



**АНО «Центр непрерывной подготовки руководителей «ММК»**

ИНН 7839084318, КПП 780201001, ОГРН 1177800002093, Лицензия 78 № 002073, рег. № 319

Адрес места нахождения: 194295, г. Санкт-Петербург, пр. Просвещения, д.33, к.2

Адрес для писем: 194358, г. Санкт-Петербург, а/я 256., тел/факс (812) 296-20-50, 595-02-18

www.mmk-international.ru, e-mail: info@mmk-international.ru

Исх. № 02/01

02.08.2017 г.

**РУКОВОДИТЕЛЮ ПРЕДПРИЯТИЯ**

### **Глубокоуважаемый господин генеральный директор!**

Администрация Центра непрерывной подготовки руководителей свидетельствует свое почтение Вам и Вашему предприятию. Сотрудники многих тысяч предприятий России и стран СНГ, возможно и Вашего предприятия, в течение двадцати восьми лет повышают у нас свою квалификацию. Мы очень благодарны Вам.

Приглашаем секретарей-референтов и референтов руководителя как, ранее обучавшихся у нас, так и тех, кто только начинает осваивать эту сложную и многогранную профессию в Санкт-Петербурге на повышение квалификации в форме тренинга по теме:

## **РЕФЕРЕНТ — ПЕРВЫЙ ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ**

*Сроки проведения: 23 – 27 октября 2017 года,*

*15 – 19 января, 16 – 20 апреля, 16 – 20 июля, 15 – 19 октября 2018 года*

### **В ПРОГРАММЕ ТРЕНИНГА:**

- 1. Тренинг организации работы по принципу: «Секретарь-референт, референт — первый и лучший помощник руководителя».** Что нужно моему руководителю? Именно это будем знать, уметь и делать в совершенстве! Портрет идеального секретаря-референта глазами руководителя. Обеспечение эффективной и комфортной деятельности руководителя. Приёмы доведения до совершенства имиджа руководителя. Уважение и принятие личностных качеств руководителя. Выполнение поручений и личных просьб руководителя. Лояльность и личная преданность. Соблюдение конфиденциальности.
- 2. Служебные обязанности секретаря-референта, референта.** Основные законы деловых и неформальных отношений в трудовом коллективе. Структура и особенности команды руководителя. Искусство быть подчиненным и верным помощником руководителя, хорошо понимающим его. Обеспечение взаимодействия руководителя и его помощников как единой команды при работе с людьми и документами.
- 3. Тренингуверенного и доброжелательного, настойчивого и неагрессивного поведения секретаря-референта, референта.** Основные приемы поведения с постоянным и переменным персоналом. Ответы на прямые вопросы. Как сказать «нет» и расположить к себе.
- 4. Тренинг действий секретаря-референта, референта по формированию корпоративной культуры.** Психология служебных отношений. Современный деловой и служебный этикет. Особенности мужской и женской психики.
- 5. Тренинг эффективного поведения секретаря-референта, референта в типичных и критических деловых ситуациях.** Отработка методов установления контакта, организации беседы, технологии малой беседы, предупреждения конфликтных ситуаций и поведения в них, а также техник снижения раздражительности партнера.
- 6. Секретарь-референт, референт – это мастер деловых манер и проводник корпоративной культуры.** Профессиональный имидж секретаря-референта, референта. Формируем имидж делового человека. Язык тела: мимика, жесты, позы, расположение в пространстве. Говорящие эмоции.

**7. Стандарты общения по телефону.** Прежде чем снять трубку, настроимся сами. Экспрессметоды позитивной психологической настройки. Деловой этикет в вопросах и ответах. Секреты телефонной дипломатии.

**8. Секретарь-референт – хозяйка офиса.** Правила бизнес-процесса приема посетителей. Встреча посетителя. Протокол первых секунд. Правила информирования руководителя о пришедшем посетителе. Правила сопровождения посетителей в офисе. Сервисное сопровождение деловых встреч. Бизнес-этикет сервировки и обслуживания. Протокол последних секунд, закрепление позитивного впечатления о нашей организации.

**9. Секретарю-референту, референту надо знать всё.** Секретарь-референт, референт – информационный и коммуникационный центр компании. Общение с руководителем. Основа – взаимное доверие. Конфиденциальность. Выбор оптимального формата взаимодействия с руководителем. Искусство слушать, слышать и понимать: методы активного слушания, прояснения смысла и уточнения информации.

**10. Секретарь-референт, референт – лицо предприятия.** Статус секретаря-референта, референта в управлении. Корпоративная этика. Передача поручений руководителя, текущий мониторинг и контроль исполнения. Управление деловой беседой. Укрепление имиджа руководителя и предприятия.

**11. Бесконфликтная работа в сложных и конфликтных ситуациях.** Как реагировать на критику в свой адрес или в адрес своего предприятия? Как отвечать на претензии? Методы пресечения грубости и агрессии. Управление своими эмоциями и другого человека. «Скорая помощь» при стрессе.

**12. Секретарь-референт, референт – образец точности и пунктуальности.** Управление временем. Инвентаризация рабочего времени. Нахождение «воров» времени и путей избавления от главных из них.

*Коллектив преподавателей под руководством доцента, кандидата психологических наук Тамары Ивановны Сытько подготовил новую программу занятий.*

### **УЧАСТНИКИ ТРЕНИНГА ПОЛУЧАТ:**

- 1. Комплект монографий и методических пособий** на электронном носителе.
- 2. Индивидуальные консультации** по профессиональным и личным вопросам.
- 3. Удостоверение установленного образца** АНО «ЦНПР «ММК», подтверждающее квалификацию «Референт руководителя».

**Мы ценим Ваше хорошее настроение,** как во время обучения, так и в свободное время. Обязательно встретим Вас на вокзале или в аэропорту и отвезем в гостиницу, а также проводим Вас. **Более подробно о нас на сайте [www.mmk-international.ru](http://www.mmk-international.ru)**

**Стоимость участия в тренинге равна 36 900 руб.** НДС не облагается. Для участия в тренинге, бронирования гостиницы, организации встречи, получения дополнительной информации просим Вас обратиться к старшему менеджеру Егоровой Елене Юрьевне по тел\факсом: **(812) 296-20-50, (812) 595-02-18,** или по электронной почте **[info@mmk-international.ru](mailto:info@mmk-international.ru)**

**Наши реквизиты: АНО «ЦНПР «ММК»**

ИНН 7839084318, КПП 780201001, ОГРН 1177800002093,  
Банк: Филиал ОПЕРУ БАНКА ВТБ (ПАО) в Санкт-Петербурге г. Санкт-Петербург,  
р\с 40703810980000000087, к\с 30101810200000000704, БИК 044030704.

**Желаем успехов и процветания Вам и Вашему предприятию!**

Директор центра,  
Член-корреспондент МАПН, профессор



Г. Е. Леевик