**О ПРОГРАММЕ**

**«Профессиональный офис-менеджер»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Длительность:**

**Бизнес-тренер: Зубова Надежда**

**Целевая аудитория:** офис-менеджеры Компании, бизнес-администраторы и другие специалисты, в чьи обязанности входит исполнение функций офис-менеджера.

**Задачи:**

**По окончании тренинга участники научатся:**

* Работать с собственными установками и формировать правильный образ офис-менеджера;
* Эффективно организовывать собственное рабочее время и правильно расставлять приоритеты;
* Демонстрировать соответствие стандартам бизнес-этикета и делового общения во всех видах коммуникаций – письменных, личных, телефонных;
* Умение качественно выстраивать взаимодействие с руководителем, коллегами и клиентами.

**РАЗВЕРНУТАЯ ПРОГРАММА**

**«Профессиональный офис-менеджер»**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**I. Особенности профессии офис-менеджера**

* Профессиональные обязанности, функции и задачи офис-менеджера;
* Знания и умения, необходимые офис-менеджеру. Требования, предъявляемые к сотруднику на должности офис-менеджера;

**II. Самоорганизация и повышение собственной эффективности**

* Тайм-менеджмент в работе офис-менеджера;
* Выявление личных поглотителей времени и методы борьбы с ними;
* Расстановка приоритетов;
* Планирование дня, гибкие и жесткие задачи;
* Профилактика стресса;
* Навыки саморегуляции после общения с трудными клиентами;

**III. Основы менеджмента для эффективной организации работы офиса**

* Правильная постановка целей; Критерии SMART;
* Эффективное делегирование и выстраивание корпоративных коммуникаций; Правила передачи информации;
* Способы и методы контроля;
* Стили руководства и способы взаимодействия с ними;

**IV. Представительская функция**

* Технологии формирования позитивного имиджа. Деловой этикет – стандарты внешнего вида деловой женщины, правила приветствия, представления.
* Клиентная ориентация – основа формирования положительного впечатления о себе и компании. Гостеприимство, «хозяйка дома» как внутренняя установка офис-менеджера.

**V. Деловые коммуникации**

* Деловая переписка.
* Навыки самопрезентации. Уверенное поведение.
* Невербальный канал общения – мимика, жесты, позы, расположение в пространстве.
* Умение слушать и слышать.
* Противостояние манипуляциям.
* Коммуникации по телефону. Стандарты приема входящих звонков, правила удержания и перевода звонков. Техники тренировки «приятного» голоса. Умение вежливо отказать.
* Правила исходящих телефонных звонков.