

# Assistente al Manager

02 GIORNI

## OBIETTIVI

Avere capacità e strumenti di lettura del ruolo è una condizione indispensabile per migliorare l'organizzazione e l'operatività dell'ufficio e presidiarne l'immagine verso l'esterno. Fornire tecniche e conoscenze utili per essere un supporto valido e qualificato per il manager. Migliorare la gestione del tempo e delle proprie attività per svolgere il lavoro con maggior efficacia e professionalità. Fornire al personale di segreteria la possibilità di verificare il proprio modo d'interagire con gli altri nelle situazioni quotidiane e procedere alla soluzione dei problemi di ogni giorno. Fornire le conoscenze approfondite per svolgere l'attività di segretaria con senso di responsabilità, in sintonia con gli obiettivi dell'azienda.



*"Una cosa che non arreca utilità allo sciame nemmeno lo arrega all'ape"*

MARCO AURELIO

## PROGRAMMA

### Introduzione al ruolo nell'azienda

- > Conoscere il sistema aziendale
- > Analizzare e gestire i meccanismi organizzativi e i flussi di comunicazione
- > Individuare obiettivi, compiti e responsabilità del proprio ruolo
- > Il rapporto con il manager
- > I rapporti con i colleghi
- > Gli interlocutori dell'azienda: come interpretare le loro esigenze, come gestire i contatti

### La comunicazione interpersonale

- > Rendere efficaci i rapporti con gli altri
- > Comportamento: il linguaggio del corpo
- > La comunicazione verbale
- > L'importanza di saper ascoltare
- > Come agire nei casi difficili

### Comunicare al telefono

- > Caratteristiche, vantaggi e svantaggi
- > Gli errori da evitare
- > Il linguaggio da adottare
- > Valorizzare lo "strumento" voce
- > Pianificazione delle telefonate in uscita
- > Gestire le telefonate in entrata
- > Affrontare obiezioni e lamentele

### Gestire la comunicazione scritta

- > Il trattamento della corrispondenza in entrata e in uscita
- > Gestire il data base dei contatti interni ed esterni
- > Comunicare con internet ed intranet
- > L'archiviazione dei documenti

### Gestione del tempo

- > Stabilire le priorità
- > Come migliorare il proprio atteggiamento nei confronti del tempo
- > Uso dell'agenda e degli altri strumenti di pianificazione del tempo

### Organizzazione di riunioni

- > Riunioni aziendali e piccoli meeting
- > Pianificare per avere successo: la check list preliminare
- > Organizzare attrezzature e materiali
- > Realizzare supporti visivi per il relatore
- > Predisposizione della documentazione
- > Controllare i risultati

### Organizzazione di viaggi di lavoro

- > Rilevazione delle esigenze e definizione del piano di viaggio
- > Organizzazione dei trasporti e degli appuntamenti
- > Far fronte agli imprevisti



## PARTECIPANTI



Personale di segreteria neoinserito, impiegate/i con mansioni di segreteria.

## EDIZIONI

# 2020

Milano, 19-20 Marzo

Milano, 22-23 Giugno

Milano, 12-13 Novembre

# 2021


Milano, 18-19 Marzo

Milano, 21-22 Giugno

Milano, 25-26 Novembre

## ISCRIZIONI

 SINGOLA € 1.315 (+IVA)  
per l'iscrizione di un partecipante

 MULTIPLA -15% a persona per:  
• 2 o più iscritti alla stessa edizione del corso  
• 9 o più iscrizioni nell'arco di 12 mesi a diversi corsi a catalogo

### COME ISCRIVERSI

 +39 02 38010666

 +39 02 38010871

 [www.scuoladipaloalto.it](http://www.scuoladipaloalto.it)

 [informazioni@paloaltoscuola.it](mailto:informazioni@paloaltoscuola.it)