



Etykieta w sekretariacie szkoły



ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

WSTĘP

1. Wygląd sekretariatu wizytówką szkoły.....5
2. Wizerunek sekretarza wizytówką sekretariatu.....7
3. Precedencja w szkole.....12
4. Oficjalna rozmowa telefoniczna.....17
5. Rozmowa z trudnym rodzicem.....22
6. Postępowanie w sytuacji kryzysowej.....24

ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

WSTĘP

Sekretariat to serce szkoły i jej wizytówka. To tutaj przychodzą interesanci, uczniowie, przyszli uczniowie i ich rodzice oraz przedstawiciele różnych instytucji i organów nadzoru. Dlatego wygląd sekretariatu i wizerunek sekretarza są tak bardzo ważne.

Porządek na biurku i w dokumentacji oraz schludny wygląd sekretarza to podstawy stworzenia wizerunku szkoły, zachęcającego do niej kandydatów, uczniów i ich rodziców. Prostota, jakość, staranność – te trzy cechy powinny charakteryzować strój, fryzurę i makijaż sekretarza.

Precedencja to termin wywodzący się od łacińskiego *praecedentia*, oznaczającego pierwsze miejsce, pierwszeństwo, prym. Jest podstawowym elementem etykiety oraz protokołu dyplomatycznego. W życiu publicznym porządkuje ona hierarchię ważności funkcji i stanowisk. Pozwala również ustalić prawidłową kolejność powitania i prezentacji zaproszonych gości. Reguluje także wzajemne stosunki, określając np. kolejność zabierania głosu, zajmowania miejsca podczas oficjalnych uroczystości, obrad, posiłków. W szkole funkcjonuje określona hierarchia i sekretarz powinien ją znać.

Dobry i wykwalifikowany sekretarz potrafi również radzić sobie w trudnych i stresujących sytuacjach, takich jak wizyta awanturującego się lub agresywnego rodzica, który przychodzi do sekretariatu i natychmiast chce rozmawiać z dyrektorem.