

# MANAGEMENT SKILL

## **SEGRETERIA**

***Definizione strategica delle priorità – M061***

***I punti chiave della comunicazione telefonica – M003***

***Come scrivere un'e-mail efficace – M054***

***Tecniche per la redazione di documenti scritti – M056***

***Lettura rapida e attiva – M059***

### **A CHI SI RIVOLGE**

Tutte le figure che devono intrattenere conversazioni telefoniche con i clienti, Tutti i Manager.

### **OBIETTIVI**

Il PACK formativo "SEGRETERIA" è rivolto a tutte le figure che in aziende ricoprono ruoli di Segreteria con il compito di organizzare e pianificare le vostre priorità, saper comporre un'e-mail in modo agevole e incisivo, saper scrivere relazioni e report efficaci., esprimere e trasferire il massimo di idee possibili in un tempo definito e ristretto

### **CONTENUTI**

- Le 2 dimensioni chiave nel definire le priorità: urgenza e importanza
- Chiarire le priorità attraverso la matrice C.A.S. (Critical Analysis of Schedule)
- Pianificare le attività rispettando le priorità
- Comprendere le regole di base che disciplinano i rapporti telefonici
- Terminare con successo il primo contatto
- Analizzare la richiesta dell'interlocutore da tutte le prospettive
- Dare una risposta adeguata alla richiesta
- Terminare la chiamata dando una buona impressione
- Scoprire che una conversazione telefonica comporta fasi precise con regole semplici per ciascuna di esse che permettono di dirigere agevolmente le vostre conversazioni telefoniche
- Definizione di un'e-mail inefficace
- Dichiarazione di preciso obiettivo
- Redazione di un'e-mail strutturata
- Scelta di un appropriato e coerente oggetto
- Video specifici per illustrare gli scopi da raggiungere
- I 7 punti per argomentare con efficacia
- Le 3 tecniche per saper difendere un'idea
- Saper riassumere le proprie idee in modo rapido e incisivo
- Osare applicare la lettura attiva andando oltre i propri schemi
- Saper decidere la necessità di lettura rapida e attiva
- Ricercare una precisa informazione attraverso la tecnica più opportuna
- Saper trattenere l'essenziale di un testo tramite la tecnica della scrematura
- Saper memorizzare una informazione scritta.

#### LINGUE DISPONIBILI:

Si rimanda alle schede specifiche dei singoli corsi, oppure contattare l'indirizzo mail:  
**customer@pugroup.it**

#### TEST INTERMEDI:

All'interno di ogni modulo vi sono dei momenti di autovalutazione non vincolati che consentono all'utente di interagire con l'animazione verificando l'apprendimento dei concetti presentati..

#### SUPERAMENTO

Il corso viene considerato concluso una volta fruiti tutti i contenuti.

#### CERTIFICAZIONE

La certificazione è a carico dell'Ente di Formazione che eroga i corsi.

---

### I VANTAGGI DELL'E-LEARNING

- Risparmio in termini di tempo e costi
- Piattaforma AICC/SCORM 1.2 conforme agli standard internazionali, utilizzabile in modalità strutturata o semi-strutturata
- Accessibilità ovunque e in ogni momento



#### **DURATA**

2,5 ore

#### **TIPOLOGIA DI EROGAZIONE**

courseware multimediale



#### **FRUIZIONE**

6 mesi



#### **CODICE CORSO**

M....



#### **REQUISITI**

CPU Pentium II 400 MHz

Ram 32 Mbytes

Scheda video SVGA 800x600

Scheda audio 16 bit

Amplificazione audio

Web browser Internet Explorer o Firefox ultime versioni

Plug-in Shockwave Player, Flash Player, Java