



Assistente Administrativo

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

• NECESSIDADES DO MERCADO DE TRABALHO	7
• O BOM COMPORTAMENTO	8
• UMA BOA APARÊNCIA	9
• ATENDIMENTO	9
• A VOZ	11
• COMO ADMINISTRAR O SEU TEMPO	11
• A INFORMÁTICA NO AMBIENTE PROFISSIONAL	12

CAPÍTULO 2

• CONHECENDO O COMPUTADOR	14
• INICIANDO O WINDOWS XP	16
• A ÁREA DE TRABALHO DO WINDOWS XP	18
• A BARRA DE TAREFAS E O MENU INICIAR	18
• AS JANELAS	20
• OS ACESSÓRIOS	22
• O WINDOWS EXPLORER	25
• CRIANDO PASTAS	28
• COPIANDO ARQUIVOS	29
• RENOMEANDO ARQUIVOS	29
• APAGANDO ARQUIVOS	30
• LIXEIRA	30

CAPÍTULO 3

• A COMUNICAÇÃO	32
• O QUE É A INTERNET	32
• O INTERNET EXPLORER	33
• CONECTANDO-SE A INTERNET	37
• APRENDENDO A NAVEGAR PELA WEB	38
• COMO IMPRIMIR UMA PÁGINA	40
• MECANISMOS DE BUSCA NA WEB	41
• ABRINDO UMA CONTA DE E-MAIL NA INTERNET	46

CAPÍTULO 4

• INICIANDO O OUTLOOK EXPRESS	49
• CRIANDO UMA CONTA NO OUTLOOK	51
• RECEBENDO E-MAIL	54
• ENVIANDO E-MAIL	54
• ANEXANDO ARQUIVOS	55
• CATÁLOGO DE ENDEREÇOS	56
• ADICIONANDO ASSINATURAS	58

CAPÍTULO 5

• INICIANDO O WORD XP	60
• INICIANDO A DIGITAÇÃO	60
• SALVANDO DOCUMENTOS	63
• ABRIR ARQUIVOS SALVOS	63
• FORMATAR TEXTO	64
• MARCADORES E NUMERADORES	64
• CRIANDO COLUNAS	65
• CRIANDO TABELAS	65
• CABEÇALHOS E RODAPÉS	66
• IMPRESSÃO DE PÁGINAS	67

CAPÍTULO 6

• INICIANDO O POWERPOINT XP	70
• ASSISTENTE DE AUTOCONTEÚDO	70
• DESIGN DO SLIDE	71
• ESCOLHER UM AUTOLAYOUT	72
• INSERIR SLIDES	72
• EXCLUIR SLIDES	72
• INCLUIR GRÁFICOS	73
• INSERIR CLIP-ART	74
• REDIMENSIONAR E MOVER OBJETOS	75
• TRANSIÇÃO DE SLIDES	76
• TRABALHANDO COM EFEITOS	77
• VISUALIZAR UM SHOW DE SLIDES	78

CAPÍTULO 7

• INICIANDO O EXCEL XP	80
• FÓRMULAS	80
• FÓRMULA DE SOMA	81
• FÓRMULA DE SUBTRAÇÃO	82
• FÓRMULA DE DIVISÃO	83
• FÓRMULA DE MULTIPLICAÇÃO	84
• PORCENTAGEM	85
• MÉDIA	87
• INSERINDO GRÁFICOS	88

CAPÍTULO 8

• DEFINIÇÃO DE BANCO DE DADOS	95
• INICIANDO O ACCESS XP	95
• CRIANDO UM BANCO DE DADOS EM BRANCO	96
• CRIANDO TABELAS	97
• CRIANDO FORMULÁRIOS	98
• CRIANDO CONSULTA	103
• CRIANDO RELATÓRIOS	106

1.1 - NECESSIDADES DO MERCADO DE TRABALHO

Com a tecnologia se desenvolvendo a cada instante, os escritórios ganharam diferentes aparelhos, informatizaram-se e foi crucial a adaptação dos funcionários para tais mudanças.

Com tantas transformações acontecendo diariamente, a exigência por profissionais qualificados tem sido muito grande. Há duas características básicas que são essenciais atualmente:

1. Dinamismo: é algo que não deve faltar em um funcionário moderno, que deve saber como agir na hora certa e sem perder tempo, tomando as decisões necessárias referentes às suas atividades.

2. Atualização: é uma das principais exigências do mercado de trabalho. Um bom funcionário deve ter conhecimento das novidades tecnológicas que poderão auxiliá-lo na execução de suas atividades e estar constantemente se aperfeiçoando através de cursos e especializações, visando um maior aprimoramento profissional.

Funções de um escritório:

a. Assessorar os coordenadores, ou seja, um auxiliar possui a função de prestar assistência aos diretores, executivos e chefes de departamento.

b. Transmitir e selecionar as informações, relativas às suas funções, ao seu chefe, de forma simples.

c. Executar tarefas diárias tendo o conhecimento exato do que se deve fazer.

E assim também há desafios que devem ser enfrentados no atual cenário da tecnologia da informação, como o alcance de metas e objetivos organizacionais específicos, em responder de forma rápida e positiva a qualquer necessidade de mudança nos negócios, possuir capacidade para se adaptar a essas mudanças, combinando habilidades de liderança e comunicação com conhecimentos técnicos e de negócios, e a capacidade de exercer um papel decisivo em todas as questões de gestão da informação e de aprimoramento dos processos organizacionais.

O uso adequado dessas ferramentas trará melhorias ao profissional, tornando a qualidade do serviço “mais confiável”, atingindo maior disponibilidade para atender outras tarefas, aumentando a eficácia, a segurança, precisão e velocidade das informações.

1.2 - O BOM COMPORTAMENTO

O comportamento é um fator importante em um ambiente de trabalho. Existem algumas regrinhas que podem colaborar quando se trata das características de um bom profissional, são elas:

- Pontualidade;
- Simpatia;
- Liderança;
- Agilidade;
- Responsabilidade;
- Segurança;
- Equilíbrio Emocional;
- Humildade;
- Discrição;
- Organização;
- Bom senso;
- Humildade.



O seu papel dentro da empresa é de extrema importância e é por isso que está ali, no entanto, é preciso ter um ótimo relacionamento com todas as pessoas que compõem uma empresa, sejam eles quem for. Saber se comportar dará uma boa impressão sobre a sua pessoa, por isso, procure compreender as pessoas que lhe rodeiam, sabendo ouvi-las; seja simpático e além de tudo, lembre-se que dentro da empresa se deve ser extremamente profissional, deixando sempre os problemas pessoais para fora, deixando-os para resolver em casa.

Evite certos comportamentos que podem lhe tachar como um péssimo profissional, como os descritos a seguir:

- Roer unhas;
- Comer no local do atendimento;
- Fumar em horários e locais desapropriados;
- Manter um ar de superioridade;
- Ser agressivo;
- Fazer de conta que não viu alguém que precisa ser atendido;
- Utilizar o local de trabalho para fofocar;
- Utilizar demasiadamente o telefone para conversas pessoais;
- Ficar se arrumando no local de atendimento.

Procure sempre fazer o melhor.

1.3 - UMA BOA APARÊNCIA

Manter uma boa aparência no local de trabalho é essencial, já que muitas vezes o seu modo de vestir pode causar uma boa ou má impressão e lembre-se também que pequenos detalhes podem fazer a diferença.

Ao se vestir utilize certas regrinhas essenciais:

- Nunca utilize mini-saias ou jeans, mas procure usar sempre roupas sociais;
- Ande sempre maquiada, mas cuidado para que não haja exageros;
- Roupas de tons mais escuros são sempre as mais apropriadas;
- Procure manter os cabelos sempre bem arrumados;
- Não utilize decotes ou transparências;
- Não utilize tênis, procure sempre utilizar sapatos com os quais se sinta mais confortável;
- Cuide sempre das unhas;
- O terno, a camisa e a gravata devem estar sempre combinando;
- Não utiliza gravatas com desenhos exagerados.

Seja sempre conveniente, procurando causar uma boa impressão quando tiver contato com alguém, pois essa pode ser a sua única chance.

1.4 - ATENDIMENTO

Respeito é a chave principal para se ter um bom atendimento. Um bom relacionamento diz muito sobre a sua pessoa.

O telefone é uma ferramenta básica de atendimento, no entanto, é sempre necessário possuir alguns cuidados ao utilizá-lo, pois este pode ser um dos seus primeiros contatos com o cliente. Existem algumas regrinhas básicas para que o seu atendimento seja o melhor possível:

- Seja rápido ao atender o telefone;
- Procure identificar-se assim que atender o telefone;
- Não cometa erros em transferências de chamada;
- Não ligue para alguém sem saber o que deve falar, sem qualquer tipo de dado necessário para este contato;
- Cuidado com as expressões utilizadas no telefone;
- Procure sempre anotar todos os recados e nunca esqueça de os transmitir.

Assistente Administrativo

Ao anotar as mensagens não esqueça de anotar o nome da pessoa que ligou, assim como, a empresa e departamento ao qual pertence, o número do telefone, o motivo da ligação e ainda, a data e hora da ligação.

O telefone celular também é uma ferramenta indispensável nos dias de hoje, mas não esqueça de que existem locais e momento para que o mesmo seja utilizado. Em certas ocasiões, o melhor a fazer é desligá-lo, como por exemplo, em reuniões, palestras ou cursos.

O modo como atende o cliente pode fazer a grande diferença, já que este é um dos pontos que pode fazer com que o cliente seja mantido na empresa.

Há pontos essenciais no atendimento ao cliente:

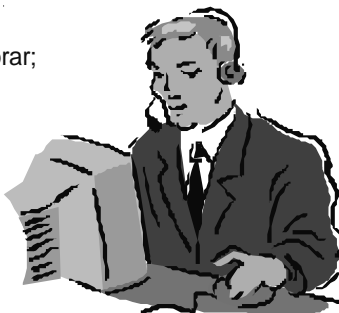
- Procure interessar-se pelo cliente;
- Ouça com atenção tudo o que ele tem a dizer;
- Deixe sempre a preguiça de lado e isto se refere não somente ao atendimento, mas também como um todo;
- Obtenha grandes conhecimentos sobre os produtos da empresa e seus serviços, para que sozinho possa tirar todas as dúvidas que o cliente venha ter;
- E nunca se esqueça que “o cliente sempre tem razão”.

De grande importância também é o atendimento que se deve ter ao seu superior, afinal, um bom relacionamento com ele determinará muito o seu caminho dentro da empresa.

Ao obter contato com um superior nunca esqueça:

- Respeite-o sempre;
- Mostre que é uma pessoa confiável;
- Esqueça as intimidades;
- Em meio a críticas, procure sempre melhorar;
- Nunca fale mal de seu chefe;
- Seja discreto;
- Evite ao máximo faltar ao trabalho;
- Procure não se tornar o famoso “puxa-saco”.

Ao seguir basicamente estas regras seu sucesso, quanto ao atendimento dentro da empresa, será garantido.



1.5 - A VOZ

Ao atender uma pessoa, seja ela alguém superior ou cliente, saiba que o tom de voz poderá demonstrar muito sobre o seu sentimento, muitas vezes atingindo a outra pessoa com quem se está conversando, ou seja, se atender alguém de forma rude porque está mal humorado, provavelmente esta pessoa conversará no mesmo tom ou até mesmo, nunca mais lhe procurará. Tome muito cuidado.



Procure sempre demonstrar bons sentimentos em sua voz, como por exemplo, a calma, alegria, segurança, entusiasmo e boa vontade; e evite demonstrar o medo, insegurança, nervosismo, aflição ou raiva, procure fazer o melhor de si.

1.6 - COMO ADMINISTRAR O SEU TEMPO

Saber administrar o seu tempo enquanto permanece na empresa é muito importante. Procure ser o mais organizado possível, planejando como será o seu dia e o que deve fazer.

- Procure permanecer com mesa e gavetas organizadas;
- Separe o que deverá fazer;
- Utilize sempre uma agenda ao invés de utilizar vários pedaços de papel com algumas anotações;
- Procure sempre resolver os problemas antes que tomem proporções maiores;
- Trabalhe primeiramente em cima do que possui maior prioridade;
- Aproveite as primeiras horas do dia, que é quando se rende mais;
- Utilize pastas que separem o que seu chefe deve assinar;
- Não esqueça que no dia seguinte terá que enfrentar mais um dia de trabalho, por isso, deixe tudo muito bem organizado, observando se não esqueceu de nada que deveria ser feito.

1.7 - A INFORMÁTICA NO AMBIENTE PROFISSIONAL

A informática é peça fundamental para se conseguir um bom espaço no mercado de trabalho. Podemos constatar como sendo quatro as formas de utilização do computador dentro da empresa:

1. Como instrumento de controle;
2. Como equipamento de comunicação;
3. Como instrumento de memória ou arquivo da empresa;
4. Como meio de aprendizagem ou treinamento de funcionários.

Pela capacidade de processar dados, o computador, pode dar informações necessárias às tomadas de decisões.

Qualquer tipo de controle pode ser feito pelo computador com grande eficiência e rapidez. Para muitos controles empresariais, já existem *softwares* que se adquirem facilmente no mercado. Para controles específicos, as empresas costumam contratar analistas e programadores para criar seus próprios softwares.

O **Software** é um conjunto de programas, métodos, procedimentos, regras e documentação relacionada ao funcionamento de um sistema de dados.

Como meio de comunicação, é possível ver a informatização no envio de fax, na digitação de textos em softwares próprios, no envio de arquivos pela Internet, no correio eletrônico interno ou via Internet.

A Internet não só globalizou a comunicação mundial, como também transformou os antigos modelos empresariais. É impossível que uma empresa sobreviva hoje sem um endereço eletrônico ou continue ativa sem uma home page.

Uma das vantagens do computador é a possibilidade dos arquivos serem armazenados com rapidez e copiados através de softwares especiais.

Hoje, muitas empresas digitalizam seus documentos, como as correspondências, contratos e outros, para que sejam armazenados em CD, permitindo consulta e cópia de forma rápida e eficiente.

A partir de agora, se aprenderá de forma simples e rápida sobre o **Windows XP, Internet Explorer, Word, Power Point, Access e Excel**.