

2019. március 27-28., Budapest



IIR

KULCSKOMPETENCIÁK AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN:

Kommunikáció & munkaszervezés

A képzés 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.

Hogyan váljon főnöke
professzionális
támogatójává?

Középpontban a két legfontosabb
készség: kommunikáció
és munkaszervezés

A program tréner: **Tóth Rita**,
tanácsadó-partner, szervezetfejlesztő, tréner, coach,
Venustus Pro Képző és Tanácsadó Kft.



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 feladatszervezés 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 nyugalomát! – 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?

A program tréner: 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 team-coaching.





2019. március 27-28., Budapest

KULCSKOMPETENCIÁK AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN

Kommunikáció és munkaszervezés

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnev _____

Beosztás _____

Osztály _____

Végzettség _____

Telefon _____

Fax¹ _____

Mobiltelefon¹ _____

E-mail¹ _____

Aláírás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnev _____

Beosztás _____

Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév _____ Keresztnev _____

Beosztás _____

Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnev _____

Beosztás _____

Osztály _____

Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnev _____

Beosztás _____

Osztály _____

Végzettség _____

Telefon _____

Fax¹ _____

Mobiltelefon¹ _____

E-mail¹ _____

Aláírás² _____

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!**

Részvételi díjak	2019. február 8-ig		2019. február 9-től
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> KULCSKOMPETENCIÁK AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN 2019. MÁRCIUS 27-28. BUDAPEST	179.000 Ft	30.000 Ft	209.000 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 dokumentációt, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezéssel elfogadjuk a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezéseinek beérkezése után vizsgálataikat és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlacímét, valamint a résztvevő nevét a befizetés csökken feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhez 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 feladóvevényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felzárkóási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínelváltás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvételt visszamondása esetén 20.000 Ft+áfa/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belül lemondás esetén 40.000 Ft+áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belül lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-1/459-7300
Konceptió: Lukácsi Ágnes 06-70/703-54-65