



Secretariado 3.0

Este material é de propriedade de Bichiatto & Barros Serviços LTDA-ME, CNPJ 24.445.753/0001-79, com nome fantasia Grupo Oportunidade®, registrada no INPI (www.inpi.gov.br) sob nº 911246843 e 911246908. Nenhuma parte desta publicação, incluindo projeto gráfico e ilustrações, poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, seja ele eletrônico, fotográfico, mecânico, fotocópia ou outros. Todos os logotipos e telas empregados, os sites acessados na Internet e impressos nesta apostila são produtos exclusivos e de total propriedade de seus criadores, utilizados apenas como exemplos, visando ilustrar o conteúdo do curso.

Secretariado 3.0

Sumário

Aula 01 - Introdução ao secretariado	8
Introdução	9
O início das atividades da secretária	9
Regulamentação da profissão	10
O que faz uma secretária?	10
A importância das atividades da secretária	11
Aula 02 - Onde exercer a profissão?	12
O mercado de trabalho	13
A secretária nas empresas do comércio	13
A secretária nas indústrias	14
A secretária na prestação de serviços	14
A secretária de um profissional liberal	14
A secretária remota – na internet	15
Exercícios	16
Aula 03 - Comunicação	17
O poder da comunicação	18
Língua Portuguesa	19
Ortografia	19
Crase	20
O uso dos porquês	20
Cessão, Sessão ou Seção	22
Mas e Mais	23
Mal e Mau	23
A importância de aprender outro idioma	24
Aula 04 - Agenda	25
Agenda	26
Agenda da secretária	26
Agenda do executivo	26
Google agenda	27
Exercícios	29
Aula 05 - Administrar o tempo	32
Vinculando as agendas	33
Administrar o tempo	35
Scrum	35
Kanban	36
Pomodoro	37
Método GTD	37

Aula 06 - O Perfil da Secretária	40
Introdução	41
Perfil Ideal da Secretária	41
Tipos de Atividades	41
Habilidades	42
Proatividade	42
Tipos de Empresas	43
A Secretária nas Microempresas	44
A Secretária nas Pequenas Empresas	44
A Secretária nas Médias e Grandes Empresas	45
Como Atender Bem o Cliente	45
Conciliando Conflitos	46
Exercícios	47
Aula 07 - Correspondências Comerciais	48
Correspondências Comerciais	49
Características das correspondências comerciais	49
Cartas Comerciais	50
Tipos de Cartas Comerciais	50
Siglas e Abreviaturas	51
Expressões Que Devem Ser Evitadas	53
Envelope	54
Aula 08 - Aviso e Recibo	55
Aviso	56
Recibo	56
Exercícios	57
Aula 09 - Procuração, Circular e Edital	59
Purcuração	60
Circular	60
Edital	61
Aula 10 - Organização de Documentos e Carta Comercial	62
Organizar de documentos	63
Organizar documentos físicos	63
Organizar documentos digitais	63
Carta Comercial	64
Vamos Praticar!	65
Exercícios	67
Aula 11 - E-mail - Parte 1	69
E-mail	70

História do e-mail	70
Endereço de e-mail	70
Cuidados	71
Aula 12 - E-mail - Parte 2	72
Tópicos Importantes de um E-mail	73
Para, Cc e Cco	73
Assinatura do E-mail	73
Inserindo Assinatura e Enviando um E-mail	74
E-mail corporativo	75
Exercícios	76
Aula 13 - Organização de Eventos	78
Organização de Eventos	79
Tipos de Evento	79
Checklist	81
Ferramentas para facilitar a organização	81
Aula 14 - Ferramentas de Organização	82
Google Keep	83
Trello	83
Todoist	83
Evernote	83
Exercícios	84
Aula 15 - Ofício, Memorando e Requerimento	86
Ofício	87
Memorando	87
Requerimento	87
Aula 16 - Reunião e Ata	88
Reunião	89
Ata	89
Redigir uma Ata	89
Exercícios	92
Aula 17 - Marketing	93
Marketing	94
Marketing Pessoal	94
Marketing Digital	94
Redes Sociais	95
Aula 18 - Reconhecimento e Aprendizagem	97
Reconhecimento do negócio	98
Inteligência Competitiva	99

Método SMART.....	99
Aprendizagem organizacional.....	100
Como aprender rápido.....	100
Exercícios.....	101
Aula 19 - Inteligência Emocional.....	102
Inteligência Emocional.....	103
Os Cinco Pilares.....	103
Benefícios da Inteligência Emocional.....	104
Aula 20 - Carta de Cobrança.....	105
Carta de Cobrança.....	106
Régua de Cobrança.....	106
Más Práticas de cobrança.....	107
Montar uma carta de cobrança.....	107
Exercícios.....	108
Aula 21 - Metacompetência.....	109
Metacompetência.....	110
Como ser Metacompetente.....	110
Aonde utilizar a metacompetência?.....	110
Termos importantes.....	111
Metodologia 5S.....	111
Aula 22 - Ética.....	113
Ética X Moral.....	114
Ética Profissional.....	114
Código de Ética do Secretariado.....	114
Ética nas Redes Sociais.....	115
Ética É um Diferencial.....	115
Exercícios.....	116
Aula 23 - Tomada de Decisões.....	117
Filtrar as informações.....	118
Níveis e Tipos das Decisões.....	118
5 Etapas para a tomada de decisões.....	118
PDCA.....	120
Mapa mental.....	120
5W2H.....	120
Aula 24 - Relatório.....	121
Relatório.....	122
Tipos de Relatórios.....	122
Como Escrever um Relatório.....	122

Escrevendo um Relatório.....	123
Exercícios.....	125
Aula 25 - Declaração.....	126
Declaração.....	127
Tipos de Declaração.....	127
Apresentação da Declaração.....	127
Estrutura da Declaração.....	127
Aula 26 - Cloud Computing - Parte 1.....	129
Cloud Computing.....	130
Empresas que Usam Cloud Computing.....	130
Aplicações da Cloud Computing.....	130
Benefícios da Cloud Computing.....	131
Tipos de Alocação.....	131
Tipos de Serviços.....	132
Provedor de Serviços.....	132
Exercícios.....	133
Aula 27 - Cloud Computing - Parte 2.....	134
Serviços de Armazenamento.....	135
DropBox.....	135
OneDrive.....	135
Google Drive.....	135
Aula 28 - Mindset, Resiliência e Coaching.....	136
Mindset.....	137
Tipos de Mindset.....	137
Mudar o Mindset.....	137
Resiliência.....	138
Coaching.....	138
Exercícios.....	139
Aula 29 - Currículo e Cartão de Visitas.....	140
Currículo.....	141
Escrever um currículo.....	141
Cartão de Visitas.....	142
Características.....	142
Erros que devem ser evitados.....	143
Aula 30 - Etiqueta.....	144
Vaga de Emprego.....	145
Etiqueta.....	145
Etiqueta Profissional.....	145

Secretariado 3.0

Vantagens de uma Boa Etiqueta	145
Dicas de Etiqueta	146
Exercícios	147
Aula 31 - Carta de Apresentação	148
Carta de Apresentação	149
Tipos de Cartas de Apresentação	149
Elaborar uma Carta de Apresentação	149
Como se apresentar no dia da entrevista	150
LinkedIn	150
Aula 32 - Primeiro Dia de Trabalho	151
3 Pilares da Empresa	152
Importância dos 3 Pilares da Empresa	152
Primeiro Dia de Trabalho	152
Exercícios	155