

2021. november 4-5.

Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában: Kommunikáció és munkaszervezés

Hogyan
váljon főnöke
professzionális
támogójává?

Középpontban a két
legfontosabb készség:
kommunikáció és
munkaszervezés



Az online tréning végére képes lesz:

- ✓ Céltudatosan kommunikálni nehéz szituációkban is,
- ✓ Asszertív módon közelíteni a „nehéz” embertípusokhoz,
- ✓ Tudatosan megtervezni munkafolyamatait,
- ✓ Prioritásokat felállítani,
- ✓ Optimális kapcsolatot kialakítani vezetőjével,
- ✓ Átfordítani a stresszt pozitív energiává,

... azaz összességében **GYORSABBAN, HATÉKONYABBAN,**
CÉLORIENTÁLTABBAN és STRESSZMENTESEBBEN
végezni napi asszisztensi feladatait.

A program trénera:

Tóth Rita, tanácsadó-partner, szervezetfejlesztő,
tréner, coach – Venustus Pro Képző és Tanácsadó Kft.

Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában:

Kommunikáció és munkaszervezés



1. nap Kommunikáció

Üzleti kommunikáció

- Az üzleti kommunikáció síkjai
- A kapcsolatfelvétel módjai és jelentősége
- Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás
 - írásban
 - szóban
 - › személyesen
 - › telefonon Keresztül

Kommunikációs „tükör” és a személyes adottságok kihasználása

- Az önbizalom-építés egyszerű technikái
- Hogyan kommunikál Ön? - A fejlődés alapja az önismeret
- Visszajelzés arról, hogy hogyan érnek célba üzenetei
- Személyes adottságok, erősségek, gyengeségek megismerése. Hogyan profitáljunk az erősségekből, küzdjünk meg gyengeségeinkkel?
- Kívánatos önarckép kialakítása, láttatása másokkal, avagy: „Nincs második lehetőség az első benyomásra!”

Nem-verbális technikák a bizalomépítésben

- A szimpátiakeltés eszközei
- A testbeszéd és a belső érzelmi állapot összefüggései
- Személyes összhang megteremtése és bizalomépítés
 - a testbeszéd,
 - a hang,
 - a szavak/kifejezések,
 - a gondolkodásmód tükrözésének segítségével.

Egy kis „nehéz ember lélektan” – Ki tartozik a nehéz ember kategóriába?

- Kit tart Ön nehéz embernek? Miért pont őt?
- Tudja a nehéz ember, hogy Ön őt annak tartja?
- Hogyan azonosíthatja az egyes típusokat, a beskatulyázás hibája nélkül?
- Eszközök és módszerek a nehéz emberek kezelésére

Nehéz helyzetek kezelése

- Hogyan bánjunk az indulatos partnerekkel?
- Kifogások, kérések kezelése asszertív módon
- „Igen, de...” frázis kerülése a kommunikációban: a NEM, amelyet szívesen fogadnak.

2. nap Hatékony munkaszervezés

Professzionális munkaszervezés

- Dolgozzon célorientáltan, ahelyett, hogy a feladatokat csak úgy elvégezné!
- Tervezze meg munkafolyamatait és az elvégzésükhöz szükséges időt!
- Az idő- és feladatszerzés legfontosabb eszközei

Állítson fel prioritásokat! – több idő a leglényegesebb feladatokra

- A prioritási sorrend felállításának legfontosabb szabályai
- A különbség „sürgős” és „fontos” között
- A kulcsfontosságú és a kevésbé fontos feladatok elemzése
- Tippek és trükkök a checklisták készítéséhez, alkalmazásához
- Fedezze fel a pluszidőket és használja ki azokat!
- Zavaró tényezőkkel való helyes bánásmód

A delegálást is meg kell tanulni!

- Ki felé delegálhat Ön? – Hogyan reagálhat, ha NEM-et mondanak Önnek?
- Milyen típusú feladatokat tudnak mások is átvenni?
- Tanulja meg megvédeni saját idejét! - Hogyan mondjon NEM-et?
- Felelősségek, illetékességek megállapítása

Ismerje meg saját, ill. főnöke munkastílusát! – Önismereti bevezető munkastílusunk jobb megismeréséhez

- Elemezze saját munkastílusát
- Miben rejlenek erősségei, ill. gyengeségei?
- Hogyan dolgozik főnöke?
- Optimális kapcsolat kialakítása az asszisztens és főnöke között

Újítsa meg irodája működését! – Hogyan vezessen be jól működő rendszert munkahelyén?

- Tervezze meg a folyamatot – Haladjon lépésről lépésre!
- Hogyan győzze meg felettesét és kollégáit az új elrendezési rendszerről?
- Hogyan vonjon be másokat is az új rendszer kialakításába?

Időnyomás alatt is őrizze meg nyugalmát! – hatékony stresszmenedzsment eszközök

- Azonosítsa mi váltja ki Önnél a napi stresszt!
- Mit tegyen, hogy egyáltalán ne keletkezzen stressz?
- Stratégiák a stressz kezeléséhez – Találja meg a megfelelő alternatívákat!
- Hogyan fordítsa át a munkahelyi stresszt pozitív energiává?

2021. november 4-5. | ONLINE

Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában:

Kommunikáció és munkaszervezés



A program trénerre:

Tóth Rita, tanácsadó-partner, szervezetfejlesztő,
tréner, coach – Venustus Pro Képző és Tanácsadó Kft.

1985-ben született Szegeden. Szakirányú tanulmányait a Eötvös Loránd Tudományegyetemen kezdte. Felnőttképzési szervezőként végzett, majd a Budapesti Corvinus Egyetemen Európai Munkahelyi Oktató, az ELTE-n pedig üzleti coach képesítést szerzett. Elkötelezett híve a fejlődésnek és a játékos tanulásnak.

Tanulóévei során 10 éves tapasztalatot szerzett a vendéglátásban. Felismerve az igényt, egyedülálló, tréning és coaching eszközökre épített tréningeket dolgozott ki a vendéglátásban dolgozók számára.

Fő erőssége az alternatív módszertanú fejlesztés, melyhez saját tapasztalataiból is inspirálódik, illetve a szinergiára alapozott komplex szemléletű kreatív tanácsadás.

Jelenleg tanácsadóként, coachként és trénerként dolgozik. Kiemelt témái a motiválás, kreativitás, a beilleszkedés támogatása, változásmenedzsment, csoport és teamcoaching

2021. november 4-5.

Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában: Kommunikáció és munkaszervezés

www.iir-hungary.hu +36 70 419 8627 training@iir-hungary.hu

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Alíráás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Alíráás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
Beosztás _____
Osztály _____
Végzettség _____
Telefon _____
Fax¹ _____
Mobiltelefon¹ _____
E-mail¹ _____
Alíráás² _____

-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 képzés/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!

06-70/419-8627 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak

Ár

KULCSKOMPETENCIÁK AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN: KOMMUNIKÁCIÓ ÉS MUNKASZERVEZÉS
2021. NOVEMBER 4-5.

169.000 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 rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt 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 feladóvenyével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogját fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20% jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40%/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-70/419-8627) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Novák Árpád 06-70/312-5710
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465

JELENTKEZÉSI LAP