

Секретарь/Офис-менеджер

Программа курса «Секретарь/Офис-менеджер» предназначена для подготовки специалистов, обеспечивающих работу современного офиса, создающих условия для эффективной работы руководства и сотрудников организации.

Цель курса: дать слушателям курса необходимые знания и навыки организации работы офиса.

Продолжительность курса: 69 ак.час

Уровень предварительной подготовки: навыки работы с операционной системой Windows и текстовым редактором MSWord.

Материалы курса: Каждый слушатель получает пособие с материалами курса

По окончании обучения Вы будете уметь:

- Осуществлять общую организацию работы офиса
- Правильно оформлять документы
- Работать с электронной почтой MSOutlook
- Знать основы управления торговлей в 1С.
- Работать с офисной оргтехникой

Содержание курса:

Делопроизводство в MS Word (18 ак.ч)

Правила оформления машинописных работ

- Знаки препинания, символы, индексы.
- Правила оформления дат, списков, разбивка текста на составные части, заголовков и подзаголовков, сносок, таблиц, примечаний, приложений.
- Сокращение слов в тексте.
- Правила и способы выделения в тексте.

Реквизиты, бланки

- Правила оформления реквизитов.
- Требования к бланкам документов предприятия.

Основные документы управления

Организация работы с документами

- Обработка поступающих документов.
- Обработка отправляемых документов.
- Порядок работы с внутренними документами.
- Регистрация и контроль исполнения документов.
- Составление номенклатуры дел.
- Формирование и оперативное хранение дел.

1С: Управление торговлей (24 ак.ч)

Введение в программу

- Краткий обзор назначения и работы основных подсистем конфигурации.
- Начальные навыки работы с конфигурацией
- Ввод первоначальных данных.
- Структура компании, организации, подразделения.
- Основные настройки системы
- Справочник «Физические лица»

Номенклатура и контрагенты

- Справочники «Цены» и «Цены контрагентов», «Скидки и наценки».
- Учет цен поставщиков и конкурентов.
- Формирование отпускных цен
- Справочник «Номенклатура».
- Свойства и категории номенклатуры.
- Единицы измерения
- Справочник «Контрагенты».
- Работа с договорами.
- Основные настройки.
- Детализация взаиморасчетов.
- Учет авансов.
- Документ «Корректировка долга».

Заказы и заявки

- Заказы. Информационное содержание заказов.
- Резервирование ТМЦ под заказ.
- Заказы поставщикам.
- Заказы покупателей.
- Размещение заказов покупателей.
- Ведомость по заказам

Складской учет

- Организация складского и партионного учета.
- Основные настройки для ведения партионного учета.
- Поступление ТМЦ на склад.
- Списание ТМЦ со склада.
- Система резервирования ТМЦ.
- Складской ордерный учет.
- Отчет «Остатки ТМЦ», «Ведомость ТМЦ».
- Инвентаризация.
- Анализ доступности товара на складе.
- Учет тары.

Оптовая, комиссионная и розничная торговля

- Оптовая торговля.
- Поступление товаров и услуг по авансовому отчету.
- Учет дополнительных расходов.
- Реализация.
- Документы для отражения операций по взаиморасчетам с подотчетниками.
- Авансовые отчеты
- Комиссионная торговля.
- Прием на комиссию.
- Передача на комиссию.
- Розничная торговля

Планирование продаж и закупок

- Сценарии планирования.
- Календарный план закупок.
- Формирование плана потребностей.
- План продаж.
- План закупок

Учет НДС

- Учет НДС.
- Регистрация счета-фактуры от поставщика.
- Регистрация оплаты от покупателя.

- Восстановление НДС.
- Регистрация выданного счета-фактуры.

MS Outlook (9 ак.ч)

Электронная почта

- Создание, отправка и получение сообщений.
- Присоединение файла к сообщению.
- Добавление автоматической подписи к сообщению.
- Автоматическое уведомление о получении новой почты.
- Кнопки голосования.

Папки Outlook

- Создание новых папок и подпапок.
- Работа с файлами и папками при помощи MicrosoftOutlook.

Основы календарного планирования

- Папка Календарь.
- Основные понятия.
- Просмотр расписания на день, неделю, месяц.
- Планирование встреч, событий, собраний

Список задач

- Папка Задачи.
- Просмотр и удаление элементов.
- Создание задачи. Редактирование задач.
- Повторяющиеся задачи.

Адресные книги. Контакты

- Адресные книги.
- Создание и редактирование записей в адресной книге.
- Создание списков рассылки.
- База данных Контакты.

Печать в Outlook. Поиск

- Печать сообщений и представлений.
- Печать представлений и элементов различных типов.
- Поиск элементов, содержащих данный текст или принадлежащих к данной категории.
- Поиск сообщений.
- Делегирование прав доступа к папкам.
- Автоматическая архивация элементов Outlook.

Эффективные коммуникации в работе офис-менеджера (9 ак.ч)

Письменные коммуникации

- Стандарты деловой переписки
- Виды деловых писем и их особенности. Типовая структура деловых писем.
- Психологическая составляющая письма: диагональ восприятия письма, принципы создания эффективных сообщений, принцип KISS, экспрессивные средства.
- Проверка письма на логические, стилистические и грамматические ошибки.
- Оформление письма и форматирование текста. Визуальные решения.
- Практикум писем

Устные коммуникации

- Стандарты деловых контактов: руководитель, внешние организации, коллеги

- Small talk. Правила, принципы построения.
- Принципы саморегуляции для сохранения эффективности.

Телефонные переговоры (6 ак.ч)

Структура телефонных переговоров

- Стандарты телефонной коммуникации
- Основные этапы телефонных переговоров
- Подготовка к переговорам: постановка цели, разработка плана, время и необходимые материалы, эмоциональный настрой
- Успешное начало телефонных переговоров: различные ситуации и рекомендации

Учимся чувствовать собеседника на расстоянии

- Психологические составляющие успешного делового общения
- Управление эмоциями: своими и своего собеседника
- Приемы нейтрализации негативных эмоций своего партнера в телефонном звонке

«Свобода слова»: легко и изящно говорим по телефону

- Основные требования к деловой речи
- Позиции собеседников в переговорах и их речевое выражение
- Конфликтогены и эффективные фразы в различных ситуациях. Как успешно провести «трудный» разговор с Клиентом, партнером

Снятие запроса при входящих звонках

- Техники выяснения и анализа информации в телефонном разговоре
- Тренируем открытые вопросы, уточнения, парафраз
- Правила эффективной презентации по телефону. Ключевые фразы

Типология собеседника

- Определяем свой тип
- Учимся диагностировать тип собеседника
- Выстраиваем эффективную беседу

Работа с возможными возражениями и отказами в телефонных переговорах

- Пять шагов в работе с возражениями
- Управление эмоциями: снятие негатива
- Основные правила и приемы аргументации. Рефрейминг возражений
- Завершение переговоров: резюмирование, закрепление договоренностей
- Фиксация результатов переговоров; анализ результативности звонка

Разработка сценариев телефонных переговоров под различные бизнес-задачи:

- поиск и привлечение Клиентов; «холодные звонки»; продвижение сотрудничества; активные продажи; различные ситуации в обслуживании Клиентов.

Оргтехника (3 ак.ч)

- Общая характеристика средств оргтехники, их назначение.
- Сферы распространения технических средств. Классификация средств оргтехники.
- Виды и назначение отдельных групп оргтехники.
- Телефонные аппараты; их классификация. Устройство и эксплуатационные возможности телефонных аппаратов в зависимости от вида.
- Средства копирования и оперативного размножения документов. Сущность копирования и размножения документов. Ксерокс: виды ксероксов, устройство, принцип действия, достоинства и недостатки. Средства связи.
- Средства факсимильной связи; их функциональные возможности.