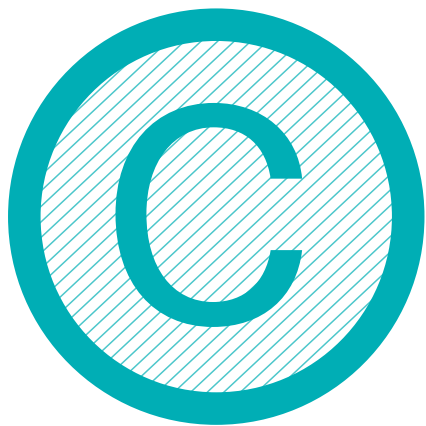




FEDERACIÓ DE MUNICIPIS
DE CATALUNYA

**4, 6, 13, 18, 20,
25 i 27 maig/10**
Barcelona

Durada

26 hores

Horari

De 9.30 h. a 14.00 hores.

Destinataris

Personal de l'Administració local amb tasques de secretaria.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **26 d'abril de 2010**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindran en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i el seu ordre de recepció. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**.

Certificat

Es lliurará un certificat a les persones que acreditin l'assistència a un 80% de les hores lectives del curs.

Lloc de realització

Centre d'Estudis Adams
C. Bailèn, 126
Barcelona

Curs d'habilitats de secretari/ària

Objectius

- Reconèixer la imatge de l'organització i el rol del secretari o de la secretària.
- Conèixer les claus de l'atenció al client intern i extern.
- Conèixer les característiques bàsiques del protocol i de l'organització d'actes.
- Desenvolupar les habilitats necessàries per a afrontar situacions de presa de decisions, delegació i resolució de conflictes, etc.

Programa

Imatge de l'organització i el rol de la secretaria

- Perfil
- Funcions
- Projectió de la imatge institucional

Protocol bàsic

- El protocol en l'organització d'actes. Nocions bàsiques:
 - Què entenem per protocol.
 - Els actes com a vehicle de la imatge institucional i de comunicació.
 - Les eines del protocol: normatives, tradicions, usos i costums, etc.
 - L'amfitrió, el convidat d'honor, els participants i els convidats.
 - La presidència de l'acte.
 - Les precedències, la "lleï universal de la dreta".
 - La delegació.
 - L'ordre de l'acte i la seva importància.
- El protocol i els actes:
 - Tipus d'actes i les seves característiques en relació amb el protocol: taules rodones, inauguracions, inauguracions d'exposicions, conferències, cloendes, signatura de convenis, etc.
- El secretari o la secretària de càrrecs i serveis i la seva relació amb els actes protocol·laris:
 - Informació: coneixement de les característiques de l'acte en l'àmbit organitzatiu i de protocol, dels convidats i dels agents que hi intervenen.
 - Els tractaments orals i escrits.
 - Salutacions i presentacions.

Atenció al client

- Com tractar els clients / visites
- Recepció de les visites
- Atenció telefònica
- Filtratge de trucades

Habilitats socioprofessionals:

- La iniciativa, la responsabilitat, la flexibilitat
- L'escolta activa
- La intel·ligència emocional
- L'assertivitat: com desenvolupar un comportament assertiu
- La motivació
- La delegació i la presa de decisions
- La gestió positiva de conflictes

Docent

Susana Molina. Llicenciada en direcció i administració d'empreses per la Universitat Internacional de Catalunya (UIC), formadora i gestora de formació en els àmbits d'atenció al ciutadà, protocol i RRPP i comunicació interna.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Centre d'Estudis Adams

