

Assistente di direzione: aspetti relazionali e organizzativi

L'assistente di direzione integra competenze tecniche, gestionali e relazionali per assumere, grazie alle opportunità offerte dagli strumenti tecnologici che modificano radicalmente la divisione del lavoro nelle aziende, un ruolo sempre più attivo, dinamico ed orientato al problem solving.

Il corso ha l'obiettivo di trasmettere in modo pragmatico ed esperienziale le competenze tecniche, gestionali e relazionali indispensabili a cogliere le opportunità che tale evoluzione può offrire.

Destinatari

Assistenti di Direzione, Responsabili della Segreteria

Metodologia Didattica

Il corso ha un approccio altamente pragmatico: per favorire l'apprendimento dei partecipanti si fa ricorso a metodologie quali role-play, coinvolgimento graduale, motivazione autoindotta, video-feedback e autovalutazione della prestazione, stimolando così al massimo la motivazione e adottando comportamenti efficaci per superare ostacoli e criticità.

Durata: 2 giorni

Obiettivi

- Trasmettere strumenti per l'organizzazione e la gestione del lavoro
- Approfondire i concetti di qualità del servizio e di cliente interno
- Sviluppare competenze relazionali e di comunicazione verso l'interno e l'esterno
- Riconoscere i fattori condizionanti e gli ostacoli (verbali e non verbali) del processo comunicativi
- Gestire lo stress e sviluppare un atteggiamento positivo.

Programma

- Il ruolo:
 - da esecutiva a "problem solver" a Manager
 - conoscere e potenziare la propria immagine per comunicare con efficacia
 - le doti di personalità: capacità critica e discriminativa, sensibilità, autonomia
 - stile professionale di rapporto con i clienti

- L'organizzazione del lavoro:
 - la pianificazione e la programmazione delle attività
 - la gestione del tempo
- La relazione con il manager:
 - come affrontare stili diversi di management
 - come comunicare con assertività
 - abilità verbali e non verbali per gestire le criticità
 - come ottimizzare i rapporti con i colleghi
 - gestire la collera, abbassare l'aggressività
- La gestione delle relazioni interne ed esterne all'organizzazione:
 - rappresentare l'organizzazione
 - la comunicazione interna ed esterna
 - la comunicazione: "dal cosa dire al come dirlo"
 - saper negoziare e gestire i conflitti
 - gestire la multiculturalità.