



IIR

A vezetői  
asszisztensi  
munka  
sarokkövei

# A vezető asszisztens

**KÖZÉPPONTBAN A VEZETŐ  
ASSZISZTENSEK NEHÉZSÉGEI**

**2016. március 2-3., Budapest**



## A TRÉNING FÓKUSZÁBAN

- Asszisztens a vezető és a munkatársak között
- Meggyőző kommunikáció „kifelé”
- Konfliktusok vizsgálata
- A vezetőség tehermentesítése idő- és stresszmenedzsment eszközökkel
- A meggyőzés művészete
- Meggyőző delegálás
- Önérték-érvényesítés a feladattervezésben
- Stresszmenedzsment



**A TRÉNING VEZETŐJE**  
**Sárvári-Lám Panni**  
tanácsadó, coach



[www.iir-hungary.hu](http://www.iir-hungary.hu)



06-1/459-7301



[training@iir-hungary.hu](mailto:training@iir-hungary.hu)

# A vezető asszisztens

KÖZÉPPONTBAN A VEZETŐ ASSZISZTENSEK NEHÉZSÉGEI

2016. március 2-3., Budapest

## 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?



### SÁRVÁRI-LÁM PANNI – TANÁCSADÓ, COACH

Közgazdászként, majd szervezetfejlesztő-szupervizorként végeztem. Először marketing területen dolgoztam, tanácsadással 2002 óta foglalkozom. Hat évig a Neosys Szervezetfejlesztő és Tanácsadó cég tagja voltam, 2008-tól pedig szabadúszóként tartok tréningeket és egyéni coaching folyamatokat. Munkámban céltom a meglévő, de rejtett tudás felszínre hozása, a szakmai személyiség megerősítése. Számomra a legizgalmasabb az a keresési és találkozási folyamat, amelyben a másik fél szakmai szerepek mögött rejlő emberi arca bontakozik ki egyre élesebben és pontosabban. Önismeretre nem lehet magamba fordulva, gondolkodás és elemzés által szert tenni. Így mindenki saját elméleteinek áldozata lesz csupán. Ehhez szükség van külső segítségre, ezért nagyon fontos megteremteni referencia kapcsolatainkban az őszinte és egyenes visszajelzés lehetőségét. Elszántság is kell hozzá - szembenézni saját magammal. Valamint a szupervizoromtól, vagy a terapeutámtól is kérhetek konzultációs segítséget.

Minden általam elvégzett iskola mellett legnagyobb tanítóim két kislányom, akik minden nap szembesítenek önmagammal.



# A vezető asszisztens

KÖZÉPPONTBAN A VEZETŐ ASSZISZTENSEK NEHÉZSÉGEI

2016. március 2-3., Budapest

## 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!
- Tiplista - 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 - Elemesse 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?
- Felelőségek, illetékességek megállapítása

### 4. Önérdék-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

2016. március 2-3., Budapest

A vezető  
asszisztensi  
munka  
sarokkövei

www.iir-hungary.hu

06-1/459-7301

training@iir-hungary.hu

Az IIR Magyarország akkreditált felnőttképzési intézmény.

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 00281-2008

Akkreditációs lajstromszám: AL-1813

A vezető  
asszisztensi  
munka  
sarokkövei

## A vezető asszisztens

KÖZÉPPONTBAN A VEZETŐ  
ASSZISZTENSEK NEHÉZSÉGEI

2016. március 2-3., Budapest



TN6003

### 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév  
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 Keresztnév  
Beosztás  
Osztály

### Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév Keresztnév  
Beosztás  
Osztály

### Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév Keresztnév  
Beosztás  
Osztály  
Aláírás<sup>2</sup>

### 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév  
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  
Utca/Postafiók

Helység

<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 képzésre/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!**

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

### RÉSZVÉTELI DÍJAK

2016. JANUÁR 1-IG

2016. JANUÁR 2-TŐL

ÁR

MEGTAKARÍTÁS

ÁR

**A VEZETŐ ASSZISZTENS**  
2016. MÁRCIUS 2-3., BUDAPEST

209.000 Ft

40.000 Ft

249.000 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 költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet. A részvételi díj tartalmazza az étkezés költségét, mely a számlán külön tételként feltüntetésre kerül.

### FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszaigazolást és a költségviselő számlázási címére kiállított előlegelekérőt küldünk. Kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjen a rendezvény előtti átutalni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhez 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezik. Ha az utalás a rendezvény kezdete előtt 2 munkanapon belül történik meg, kérjük, hogy azt a bankkivonat másolatával igazolni szíveskedjen a rendezvény helyszínén a regisztráláskor. Fizetési késedelem esetén a költségviselő késedelmi pótlék fizetésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft+ÁFA/fo, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+ÁFA/fo adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett részvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) készséggel áll rendelkezésére illetve a www.iir-hungary.hu honlapunkon tovább tájékozódhat.

### VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Takács Tünde +36-1/459-7300  
Konceptió: Lukácsi Ágnes +36-70/703-5465  
Marketing: Mile Mónika +36-1/459-7334