



Assistente Dalla A alla Zeta™

# ASSISTANT WORKSHOP

Assistente  
di Direzione



## **Corso Assistente di Direzione**

### **Destinatari**

Assistenti di Direzione ed Executive Assistant, Segreterie di Direzione e Personal Assistant, Segretarie e Receptionist, Assistenti Commerciali, Back Office ed Hr Assistant, Office Manager, Facility Manager.

Funzioni di Staff che abbiano la necessità di rafforzare le proprie abilità e la propria autorevolezza e di sviluppare la propria professionalità.

### **Obiettivi e Vantaggi**

In un'azienda, la figura dell'Assistente di Direzione, ricopre un ruolo sempre più strategico e costituisce il biglietto da visita attraverso il quale, in pochi secondi viene diffusa l'immagine e la professionalità dell'Organizzazione verso l'esterno, e nel tempo viene mantenuta.

Il corso, attraverso il miglioramento delle capacità di comunicazione, di organizzazione e di interazione con la direzione e gli utenti esterni, si pone l'obiettivo di apportare i seguenti benefici:

- 📖 Aumento della consapevolezza della propria responsabilità per diventare il punto di riferimento informativo, organizzativo e relazionale all'interno dell'azienda;
- 📖 Pianificazione e supporto organizzativo utile per liberare tempo strategico per la Direzione per facilitare maggiore focus sulle attività prioritarie del business;
- 📖 Maggiore motivazione interiore per lavorare con entusiasmo e dedizione;
- 📖 Orientamento alla soddisfazione del cliente;
- 📖 Aumento del livello di produttività dei singoli, della capacità e della volontà di interazione con i colleghi;
- 📖 Rapido e sensibile miglioramento dell'efficienza dei collaboratori.

L'approccio, estremamente pratico, si basa sul trasferimento di reale esperienza sul campo, in modo tale da garantire e generare immediati e concreti ritorni in termini di efficacia operativa, tanto delle persone coinvolte, quanto della stessa Direzione, con un importante miglioramento dell'efficienza e della produttività aziendale nel suo complesso, con la possibilità di produrre effettivi ritorni economici.



## Corso Assistente di Direzione

### Modulo A, 1

#### **AssistenteDallaAallaZeta**

AssistenteDallaAallaZeta, Programma e Approccio, Lezioni Apprese  
Il Corso, struttura, contenuti, programma

#### **A come Assistente**

L'Assistente di Direzione

Chi è, che cosa fa, che cosa può fare

Specializzazioni e Declinazioni

Competenze Trasversali e Specifiche

Riservatezza e Deontologia Professionale

#### **C come Comunicazione**

La Comunicazione Assertiva

Perché è così importante e perché non si può non comunicare

Tipi di Comunicazione

Verbale, Paraverbale, non Verbale

Comunicazione Win-Win

Sviluppo dell'Empatia con l'Interlocutore

Sviluppo di Rapporti di Collaborazione Efficace

Al Telefono

Prendere e inoltrare vs. gestire le chiamate in ingresso

Comunicare efficacemente al telefono, Ascoltare e parlare

Fraasi corrette per iniziare, gestire e chiudere la telefonata

Comunicazione Verbale e non Verbale al telefono

Filtro efficace e saper chiamare per non essere chiamati

Gestire il Reclamo per far fronte a situazioni difficili



## Corso Assistente di Direzione

### Modulo A, 2

#### **T come Time Management**

Concetto di Time Management, di Pianificazione e Programmazione

Gestire il Tempo vs gestire noi stessi

Concetto di Priorità e Matrice Urgente/Importante

Definire le Priorità, Gestire le Urgenze

Differenza tra Risparmiare e Organizzare il Tempo

Gestire il Tempo degli Altri

Come migliorare le Procedure d'Ufficio

Delega e Collaborazione, Gestione della Delega

Come gestire il proprio tempo in relazione a quello del Capo

Tempo come Investimento per gestire e pianificare

#### **S come Segreteria**

La Segreteria

Organizzazione degli Spazi

Definizione e gestione delle Attività

Presidio della Segreteria

Ricezione e Gestione delle Telefonate

Gestione della Corrispondenza

Accoglienza degli Ospiti

Acquisti e piccole Commissioni

Agenda in concreto

Gestione di Appuntamenti, Visite e Viaggi

Gestione delle Attività

Modelli per la Gestione Quotidiana della Segreteria

#### **Best Practice e Operatività Quotidiana**

Applicazione pratica di quanto appreso

Creazione del proprio Piano di Sviluppo Personale



## Corso Assistente di Direzione

### **Modulo B, 1**

#### **B come Business Partner**

L'Assistente di Direzione come Business Partner per Aziende di Successo  
Posizionamento e Potenziale Evoluzione del Ruolo

#### **W come Business Writing**

Scrittura, cos'è e perché

Scrivere per Comunicare

Business Writing, strumenti e metodi

Scrittura in Azienda e per l'Azienda

Corrispondenza e Mail

Scrittura Informale in ambiente Business

#### **D come Dati e Informazioni**

Il concetto di Dato

Il Valore delle Informazioni

Gestire Dati e Informazioni

Cercare e Trovare

Acquisire, Mantenere, Aggiornare

Archivio

Tipi e Modalità di Gestione

Adempimenti Legali e Formali

Riservatezza, obblighi legali e professionali

Information Overload

#### **N come Netiquette e Galateo**

Netiquette e Galateo, cosa, come, perché

Galateo e Dress Code dell'Assistente di Direzione

Regole verso l'Interno e l'Esterno

Cosa si dice e cosa no, all'interno ed all'esterno dell'Azienda

Netiquette



## Corso Assistente di Direzione

### Modulo B, 2

#### **O come Organizzazione Attività**

Organizzazione delle Attività e Time Management evoluto

Gestire le Interruzioni e i Ladri di Tempo

Capo vs. Colleghi ed Esterni

Gestire il Tempo di Manager - Assistente

Anticipare i bisogni per massimizzare l'Efficacia

Passare da reciproci Ladri di Tempo a reciproco Investimento

Organizzazione delle Riunioni

Suggerimenti Salva-Tempo in ottica Life Balance

#### **L come Leadership**

Diventare Manager del Proprio Manager

Gestire efficacemente i rapporti con clienti interni ed esterni

Conquistare l'autorevolezza necessaria

Gestire richieste contrastanti

Presidiare situazioni delicate

Dire No in modo cortese ed efficace

Gestire il Reclamo

Trasformare la contestazione in collaborazione

Supportare il Manager

Coltivare la fiducia, guadagnare la stima

Saper essere l'alter ego del proprio Manager

#### **Obiettivi, Percorso e Sviluppo**

I concetti di Obiettivo e di Percorso

Identificare e Sviluppare il proprio Percorso di Crescita



## Corso Assistente di Direzione

### Informazioni Organizzative

#### Docente Irene Linguari

Executive Personal Assistant, settore Industriale e Holding Immobiliare  
20 anni di esperienza

Project Manager, settori Hr, Real Estate e Facility Management  
10 anni di esperienza

Former Hr Business Partner, Recruitment e Sviluppo

Speaker e Formatrice specializzata nella valorizzazione

del Ruolo dell'Assistente e delle sue molteplici specializzazioni

Founder di [AssistenteDallaAallaZeta.com](http://AssistenteDallaAallaZeta.com)

#### Dettagli organizzativi

Durata

2 moduli da 2 giorni di formazione

2 giorni a settimana per 2 settimane

Formazione teorica con esercitazioni pratiche e role play

1 mese di tutoring

#### Include

Attestato di Partecipazione

Materiale di Studio, Ebook e Dispense

1 mese di tutoring alle Assistenti