

2021. április 7-8.

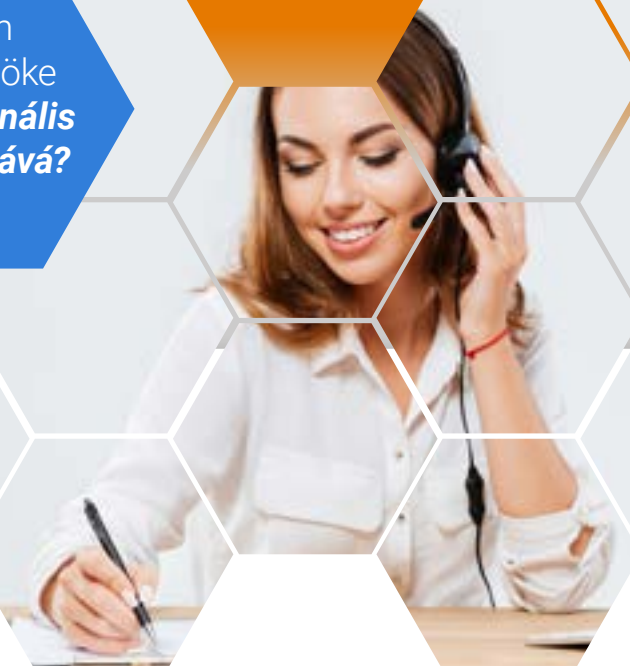
# Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában:

## Kommunikáció és munkaszervezés

Online tréning

Hogyan  
váljon főnöke  
**professzionális**  
támogatójává?

Középpontban a két  
legfontosabb készség:  
**kommunikáció és**  
**munkaszervezés**



A kétnapos tréningprogram elvégzését követően a résztvevők az elsajátított kommunikációs stratégiák alkalmazásával, valamint megfelelő időgazdálkodással és feladatszervezési rutinnal képesek lesznek:

- ✓ **Megelőzni és kivédeni** potenciális konfliktushelyzeteket,
- ✓ **Könnyedén megbirkózni** bonyolult kommunikációs szituációkkal,
- ✓ **Növelni befolyását és hatékonyságát** a teljes munkanap során,
- ✓ **Leküzdeni a stresszhelyzeteket** időnyomás alatt is,
- ✓ **Prioritásokat felállítani,**
- ✓ **Megfelelően beosztani idejét,**
- ✓ **NEM-et mondani,**
- ✓ **Új munkaszervezési szokásokat bevezetni** asszisztensi „irodájában”.

A program trénera:

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



IIR

2021. április 7-8.

# 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 profitálunk az erősségekből, küzdünk 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 elvégeznél!
- 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
- Típek 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?
- Felelőségek, illetékességek megállapítása

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

- Elemesse 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. április 7-8.

# 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

www.iir-hungary.hu • www.belsokepzések.hu • +36 70 703 5465 • conference@iir-hungary.hu

**SZEMÉLYRE SZABOTT + KÖLTSÉGHATÉKONY + GYORS + RUGALMAS**

# + Vállalati

**IIR** **belső képzések**  
**2021**

**A KIHELYEZETT KÉPZÉS ELŐNYEI AZ ÖN SZÁMÁRA:**

- + 150+ készségfejlesztő és szakmai program közül választhat
- + Kiváló trénerek és előadók a legspecifikusabb tématerületekről is
- + „Dobozos” programok helyett egyedi, a vállalatra és csoportra szabott képzési tematika
- + Költséghatékony megoldás
- + Garancia a szakmai színvonalra
- + Rugalmas és gyors lebonyolítás a legspeciálisabb témakörökben is
- + Vidéki helyszínen is
- + Személyes lebonyolítással és online formában egyaránt

**Akár 60% megtakarítás**  
nyílt képzésekhez képest

2021. április 7-8.

# Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában:

## Kommunikáció és munkaszervezés

### Online tréning

[www.iir-hungary.hu](http://www.iir-hungary.hu) [+36 70 419 8627](tel:+36704198627) [training@iir-hungary.hu](mailto:training@iir-hungary.hu)

#### 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
Beosztás \_\_\_\_\_  
Osztály \_\_\_\_\_  
Végzettség \_\_\_\_\_  
Telefon \_\_\_\_\_  
Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
Alíráás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

#### A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
Beosztás \_\_\_\_\_  
Osztály \_\_\_\_\_

#### Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
Beosztás \_\_\_\_\_  
Osztály \_\_\_\_\_

#### Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
Beosztás \_\_\_\_\_  
Osztály \_\_\_\_\_  
Alíráás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

#### 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
Beosztás \_\_\_\_\_  
Osztály \_\_\_\_\_  
Végzettség \_\_\_\_\_  
Telefon \_\_\_\_\_  
Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
Alíráás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

#### SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév \_\_\_\_\_  
Irányítószám \_\_\_\_\_ Helység \_\_\_\_\_  
Utca/Postafiók \_\_\_\_\_

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

**Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-70/312 5710 • [MARKETING@IIR-HUNGARY.HU](mailto:MARKETING@IIR-HUNGARY.HU)

Részvételi díjak	2021. MÁRCIUS 12-IG		2021. MÁRCIUS 13-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> <b>KULCSKOMPETENCIÁK AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN: KOMMUNIKÁCIÓ ÉS MUNKASZERVEZÉS</b> 2021. ÁPRILIS 7-8..	149.000 Ft	<b>20.000 Ft</b>	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

Visszalépési és lemondási feltételeink 2020. december 7-től beérkező új regisztrációk esetén az alábbiak szerint módosultak. A jelentkezéssel résztvevők elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztrációk beérkezése és vizsgálata után a költségvetés számlázási címére kiállított előlegbekérőt küldünk, kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjenek fizetési határidőn belül átutalni, de legkésőbb a rendezvényt megelőző két munkanapig, mert a rendezvényre való bejutás csak ebben az esetben garantált. Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszaszámítása esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén a részvételi díj 40%-ával megegyező összegű lemondási díjat számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségvetés a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. Az esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk.  
Nem online rendezvények esetén a részvételi díj tartalmazza az étkezés költségét, mely a számlán külön tételeként feltüntetésre kerül.

#### VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-70/419 8627  
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465

J E L E N T K E Z É S I L A P