

2019. szeptember 18-19. | Budapest

# Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában: Kommunikáció és munkaszervezés

Hogyan  
váljon főnöke  
**professzionális**  
támogatójává?

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



A 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 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?
- Felelősségek, 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?

2019. szeptember 18-19. | Budapest

# Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában:

Kommunikáció és munkaszervezés



**A program trénera:**

**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

2019. szeptember 18-19. | Budapest

# Kulcskompetenciák az asszisztensi munkában: Kommunikáció és munkaszervezés

www.iir-hungary.hu +36 1 459 7300 training@iir-hungary.hu

TN9007

## 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnev  
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 Keresztnev  
Beosztás  
Osztály

## Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnev  
Beosztás  
Osztály

## Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév Keresztnev  
Beosztás  
Osztály  
Alíráás<sup>2</sup>

## 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnev  
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 képzés/rendezvényen személyesen vesz részt.  
<sup>3</sup> 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	2019. AUGUSZTUS 2-IG		2019. AUGUSZTUS 3-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> <b>KULCSKOMPETENCIÁK AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN: KOMMUNIKÁCIÓ ÉS MUNKASZERVEZÉS</b> 2019. SZEPTEMBER 18-19., 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 dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

## FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kapunk. 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 utavány feladóvevényével 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 20.000 Ft-árra/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-árra/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

## VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Komp Szabina 06-1/459-7300  
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465