

Anna Szewczyk

ABC asystentki

Wprowadzenie do zawodu



ODDK Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.

Gdańsk 2013

Spis treści

Wstęp	9
1. Specyfika zawodu	11
2. Urządzenia biurowe – bez nich życie było trudniejsze.....	17
Faks	17
Kopiarka.....	19
Skaner	19
Drukarka kombajn	20
Komputer	20
Drukarka	21
Niszczonek	22
Bindownica	22
Laminator.....	22
3. Korespondencja biurowa.....	25
Listy polecone	25
Listy zwykłe	26
Przesyłki kurierskie	26
Przesyłka konduktorska	26
Faks	27
Rejestrowanie przesyłek	27
Pocztowa książka nadawcza	28
Druk ZPO	28
Pełnomocnictwo pocztowe	29
Odbiór przesyłki poleconej lub kurierskiej	29
Korespondencja wpływająca.....	30
Pocztowa książka nadawcza	31
Książka korespondencji (dziennik korespondencyjny)	31
Znaczkę pocztowe lub opłata skredytowana.	32
Korespondencja e-mailowa	32
Korespondencja faksowa	33

Formy archiwizacji korespondencji przychodzącej i wychodzącej	33
Dowód nadania	35
4. Codzienna praca biurowa	37
Codzienne obowiązki	37
Odbieranie i łączenie rozmów telefonicznych	37
Obsługa szefa	38
Podejmowanie gości szefa	39
Prowadzenie terminarza spotkań	41
Przygotowanie pism	41
Obsługa spotkań, szkoleń, posiedzeń zarządu, rad nadzorczych	41
Sporządzanie uchwał	42
Dokumenty do podpisu	43
Organizacja podróży służbowych	43
Rezerwacja hoteli	44
Rezerwowanie restauracji	45
Zaproszenia	45
Przygotowywanie materiałów do prezentacji	45
Tłumaczenia dla szefa i współpracowników	46
Pilnowanie dotrzymywania terminów przez szefa i współpracowników	46
Sporządzanie i uaktualnianie list (tabel)	47
Firmy cateringowe	47
Rozliczanie delegacji służbowych, dekretacja, opisywanie faktur, wypełnianie i rozliczanie druków rozliczenia zaliczki	48
Faktury	48
Raporty kasowe	48
Opieka nad kuchnią	49
Sprawy na mieście	49
Zbieranie danych i sporządzanie zestawień dla szefa	50
Zamawianie taksówek	50
Prenumeraty	50
Biblioteczka	51
Zużyte tonery i baterie	51
5. Zakupy	53
Zamawianie i zakupy wizytówek, papieru firmowego, pieczętek	53
Protokoły przekazywania oraz zniszczeń pieczętek	53
Zakupy spożywcze	54
Zakupy doraźne	54
Rozsyłanie upominków za granicę	55
Artykuły biurowe	55
Zakupy „zgoła dziwne”	56

Wyposażanie apteczki	56
Zakupy kwiatów	56
Zakupy okazjonalne, świąteczne	56
6. Współpraca z firmami zewnętrznymi	59
Linie lotnicze	59
Firmy cateringowe	59
Współpraca z hurtowniami, drukarniami, kwiaciarniami	60
Firma dbająca o czystość w biurze	60
Pan z ochrony	60
W zgodzie z sąsiadami	61
Na pocztę	61
Współpraca z biurami tłumaczeń	61
Punkt ksero i bindowanie	62
Firmy handlowo-usługowe	62
Pan „złota rączka”	63
Drobne gesty	63
7. Archiwizacja i praca papierkowa	65
Układanie i przechowywanie dokumentów	65
Poufność	68
Archiwizacja w plikach	68
Wirtualne archiwum	68
8. Komputer	71
Edytory tekstu	71
Excel	72
Power Point	72
Tworzenie schematów	72
Internet	72
Poczta elektroniczna	73
Archiwizacja	73
9. Organizacja imprez	75
Organizacja spotkań świątecznych lub wigilijnych	75
Imprezy firmowe	76
Zawody sportowe	77
Bankiety i przyjęcia	78
Konferencje krajowe i międzynarodowe	78
Organizacja szkoleń i warsztatów	81
10. Kwestie organizacyjne	83
Zastępstwa	83
Procedury podczas nieobecności szefa	83

Podwładni asystentki	84
Delegacje służbowe	84
Radzenie sobie ze stresem.	85
11. Uwagi końcowe	87
Kontakty z zagranicą	87
Miły drobiazg.	87
Opieka nad szefem	87
Przyjemne niespodzianki	88
Spokój	89
Wiedza to potęga	89
Szukanie rozwiązań.	89
Wygląd zewnętrzny.	90
Renoma	91
Drobiazgi z życia codziennego	91
„Po gospodarsku”.	92
Kontakty ze współpracownikami	92
Tajemnice służbowe	93
Asertywność	93
Emocje	94
Nie pytamy szefa o to, o co nie musimy	94
Prezentacje – Power Point	94
Podsuwaj ciekawe propozycje.	95
Różne firmy	95
Zachowuj się poprawnie i kulturalnie	97
Pomysły na ciuchy	97