

Plano de Aula

Secretariado Administrativo

20 Horas (aulas de 1 hora)



AULA 1

Capítulo 1 - Introdução ao Secretariado

- 1.1. O Mercado
- 1.2. A Profissão
- 1.3. A Lei
- 1.4. O Código de Ética Profissional

AULA 2

Capítulo 1 - Introdução ao Secretariado

- 1.5. Quem Pode Atuar
- 1.6. As Funções de Secretariar e Assessorar
- 1.7. Secretária Presencial
- 1.8. Secretária/Assistente Digital
- 1.9. Técnico em Secretariado
- 1.10. Conclusão

AULA 3

Capítulo 2 - Perfil Profissional

- 2.1. Perfil Profissional
- 2.2. Conhecimento
- 2.3. Habilidade
- 2.4. Atitude

AULA 4

Capítulo 2 - Perfil Profissional

- 2.5. Conhecimento, Habilidade e Atitude (CHA)
- 2.6. Desenvolvimento Profissional
- 2.7. Conclusão

AULA 5

Capítulo 3 - Relacionamento Interpessoal

- 3.1. Relacionamento com o Líder Imediato (Assessorado)
- 3.2. Relacionamento com o Cônjuge, Filhos, Familiares e Parentes do Líder Imediato
- 3.3. Relacionamento com os Liderados do Superior Hierárquico

AULA 6

Capítulo 3 - Relacionamento Interpessoal

- 3.4. Os Relacionamentos Visam e Decorrem de Atender
- 3.5. Relacionamento Interpessoal: Pessoal e Pessoalmente
- 3.6. Gestão de Conflitos
- 3.7. Negociação
- 3.8. Gestão de Mudanças
- 3.9. Conclusão

AULA 7

Capítulo 4 - Comunicação

- 4.1. O que é Comunicação?
- 4.2. Comunicação Pessoal
- 4.3. O Corpo Fala
- 4.4. Dicas para Ampliar a Comunicação

AULA 8

Capítulo 4 - Comunicação

- 4.5. Filtro Mental
- 4.6. Percepção no Secretariado
- 4.7. Escuta Ativa
- 4.8. Entender Para Assessorar
- 4.9. Conclusão

AULA 9

Capítulo 5 - Gerenciamento de Carreira

- 5.1. A Carreira
- 5.2. Promoção: Bom ou Ruim?
- 5.3. Escolher x Ser Escolhida
- 5.4. Feedback

AULA 10

Capítulo 5 - Gerenciamento de Carreira

- 5.5. Senioridade Tem Limite
- 5.6. Não Gosta, Não Seja
- 5.7. Alinhamento Estratégico da Carreira
- 5.8. Conclusão

AULA 11

Capítulo 6 - Comportamento

- 6.1. Comportamento
- 6.2. Diversidade do Comportamento
- 6.3. Papéis, Situação e Momento
- 6.4. Percepção e Sensação

AULA 12

Capítulo 6 - Comportamento

- 6.5. Comportamento Emocional
- 6.6. Autoconhecimento
- 6.7. Conclusão

AULA 13

Capítulo 7 - Lifelong Learning - Aprendizado Contínuo

- 7.1. Aprendizado Contínuo
- 7.2. Escolaridade
- 7.3. Conhecimento Técnico Complementar
- 7.4. Tecnologia
- 7.5. Negociação

AULA 14

Capítulo 7 - Lifelong Learning - Aprendizado Contínuo

- 7.6. Gestão de Emoções
- 7.7. Gestão de Conflitos
- 7.8. Gestão de Mudanças
- 7.9. Conclusão

AULA 15

Capítulo 8 - Gestão de Atendimento em Tempos Digitais

- 8.1. Canais de Comunicação no Atendimento
- 8.2. Relacionamento Virtual
- 8.3. Um Pingo é Letra no Virtual Também

AULA 16

Capítulo 8 - Gestão de Atendimento em Tempos Digitais

- 8.4. Redes Sociais e Foto de Perfil
- 8.5. Glossário
- 8.6. Conclusão

AULA 17

Capítulo 9 - Universo Virtual

- 9.1. O Que é Uma Assistente Virtual
- 9.2. Oferta e Demanda
- 9.3. Assistentes Virtuais e Seus Clientes

AULA 18

Capítulo 9 - Universo Virtual

- 9.4. Segmentos e Áreas de Atuação
- 9.5. O Seu Negócio
- 9.6. Formalidade e Informalidade
- 9.7. Marca

AULA 19

Capítulo 9 - Universo Virtual

- 9.8. O CHA Virtual
- 9.9. Conclusão

AULA 20

Capítulo 10 - Produtividade Presencial e Virtual

- 10.1. Produtividade Presencial e Virtual
- 10.2. Gestão do Tempo
- 10.3. Dicas para Aumentar a Produtividade
- 10.4. Conclusão