

Técnicas e Métodos de Secretariado com Uso de Ferramentas de Word, Excel e Outlook

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de técnicas e métodos, assim como das melhores práticas, utilizadas na função de secretariado, de forma a tornar esta função mais eficaz e produtiva.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Entender e posicionar a função secretariado;
- Quais os melhores métodos de organização a utilizar;
- Compilar e tratar informação;
- Organizar e Gerir o Arquivo;
- Prestar um serviço de apoio a reuniões e viagens de forma mais eficaz;
- Utilizar o telefone de forma profissional;
- Utilizar as ferramentas Microsoft - Word, Excel e Outlook.

Destinatários

Este Curso é dirigido a todas as secretárias e funcionários de apoio administrativo que desempenham ou venham a desempenhar a função e pretendam desenvolver e reforçar as suas competências técnicas.

Carga Horária

30 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I – Compreender a Função de Secretariado – Componentes Técnica e Psicológica

- Definir e situar o desempenho da Secretária a nível de missões, funções, tarefas, instrumentos de trabalho e competências
- Desenvolver as noções de eficiência e produtividade global do trabalho
- Conhecer os níveis e graus de responsabilidade em Secretariado, perspetivas de evolução no futuro

- Refletir sobre as diferentes ferramentas de burótica e seu impacto na função de Secretariado
- Exercícios práticos e role-play.

Módulo II – Adotar Métodos de Organização Eficaz em Secretariado

- Identificar os problemas de organização do trabalho;
- Autodiagnosticar o seu TMR (Tarefas, Missões e Ritmo) de trabalho;
- Planificar o trabalho e distinguir as prioridades;
- Conhecer os instrumentos de organização e simplificação do próprio trabalho;
- Adquirir técnicas individuais de organização;
- Exercícios práticos e role-play.

Módulo III – Reunir, Tratar e Transmitir a Informação Oral e Escrita

- Ler e analisar um texto. A ficha de leitura;
- Preparar e difundir a informação;
- Preparar a redação: A folha de análise;
- Adotar os princípios básicos de uma escrita útil. A dimensão "marketing" na comunicação escrita e oral;
- Redigir para ser lido e compreendido;
- Exercícios práticos e role-play.

Módulo IV – Organizar e Gerir o Arquivo com Eficácia

- Definir os critérios de eficácia do arquivo;
- O documento de arquivo e suas conjunções múltiplas;
- Conhecer os circuitos documentais e o controlo das tarefas administrativas;
- Distinguir as vantagens e inconvenientes dos diversos sistemas de classificação;
- Determinar o método de classificação adaptado às necessidades. Tornar o arquivo acessível a todos: o plano de arquivo;
- As responsabilidades dos utentes do arquivo;
- Utilizar os meios materiais adequados;
- Controlar os movimentos dos documentos;
- Criar um ficheiro para resolver problemas de pesquisa;

- Exercícios práticos e role-play.

Módulo V – Colaborar na Preparação e Seguimento de Reuniões e Viagens

- As Reuniões:
 - Estabelecer o planning;
 - Conhecer a ordem de trabalhos;
 - Redigir e enviar as convocatórias;
 - Organizar os dossiês de trabalho;
 - Instalar o grupo;
 - Tomar apontamentos e elaborar atas.
- As Viagens;
 - Preparar e constituir o dossiê de trabalho;
 - Organizar a informação no regresso.
- Gestão de Tempo de Agendas;
- Exercícios práticos e role-play.

Módulo VI – Telefonar com Eficácia

- Analisar o seu estilo de comunicação;
- Acolher e identificar o interlocutor, apresentar a empresa;
- Utilizar um vocabulário positivo e valorizante;
- Filtrar as chamadas. Anotar as mensagens;
- Avaliar a importância do telefone como instrumento de relações públicas;
- Lidar com situações delicadas e interlocutores difíceis;
- Exercícios práticos e role-play.