

## Курс для офис-менеджеров, административных ассистентов подразделений и проектных менеджеров

### Курсы и обучение секретарей

Из любой точки мира

72 академических часов

Онлайн-обучение

Удостоверение

В удобное Вам время

## Программа обучения

### **КОНЦЕПЦИЯ «БЕРЕЖЛИВЫЙ ОФИС»**

- Поток создания ценностей в офисной работе. Классификация потерь в офисе. 7 видов потерь в офисе. Система 5S. Организация рабочего места по системе 5S

### **УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ОРГАНИЗАЦИИ**

- Понятие «бизнес-процесс». Критерии к бизнес-процессам и их виды. Оптимизация бизнес-процессов. Бизнес-процессы в работе помощника. Как и зачем описывать бизнес-процессы?

### **АДМИНИСТРАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

#### **Тайм-менеджмент**

- Золотые принципы планирования времени: что внедрить прямо сейчас? Умные цели. Расстановка приоритетов. Формы планирования времени. 5+ инструментов планирования рабочего времени руководителя. Google Календарь, Microsoft Outlook. Функционал и полезные настройки

#### **Организация телефонных переговоров**

- Регистрация звонков. Перевод на руководителя, запись сообщения для руководителя. Этапы работы со входящими звонками. Стандарты телефонного общения. Работа с конфликтными абонентами. Активное слушание, техника вопросов.

#### **Организация поездок и командировок**

- Сбор информации: что уточнить, чтобы организовать поездку на 5+? Тревел-политика как подмога ассистенту: как внедрить? Программа командировки. Заказ авиабилетов, трансферов, отелей, страховок. Прикладные инструменты: сайты, порталы и приложения в копилку ассистента. Последние приготовления перед вылетом шефа. Чек-лист организации командировки с 0. Шаблоны программы командировки и таблиц для сбора отчетности о рейсах и др.

### **ИМИДЖ, ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОФИСНОЕ ГОСТЕПРИИМСТВО**

#### **Деловой Имидж**

- Почему имидж это важно? Эффект первого впечатления. Составляющие имиджа человека и профессионала. Факторы, способствующие положительному и отрицательному впечатлению и рабочему имиджу. Деловой стиль и дресс-код. Требования к деловой женской одежде. Коэффициент консервативности: что это и как его использовать?

#### **Культура делового общения, речевой этикет**

- Специфика делового общения. Что такое деловой этикет? Его основные правила. Как встречать и провожать гостей по офису? Ситуации знакомства и представления. Краткая деловая беседа Small Talk. Подходящие темы для Small Talk. Невербальные коммуникации: жесты/позы.

#### **Офисное гостеприимство. Работа с посетителями и гостями**

- Работа с посетителями: каким правилам и этапам необходимо следовать идеальному ассистенту? Знакомство с посетителем: как правильно представиться и принять визитную карточку? Угощение чаем, кофе, водой в офисе: есть ли важные нюансы? Схема идеальной сервировки чая. Порядок обслуживания гостей

### **ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ**

- Цифровые коммуникации в 21 веке. Общение с клиентами в мессенджерах и соцсетях. Как выбрать подходящий канал коммуникации с клиентами и партнерами? Основные правила цифрового этикета: как себя вести в мессенджерах от лица компании? Голосовые записи, звонки, сообщения – что уместно в деловой среде? Субординация в деловом мире. Общение в соцсетях, аватарки, время отправки сообщений

### **ОРГАНИЗАЦИЯ СНАБЖЕНИЯ И ДОГОВОРНАЯ РАБОТА**

#### **Работа с поставщиками и подрядчиками**

- Где и как искать подрядчиков для выполнения работ? Источники поиска подрядчиков. Разработка критериев для выбора агентств/поставщиков услуг/типографий и др. Учимся выбирать надежных поставщиков. Ассистент= управленец: как ставить задачи и грамотно делегировать? Контроль за работой подрядчиков. Советы по работе с исполнителями. Работа с биржами фриланса. Нюансы эффективного взаимодействия с фрилансерами. Учимся составлять грамотное техзадание. Список сайтов для поиска фрилансеров на разовые услуги

#### **Организация работы с договорами и первичной бухгалтерской документацией**

- Работа с документами. Оформление счетов, договоров, актов выполненных работ. Основные виды договоров: договор купли-продажи, договор аренды, Договор поставки и пр. Как правильно организовать договорную работу? Договорная документация. Типовые формы договоров. Регистрация и учет договоров. Автоматизация договорной работы Протоколы разногласий. Как составить?

#### **CRM-системы**

- Функционал и преимущества систем. Какие процессы компании она может облегчить? Автоматизация бизнес-процессов с помощью CRM. Контроль работы сотрудников и статистика в CRM. Обучение штата работе в программе после внедрения: советы и лайфхаки

## УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ, КОМАНДАМИ, РЕЗУЛЬТАТАМИ

### Управление проектами

- Что такое проект? Основные отличительные черты. Примеры проектов. Основы проектного управления. Проектная команда: создаем и управляем. Выполнение работ в проекте: установление взаимосвязи работ и сроков. Диаграмма Ганта как инструмент для проектного управления

### Управление проектами, командами и результатами в программе TRELLO

- Программа Trello ее интерфейс и функционал. Как создавать задачи (списки дел), перемещать их, создавать статусы. Как создавать ярлычки (метки) и придумывать свое контекстное планирование. Управление задачами, проектами и командами в Trello

### Основы HR-менеджмента

- Функциональные обязанности и зона ответственности: как распределить среди сотрудников? Мотивация: виды, принципы, основы. Показатели KPI: зачем они нужны и в чем их преимущества? Дедлайны и сроки исполнения поручений. Рычаги воздействия на исполнительскую дисциплину. Способы малобюджетного обучения и развития персонала своими силами. Основы Менеджмента знаний. Как управлять знаниями персонала? Шаблоны инструкций, регламентов для персонала. Примеры показателей KPI. Примеры применения методов обучения и управления знаниями административного персонала

## Документ, выдаваемый в результате обучения

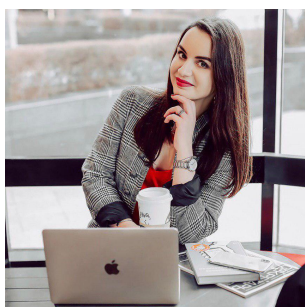
### ПО ОКОНЧАНИИ КУРСА ВЫДАЕТСЯ УДОСТОВЕРЕНИЕ О ПОВЫШЕНИИ КВАЛИФИКАЦИИ (72 АКАДЕМ.ЧАСА):



Есть вопрос? Оставьте нам сообщение

## Преподаватели

### Авторы и ведущие курса:



**Сосновая Анна Владимировна** - основатель бизнес-школы помощников руководителя, наставник 2019 года для административного персонала, преподаватель Университета Синергия, сертифицированный специалист в области стратегического менеджмента и Learning and knowledge management (управления знаниями). Постоянный автор профессиональных журналов по секретарскому делу "Справочник секретаря и офис-менеджера" и "Секретарь-референт". Эксперт Высшей Школы Секретаря. Спикер профильных конференций и форумов для ассистентов.



**Баранова Татьяна Наумовна** - основатель просветительского проекта по этикету, член Национальной ассоциации специалистов по протоколу, эксперт по современному этикету и протоколу, спикер форумов и конференций по протоколу, автор статей в профильных изданиях для помощников, экс-ведущая ежедневной авторской программы "Хорошие манеры" на "Радио 7 на семи холмах".

## Тарифы на участие

	САМОСТОЯТЕЛЬНЫЙ	С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ
	Самостоятельное обучение без поддержки преподавателя	Самостоятельное обучение с поддержкой преподавателя, обратной связью и возможностью задать вопросы
Стоимость обучения	<b>14 800 руб.</b>	<b>17 800 руб.</b>
Время обучения	24/7 в любое удобное время	24/7 в любое удобное время
Обучение на многофункциональной образовательной платформе	☐	☐
Материалы курса в электронном виде для скачивания (шаблоны/чек-листы/пособия/статьи и др.)	☐	☐
Именной документ об обучении	☐	☐
Доставка документов курьерской службой или почтой России	☐	☐
Проверка домашних заданий, тестов преподавателем	–	☐
Получение обратной связи и дополнительных материалов от преподавателя	–	☐
Возможность задать вопросы по темам курса преподавателям	–	☐

При регистрации 2х и более человек через официальный сайт [www.seminarna.ru](http://www.seminarna.ru) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

При регистрации физического лица (плательщик – физическое лицо, а не организация) - скидка 10% от любого выбранного тарифа.

Есть вопрос? Оставьте нам сообщение