

## Percorso per Assistenti di Direzione Efficaci

### Il Ruolo dell'Assistente di Direzione



#### 2° Step

Essere agente del miglioramento e gestire relazioni complesse



#### 1° Step

Organizzare il proprio lavoro,  
costruire relazioni positive

## Assistente di Direzione, un ruolo chiave a supporto del Management

---

Il ruolo dell' assistente di Direzione sta cambiando. Le sfide che le aziende di oggi si trovano ad affrontare coinvolgono inevitabilmente coloro che svolgono un fondamentale ruolo di supporto all'attività del management.

Professionalità, flessibilità, lavoro di gruppo e miglioramento continuo sono fondamentali per svolgere con efficacia e con soddisfazione il proprio ruolo.

Obiettivo di questo percorso di specializzazione è quello di fornire fondamenti teorici, spunti di riflessione e strumenti concreti per affrontare con successo il ruolo dell'assistente di Direzione.

Il percorso prevede un ampio ricorso a strumenti di apprendimento interattivi quali: discussioni guidate, simulazioni, esercitazioni individuali e di gruppo.

### L'approccio Galgano: esperienza ed efficacia

---

Galgano ha costruito un modello di intervento nelle diverse aree presidiate dal ruolo di Assistente di Direzione utilizzato in anni di formazione e consulenza.

Il Percorso è centrato su chi svolge il ruolo di Assistente di Direzione in modo da fornire strumenti concreti per essere un supporto efficace per il Management:

- *Gestire al meglio il tempo proprio ed altrui*
- *Comunicare in modo chiaro ed incisivo*
- *Scrivere email comprensibili ed efficaci*
- *Organizzare e gestire riunioni di successo*
- *Gestire gli eventuali conflitti interni al proprio ufficio*
- *Migliorare la comunicazione interna*

Il Percorso Galgano ha la finalità di trasferire, strutturare, rafforzare le skill necessarie a svolgere in modo estremamente efficace e rigoroso il ruolo di Assistente di Direzione. I concetti, gli approcci e gli strumenti presentati in questo percorso di specializzazione sono il frutto di numerosi anni di sviluppo e di applicazione in numerose realtà aziendali di diversi settori e dimensioni.

### **I plus del corso**

---

- Docenti che sono anche consulenti, in grado di portare in aula l'esperienza diretta di numerosi progetti e di fornire suggerimenti e raccomandazioni personalizzati sulle realtà aziendali dei partecipanti
- Un approccio didattico coinvolgente e concreto, basato su casi concreti, testimonianze aziendali, role-play ed esercitazioni sugli strumenti Galgano
- Il "portarsi a casa" strumenti Galgano per realizzare i processi analizzati in aula, in modo da poterli adattare alla realtà della propria azienda e applicare operativamente
- La possibilità di conoscere numerosi casi tratti da realtà aziendali diverse, per imparare i "segreti" della metodologia

### **I benefici del corso**

---

I partecipanti avranno l'opportunità di:

- confrontarsi con persone di altre realtà aziendali e condividere esperienze e metodologie
- acquisire metodi consolidati per essere un reale supporto al Management
- sviluppare e aumentare le competenze necessarie al ruolo di Assistente di Direzione

### **Gli obiettivi**

---

Il percorso di specializzazione sarà finalizzato a:

- creare consapevolezza del ruolo che una Assistente di Direzione deve giocare all'interno dell'organizzazione
- allenare le abilità comunicative che consentano di interfacciarsi al meglio con le altre funzioni aziendali
- acquisire maggiore autonomia nell'organizzazione del lavoro proprio e dell'ufficio, nella pianificazione e programmazione delle attività

## Chi non può mancare

Assistenti di alta direzione, Assistenti di Direzione e Responsabili di Segreteria

## Il percorso

Gli step sono:

Step	Modulo	Data
1° Step	Organizzare il proprio lavoro, costruire relazioni positive	Roma, 12-13 marzo 2019
2° Step	Essere agente del miglioramento e gestire relazioni complesse	Roma, 1-2 aprile 2019

## Le metodologie didattiche: la formula del workshop

Sono previste metodologie didattiche attive che alternano momenti di comunicazione a momenti di esercitazione/workshop applicativi, di testimonianze.

I partecipanti apprenderanno concetti e nuove metodologie attraverso casi, esercitazioni, test di apprendimento, simulazioni e role play. Le esposizioni sono supportate da slide che favoriscono l'apprendimento.

## Quota di iscrizione

La quota di iscrizione al Percorso **Il Ruolo dell'Assistente di Direzione** è di Euro 2.300,00 (+ IVA).

È prevista anche la possibilità di partecipare ai singoli moduli. In questo caso la quota di partecipazione è di Euro 1.300,00 (+ IVA) per ciascuno dei moduli di due giornate. La quota comprende la partecipazione a tutte le 4 giornate, il materiale didattico e documentale e le colazioni di lavoro.

L'iscrizione al percorso non è nominativa: una volta versata la quota d'iscrizione, il partecipante può essere sostituito in uno o più moduli da un altro dipendente della stessa azienda.

Sono previste **quote scontate** per le aziende che iscrivano più di un partecipante.

### **Assistenza Galgano nell'accesso ai finanziamenti**

---

La Galgano & Associati Consulting dispone di una struttura dedicata alla ricerca di opportunità di finanziamento dei progetti sviluppati all'interno delle aziende in cui opera.

Per questo motivo è disponibile a fornire tutto il supporto necessario per l'ottenimento di fondi per il finanziamento del percorso.

### **Test di apprendimento e Rilascio attestati**

---

Al termine di ogni modulo formativo verrà svolto un test di apprendimento e verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

### **Il Gruppo Galgano leader nella consulenza di direzione**

---

Da 50 anni il Gruppo è attivamente impegnato nella Consulenza di Direzione, al servizio di aziende private e pubbliche. Una presenza significativa e continuativa di attività di consulenza all'estero, presso importanti aziende multinazionali in Europa, Stati Uniti e Sud America, attesta il riconoscimento internazionale al **know-how** e alla capacità dei nostri consulenti. La nostra missione è quella di far crescere il management e le persone trasferendo conoscenze e fornendo loro assistenza e coaching con l'applicazione di approcci innovativi ed efficaci per aumentare la competitività aziendale. La nostra leadership si basa sulla capacità di produrre risultati. Il nostro know-how è consolidato e costantemente aggiornato attraverso l'attenzione continua all'innovazione tramite una fitta rete di interscambi con società ed enti in Europa, Stati Uniti e Giappone. Il nostro approccio si basa sullo studio approfondito della "realtà cliente" per identificare soluzioni personalizzate alla cultura, agli uomini, all'organizzazione.

Alcuni nostri Clienti



## Presentazione

Il ruolo della segretaria sta cambiando. Le sfide che le aziende di oggi si trovano ad affrontare coinvolgono inevitabilmente coloro che svolgono un fondamentale ruolo di supporto all'attività del management.

Professionalità, flessibilità, lavoro di gruppo e miglioramento continuo sono fondamentali per svolgere con efficacia e con soddisfazione il proprio ruolo.

Obiettivo di questo seminario è quello di fornire fondamenti teorici, spunti di riflessione e strumenti concreti per affrontare con successo il ruolo della segretaria di Direzione.

Il seminario prevede un ampio ricorso a strumenti di apprendimento interattivi quali: discussioni guidate, simulazioni, esercitazioni individuali e di gruppo.

## Programma

### **L'evoluzione di ruolo della segretaria di Direzione**

- Finalità ed obiettivi del proprio ruolo
- Il concetto di Cliente Interno
- Il controllo della qualità delle prestazioni fornite
- Flessibilità e cambiamento
- L'automotivazione

### **Processo decisionale e Problem solving**

- Individuare i margini di autonomia
- Tecniche di problem solving
- Prevenzione e apprendimento degli errori: il metodo PDCA

### **Organizzazione dell'attività**

- Lavorare per processi
- Organizzare l'attività di routine
- La gestione delle urgenze
- Strumenti a supporto del miglioramento

### **La gestione del tempo**

- La chiarezza sugli obiettivi
- Lavorare per priorità
- Tecniche per una corretta gestione del tempo
- La gestione del telefono
- La gestione degli spazi
- L'archiviazione: criticità e principi
- L'"ufficio parlante"

### **La comunicazione**

- Le basi per una buona comunicazione
- Obiettivi di comunicazione
- Trasmettere con efficacia le informazioni
- Il controllo della comprensione
- L'importanza dell'ascolto

### **Lavorare con gli altri**

- Il rapporto con il capo

- La gestione dei rapporti con il cliente
- Stati dell'io e gestione delle relazioni interpersonali
- Lavoro di gruppo e rapporto con le colleghe

Il Step

**Essere agente del miglioramento e gestire relazioni complesse**  
**Roma, 1-2 aprile 2019**

---

### **P r e s e n t a z i o n e**

Per un'Assistente di Direzione, già nel ruolo da qualche anno, crescere professionalmente significa riuscire a farsi riconoscere come vero e proprio alter-ego del management.

Perché questo sia possibile, occorre rinforzare le proprie capacità organizzative e manageriali, ed acquisire sicurezza nella gestione di relazioni, anche complesse, ad alto livello.

Acquisire maggiore autonomia nell'organizzazione del lavoro proprio e dell'ufficio, nella pianificazione e programmazione delle attività, nell'organizzare, convocare e gestire riunioni, nella gestione di conflitti e negoziazioni: tutte queste sono capacità specifiche da associare alla "gestione manageriale del proprio manager".

Obiettivo di questo corso è rinforzare le competenze di segretarie *executive* in ottica di sviluppo manageriale, attraverso riflessioni sul ruolo, sperimentazione di tecniche e strumenti, osservazioni reciproche tra partecipanti.

Il seminario prevede un ampio ricorso a strumenti di apprendimento interattivi quali: discussioni guidate, simulazioni, esercitazioni individuali e di gruppo.

### **P r o g r a m m a**

#### **Il ruolo dell'assistente di Direzione**

- Da segretaria a manager
- La consapevolezza del proprio ruolo e la fiducia in sé
- L'autonomia nelle decisioni e nel controllo
- La responsabilità

#### **La gestione "manageriale" delle relazioni**

- Comportamento e relazione: la finestra di Johary
- Dare e ricevere feedback
- Gestire consapevolmente i codici non verbali di comunicazione
- Costruire relazioni efficaci con il management e con i colleghi

#### **Lo sviluppo della leadership**

- Consapevolezza di sé e assertività
- Sviluppare la capacità di ascolto empatico: la base della leadership
- Accrescere l'autorevolezza nelle relazioni con gli altri manager, con i colleghi e con gli esterni
- Sviluppare la capacità di leadership e di influenzamento del proprio capo

#### **Gestire il rapporto con le emozioni**

- Saper riconoscere le emozioni proprie ed altrui
- Gestire efficacemente le emozioni: non ignorarle, non lasciarsi travolgere
- Costruire intelligenza emotiva

#### **Gestire i conflitti**



## **GALGANO** *formazione*

- Relazioni critiche e conflitto
- Saper riconoscere le origini del conflitto
- Strategie e tecniche di gestione dei conflitti sul lavoro
- Saper negoziare con efficacia

### **Il Miglioramento continuo**

- Saper vedere i problemi e cogliere le opportunità
- Essere consapevoli delle proprie possibilità e definire correttamente gli obiettivi
- Lavorare in ottica “lean”: la caccia agli sprechi nella segreteria
- Applicare i principi del miglioramento rapido nel proprio ufficio: analisi di un caso

### **Organizzazione dell'attività e gestione del tempo**

- Lavorare per processi
- Pianificare e programmare le attività del proprio capo
- Sviluppare la capacità di delega

### **Lo strumento riunione**

- Fattori da presidiare nell'organizzazione e nella gestione
- Preparare una presentazione

### **La comunicazione scritta**

- Principi e regole del business writing
- Tipologie di comunicazione scritta: lettere, e-mail, brief, verbali, ...
- Farsi leggere, farsi capire

**GALGANO**  
*formazione*

Via della Moscova, 10

20121 Milano

tel. 02.39.605.222

[infoqf@galganogroup.it](mailto:infoqf@galganogroup.it) – [www.galganogroup.com](http://www.galganogroup.com)