

**Seminário 100% Prático** Luanda, 26, 27 e 28 de Novembro de 2019 - Hotel\*\*\*\*

**Combine técnicas e ferramentas adequadas para um**

# **SECRETARIADO EXECUTIVO**

**Mais Eficaz**

**3 dias completos de Formação Prática para:**

- Dominar as **funções, tarefas, instrumentos** de trabalho e **competências** exigidas
- Analisar os principais **problemas na organização do trabalho**
- Conhecer passos e fases fundamentais na **organização de reuniões**
- Saber identificar **prazos de conservação de documentos**: legais, úteis, históricos
- Conhecer e **corrigir as barreiras e incorreções na comunicação telefónica**
- **Organizar um texto** e dar-lhe coerência interna
- Dominar as **especificidades** de cartas comerciais, correios electrónicos, actas e **comunicações escritas** de cortesia

**Inscriva-se  
até 15 de  
Novembro e  
obtenha  
descontos**

★ **Preços Especiais para Equipas** da mesma Empresa

★ **Disponível em formato à Medida**

**Inscriva-se já em**

**[www.sapientzia.com](http://www.sapientzia.com)**

**[contacto@sapientzia.com](mailto:contacto@sapientzia.com)**

**Telf.: 921018466**

Estimado/a Profissional,

“Nos tempos antigos, secretarius era a pessoa que cuidava de assuntos e negócios confidenciais, normalmente para uma pessoa de grande poder como um rei ou o próprio Papa. De acordo com o significado que a própria raiz da palavra sugere, trata-se de profissionais que ocupam cargos de confiança e grande responsabilidade. Como as responsabilidades de uma secretária moderna ainda hoje incluem lidar com informação confidencial, o significado inicial ainda é verdadeiro.”

Fonte: Wikipedia

A S-Training traz até si mais uma edição de um Seminário que **já é um Clássico e uma referência** pela forma **como são abordados os temas** e pela **forte componente técnica e prática** que ajudam os profissionais a aumentar as suas competências e a reciclar-se, tornando-se ainda mais eficientes!

## SECRETARIADO EXECUTIVO 2019

Luanda, 26, 27 e 28 de Novembro de 2019

**Propomos-lhe 3 dias de formação Interactiva** onde abordar de forma diferente e efectiva aspectos tão importantes como:

- Organização de reuniões
- Gestão e arquivo de documentos
- Atendimento telefónico
- Elaboração de cartas comerciais, actas de reunião, comunicação de cortesia
- Empatia e assertividade

Esperamos que o Seminário vá ao encontro das suas necessidades e estamos à espera de o/a receber no dia 26 de Novembro. Até lá, receba as nossas melhores saudações,

A Direcção

P.S. Inscreva-se antes de 12 de Março e poupe 20.000Kz!

## O Desempenho e o Desenvolvimento da Função Secretariado

---

- Funções, tarefas, instrumentos de trabalho e competências exigidas
- Níveis e graus de responsabilidade
- Principais problemas na organização do trabalho
- Competências a desenvolver - conhecimentos, competências técnicas e competências relacionais

## A relação Secretariado de Direcção e os Gestores de Topo

---

- Missão e Visão da função secretariado e do seu posto de trabalho
- Requisitos comportamentais e relacionais

## Organização de Reuniões

---

- A identificação dos diferentes tipos de reuniões
- A fixação prévia de objetivos para uma reunião
- Passos e fases fundamentais na organização
- As perguntas chave para organizar uma reunião
- A preparação de uma reunião
- Realização de uma reunião de trabalho
- O papel da Assistente e da Secretária de Direcção durante a reunião
- O que ter em conta nas reuniões
- Como interromper uma reunião de empresa
- Distribuição dos participantes: Protocolo empresarial a aplicar

## Gestão e Arquivo de Documentos

---

- Sistemas básicos de arquivo: alfabético e numérico
- Domínios de aplicação
- As vantagens e limitações dos diversos sistemas de classificação
- Determinação do método de classificação de acordo com as necessidades
- A indexação: generalidades, conceitos, palavras-chave, descritores, princípios de indexação
- Classificação por assunto
- Plano dicionário (descritores) vs Plano ideológico hierarquizado
  - o Avaliação comparativa destes dois tipos de plano
  - o Parâmetros a ter em conta na escolha
- A Identificação de prazos de conservação: legais, úteis, históricos
- Documentos a conservar, a prescrição, o original e a cópia
- Os princípios de segurança e confidencialidade
- Suportes de informação
  - o Do suporte físico (papel) aos novos suportes
  - o Arquivo informático
  - o Indexação pelos campos-chave
  - o Pesquisa e listagens

## Ao telefone

---

- A importância da comunicação telefónica para a imagem da organização
- A importância de um atendimento personalizado
- Etapas do atendimento telefónico
- Formas efectivas de melhorar a comunicação telefónica:
  - o Tipologia, expectativas e necessidades dos Interlocutores
  - o Condutas a adoptar com os vários tipos de interlocutores
  - o Barreiras na comunicação telefónica
  - o Incorreções na comunicação telefónica
  - o Facilitar as informações requeridas e obtê-las de quem as possa prestar
  - o Ferramentas para agilizar e tornar mais eficaz a comunicação telefónica

## A Escrita Empresarial

---

- A importância da comunicação escrita para a imagem da organização
- Organização do texto e coerência interna
- Como utilizar os sinais de pontuação para dar à escrita a entoação e sentido correctos
- A carta comercial e as suas partes:
  - o Timbre
  - o Datas
  - o Referências
  - o Saudações iniciais
  - o Corpo da carta

- o Despedida
- Comunicações electrónicas:
  - o As especificidades da comunicação via correio electrónico
  - o Estruturas e linguagem
  - o Modelos formais e informais
  - o Elaboração de Actas:
- Como redigir e estruturar uma acta de reunião respeitando as normas que regem a sua elaboração
  - o Tipo de actas
  - o As diferentes partes de uma acta
  - o Qual a linguagem e estilo adequados
- Comunicação escrita de cortesia

## Relações Interpessoais

---

- Dar e receber críticas sem ofender
- Ouvir e ser empático com todos os interlocutores
- Elogiar e agradecer para motivar
- Dizer não de forma positiva, sem hostilizar os outros
- Discordar de forma agradável e assertiva
- Eliminar desculpas que impedem um rendimento eficaz
- Comunicar de forma hábil em situações difíceis

## Especialmente desenvolvido para:

---

- Secretárias e Personal Assistants / Assistentes de Direcção / Pessoal Administrativo
- Todos os profissionais que desejem aperfeiçoar o seu desempenho nesta área

## As bases da Formação S-Training

Os Seminários de S-Training brindam-lhe uma oportunidade única para o desenvolvimento das competências necessárias para a rentabilização máxima do seu trabalho diário. Por esse motivo baseamo-nos nos seguintes princípios:

### **Temas Pertinentes e de Aplicação Prática e Imediata**

Todos os conteúdos desenvolvidos por S-Training têm como base uma completa investigação das necessidades reais e quotidianas das organizações e pretendem fornecer-lhe as ferramentas necessárias para tornar mais produtivo e eficiente o seu trabalho diário. Todos os conhecimentos adquiridos podem ser de imediato postos em prática porque se passa do plano conceptual ao plano prático e operacional através dos exercícios, análises de caso, simulações.

### **Participação e Interactividade**

É imprescindível que todos os assistentes participem de forma activa e positiva, criando a base da interactividade.

### **Networking**

É importante conhecer profissionais com as mesmas necessidades e com experiências diferentes. Os Seminários S-Training são uma excelente oportunidade.

### **Recursos Pedagógicos de alto Impacto**

As sessões de S-Training minimizam o método expositivo de conhecimento em detrimento do método vivencial, da aprendizagem através da experiência própria e partilhada. Por esse motivo muitas das sessões se baseiam em autoscopias, role-plays, simulações, análise de casos reais e trabalhos de grupo.

### **Continuidade**

Acreditamos que a Formação não pode ser uma coisa isolada e por isso propomos e Elaboração de Planos de Acção Individuais, onde se traçam e definem atitudes e compromissos a assumir.

### **Formadores de Referência**

Entendemos que a melhor formação só pode ser ministrada pelos melhores Formadores em cada área e por esse motivo seleccionamos os melhores Especialistas seguindo rigorosos critérios de Qualidade. Todos os Colaboradores de S-Training têm sólidos conhecimentos sobre os temas a tratar e uma experiência mínima de 15 anos que lhes permite abordar com exactidão qualquer tema relacionado com o Secretariado Executivo

## Reserve a sua Participação

[www.sapientzia.com](http://www.sapientzia.com)

[contacto@sapientzia.com](mailto:contacto@sapientzia.com)

921018466

## Inscrição

**Preço**

Até 15 de Novembro

**359.900 AKZ**

Depois de 15 de Novembro

**379.900 AKZ**

O valor da inscrição inclui a documentação almoços e os coffee breaks indicados no programa.



### Data e lugar de celebração

**Luanda, 26, 27 e 28 de Novembro de 2019**

Hotel \*\*\*\*

### Facturação

Belas- Benfica Rua 6 Travessa 4 - Edifício Palanca TV Luanda

S-Training oferece descontos especiais a empresas que inscrevam 2 ou mais pessoas no mesmo evento.

Para mais informação contactar 921018466

### Certificado de Assistência

Será entregue no último dia do Seminário um certificado de assistência a todos os Participantes que o solicitem.

### Cancelamento de Inscrições

O cancelamento de uma inscrição deve ser comunicado por escrito até 5 dias úteis antes do início do evento e ser-lhe-á restituído o valor da inscrição excepto 20%, referente a gastos administrativos. Depois deste período não será possível a devolução do valor pago. No entanto, S- Training admite uma substituição à presença da pessoa inscrita. Qualquer substituição deve ser notificada por escrito até 48 horas antes do início do Seminário.

A entrada no Seminário só é garantida se o pagamento da inscrição for efectuado antes da data de início do evento.