name του οργανισμού

Δημόσιες σχέσεις vs φιλική συζήτηση
Τι δεν είναι δημόσιες σχέσεις

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε΄

Διαχείριση χρόνου
Διαχωρισμός επείγοντος και σημαντικού – επείγοντος και μη σημαντικού
Μοιράζοντας τον χρόνο αποτελεσματικά
Τι κλέβει τον ενεργό χρόνο μας
Ο αστάθμητος παράγοντας στην εργασία μας

Σύστημα παρακολούθησης εκκρεμοτήτων διοίκησης.
Ηλεκτρονική διανομή και διαχείριση.
Το σύστημα αρχειοθέτησης.

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
Διαχείριση εσωτερικής αλληλογραφίας.
Διαχείριση εγγράφων προς ενέργεια.
Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.
Σύγχρονοι τρόποι διανομής εγγράφων.

- 25 χρόνια ηγετική παρουσία & προσφορά στο χώρο της επιμόρφωσης στελεχών επιχειρήσεων
- Το υψηλό επιστημονικό προσωπικό μας συνεργάζεται με κορυφαίους ακαδημαϊκούς επιστήμονες – ασηγητές, επιτελούνται και προσκαλούνται κάθε πρόγραμμα τους, ώστε να αποτελεί «αργαλειό δουλειάς» για τα συμμετέχοντα - στελέχη
- 350.000 στελέχη εκπαιδευμένα εντός & εκτός της χώρας...



Οι υπηρεσίες μας είναι πιστοποιημένες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001- 2008

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ´

Διαχείριση άγχους (δικού μας αλλά και των εσωτερικών ή εξωτερικών πελατών)
Προσδιορισμός άγχους
Παράγοντες που τροφοδοτούν το άγχος

Οι λύσεις
Η οργάνωση της καθημερινής – επαγγελματικής ζωής
Το περιβάλλον ως αποσταθεροποιητικός παράγων

ΕΝΟΤΗΤΑ Ζ´

Διερεύνηση των αναγκών του πελάτη
Ο πελάτης είναι ο προϊστάμενός μας !
Εστιάστε την προσοχή σας στην ικανοποίηση του πελάτη
Τι πρέπει να ξέρετε για τους πελάτες σας
Τι θεωρεί καλή εξυπηρέτηση ο πελάτης σας;
Κοινές ανθρώπινες ανάγκες

Πρόβλεψη αναγκών του πελάτη
Βασικές ανάγκες του πελάτη
Αποτελεσματική ακρόαση του πελάτη
Τεχνικές ερωτήσεων – ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις
Εξασφαλίστε ανατροφοδότηση

ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Μέθοδοι βελτίωσης λειτουργίας γραφείου.
Αποδοτικά Συστήματα Back up.
Scanning εγγράφων.
Προστασία από ιούς και από διακύμανση τάσης.
Επεξεργασία κειμένου (OCR).
Μαζική αποστολή email.

Ηλεκτρονική υπογραφή και ηλεκτρονική διανομή εγγράφων.
Η λειτουργία των δικτύων.
Χρήση προγραμμάτων ελέγχου ορθογραφίας.
Χρήση προγραμμάτων μετάφρασης.
Η πρόσβαση στα αρχεία (Διαχείριση Passwords).
Paperless office.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Διαχείριση αρχείων.
Διαχείριση πληροφοριών.
Συντήρηση εξοπλισμού.
Υποδοχή επισκεπτών.
Διαχείριση ταξιδιών.

Προγραμματισμός & έλεγχος προμηθειών.
Διαχείριση βάσης δεδομένων.
Ασφάλεια γραφείου / Ευπρεπισμός / Αισθητική.
Διοργάνωση εκδηλώσεων.

ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ : 350€ (12 Εκπαιδευτικές Ώρες)

- Οι δηλώσεις συμμετοχής θα πρέπει να υποβληθούν το ταχύτερο, διότι ο αριθμός συμμετεχόντων είναι περιορισμένος, στα τηλέφωνα: **210-5200464, 210-5222016 & στο fax: 210-5200347.**
- Το σεμινάριο μπορεί να επιδοτηθεί από το ΛΑΕΚ (0,45). Η εταιρία μας αναλαμβάνει να σας βοηθήσει στις διαδικασίες επιδότησης και αποπληρωμής των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σας.
- Η εξόφληση του δικαιώματος συμμετοχής γίνεται μόνο με κατάθεση στο Λογαριασμό **Eurobank 0026.0027.36.02004.57511** πριν την έναρξη του σεμιναρίου (στη συνέχεια στείλτε παρακαλώ το καταθετήριο στο fax: 210-5200347).
- Οι συμμετέχοντες θα παραλάβουν ειδικό πακέτο σημειώσεων & βεβαίωση συμμετοχής.

Κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου προσφέρονται Coffee Breaks.
Το σεμινάριο μπορεί να πραγματοποιηθεί και ενδοεπιχειρησιακά προσαρμοσμένο στις δικές σας επιχειρησιακές ανάγκες.

Δείτε όλα τα εκπαιδευτικά μας σεμινάρια στο www.mfgroupoikonomotexniki.gr καθώς και στο www.goseminars.gr

Η παρούσα επικοινωνία πραγματοποιείται με τη συγκατάθεσή σας και στα πλαίσια της επί σειρά ετών ενημέρωσης της επιχειρησής σας σχετικά με τα επιμορφωτικά σεμινάρια που διοργανώνει η Εταιρεία μας. Η εταιρεία μας σέβεται απόλυτα την επιθυμία σας να μην λαμβάνετε ενημερωτικά fax για τις επί σειρά ετών υπηρεσίες επιμόρφωσης που παρέχει σε στελέχη επιχειρήσεων. Αν παρόλα αυτά λάβατε το fax χωρίς να το ζητήσετε ή δεν επιθυμείτε πλέον τις υπηρεσίες μας, σας ζητούμε συγγνώμη για την αναστάτωση. Για την άμεση διαγραφή σας, παρακαλούμε στείλτε μας ηλεκτρονικό μήνυμα (email) στο diagrafi@oikonomotexniki.gr ή επικοινωνήστε μαζί μας στο **210 5200464**. Η παρούσα επικοινωνία δεν αποτελεί spam διότι διενεργείται σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία (Ν. 2471/2006, Ν. 3917/2011, Ν. 2472/1997). Συγκεκριμένα, γίνεται πλήρης αναγραφή των στοιχείων της εταιρείας μας και σας δίνεται η δυνατότητα διαγραφής από την λίστα αποστολής.