

# A vezető asszisztens

Középpontban a vezető  
asszisztensek nehézségei



2015. február 18–19. • 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



## 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 diplomatikus 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



2015. február 18–19. • Budapest

TN5002

JELENTKEZÉSI LAP

## 1. RÉSZTVEVŐ:

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

## 2. RÉSZTVEVŐ:

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

**-10%**

### SZÁMLÁZÁSI CÍM:

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

<sup>1</sup> E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről és 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	2015. JANUÁR 3-IG		2015. JANUÁR 4-TŐL
	ÁR	MEGTAKARÍTÁS	ÁR
<input type="checkbox"/> <b>A VEZETŐ ASSZISZTENS:</b> 2015. FEBRUÁR 18–19.	<b>199.000 Ft</b>	<b>50.000 Ft</b>	<b>249.000 Ft</b>

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 vizsgálózat és számítást 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 szakképzési 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	+36 1 459 7300
Koncepció:	Lukácsi Ágnes	+36 70 703 5465
Marketing:	Mile Mónika	+36 1 459 7334