

Co sekretariat mówi o urzędzie?

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: niedziela, 22, maj 2016 21:36

Rafał Rudka

Odsłony: 3981

Sekretariat wpływa na pierwsze wrażenie, jakie klient wynosi ze spotkania z urzędem. Dlatego ważna jest prawidłowa organizacja tego miejsca oraz zatrudnienie właściwych osób.

Nowoczesny sekretariat spełnia jednocześnie trzy podstawowe funkcje:

1. organizacyjną - wykonuje wszystkie działania prowadzące do sprawnego funkcjonowania urzędu,
2. komunikacyjną - wspiera podtrzymywanie relacji oraz obieg informacji,
3. wizerunkową - zadaniem sekretariatu jest kształtowanie obrazu urzędu w jej otoczeniu.

O ile dwie pierwsze funkcje są oczywiste i realizowane w sposób celowy, o tyle funkcja wizerunkowa jest często pomijana. Należy jednak pamiętać, że sekretariat jest wizytówką urzędu, a od postawy oraz zachowania jego pracowników zależy postrzeganie urzędu przez klientów i odwiedzających. Funkcja wizerunkowa jest ważna i powinna być realizowana w sposób przemyślany.

Aby podtrzymać wizerunek urzędu jako profesjonalnego pracownicy sekretariatu powinni dbać o:

- profesjonalne kontakty z interesantami,
- elegancki wygląd,
- wysoki poziom kultury osobistej i umiejętności komunikacyjnych,
- wysoki poziom wiedzy o urzędzie i środowisku samorządowym,
- sprawność działania,
- wygląd sekretariatu.

Źródło: Akademia PARP