

A vezető asszisztens

Középpontban a vezető
asszisztensek nehézségei

Hogyan
készüljön fel
asszisztensként
a vezetőváltásra?



2014. február 17–18. • Budapest

A vezető asszisztensi munka sarokkövei:

- Asszisztens a vezető és a munkatársak között
- Meggyőző kommunikáció „kifelé”
- Konfliktusok vizsgálata
- A vezetőség tehermentesítése idő- és stresszmenedzsment eszközökkel
- A meggyőzés művészete
- Meggyőző delegálás
- Önérdek-érvényesítés a feladattervezésben
- Stresszmenedzsment



A tréning vezetője

LÁM PANNI, TANÁCSADÓ, COACH



IIR

I. Eredményes kommunikáció és tárgyalástechnika

1. Asszisztens a vezető és a munkatársak között. Erősítse szerepét tudatos tárgyalási partnerként hatékony kommunikációs eszközökkel

- ➔ Kommunikációs stílusok és azok felismerhetőségei
- ➔ A tiszta és egyértelmű kommunikáció jellemzői
- ➔ Hangolódjon tudatosan beszélgetőpartnerére: Felkészülés a konstruktív konfrontáció tudatos alkalmazására a céltudatos kommunikációban.
- ➔ Érvelés – Sajátítson el eredményes technikákat!
- ➔ Visszacsatolás – az optimális visszajelzésadás alapjai és a visszajelzés lehetőségének feltérképezése!

2. Meggyőző kommunikáció „kifelé”. Hogyan bánjon magabiztosan és kompetensen az üzleti partnerekkel és az ügyfelekkel?

- ➔ „Win / win” és „win / lose” végeredmények – hogyan lehet olyan helyzeteket létrehozni, amelyek minden érintett fél számára elfogadhatóak?
- ➔ Tárgyalási szituációk – Fejlessze tökéletesre az üzletfelekkel és az ügyfelekkel való egyéni bánásmódját a telefonos kommunikáció során!
- ➔ Panaszkezelés – Tanulja meg a nehezen kezelhető ügyfelekkel való helyes bánásmódot az egyensúly érzékelése és a közös megoldásra törekvés attitűdjének megértése és elsajátítása által!
- ➔ Helyettesítés – Vegye át felelősségteljesen főnöke helyettesítésre nyújtó felhatalmazását!

II. Konfliktuskezelés. Konfliktusok vizsgálata. Ismerje fel a konfliktusok okait és a lehetséges következményeket

- ➔ Ismerje meg egyéni konfliktuskezelési stratégiáit és bővítse megoldásainak tárházát!
- ➔ Lépjen fel tudatosan és határozottan az ügyvezetés „meghosszabbított karjaként”!
- ➔ A hatalmi pozíció „előszobája” – Használja ki a lehetőségeit informális vezetői szerepekben!
- ➔ Hogyan tarthatja kézben a csapat és az ügyvezetés közötti problémákat és feszültségeket diplomatisztikus készségeivel?

A tréning vezetője



Lám Panni, tanácsadó, coach

„Közgazdászként, majd szervezetfejlesztő-szupervízorként végeztem. Kezdetben marketing területen dolgoztam, tanácsadóval és tréninggel 2003 óta foglalkozom. Hat évig a Neosys Szervezetfejlesztő és Tanácsadó tagja voltam, 2008-tól pedig szabadúszóként tartok tréningeket és egyéni coaching folyamatokat. Munkáimban leginkább az egyének szakmai kérdései, konfliktusai, szerepdilemmái és döntési nehézségei mentén haladunk és az ezek mögött rejlő tudással dolgozunk. Célunk a meglévő, de rejtett tudás felszínre hozása, a szakmai személyiség megerősítése. Mindez egy keresési és találkozási folyamat, amelyben a másik fél szakmai szerepek mögött rejlő emberi arca bontakozik ki egyre élesebben és pontosabban.”

III. A vezetőség tehermentesítése hatékony idő- és stresszmenedzsment eszközökkel. Főnök és asszisztens: legyen mindig profi csapat!

1. Ismerje meg saját és főnökének munkastílusát!

- ➔ Miben rejlenek erősségeik és gyengeségeik?
- ➔ Hogyan tudja aktívan tehermentesíteni vezetőjét?
- ➔ Milyen készségek elsajátítására van szükség, hogy még jobban tudják támogatni őket?

Hogyan készüljön fel az asszisztens a vezetőváltásra?

- ➔ Hogyan ismerje meg az új főnöke személyiségét, elvárásait?
- ➔ Hogyan alkalmazkodjon felettese személyiségéhez és munkastílusához?
- ➔ Miként lehetnek ismét ketten összeszokott „team”?
- ➔ Hogyan fogadtassa el magát mielőbb az asszisztens az új felettesével?

2. Prioritások kezelése

- ➔ Állítsa fel a prioritásokat és tanulja meg megkülönböztetni a fontosat a nem fontostól!
- ➔ Tipplista – Hogyan tudja tartalékenergiáit ismét mozgósítani?
- ➔ Szünetek – Töltse hatékonyan a szüneteket – ismerjen meg és alkalmazzon stresszoldó technikákat!
- ➔ Becsülje meg a feladatra szükséges időkereteket és iktassa ki az időrabló tevékenységeket!
- ➔ Elvárások – Elemezze saját időmenedzsmentjét és hangolja össze főnöke elvárásait a saját magával szemben felállított elvárásokkal!

3. Meggyőző delegálás – Alkalmazza tudatosan a meggyőzés művészetét

- ➔ Mit jelent a delegálás és kinek delegálhat egy vezető asszisztens? Milyen típusú feladatokat tudnak mások is átvenni?
- ➔ Felelősségek, illetékességek megállapítása



4. Önerdek-érvényesítés az idő- és feladattervezésben és annak megvalósításában

- ➔ A nem-et mondás művészete
- ➔ A visszautasítás kezelése

5. Stresszmenedzsment eszközök

- ➔ Ismerje fel a külső, illetve saját maga által generált stresszfaktorokat és időben védekezzen ellenük!
- ➔ Stratégiák a stressz kezeléséhez – találja meg a megfelelő alternatívákat!
- ➔ Gyakorlatok és módszerek a kikapcsolódáshoz

A vezető asszisztens

Középpontban a vezető asszisztensek nehézségei

Hogyan készüljön fel asszisztensként a vezetőváltásra?



2014. február 17-18. • Budapest

TK4001

JELENTKEZÉSI LAP

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév _____
 Irányítószám _____ Helység _____
 Utca/Postafiók _____

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.
² A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.
³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

Csoportos kedvezményért kérje egyedi ajánlatunkat!

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

| RÉSZVÉTELI DÍJAK | 2014. JANUÁR 3-IG | | 2014. JANUÁR 4-TŐL |
|---|-------------------|------------------|--------------------|
| | ÁR | MEGTAKARÍTÁS | ÁR |
| <input type="checkbox"/> A VEZETŐ ASSZISZTENS: 2014. FEBRUÁR 17-18. | 199.000 Ft | 50.000 Ft | 249.000 Ft |

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálózat és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feloldókönyvével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínelőztetés jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megteríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szaklépcsői hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

| | | |
|------------------|------------------|----------------|
| Ügyfélszolgálat: | Takács Tünde | 06-1/459-7300 |
| Koncepció: | Lukácsi Ágnes | 06-70/703-5465 |
| Marketing: | Szabó Petronella | 06-1/459-7334 |