

Sobre a autora .....	VII
Agradecimentos .....	IX
Prefácio .....	X

## 1. Perfil Profissional

O secretariado como profissão .....	1
Tarefas .....	3
Competências.....	5
Deontologia.....	11

## 2. Circuito da Documentação

Receção, triagem, registo e distribuição da correspondência entrada.....	17
Preparação da resposta.....	21
Correio eletrónico .....	26
Registo e expedição da correspondência saída .....	27

## 3. Arquivo

Conservação da informação.....	36
Posicionamento e ordenação da informação.....	38
Conceção de um sistema de arquivo.....	43
Arquivo informático .....	46
Arquivo inativo .....	53
Classificação de obras e publicações.....	55
Divulgação da informação .....	58
Gestão documental.....	59

## 4. Atendimento

Processo da comunicação .....	62
Atendimento telefónico: gestão das chamadas recebidas.....	65
Atendimento telefónico: gestão das chamadas a efetuar.....	72
As novas tecnologias .....	78
Atendimento presencial .....	80

## 5. Gestão de Reclamações

Negociação.....	85
Gestão de reclamações.....	93

## 6. Organização de Reuniões

Marcações e convocatórias .....	99
Outros preparativos.....	105
A reunião .....	111

## 7. Organização de Viagens

Preparativos .....	113
Reservas de passagens aéreas .....	121
Reservas de alojamento.....	128
Reservas de carros sem condutor.....	134

Outras reservas e serviços .....	137
Pacotes e programas turísticos .....	138
<b>8. Transações Comerciais</b>	
Etapas do processo de compra e venda .....	141
Condições de entrega e pagamento .....	145
Meios de pagamento .....	148
Anexos .....	161
<b>9. Office Management</b>	
Economato .....	183
Equipamentos .....	184
Mobiliário e decoração .....	186
Gráficas .....	191
Outros produtos e serviços .....	193
Apoio a processos de recrutamento .....	196
<b>10. Organização de Eventos</b>	
Feiras profissionais .....	201
Seminários, conferências, palestras e <i>workshops</i> .....	206
Cocktails e recepções .....	224
O Natal na organização .....	231
<b>11. Planeamento e Gestão de Prioridades</b>	
Perdas de tempo .....	235
Planificação do trabalho .....	240
Gestão de stress .....	242
<b>Bibliografia</b> .....	245