



Assistente Dalla A alla Zeta™

ASSISTANT WORKSHOP

Office Manager



Corso Office Manager

La Figura strategica dell'Office Manager

All'interno di strutture sempre più piatte e flessibili è necessario che il Management, la stessa Proprietà o i Soci dello Studio, possano contare su una figura dedicata, in grado di gestire tutti gli aspetti organizzativi ed operativi relativi alla propria struttura.

E' per soddisfare questa esigenza, ormai ampiamente sentita sia dalle aziende medie e piccole che dagli studi professionali, che viene inserita in azienda la figura dell'Office Manager, un ruolo dal valore consolidato e dalle crescenti potenzialità di sviluppo.

L'Office Manager è un collaboratore di fiducia, formato allo scopo con una preparazione trasversale, flessibile nell'approccio ed in grado di presidiare in autonomia tutta una serie di responsabilità, costituite tanto da progetti di lungo periodo che da attività piccole, costanti e puntuali, di cui nessuno spesso si occupa direttamente, ma che migliorano l'ambiente di lavoro e limitano, se non addirittura neutralizzano, molti possibili problemi organizzativi ed operativi.

L'Office Manager è una figura che supporta il Management in maniera costante e puntuale, alleggerendolo dagli aspetti che quotidianamente lo distraggono e consentendogli di concentrarsi sullo sviluppo di una strategia vincente per l'impresa, mentre garantisce a tutti i collaboratori le condizioni di lavoro ottimali per presidiare le proprie responsabilità dirette, raggiungendo gli obiettivi assegnati in un ambiente sereno che aumenta la produttività individuale, favorisce la collaborazione e garantisce elevati livelli di Engagement.

Scegliere di inserire e di formare efficacemente un Office Manager in grado di ottimizzare i servizi, razionalizzare i costi e prevenire situazioni improduttive o addirittura pericolose, costituisce quindi una scelta illuminata e lungimirante e rappresenta per l'impresa, un investimento dai concreti ritorni organizzativi ed economici.

Corso Office Manager

Destinatari

Office Manager, Office Assistant e Facility Manager

Assistenti di Direzione e Hr Assistant

Receptionist e Segretarie Amministrative che operano in Pmi e Studi

Professionali cui è previsto l'affido di nuove responsabilità organizzative

Funzioni di Staff che abbiano la necessità di sviluppare le proprie abilità

progettuali e organizzative a supporto della propria Azienda o del proprio

Dipartimento.

Obiettivi e Vantaggi

Uno degli aspetti più complessi quando si pensa alla figura dell'Office Manager è che si tratta di un ruolo strategico ma che da un punto di vista operativo richiede grande attenzione.

L'Office Manager, o l'aspirante tale, incontra talvolta delle difficoltà nell'approcciarsi alla sua attività sia quando è all'inizio del suo percorso professionale sia quando, seppur con esperienza, si trova ad operare in una nuova realtà aziendale, ecco perché la formazione diventa strategica.

Il corso, attraverso il **miglioramento delle capacità di comunicazione, di organizzazione e di interazione sia con il Management che con i Clienti Interni**, si pone l'obiettivo di apportare alcuni sfidanti benefici:

- 📖 Aumentare il livello di produttività dei singoli, la loro motivazione interiore a lavorare con entusiasmo e dedizione, incrementando nel contempo la capacità e la volontà di interazione con i colleghi.
- 📖 Migliorare le capacità gestionali e negoziali per migliorare le performance dei collaboratori diretti ed ottimizzare i rapporti con tutti i fornitori gestiti
- 📖 Aumentare la consapevolezza della propria responsabilità e delle proprie responsabilità, diventando il punto di riferimento informativo, organizzativo e relazionale all'interno dell'Azienda o dello Studio.



- ☞ Sviluppare un forte **Orientamento alla Soddisfazione del Cliente Interno** ed una rinnovata consapevolezza del ruolo chiave che ciascun collaboratore svolge oggi per la propria azienda, consolidando una Approccio di Servizio nei confronti dell'Organizzazione e di tutti i suoi membri.
- ☞ **Contribuire a creare un Clima di Engagement e di Collaborazione Costruttiva all'interno dell'Organizzazione**, con un netto miglioramento in termini di Entusiasmo e Fidelizzazione dei dipendenti, con nette ripercussioni di immagine in ottica **Employer Branding**
- ☞ **Sviluppare le Capacità di Pianificazione e Supporto Operativo**, liberando il tempo del Management, vera risorsa determinante dell'impresa, così che questi possano concentrarsi sulle questioni strategiche non delegabili, sulle vere emergenze, ma soprattutto consentendo loro il focus sullo sviluppo commerciale e sull'acquisizione di nuovi clienti, attività prioritarie del business
- ☞ Contribuire concretamente, e con il tempo in completa autonomia, al **miglioramento degli Standard di Servizio** a fronte di una costante **Razionalizzazione degli Investimenti e Riduzione dei Costi di Esercizio** consolidate nel tempo.

L'approccio, estremamente pratico, si basa sul trasferimento di competenze specifiche e strumenti concreti, immediatamente applicabili, così da garantire ritorni tempestivi ed altrettanto concreti in termini di efficacia operativa, tanto delle persone coinvolte, quanto del Management, oltre a ritorni di business e d'immagine per l'Azienda o lo Studio, che potrà vantare risorse operative estremamente produttive grazie all'ottimizzazioni dei servizi ed al clima sviluppato.

Questo percorso formativo ed il suo contributo all'attività d'impresa costituiscono quindi un investimento in grado di generare un ritorno economico reale e consolidato nel tempo.



Corso Office Manager

Modulo A, 1

AssistenteDallaAallaZeta

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

A come Assistente

L'Assistente come Office Manager

Chi è, che cosa fa, che cosa può fare,
Specializzazioni e Declinazioni, Evoluzione del Ruolo
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 Office Manager

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 degli altri

Tempo come Investimento per gestire e pianificare

Agenda

Gestione di Visite, Viaggi e Appuntamenti vs Gestione delle Attività

Servizio Reception-Centralino, Organizzazione e Presidio

Centralino

Organizzazione del Servizio, Telefonate in Ingresso ed in Uscita

Attese, Avvisi, Chiusure

Accoglienza e Gestione di Ospiti e Fornitori, Arte di Ricevere

Corrispondenza e Spedizioni

Lettere, raccomandate, plichi, pacchi, in ingresso ed in uscita

Posta, Corrieri, Agenzie di Recapito, servizi, abbonamenti, accordi

Servizi Generali

Introduzione al Concetto di Servizi Generali

Le Utenze, Luce, Gas, Acqua, Telefono e Connettività

Riscaldamento-Raffreddamento

Best Practice e Operatività Quotidiana

Applicazione pratica di quanto appreso

Creazione del proprio Piano di Attività



Corso Office Manager

Modulo B, 1

B come Business Partner

L'Office Manager 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 Office Manager

Modulo B, 2

O come Organizzazione Attività e Gestione Progetti

Organizzazione delle Attività

Raccolta di richieste e Segnalazioni

Pianificare le Attività

Gestire le Risorse

Collaboratori Diretti vs Fornitori Esterni

Delega vs Collaborazione, Gestire la Delega data e ricevuta

Introduzione Al Project Management

Il Concetto di Obiettivo e di Progetto

Differenza tra Progetto ed Attività ricorrente

Pianificare, Dirigere, Controllare

Tempi, Costi, Qualità

Apertura, Gestione, Chiusura di un Progetto

Il Metodo Progettuale in concreto

Saper tenere un approccio progettuale alle pratiche in gestione

L come Leadership

Diventare Manager del Proprio Ufficio

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 la propria Struttura

Coltivare la fiducia, guadagnare la stima

Promuovere il miglioramento delle Performance della Struttura

Obiettivi, Percorso e Sviluppo

I concetti di Obiettivo e di Percorso

Identificare e Sviluppare il Piano di Gestione della Struttura



Corso Office Manager

Modulo C

Telefono e Computer

Servizi Telefonici e Connettività

Centralino e Voip

Linee Telefoniche Fisse

Servizi di Connettività

Linee Mobili e Cellulari

Servizi Informatici

Introduzione ai concetti di Pc e Device, Server e Reti

Il Servizio It esterno e interno, gestione e responsabilità

Servizi di Pulizie

Contratto e Capitolato

Gestione, Verifiche, Aggiornamenti

Rifiuti e Buone Prassi

Piante e Giardini Aziendali

Contratti di Manutenzione

Gestione, Verifiche, Aggiornamenti

Adempimenti, Garanzia, Sostituzioni

Allestimento, piccoli spunti

Manutenzione e Piccole Emergenze

Il Custode, quando c'è e quando no

Elettricista e Idraulico

Muratore e Pittore

Il Piano di Gestione del Proprio Ufficio

Analisi dei Bisogni Organizzativi e delle Potenzialità della Struttura

Implementazione di un Piano di Sviluppo dei Servizi Generali

Ottimizzazione dei Processi per Migliorare le Performance

Stesura di un Programma di Verifica e Aggiornamento costante



Corso Office Manager

Modulo D

Assicurazioni

Concetti di Assicurazione e Risk Management

Il Broker

Le Assicurazioni Elementari

Polizze, Valutazioni Perizie

Scadenze e Revisioni Periodiche

Sinistri

Auto

Linee Guida di Gestione, Regole per l'Utente

Bolli e Assicurazioni

Revisione e Manutenzioni

Telepass, Parcheggi e Ztl

Sinistri e Sanzioni

Acquisto, leasing, noleggio

Vendita, riscatto, dismissione

Piano di Valutazione delle Aree di Miglioramento

Come supportare la Proprietà nel Risk Management

Introduzione del Concetto di Gestione del Parco Auto



Corso Office Manager

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

Dettagli organizzativi

Durata

2 moduli da 2 giorni + 2 moduli da 1 giornata di formazione

2 giorni a settimana per 3 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 agli Office Manager