

Aperfeiçoamento em Técnicas de Secretariado e Regras de Protocolo

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objectivo dotar os participantes de competências e conhecimentos actualizados nos domínios do Secretariado e do Protocolo Empresarial.

Objetivos Específicos

No fim deste Curso, os participantes serão capazes de:

- ✓ Compreender a função do secretariado nas suas dimensões técnicas e psicológicas em diferentes situações;
- ✓ Propor métodos de organização do secretariado
- ✓ Planear corretamente reuniões e assembleias
- ✓ Organizar eficazmente a agenda
- ✓ Escolher os documentos e os comportamentos adequados a cada circunstância
- ✓ Demonstrar em qualquer momento que a Imagem Pessoal está nos valores da organização
- ✓ Imporem-se pela diferença através dos seus gestos, posturas e comportamentos
- ✓ Gerir emoções em situações de crise
- ✓ Conhecer, valorizar e aplicar as regras protocolares sempre que necessário

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades ao nível de secretariado e regras de protocolo, nomeadamente:

- ✓ Secretárias Executivas e de Administração
- ✓ Relações Públicas
- ✓ Assistentes de Gestão
- ✓ Secretárias (os) e recepcionistas
- ✓ Técnicos Administrativos de apoio aos Secretariados/Executivos

Carga Horária

24 Horas

Conteúdos

1 – O DESEMPENHO DA SECRETÁRIA(O) AO NÍVEL DAS DIFERENTES FUNÇÕES E TAREFAS

- ✓ Instrumentos de trabalho
- ✓ Níveis e graus de responsabilidade
- ✓ Competências exigidas
- ✓ O impacto das novas tecnologias no secretariado

2 – ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

- ✓ Identificação dos problemas de organização do trabalho
- ✓ As Reuniões: Planeamento e acompanhamento.
- ✓ A Organização de eventos.

3 – A GESTÃO DO TEMPO E AS PRIORIDADES

- ✓ Organização eficaz da agenda
- ✓ Saber definir prioridades
- ✓ O importante vs. urgente
- ✓ Etc....

4 – INSTRUMENTOS DE ORGANIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DO TRABALHO

- ✓ As Novas Tecnologias e o Secretariado

5 – TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO ARQUIVO

- ✓ Vantagens e inconvenientes dos diferentes sistemas de classificação do arquivo
- ✓ Tornar o arquivo acessível a todos
- ✓ Controlo de Documentação e Informação

6 – A COMUNICAÇÃO NO SECRETARIADO

- ✓ Presencial
- ✓ Telefónica
- ✓ Escrita: Correspondência/ Faxes /E-mail

7 – PROTOCOLO E REGRAS PROTOCOLARES

- ✓ Protocolo no Acolhimento, nas Apresentações e nas Representações
- ✓ Cartões e Outros documentos
- ✓ Trajes e Condecorações
- ✓ Convites e Refeições
- ✓ Alguns gestos/regras protocolares:
 - Apresentações
 - Precedências
 - Comportamentos/Posturas
 - Deslocações: de carro e a pé
 - A mesa

8 – COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS

- ✓ Os estilos de comunicação
- ✓ A importância dos gestos na interação e comunicação

- ✓ A Imagem pessoal e os Valores da Empresa e individuais
- ✓ O papel do profissional “Relações Públicas”