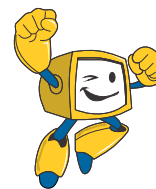




Conteúdo Programático



H&S
Centro de Formação Profissional

Curso de Secretariado, Telefonista e Recepcionista 2011

Aprenda de forma prática e dinâmica, as principais funções da secretária, da telefonista e da recepcionista, como: organizar documentos, arquivar, gerenciar ligações, contatos, agendamento, configuração dos documentos padrões da empresa, o atendimento ao cliente, a abordagem e o direcionamento de cada atividade.

Duração: 72 horas

Introdução ao Curso de Secretariado: Comunicação escrita, verbal, não verbal, simbologia, gestos e expressões; Correspondências, início das cartas, formas apropriadas para introdução das cartas, finalização das cartas, formas impróprias, circulares, correspondências emitidas e recebidas, encaminhamento, atitudes necessárias para um bom andamento do trabalho, formas de tratamento (direto e indireto), fluxo de pessoas, equipamentos de trabalho, material de consumo, conceito de agenda, agenda secretaria, formas de utilização de agendas, follow-up, recepção, como recepcionar os clientes e amigos, visitas, procedimento de atendimento, Os sete pontos capitais do ótimo atendimento ao cliente, controle de visitas e registros de clientes, comunicação via telefone, a arte de transferir chamadas, assessoramento gerencial, providências na ausência do executivo da empresa.

Trabalhando com arquivos: Fluxo de documentos, otimização de layout, conservação de documentos, a função do arquivo, detalhamento para organização dos arquivos. **Reuniões:** assessorar reuniões, preparação, sala de reuniões, materiais, documentos, interrupções ao executivo durante a reunião, como organizar toda parte estrutural da reunião. **Viagens:** como preparar todo o percurso de uma viagem do executivo para feiras, treinamentos, e demais eventos.

Etiqueta e boas maneiras: regras de etiquetas no escritório, reconstruindo o guarda-roupa, etiqueta profissional, comportamento a mesa, encontro ao acaso, livre dos indesejáveis, assinatura à mão, e-mail de parabéns, cartão e muito mais. Ser visita e como se comportar, Receber Visitas e regras indispensáveis, Convidados os dez mandamentos indispensáveis

Obs.: A grade do curso está sujeita as alterações de acordo com as exigências do mercado.

Dpto Comercial