

## PERSONAL ASSISTANT DIPLOMA

ΔΕΙΤΕ ΤΙΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ  
ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

**ΒΑΣΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ  
ΕΡΓΑΣΙΑΣ** 2

**ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ** 2

**TIME AND STRESS  
MANAGEMENT** 2

**ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ  
ΠΕΛΑΤΩΝ** 3

**PR & EVENT MAN-  
AGEMENT** 3

**ΠΩΣ ΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΕΤΕ  
ΤΟ 'ΑΦΕΝΤΙΚΟ' ΣΑΣ** 3

**ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ  
ΜΕΣΩ ΤΟΥ  
NETWORKING** 4

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η IMS Studies σε συνεργασία με τη Europartners Ltd. δημιούργησαν το νέο ολοκληρωμένο ταχύρρυθμο σχολείο ανάπτυξης Γραμματειακών Ικανοτήτων Executive Secretary Diploma, διάρκειας 52 ωρών.

Ο ρόλος της εκτελεστικής γραμματέως εξελίσσεται συνεχώς και πολλοί θεωρούν και κρίνουν το ρόλο αυτό ως βασικό λειτουργικό μέρος του οργανισμού τους. Εντούτοις, υπάρχουν υψηλόβαθμα στελέχη τα οποία δεν συνειδητοποιούν πάντα τον κρίσιμο ρόλο που διαδραματίζει ο ρόλος αυτός στην επιτυχία και την κερδοφορία της εταιρείας.

Με τόσα πολλά διαφορετικά θέματα που μια σύγχρονη επιχείρηση έρχεται καθημερινά αντιμέτωπη, οι αρμοδιότητες της εκτελεστικής γραμματέα έχουν αυξηθεί δραματικά. Είτε ο ρόλος περιλαμβάνει τη διοργάνωση εκδηλώσεων, τη διαχείριση της ημερήσιας ατζέντας ή ακόμα και την παροχή διοικητικής υποστήριξης και διαχείρισης του γραφείου, είναι σημαντικό να μπορεί να δώσει προτεραιότητες και να διαχειριστεί το χρόνο της λειτουργικά .

Αυτό το σεμινάριο θα σας βοηθήσει να διαχειριστείτε αποτελεσματικά τα

όποια προβλήματα έρχεστε αντιμέτωπη καθημερινά και θα σας μάθει «μικρά μυστικά» για τον τρόπο που πρέπει να οργανώνετε και να υλοποιείτε τα καθήκοντά σας. Επίσης θα σας διευκολύνει στον τρόπο που επικοινωνείτε με τους γύρω σας, βοηθώντας σας να αναπτύξετε τον ρόλο που μία εκτελεστική γραμματέας πρέπει να παίζει στη σύγχρονη επιχείρηση.

Στο σεμινάριο μας θα βρείτε πολλές ευκαιρίες για ανταλλαγή εμπειριών με στόχο τη διεύρυνση των δεξιοτήτων μέσα απο τη συμμετοχική συζήτηση, τα role playing games και την ανάλυση περιπτώσεων.

**Σημείωση: Το σεμινάριο προσφέρεται και κατά μεμονωμένες ενότητες.**

**Εισηγήτρια: Dr. Αύρα Λυράκη**

Η κυρία Αύρα Λυράκη είναι Διδάκτωρ Στρατηγικής Επικοινωνίας (ECMU, Brussels), κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (M.B.A.) με ειδίκευση στο International Management (University of La Verne, California) και κάτοχος πτυχιακού τίτλου από το Πάντειο Πανεπιστήμιο, συγκεκριμένα από το τμήμα Διεθνών & Ευρωπαϊκών Σπουδών με ειδίκευση στις Διεθνείς Σχέσεις.

Διαθέτει πολυετή διδακτική εμπειρία σε ποικίλες θεματικές ενότητες με έμφαση σε θέματα Επικοινωνίας και Προσωπικής Ανάπτυξης, τόσο στην ελληνική όσο και στην αγγλική γλώσσα και είναι ακαδημαϊκό μέλος του Athens Institute for Education and Research, της Ελληνικής Εταιρίας Δημοσίων Σχέσεων και του Ινστιτούτου Επικοινωνίας.

ΚΟΣΤΟΣ  
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Τιμή κατά άτομο: 1.200 €

Τιμή για 2 άτομα: 2.000 €

Τιμή κάθε ενότητας: 350 €

## ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ ΜΕΣΩ ΛΑΕΚ 0,24%

Το ΛΑΕΚ του 2017 θα ξεκινήσει στις αρχές του 2017. Στο πρόγραμμα μπορούν να λάβουν μέρος Ιδιωτικές Επιχειρήσεις και φορείς του Δημόσιου τομέα, όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 51 παρ. 1 του Ν.1892/1990 (ΦΕΚ Α' 101), όπως ισχύει. Το προσωπικό το οποίο έχουν δικαίωμα να καταρτιστούν πρέπει να είναι ασφαλισμένο στο ΙΚΑ και να υπάγεται έστω και σε ένα Κλάδο Ασφάλισης του ΟΑΕΔ.

## ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΝΤΑΞΗΣ:

- Η καταβολή στο ΙΚΑ της εργοδοτικής εισφοράς 0,24% από την επιχείρηση για τους εργαζόμενους σε αυτήν για το έτος 2016.
- Κατά τη διάρκεια της κατάρτισης, η μη χρηματοδότηση της επιχείρησης από άλλο πρόγραμμα του Ο.Α.Ε.Δ. για τους εργαζόμενους που πρόκειται να καταρτιστούν, εκτός αν αποφασίσει διαφορετικά η Επιτροπή Διαχείρισης του Λ.Α.Ε.Κ.

## 1. ΒΑΣΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο σκοπός της ενότητας είναι το να περιγράψει τα βασικά καθήκοντα εργασίας μιας γραμματέας – προσωπικής βοηθού που καλείται να αντιμετωπίσει στην καθημερινή ροή εργασίας του/της μέσα από άμεσα εφαρμόσιμες και πρακτικές συμβουλές

### Θεματολογία:

- Ποιος είναι ο ρόλος της γραμματέας;
- Ποια είναι τα καθήκοντα της;
- Ποιες πρέπει να είναι οι γνώσεις της;
- Βασικά στοιχεία οργάνωσης γραφείου
- Υποδοχή πελατών
- Τεχνικές οργάνωσης γραφείου & αρχειοθέτησης εγγράφων
- Επαγγελματική γλώσσα
- Επαγγελματική εμφάνιση
- Τεχνικές καλής ακρόασης
- Αποτελεσματική οργάνωση συναντήσεων
- Χαρακτηριστικά της ιδανικής “γραμματέας – manager”
- Ο ρόλος της δημιουργικότητας στην εργασία



## 2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο σκοπός της ενότητας είναι το να περιγράψει τον σημαντικό ρόλο της επικοινωνίας στην καθημερινή εργασία της γραμματέας. Αναλύεται σε αυτή την ενότητα, η προφορική, η γραπτή, ηλεκτρονική επικοινωνία καθώς και η γλώσσα του σώματος και πως μπορούμε να επικοινωνήσουμε καλύτερα γνωρίζοντας τις σωστές τεχνικές επικοινωνίας ανάλογα την περίπτωση.

### Θεματολογία:

- Προφορική επικοινωνία
- Τεχνικές γραπτής επικοινωνίας
- Τι πρέπει να προσέχουμε στην ηλεκτρονική επικοινωνία
- Γλώσσα σώματος
- Αποτελεσματικός Χειρισμός Τηλεφώνου
- Παρουσίαση – Χειρισμός Αντιρρήσεων
- Τρόποι Επικοινωνίας
- Γλώσσα Σώματος
- Λεκτική vs. Έξω-λεκτική Επικοινωνία
- Χειρισμός Προβλημάτων & Παραπόνων
- Κατηγορίες Πελατών
- Χειρισμός Τηλεφώνου
- 7 Λόγοι γιατί δεν Ακούνε οι Άνθρωποι
- Χειρισμός Παραπόνων



## 3. TIME AND STRESS MANAGEMENT

Ο σκοπός της ενότητας είναι το να δώσει τις κατευθυντήριες γραμμές για τον τρόπο με τον οποίο κάθε άνθρωπος μπορεί να οργανώσει τις καθημερινές του δραστηριότητες, ώστε να εξασφαλίσει την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου του.

### Θεματολογία:

- Η βασική προσέγγιση στη διαχείριση του χρόνου
- Καθορισμός στόχων
- Προγραμματισμός εργασιών
- Διαδικασίες και συστήματα για εξοικονόμηση χρόνου
- Διαχείριση πληροφοριών
- Ελαχιστοποίηση παρεμβολών
- Ανάλυση χρόνου Πως μπορώ να δραστηριοποιηθώ άμεσα;
- Οι δέκα αρχές του Adair για τη διαχείριση χρόνου
- Πώς να οργανώσω την δουλειά του γραφείου μου;
- Πώς να αντιδρώ όταν με διακόπτουν;
- Πώς να διαχειρίζομαι τα χαρτιά μου ώστε να εξοικονομώ μία ώρα την ημέρα
- Οι πέντε χειρότερες παγίδες στην κακή διαχείριση του χρόνου
- Πώς να βελτιώσω τη χρήση του χρόνου μου;
- Πως επιτυγχάνω τον προγραμματισμό μεσοπρόθεσμων σχεδίων;
- Προτεραιοποίηση
- Stress Management
- Τεχνικές αντιμετώπισης του άγχους



#### 4. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο σκοπός της ενότητας είναι το να παραθέσει πρακτικά θέματα εξυπηρέτησης πελατών (εσωτερικών και εξωτερικών) μιας επιχείρησης. Στην ενότητα αυτή θα αναλυθούν τεχνικές χειρισμού των πελατών της επιχείρησης.

##### Θεματολογία:

- Εξυπηρέτηση πελατών
- Πως μπορούν τα παράπονα των πελατών να ωφελήσουν μια επιχείρηση;
- 7 συμβουλές για να έχετε «παντοπινούς» πελάτες
- Όταν οι πελάτες είναι και φίλοι: Διαδικασία χειρισμού
- Οι πελάτες αγοράζουν όταν αισθάνονται καλά
- Η μετακίνηση των πελατών και πώς να την αποτρέψετε
- Διαχείριση εμπειριών πελατών
- «Πλασάρετε» τον εαυτό σας χρησιμοποιώντας την ψυχολογία της «πειθούς»
- Οι δέκα κορυφαίες στρατηγικές για τη διατήρηση των πελατών
- Ενδοεταιρικές σχέσεις
- Η επαγγελματική προσέγγιση της εξυπηρέτησης πελατών
- Η ανθρώπινη προσέγγιση της εξυπηρέτησης πελατών



#### 5. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ & ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Ο σκοπός της ενότητας είναι να περιγράψει τον σημαντικό ρόλο των δημοσίων σχέσεων και της οργάνωσης εκδηλώσεων που πολλές φορές οι γραμματείς καλούνται να υποστηρίξουν, επιπρόσθετα με τη θέση τους. Σε αυτή την ενότητα περιγράφεται αναλυτικά το πώς διαχειριζόμαστε όλες τις εκφάνσεις της διοργάνωσης εκδηλώσεων (εκθέσεις, συνεντεύξεις Τύπου, εγκαίνια, εορταστικές εκδηλώσεις κλπ)

##### Θεματολογία:

- Οργάνωση Εκδηλώσεων
- Τύποι επικοινωνίας στο Επιχειρηματικό Περιβάλλον
- Δημόσιες Σχέσεις
- Βασικά Στοιχεία & Σκοποί μιας Καμπάνιας
- Βασικοί Κανόνες Γραπτής Επικοινωνίας
- Διοργάνωση Συνεδρίων
- Πως οργανώνω Συνέδρια/Συναντήσεις
- Εκθέσεις
- Οργάνωση Συνέντευξης Τύπου
- Διοργάνωση Εκδρομών (Fieldtrips)
- Διοργάνωση Εκδήλωσης σε Ανοιχτό Χώρο
- Waste Management
- Σηματοδότηση στο Χώρο της Εκδήλωσης
- Ανάλυση Προβλήματος
- Οργανωτικά Θέματα
- Αξιολόγηση Αποτελεσμάτων
- Συστήματα Ελέγχου
- Προϋπολογισμός της Εκδήλωσης
- Τι ενθαρρύνει και τι αποθαρρύνει τη συμμετοχή των ανθρώπων σε μία εκδήλωση
- Η Ασφάλεια του Χώρου
- Crisis Management
- Marketing
- Χαρακτηριστικά της «Εξαιρετικά Αποτελεσματικής» Event Manager
- Γενικές Συμβουλές για την Επιτυχημένη Οργάνωση Εκδηλώσεων





## 6. ΠΩΣ ΝΑ «ΔΙΟΙΚΗΣΕΤΕ ΤΟ ΑΦΕΝΤΙΚΟ ΣΑΣ

Ένας τρόπος να μπορέσει μία “γραμματέας – manager” να κάνει την καθημερινότητά της πιο ομαλή είναι να μάθει να χειρίζεται τις ιδιοτροπίες του αφεντικού της και να καταφέρνει να συνεργάζεται μαζί του αρμονικά. Αυτή η ενότητα είναι βασική για να μπορέσει μια “γραμματέας – manager” να αναγνωρίζει τους διαφορετικούς τύπους διευθυντών και να μπορεί να αντιμετωπίζει άφοβα και παραγωγικά τις συνήθειες και ιδιαιτερότητες του καθενός.

### Θεματολογία:

- Γνωρίζοντας το αφεντικό σας
- Είστε μέρος του προβλήματος ή μέρος της λύσης;
- Αναπτύσσοντας ειδικές δεξιότητες
- Εργασιακό stress και πως η παρουσία του αφεντικού σας, επιτείνει την παρουσία του
- Δημιουργήστε την τέλεια σχέση με το αφεντικό σας
- Χτίζοντας τις δεξιότητές σας
- Πώς να αντιδράτε «θετικά»
- Πώς να ακούτε και πως ... να σας ακούνε
- Πώς να ελέγχετε την κατάσταση
- Είδη «αφεντικών» και πώς να τα χειριστείτε!



## 7. ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ NETWORKING

Σε αυτή την ενότητα που αφορά την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη της “γραμματέας – manager”, αναλύεται ο τρόπος εκείνος με τον οποίο καταφέρνει να επιτυγχάνει τόσο τους προσωπικούς όσο και τους επαγγελματικούς της στόχους χρησιμοποιώντας την μέθοδο του networking.

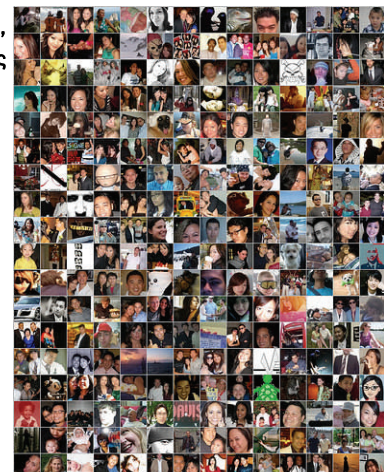
### Θεματολογία:

#### A Μέρος: Στοχοθεσία

- Γιατί βάζουμε στόχους;
- Ποια είναι η στρατηγική υλοποίησης των στόχων;
- “OK-NESS” Theory – E. BERNE
- Σωστά δομημένες προτάσεις στόχων
- Τι γίνεται εάν δεν πετύχουμε;
- Λόγοι αποτυχίας επίτευξης του στόχου
- Ποιοι είναι οι εχθροί της επιτυχίας;
- Ποιοι είναι οι σύμμαχοι της επιτυχίας;
- Ανάλυση Προτεραιοτήτων
- Τι χαρακτηριστικά πρέπει να έχουν οι στόχοι;
- Συμβουλές για την επίτευξη των στόχων
- Ο ρόλος του Networking στην υλοποίηση των στόχων
- Αξιολόγηση αποτελεσμάτων

#### B Μέρος: Networking

- Γιατί χρησιμοποιούμε το networking;
- Ποια είναι τα είδη του networking
- Στοχοθεσία & networking
- Η δημιουργικότητα στη διαδικασία του networking
- Πως κάνω το πρώτο βήμα;
- Χτίζοντας την προσωπική μάρκα (self brand)
- Πώς μπορούμε να αξιοποιήσουμε τις τεχνικές της καλής ακρόασης
- Τρόποι επικοινωνίας στο networking
- Γλώσσα σώματος
- Πως αξιοποιώ τους τρόπους επικοινωνίας στο networking;
- Πως πετυχαίνω την τέλεια προσέγγιση;
- Οδηγίες για επιτυχημένες συζητήσεις
- Πως γνωρίζω αν πέτυχε η προσέγγιση;
- Τρόποι για να ζητάτε βοήθεια χωρίς να γίνεστε πιεστικοί
- Χρήσιμες συμβουλές για ένα επιτυχημένο networking



**We are on Web!**

**www.imstudies.gr**

**INTERNATIONAL  
MANAGEMENT  
STUDIES**



**INTERNATIONAL  
MANAGEMENT  
STUDIES**

Κηφισίας 296,  
Χαλάνδρι 15232,  
Αθήνα

Τηλ.: +30 210 72 30 814  
E-mail: info@imstudies.gr



**WE DON'T MAKE EDUCATION ... WE MAKE  
EDUCATION BETTER...**

## **ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙΣ**

### **Πληροφορίες πληρωμής**

Προκαταβολή του 20% του κόστους σε τραπεζικό λογαριασμό της Alpha Bank και καταβολή του υπολοίπου σε 2 ισόποσες δόσεις μέχρι τη λήξη του σεμιναρίου

**IBAN GR 060 140 1030 10300 23 2000 38 88**

### **Δικαιούχος: International Management Studies**

Κατόπιν της κατάθεσης, παρακαλείσθε να αποστείλετε το καταθετήριο στο φαξ 210-72 58 773, αναγράφοντας πάνω του με στυλό το ονοματεπώνυμό σας και τον τίτλο του σεμιναρίου για το οποίο γίνεται η πληρωμή.

Τηλέφωνο: 210 72 30 814

Φαξ: 210 72 58 773

E-mail: info@imstudies.gr

Ωράριο λειτουργίας: 10:00 έως 20:00

Η **International Management Studies** ιδρύθηκε στην Ελλάδα από μια ομάδα επαγγελματιών ειδικευμένων στον τομέα της εκπαίδευσης στο χώρο της Διοίκησης Επιχειρήσεων, με πρωταρχικό σκοπό την παροχή υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικών προγραμμάτων Διοικητικής ανάπτυξης σε ταλαντούχους και έμπειρους επαγγελματίες.

**Τα προγράμματα συνήθως διαρκούν 2 χρόνια** και διδάσκονται με συνδυασμό ανεξάρτητης μελέτης από το σπίτι και υποστήριξη καθηγητών (tutors που διαμένουν στην Ελλάδα καθώς και των ίδιων καθηγητών του Πανεπιστημίου που έρχονται και διδάσκουν τα Σαββατοκύριακα) σε τακτικές συναντήσεις που διεξάγονται στις εγκαταστάσεις της IMS στο Κολωνάκι.

Το **executive MBA** είναι ειδικά σχεδιασμένο για επαγγελματίες που επιθυμούν να αποκτήσουν μια άρτια και ολοκληρωμένη επαγγελματική κατάρτιση, χωρίς να διακόψουν την καριέρα τους ή να εγκαταλείψουν την Ελλάδα για να σπουδάσουν στο εξωτερικό. Το πρόγραμμα αποτελείται από τα υποχρεωτικά modules, καθώς και από ένα μεγάλο αριθμό κατ'επιλογήν μαθημάτων (electives) καθώς και την πτυχιακή εργασία, και επιτρέπει στον φοιτητή να προσαρμόσει τις σπουδές του στις επαγγελματικές του φιλοδοξίες.

Το **Department of Management του Strathclyde Business School** είναι διεθνώς αναγνωρισμένο σαν ένα από τα πιο πρωτοποριακά business schools στην Ευρώπη με ένα τεράστιο αριθμό καθηγητών. Είναι ένα από τα μόνο 76 Πανεπιστήμια στον κόσμο που έχουν πιστοποιηθεί από τους τρεις διεθνείς οργανισμούς πιστοποίησης δηλαδή AMBA, EQUIS και AACSB και το μοναδικό στην Σκωτία. Στην πραγματικότητα λιγότερο από το 1% όλων των business schools στον κόσμο μπορούν να υπερηφανεύονται για την τριπλή τους πιστοποίηση συνεπώς δίκαια μπορεί να υποστηρίξει ότι προσφέρει άριστη εκπαίδευση στο μάνατζμεντ.

Το **Πανεπιστήμιο του Strathclyde** έχει επίσης πολύ καλές επιδόσεις στις βρετανικές κατατάξεις που αφορούν την έρευνα και την διδασκαλία. Βρίσκεται στην Γλασκώβη και λειτουργεί σε δέκα χώρες στον κόσμο, με κέντρα στο Αμπου Ντάμπι, Μπαχρέιν, Ντουμπάι, Ομάν, Ελβετία, Ελλάδα, Μαλαισία και Σιγκαπούρη.