



## Assistente de Direção

Assistente de Direção

Últimas ofertas

- **Localidade:** Faro
- **Data:** 16 Sep 2019
- **Preço:** 690 € ( POSSIBILIDADE DE PAGAMENTO FASEADO.  
Os valores apresentados não incluem IVA. Oferta de IVA a particulares. )
- **Horário:** Pós-Laboral das 2<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup> das 18h45 às 22h15
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 120h

---

## Sobre o curso

Esta carreira profissional tem como objetivo desenvolver aptidões e responsabilidades na organização do trabalho, na gestão do tempo e na gestão da informação.

No final do seu percurso de formação, e possuindo uma visão abrangente da área de serviços em que se insere, o participante estará mais consciente da necessidade de uma criteriosa gestão do tempo e do espaço em que se move.

Objetivos gerais:

- Situar a própria função na Empresa e em relação ao Management;
- Contribuir para o sucesso do trabalho em equipa;
- Acrescentar valor ao desempenho através da criatividade;
- Melhorar a capacidade de comunicação e de relacionamento;
- Compreender o papel relevante e fundamental que o secretariado desempenha na empresa ao nível da comunicação;
- Assegurar a comunicação chefia/direcção com interlocutores internos e externos em língua portuguesa ou estrangeira;
- Efectuar traduções e retroversões de textos de rotina administrativa;
- Efectuar o processamento de texto de correspondência e de outra documentação da Direcção;
- Acolher os visitantes e encaminhá-los para os respectivos locais da visita;
- Comunicar assertivamente com os públicos atendendo aos objectivos e à cultura da organização;

- Facilitar o relacionamento com os vários interlocutores da organização;
  - Promover um clima de confiança nas relações desenvolvidas no seio da empresa;
  - Tomar iniciativa na resolução de situações concretas.
- 

## Destinatários

Este curso destina-se a Secretários/as, Rececionistas, Assistentes executivos/as, Agentes administrativos/as, Assessores com responsabilidade de secretariado executivo, que pretendam aperfeiçoar o desempenho das suas tarefas, nos diferentes domínios de função: técnico e comportamental.

---

## Metodologia

- Os exercícios desta Carreira Profissional têm por base tarefas reais, como por exemplo: fazer um relatório, fazer atendimento presencial, telefonema para Inglaterra, e-mail para Espanha,...);
  - Dar uma perspetiva de empresa, pelo que todos os exercícios propostos, serão abrangentes aos departamentos Comercial, Financeiro e Jurídico, nas suas especificidades;
  - Resposta a anúncios (Administrativo, escriturário, rececionista, secretária, assistente comercial, assessora, administrativo, office manager...) dos sites de emprego, com saída para a entrevista.
- 

## Programa

- Enquadrar a Própria Função na Empresa e no Management Empresarial;
- Ergonomia do Trabalho;
- Desenvolver Aptidões e Responsabilidades na Organização do Trabalho, Gestão do Tempo e da Informação;
- Contribuir Para o Sucesso do Trabalho em Equipa;
- Acrescentar Valor ao Desempenho Através da Criatividade;
- Melhorar a Capacidade de Comunicação e de Relacionamento;
- Comunicação Escrita Interna e Externa;
- Especialização Informática - A Comunicação Através dos Meios Eletrónicos e das Redes Sociais;
- Comunicação Através da Internet;

- Atendimento de Excelência ao Telefone;
- Tratamento e Gestão de Reclamações;
- Organização de Eventos;
- Organização de Viagens;
- Expressão Comercial em Português;
- Inglês Técnico - Técnicas de Comunicação Comercial em Inglês;
- Espanhol Técnico - Técnicas de Comunicação Comercial em Espanhol;
- Marketing Pessoal e Procura de Emprego;
- Seminário.

### **Enquadrar a Própria Função na Empresa e no Management Empresarial**

- Estabelecer as diferenças entre o secretariado tradicional e o secretariado executivo:
- Objetivos e missões;
- Especificidades da função, principais implicações;
- Evolução de carreira em Secretariado:
  - Tipos e níveis de Secretariado;
  - As funções associadas a este tipo e níveis
  - A secretária executiva: como se vê e como é vista pelos outros; projetar-se no futuro;
- A adaptação da profissão num mundo em mutação: Impacto no
- Secretariado das mudanças introduzidas pelas novas tecnologias e pela emergência de novas competências;
- Compreender a Empresa: Conceito de Empresa. Os diversos tipos de empresas;
- Inserção da empresa no contexto económico-social. A imagem que projeta, veículos que utiliza;
- Compreender o Management – Funções e tarefas do Manager:
- Estilos de gestão;
- Aplicar o princípio da complementaridade e competências adquiridas
- Identificar as zonas de desenvolvimento profissional.

### **Ergonomia do Trabalho**

- Ergonomia no posto de trabalho
- Postura e Movimentos
- Práticas de melhoria ergonómica

### **Desenvolver Aptidões e Responsabilidades na Organização do Trabalho, Gestão do Tempo e da Informação**

- Saber gerir o seu tempo e definir prioridades, organizar melhor as tarefas administrativas e desenvolver o campo autonomia;
- Otimizar o funcionamento do secretariado em caso de ausência;

- Elaborar um plano de ação pessoal.

### **Contribuir Para o Sucesso do Trabalho em Equipa**

- Definir os fatores de sucesso de uma equipa;
- Identificar os diferentes perfis e saber adaptar-se;
- Desenvolver uma lógica de cooperação;
- Saber influenciar e motivar;
- Desenvolver as suas capacidades de negociação;
- A delegação e o controlo;
- O apoio à tomada de decisão.

### **Acrescentar Valor ao Desempenho Através da Criatividade**

- A criatividade individual:
  - Utilizar as potencialidades do seu cérebro;
  - Ultrapassar o domínio do racional;
- A criatividade do grupo:
  - Multiplicar as capacidades inventivas através do efeito estímulo
  - coletivo.

### **Melhorar a Capacidade de Comunicação e de Relacionamento**

- Melhorar a relação consigo próprio:
  - As dificuldades pessoais e a sua repercussão nas relações de trabalho:
  - Meios de evolução;
- Melhorar as relações com os outros:
  - As relações interpessoais no meio profissional;
  - Sinais de reconhecimento e motivação;
  - Posições existenciais e relações de trabalho.

### **Comunicação Escrita Interna e Externa**

- Correspondência e outros documentos administrativos
  - Tipos de comunicação, tendo em conta a codificação utilizada.
  - Composição e terminologia de documentos na área administrativa.
  - Redação de minutas de diversos documentos.
  - Enquadramento da função do secretariado nas atuais organizações.
- Secretariado de reuniões
  - Planeamento e organização de reuniões.
  - Secretariado de reuniões.
  - Divulgação de documentos provenientes de reuniões.

## Especialização Informática – A Comunicação Através dos Meios Eletrónicos e das Redes Sociais

### • Domínio de um teclado

- Utilização decadactilar de um teclado de computador com a configuração portuguesa.
- Aquisição progressiva de velocidade digitativa.

### • Técnicas de Dactilografia

- Manipulação correta das peças fundamentais de um PC.
- Execução dactilográfica de documentos administrativos.

### • Processamento de texto e folha de cálculo

- Comunicação e identidade. A imagem da organização.
- Normas Portuguesas (NP) e Europeias aplicáveis à elaboração de documentos escritos.
- Criação de documentos com formatação original ou baseada em modelos pré-existentes, tendo em conta as Normas Portuguesas e Europeias, na área administrativa.
- Apresentação das comunicações escritas e imagem da organização.
- Estética dos elementos que compõem os diversos documentos administrativos.
- Formatação de documentos, incluindo texto, tabelas e imagens, num processador de texto.
- Criação, formatação e aplicações de estilos.
- Criação de tabelas, incluindo fórmulas simples, numa folha de cálculo.
- Criação e formatação de gráficos numa folha de cálculo.
- Alteração de dados em tabelas de folha de cálculo, com a consequente modificação dos gráficos.
- Transferência de informação entre aplicações.
- Inserção de hiperligações internas e externas.
- Ferramentas de processamento de texto e elaboração de documentos.

### • Apresentações em PowerPoint

- Composição de diapositivos com formatações muito simples.
- Partilha de informações entre documentos.
- Configuração de uma apresentação no que respeita à duração e aos efeitos de transição entre diapositivos.
- Criação de páginas de notas para o orador e de folhetos de diapositivos para distribuir ao público.
- Impressão de uma apresentação.

### • As Redes Sociais

#### ◦ Facebook

- Função e recursos disponíveis
- Como criar uma Página, configurações e personalizar páginas.
- Perfis e Páginas qual a diferença?
- Publicidade do Facebook – Social Ad
- Políticas de uso – Do e Dont´s – Study Cases

#### ◦ Twitter

- Função, recursos disponíveis e aplicativos.

- Como criar um perfil, configurações e Terminologias
- Políticas de uso – Formas de utilização e boas práticas – Study Cases
- **LinkedIn**
  - Função, recursos disponíveis (Reputação, Networking e Posicionamento)
  - Perfis, Páginas, grupos e comunidades qual a diferença? Como criar Perfis, grupos e comunidades, configurações e personalização.
  - Políticas de uso – Boas Práticas – Case Studys
- **YouTube**
  - Função e recursos disponíveis
  - Perfil e Canal, Como criar, configurar e personalizar sua conta?
  - Políticas de uso – Direitos autorais e restrições

## **Comunicação Através da Internet**

- Correio electrónico.
- Construção de páginas para a Web.
- Consulta de páginas da Web.
- Reunião online.
- Comunicação no interior de uma organização, através de um serviço telemático de mensagens instantâneas.

## **Atendimento de Excelência ao Telefone**

- Protocolo ao telefone;
- A voz ao telefone;
- Cuidados a ter antes de fazer uma chamada;
- Planeamento das chamadas;
- Palavras e expressões a banir ao telefone;
- Técnicas que fazem falar;
- Persuasão ao telefone;
- Os objectivos da chamada;
- Como controlar e fazer o fecho da chamada.

## **Tratamento e Gestão de Reclamações**

- Identificação de uma reclamação;
- Atitudes a adoptar perante uma Reclamação;
- Escolha das palavras de retorno;
- Emoções e racionalidade;
- Gestão da reclamação – a Técnica ERICA.
- As consequências de um Mau Atendimento ao Cliente Interno e Externo.

## **Organização de Eventos**

- Eventos ou acontecimentos sociais.
- Planificação de um evento: método QQQC (quem? o quê? onde? quando? como?).
- Lista de verificação e controlo de todos os itens que devem merecer atenção na organização de eventos.
- Lista de participantes.
- Convites formais e informais.
- Redacção de convites formais.
- Preparação de uma sala de reuniões de trabalho, de uma sala de exposições ou de uma sala para uma conferência pública.
- Visita à própria organização por parte de entidades externas;
- Preparação de dossiers para os participantes.
- Refeições como complemento de reuniões de trabalho e de outros eventos.

## **Organização de Viagens**

- Planificação de uma viagem.
- Lista de verificação e controlo de todos os itens que devem merecer atenção na organização de uma viagem.
- Organização de documentos relativos ao objecto da viagem.
- Atuação e comunicação na ausência dos dirigentes.
- Procedimento no regresso.

## **Expressão Comercial em Português**

- Língua Portuguesa aplicada ao atendimento presencial, telefónico, eventos
- Linguagem básica aplicada às diferentes fases do atendimento ao Cliente Interno e Externo

## **Inglês Técnico – Técnicas de Comunicação Comercial em Inglês**

- Língua inglesa aplicada ao atendimento presencial, telefónico, eventos
- Linguagem básica aplicada às diferentes fases do atendimento
- Expressões idiomáticas

## **Espanhol Técnico – Técnicas de Comunicação Comercial em Espanhol**

- Língua espanhola aplicada ao atendimento presencial, telefónico, eventos
- Linguagem básica aplicada às diferentes fases do atendimento
- Expressões idiomáticas

## **Marketing Pessoal e Procura de Emprego**

- O que é Marketing Pessoal? – Introdução ao Marketing Pessoal
- Como se comportar durante uma entrevista
- Comunicar-se de forma positiva – Comunicação Verbal e Não Verbal
- Trabalhar o seu visual: o que vestir, como lidar com as situações.
- Vender-se é o seu Negócio
- Insistir, Persistir e Desistir
- Desenvolva os seus talentos

## **Seminário**

- Principais competências e habilidades exigidas para a profissão atualmente;
- Postura da Office Manager na canalização de informações, reorganização dos processos de trabalho, execução das atividades;
- Dicas práticas para ser o “braço direito” da sua chefia e não apenas um profissional que dá assessoria;
- Atuação participativa e tomada de decisão: a chave do sucesso.
- Por que é tão difícil eleger prioridades?
- O grande desafio de ser um profissional multitarefa;
- Habilidades para lidar com as diversas atividades do dia a dia sem perder o foco;
- Por que é que as redes sociais são tão importantes na atualidade?
- As diferenças e cuidados entre o perfil profissional X pessoal;
- Ética e sigilo das informações empresariais – os cuidados com os posts;
- Como retirar o melhor da relação com os media, sem parecer invasivo e inoportuno; Etc.