

HARMONOGRAM SZKOLENIA
PROJEKT „Aktywna młodzież” (1.2.1. PO WER)

Nazwa kursu	Pracownik sekretariatu z obsługą komputera i elektroniczną obsługą klienta			
Nazwa instytucji szkolącej	Centrum Szkoleniowo-Doradcze STANISŁAW BEDNARZ, Centrum Pedagogiki i Kształcenia Praktycznego Ilona Zajac			
Czas trwania kursu	od	28.06.2019	do	24.07.2019
Miejsce szkolenia	Centrum Pedagogiki i Kształcenia Praktycznego ul. Kopernika 6F Tychy 43-100			

Data	Godziny od do	Ilość godz	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
28.06.2019	08.30-15.10	8	Cechy Profesjonalnej Sekretarki
01.07.2019	08.30-15.10	8	Asertywność i komunikacja wewnętrzna elementem budowania wizerunku firmy
02.07.2019	08.30-15.10	8	Tworzenie korzystnego wizerunku firmy wobec klienta
03.07.2019	08.30-15.10	8	Wybrane techniki efektywnego zarządzania czasem i podnoszenia efektywności osobistej
04.07.2019	08.30-15.10	8	Rola sekretariatu w nowoczesnej firmie: kontakty z klientami, przekaz informacji wewnątrz firmy
05.07.2019	08.30-15.10	8	Zasady właściwej organizacji pracy i technik pracy
08.07.2019	08.30-15.10	8	Profesjonalna komunikacja telefoniczna
09.07.2019	08.30-15.10	8	Umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych
10.07.2019	08.30-15.10	8	Podstawy prawidłowych relacji interpersonalnych w kontakcie z klientem
11.07.2019	08.30-15.10	8	Sprzedaż i obsługa klienta a rozpoznanie jego potrzeb
12.07.2019	08.30-15.10	8	Etapy rozwiązywania zastrzeżeń zgłaszanych przez klientów
15.07.2019	08.30-15.10	8	Trudne sytuacje w kontaktach z klientami
16.07.2019	08.30-15.10	8	Komunikacja w zespole. Efektywna rozmowa bezpośrednia i telefoniczna z klientem
17.07.2019	08.30-15.10	8	Amazon, Allegro, OLX – sprawny marketing
18.07.2019	08.30-15.10	8	OFFICE: Przetwarzanie tekstów, zaawansowane formatowanie, stosowanie akapitów, kolumn, stosowanie stylów oraz formatowanie tabel.
19.07.2019	08.30-15.10	8	OFFICE: Stosowanie odwołań, przypisy dolne, końcowe, podpisy. Tworzenie spisu treści, odnośników i odsyłaczy. Zwiększanie wydajności pracy poprzez bloki konstrukcyjne, szablony i formularze.
22.07.2019	08.30-15.10	8	OFFICE: Arkusz kalkulacyjny, formatowanie warunkowe, definiowanie własnych formatów liczbowych, zarządzanie arkuszami.
23.07.2019	08.30-15.10	8	OFFICE: Używanie funkcji operacji logicznych, statystycznych, finansowych i matematycznych. Tabele przestawne do analizy danych, sortowane, filtrowanie danych, tworzenie scenariuszy.
24.07.2019	08.30-13.15	6	Podstawy pracy w sieci. Bezpieczeństwo w sieci. Przestrzeganie prawa autorskiego i licencji. Komunikacja w wykorzystaniem narzędzi cyfrowych i aplikacji.
RAZEM		150	

Data	Godziny od do	Ilość godz .	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
24.07.2019	13.15-14.15	1	EGZAMIN