



Profesjonalna obsługa sekretariatu-warsztat dla sekretarek i asystentów

Numer usługi 2025/08/21/7596/2951827

1 968,00 PLN brutto

1 600,00 PLN netto

123,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

SGP-SORTING
GROUP POLAND
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 06.10.2025 do 07.10.2025

★★★★★ 4,7 / 5

94 oceny

Informacje podstawowe

Kategoria

Prawo i administracja / Administracja publiczna

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pełniących funkcje wspierające w organizacji, które na co dzień odpowiadają za organizację pracy biura, zarządzanie informacją, komunikację z przełożonymi i klientami oraz reprezentowanie firmy lub instytucji na zewnątrz.

Adresaci szkolenia to w szczególności:

- **Asystentki i asystenci zarządu, dyrekcji, menedżerów i kierowników działów**
- **Pracownicy sekretariatów, recepcji, biur obsługi klienta**
- **Specjaliści administracyjni**, odpowiedzialni za organizację pracy biura, spotkań i obiegu dokumentów
- **Nowo zatrudnione osoby** w działach administracyjnych, które chcą zdobyć kompleksową wiedzę i umiejętności potrzebne w pracy biurowej

Uczestnicy nabędą lub uzupełnią wiedzę praktyczną i umiejętności niezbędne w nowoczesnym, profesjonalnym środowisku pracy biurowej.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

29-09-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w wiedzę i praktyczne umiejętności z zakresu organizacji pracy sekretariatu, współpracy z przełożonym, profesjonalnej komunikacji, planowania zadań, zarządzania stresem oraz stosowania zasad savoir-vivre'u w środowisku biznesowym. Szkolenie rozwija postawę proaktywności, samoświadomości i odpowiedzialności za wizerunek instytucji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Obserwacja uczestnika podczas ćwiczeń i pracy warsztatowej	Sprawdzenie, czy stosuje poznane techniki w praktyce (np. planowanie zadań, komunikacja asertywna, elementy etykiety).	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Prezentacja rozwiązania zadania indywidualnego lub grupowego	Np. opracowanie planu dnia, struktury spotkania, strategii komunikacji z klientem.	Prezentacja
Samoocena i refleksja uczestnika	Identyfikacja obszarów rozwoju i wdrożenia nabytej wiedzy do własnej praktyki zawodowej.	Wywiad swobodny

Cel biznesowy

Podniesienie efektywności działania biura oraz jakości reprezentowania instytucji poprzez rozwój kluczowych kompetencji asystencko-sekretarskich: zarządzania czasem, komunikacji, etykiety biznesowej, odporności na stres oraz asertywności. Uczestnicy po szkoleniu będą lepiej wspierać przełożonych, zarządzać zadaniami i budować pozytywny wizerunek firmy w kontaktach wewnętrznych i zewnętrznych.

Efekt usługi

- Zarządzać relacją z przełożonym, uwzględniając jego potrzeby, styl pracy i oczekiwania.
- Planować i organizować czas pracy własnej oraz przełożonego z wykorzystaniem terminarza, list zadań i technik ustalania priorytetów.
- Analizować i doskonalić swoją efektywność w realizacji zadań, eliminując tzw. „złodziei czasu”.
- Stosować zasady etykiety biznesowej i savoir-vivre'u w relacjach zawodowych, w tym w kontaktach z gośćmi, organizacji spotkań i delegacji.
- Kształtować profesjonalny wizerunek swój i instytucji w codziennych sytuacjach służbowych.
- Komunikować się asertywnie, wyrażać swoje zdanie w sposób konstruktywny oraz radzić sobie z trudnymi klientami i sytuacjami konfliktowymi.
- Rozpoznawać objawy stresu, analizować reakcje na stres oraz stosować techniki relaksacyjne i strategie zarządzania emocjami.
- Organizować pracę sekretariatu jako centrum komunikacyjne firmy, zarządzać informacją i wspierać efektywność całego zespołu.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Mini-wykład interaktywny – wprowadzenie do tematów merytorycznych z możliwością zadawania pytań, komentarzy i odniesień do doświadczeń uczestników.

Ćwiczenia indywidualne i grupowe – praktyczne zadania wspierające rozwój umiejętności z zakresu planowania, komunikacji, organizacji pracy oraz etykiety biznesowej.

Studium przypadku (case study) – analiza realistycznych sytuacji zawodowych w pracy sekretariatu, z dyskusją i opracowywaniem rekomendacji działania.

Trening umiejętności interpersonalnych – symulacje rozmów, odgrywanie ról, trening asertywności i komunikacji w trudnych sytuacjach.

Sesje pracy z własnym doświadczeniem – autorefleksja, analiza stylu pracy, wyzwań zawodowych i kompetencji osobistych.

Moderowana dyskusja i wymiana doświadczeń – angażowanie uczestników do dzielenia się praktykami i wspólnego rozwiązywania problemów.

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

1. WSPÓŁPRACA Z PRZEŁOŻONYM, CZYLI PROFESJONALIZM I WSPARCIE:

- Utrzymanie prawidłowych relacji z przełożonymi.
- Pożądane cechy asystentki - typ osobowości, charakter, umiejętności...
- Lista podstawowych oczekiwań szefa.
- Efektywność w pracy asystentki.
- Komplementarność funkcjonowania zawodowego.
- Nastroje i emocje w relacji: przełożony-podwładny.

2. ZARZĄDZANIE CZASEM PRACY:

- Planowania pracy własnej.
- Prowadzenie terminarza spotkań i czynności szefa.
- Optymalne wykorzystanie czasu pracy.
- Planowanie własnych zadań w tle planu szefa.

3. ANALIZA WŁASNEJ EFEKTYWNOŚCI PRACY W KONTEKŚCIE ZARZĄDZANIA CZASEM:

- Przyczyny niekonsekwencji w realizacji planu pracy.

- Przyjmowanie poleceń i nowych zadań od zwierzchnika - dlaczego przejawiam opór?
- Jak polaryzacja i motywacja negatywna wpływają na planowanie i realizację zadań.
- Dlaczego wiele odkładam na później? O syndromie samo utrudniania.
- Określenie indywidualnych „złodziei” czasu, sposoby wyeliminowania przeszkód w efektywnym wykorzystaniu czasu.

4. ZASADY PLANOWANIA:

- Układanie planu dziennego, tygodniowego i innych.
- Korzyści wynikające z planowania.
- Kontrola realizacji planu.
- Określanie ramy czasowej dla realizacji zadania.
- Planowanie rezerwy czasowej.
- Ograniczanie wykonywania zadań do priorytetów.

5. ZASADY USTALANIA PRIORYTETÓW:

- Korzyści wynikające ze znajomości własnych priorytetów.
- Analiza wartości nakładu czasu ABC.
- Ustalanie własnych priorytetów.
- Czas czerwony i czas zielony.
- Czas zarezerwowany i czas dostępny.
- Konsekwencja w realizacji priorytetów.
- Co zrobić z zadaniami, których nie udało się zrealizować.

6. ETYKIETA BIZNESOWA I SAVOIR VIVRE:

- Zasady pierwszeństwa w kontaktach.
- Przedstawianie, anonsowanie, umawianie - jak nie popełnić faux pas.
- Wymiana wizytówek, powitania, tytułowanie.
- Zasady jazdy samochodem i transportu.
- Ceremoniał - ceremonie oficjalne, przebieg i organizacja uroczystości.
- Organizacja spotkań oficjalnych, wyjazdów i wizyt.
- Procedencja - zasady ustalania pierwszeństwa.
- Spotkania towarzysko - służbowe.
- Delegacje - dobór uczestników delegacji.

7. POWITANIA, POŻEGNANIA, PREZENTACJE - KULTURA DNIA CODZIENNEGO:

- Znaczenie pierwszego wrażenia w kontaktach z innymi.
- Wizyty oficjalne i nieoficjalne w instytucji.
- Zasady właściwego powitania i pożegnania gościa.
- Sposoby witania, podanie ręki - zasady pierwszeństwa.
- Jak należy powitać, podjąć i pożegnać gościa honorowego?
- Kłopotliwy „gość” w instytucji.
- Sposoby prezentacji.
- Zasady i wyjątki.
- Przechodzenie na „Ty”.
- Zasady używania biletów wizytowych.
- Tytuły kurtuazyjne, naukowe, służbowe, honorowe.

8. BUDOWA WIZERUNKU:

- Strefy odległości w kontaktach interpersonalnych.
- Komunikacja niewerbalna a typy uścisków dłoni i ich znaczenie.
- Jak uniknąć gafy.

9. TRENING ASERTYWNOŚCI I KOMUNIKACJA W PRACY:

- Istota i zasady asertywności i prawa asertywności w sytuacji zawodowej.
- Konstruktywne wyrażanie swojego zdania bez wywoływania konfliktu.
- Asertywność jako sztuka respektowania granic i budowania pozytywnej samooceny.
- Radzenie sobie w trudnych sytuacjach z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi.
- Porozumienie z trudnymi klientami (rozpoznawanie charakteru rozmówcy, adekwatny przekaz i odbiór informacji, dostosowanie strategii bezpośredniej do rozmówcy).

10. OBJAWY STRESU, CZYLI PO CZYM POZNAĆ, ŻE JESTEŚMY POD WPLYWEM STRESU?

- Reakcje fizyczne.
- Reakcje psychologiczne.
- Zmiany w zachowaniu.

11. TYPOWE REAKCJE NA STRES, CZYLI JAK FUNKCJONUJEMY W TRUDNYCH SYTUACJACH?

- Emocjonalne vs zadaniowe nastawienie do stresu.
- Strategia poznawcza.
- Strategia emocjonalna.
- Fantazje, myślenie życzeniowe.
- Współdziałanie z innymi

12. SPOSOBY ZAPOBIEGANIA I RADZENIA SOBIE Z EMOCJAMI I STRESEM:

- Sposoby wypierania emocji (racjonalizacja, projekcja, stłumienie, przemieszczenie).
- Tłumienie a transformowanie emocji.
- Identyfikowanie własnego wzorca.
- Sytuacja wewnętrzna a sytuacja zewnętrzna.
- Zarządzanie emocjami w sytuacjach trudnych, czyli jak radzić sobie ze złością i innymi emocjami.
- Rola wyrażania emocji i odreagowywania napięcia.
- Szybkie sposoby pozbywania się negatywnych emocji.
- Wyrażanie emocji pozytywnych.
- Psychosomatyczne konsekwencje obciążenia stresem.
- Autodiagnoza indywidualnych obszarów zagrożeń.
- Rodzaje oddechu.
- Praktyka świadomego oddechu.
- „Zmniejszamy stres” - ustalanie celu, który pomaga zmniejszyć stres oraz przeanalizować sposoby jego osiągnięcia.
- Techniki relaksacyjne - „Relaksacja przez oddychanie”/„Trening autogenny” (oddychanie połączone z wizualizacją, rozluźnianie mięśni) / Relaksacja „Progresywna”/„Techniki wizualizacyjne, pomagające kreatywnie znajdować rozwiązania problemów” i inne.
- Wpływ kondycji psychofizycznej, czyli jak zadbać o siebie?
- Wiara w siebie i jej wpływ na poziom stresu.

13. SEKRETARIAT JAKO CENTRUM KOMUNIKACYJNE:

- Efektywna komunikacja wewnętrzna.
- Zarządzanie informacją w zarządzaniu biurem.
- Rola sekretariatu jako centrum funkcjonowania biura.
- Organizowanie pracy sekretariatu, zebrań, spotkań i konferencji.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Profesjonalna obsługa sekretariatu	Sylwia Dąbrowska	06-10-2025	09:00	16:00	07:00
2 z 2 Profesjonalna obsługa sekretariatu	Sylwia Dąbrowska	07-10-2025	09:00	16:00	07:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 968,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sylwia Dąbrowska

Jestem trenerem rozwoju biznesu i rozwoju osobistego z ponad 20-letnim doświadczeniem. Szkolę zespoły projektowe oraz sportowe, doskonalam ich kompetencje i wspieram je w skutecznej komunikacji. Skutecznie łączę wiedzę i umiejętności z obszaru sportu i biznesu. Motywuję przedsiębiorców i liderów do budowania szeroko rozumianej przewagi konkurencyjnej opartej na autentyczności. Jestem specjalistą w zakresie Inteligencji Emocjonalnej, facylitacji zespołów i team buildingów. Prowadzę długofalowe projekty w zakresie tworzenia i wdrażania standardów pracy efektywnych zespołów i mądrego przywództwa.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- realizacja szkolenia w formie zdalnej przy użyciu aplikacji ZOOM lub MS TEAMS,
- proces szkolenia,
- materiały szkoleniowe w formie elektronicznej,
- wszelkie koszty związane z trenerem,
- imienny certyfikat uczestnictwa w szkoleniu.

Warunki techniczne

Szkolenie zostanie zrealizowane za pośrednictwem aplikacji **Microsoft Teams**.

Kontakt



Anna Gaik

E-mail anna.gaik@sgpgroup.eu

Telefon (+48) 791 111 726