

## **Kategória školenia Kurzy pre asistentky obsahuje kurzy:**

### **Akadémia pre asistentky**

Modulový tréningový program Akadémia pre asistentky Vám prináša komplexné profesionálne zručnosti nevyhnutné pre zvládnutie procesov na sekretariáte, v kancelárii či ako podpora výkonných členov spoločnosti. Porozumiete spôsobom komunikácie, biznis protokolu, pravidlám správneho telefonovania a tiež sa naučíte jednať asertívne a profesionálne. Tento program je ideálnym zdrojom skúseností a zručností okamžite použiteľných v praxi. Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje viacero tréningových dní, medzi ktorými je časový odstup. Uvedené termíny sú termínmi začiatku programu. Pre informácie o termínoch jednotlivých modulov programu nás prosím kontaktujte.

#### **Modul 1: Komunikačné zručnosti pre asistentky**

- Korektná, ústretová komunikácia ako základ vytvárania zdravých medziľudských vzťahov na pracovisku
- Komunikačný proces
- Budovanie dôvery a presvedčivosť
- Komunikačné kanály ( dôraz na jednotu :verbálnej, vokálnej a neverbálnej komunikácie)
- Komunikácia ( osobná, dištančná: e-mailová, telefonická)
- Typológia osobnosti
- Typológia
- osobností podľa štyroch druhov energie, temperamentu
- Test osobnosti
- Prečo si s niekým rozumieme lepšie a s niekým nie. Praktické rady a návody ako pracovať s odlišnosťami
- Ako rozpoznať, čo kto potrebuje a na základe zisteného
- zvoliť vhodný typ komunikácie
- Podobnosť/rozdielnosť komunikácie medzi jednotlivými typmi osobností
- Aplikácia princípov
- typológie v rôznych aspektoch práce asistentky
- Profesionálne správanie, biznis etiketa
- Zásady slušného správania, etiketa a etika na pracovisku

#### **Modul 2: Asistent/- tka, Sekretárka, Office manažér, Administratívny pracovník**

##### **Pôsobnosť funkcie:**

- Poslanie
- Pomoc pri činnostiach
- Pridelovanie a delegovanie práce

##### **Predmet činnosti:**

- Riadiaca práca
- Analyticko-syntetická
- Informačná a komunikačná
- Materiálno-technická

##### **Osobnosť :**

- Kvalifikačné predpoklady
- Osobn. profil,
- vlastnosti, odborné kompetencie
- Eliminovanie negatívnych stránok funkcie

#### **Orientácia vo firme - Corporate Identity (Corporate Design, Corporate Communication, firemná kultúra)**

##### **Biznis etiketa**

- Biznis odievanie

- Predstavovanie
- Oslovovanie
- Tykanie/vykanie na pracovisku
- Stolovanie
- Reč vizitiek
- Dary, reklamné predmety
- Firemné akcie

### **Modul 3: Telefonická a E-mailová komunikácia:**

#### **Profesionálne telefonovanie**

- Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver)
- Štruktúra predstavenia sa
- Najčastejšie chyby pri telefonovaní
- Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

#### **Rozhovor: typológia volajúcich, ako ich rozpoznať, spôsoby jednania**

- Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať
- Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor
- Neverbálna komunikácia počas telefonovania

#### **Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie**

- Parafrázy a zhrnutia
- Motivačné frázy, odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru
- Vyhodnotenie telefonátu

#### **Profesionálna e-mailová komunikácia**

- Pravidlá pre písanie správ
- Najčastejšie chyby pri písaní správ
- Odporúčania pre štruktúru správ

#### **Riešenie krízových správ**

- Podávanie informácií cez e-mail
- Sťažnosti a reklamácie
- Ako napísať účinný e-mail

## Time a Stres manažment

Riadenie svojho času , plánovanie a prioritizácia úloh počas dňa už dávno prekračuje rámec bežného “time-manažmentu”. Spája sa a súvisí s množstvom ďalších výziev z rôznych oblastí nášho života, práce, okolia. Prinášame Vám preto spojenie dvoch najsilnejších oblastí riadenia Vašich vnútorných faktorov: času a stresu. Kurz Time a Stres manažment sa pre Vás stane úvodom a praktickým nácvikom základných techník pre aktívne sebariadenie: Self - manažment.

### Pracujete na 150% a napriek tomu stále nestíhate?

- Pomôžeme Vám nájsť rezervu vo Vašom čase a ostane Vám aj čas pre Vašu rodinu.

### Vaši podriadení sa sťažujú, že je toho na nich veľa?

- Dozviete sa fakty a argumenty ako ich správne nasmerovať.

### Používate efektívny time manažment, ale aj tak sa s niektorými zákazníkmi neviete zosynchronizovať?

- Naučíme Vás rozpoznávať nástrahy, ktoré Vám môžu narušiť Vaše plány.
- Zistíte, ktoré dni sú najefektívnejšie na ten ktorý typ činností.

## Tréningový program

### Plánovanie času - time manažment

- štyri generácie efektívnej organizácie času
- stanovovanie cieľov a riadenie podľa cieľov
- eisenhowerov princíp
- krivka výkonnosti, krivka koncentrácie, biorytmus
- paretov princíp
- metóda “abc”
- diagram príčin a následkov
- (ishikawov diagram)
- zlodeji času a ich eliminácia
- proaktivita a reaktivita

### Sebariadenie - stres manažment

- životné hodnoty a okruh životných cieľov
- sebaopoznávanie - kariérové kotvy a riadenie svojej kariéry
- zladenie životných a pracovných priorít, stres a okolie človeka
- aktívne narábanie s vlastnou psychickou energiou
- čo je stres, význam stresu, ako vzniká stres, aké sú dôsledky stresu, techniky zvládania stresu
- identifikácia vlastných stresorov, skryté a zreteľné príznaky - spúšťače stresu
- autodiagnostika hladiny stresu
- typy stresových reakcií, schopnosť ich rozpoznať a predvídať
- krátke relaxačné techniky
- krátke teoretické vstupy, skupinové cvičenia a modelovanie situácií, autodiagnostika, riadená diskusia, nácvik krátkych relaxačných a aktivačných techník

### Akčné plány na osobný rozvoj

## Komunikačné zručnosti pre asistentky

Viete „Who is Who“ vo vašej spoločnosti? A nemyslíme tým mieru seniority, alebo pracovné zaradenie. Ak sa to chcete dozvedieť, prídite na kurz pre asistentky, kde vám pomôžeme porozumieť najprv sebe, potom svojmu okoliu a na základe zisteného zvoliť správny prístup. Prostredníctvom jednoduchého typologického rozboru, lepšie porozumiete vlastným reakciám a poľahky sa zorientujete v potrebách svojho okolia. Povieme si o zákonitostiach medziľudskej komunikácie, ktorá je kľúčom k vytváraniu ústretovej a priateľskej pracovnej atmosféry. Pomôžeme vám nájsť správny prístup k nadriadeným, kolegom, návštevmám či obchodným partnerom, čo povedie k želanému výsledku vašej práce. Znalosti biznis etikety vás bez problémov prevedú situáciami na vašom sekretariáte, bez toho aby ste museli váhať, ako sa v tej-ktorej situácii zachovať. Podčiarknú Vašu profesionalitu, čím okoliu poskytnete správnu vizitku o vás, i vašej spoločnosti.

### **Korektná, ústretová komunikácia ako základ vytvárania zdravých medziľudských vzťahov na pracovisku**

- Komunikačný proces
- Budovanie dôvery a presvedčivosť
- Komunikačné kanály ( dôraz na jednotu :verbálnej, vokálnej a neverbálnej komunikácie)
- Komunikácia ( osobná, dištančná: e-mailová, telefonická)

### **Typológia osobnosti**

- Typológia
- osobností podľa štyroch druhov energie, temperamentu
- Test osobnosti
- Prečo si s niekým rozumieme lepšie a s niekým nie. Praktické rady a návody ako pracovať s odlišnosťami
- Ako rozpoznať, čo kto potrebuje a na základe zisteného
- zvoliť vhodný typ komunikácie
- Podobnosť/rozdielnosť komunikácie medzi jednotlivými typmi osobností
- Aplikácia princípov
- typológie v rôznych aspektoch práce asistentky

### **Profesionálne správanie, biznis etiketa**

- Zásady slušného správania, etiketa a etika na pracovisku

## Time a Stres management pre asistentky

Môže byť asistentka pánom svojhu času? Ak vás zaujíma odpoveď na túto otázku, ste tu správne. Pozrieme sa na to, ako správne hospodáriť s časom, čomu sa venovať, ako zosúladiť potreby vlastné s potrebami okolia. Na problematiku času sa pozrieme z patričnej hĺbky i z nadhľadu. V druhej časti sa zamerame na stres v živote asistentky. Ako ho eliminovať, no i zvládať. Dostanete praktické tipy na budovanie vlastnej odolnosti voči stresu, vyskúšate si vybrané relaxačné techniky.

### Hospodárenie s časom

- Proaktivita a reaktivita
- Predvídanie
- Plánovanie
- Disciplína
- Kontrola
- Efektívne rozdelenie dňa: organizácia a koordinácia (ToDoList, Matica TM, Start, Stop, Continue List, Time management a technológie)

### Perfekcionizmus

- Pozitíva i úskalia

### Vysporiadanie so stresom

- Eliminácia záťažových situácií
- Budovanie odolnosti
- Prvá pomoc v stresových situáciách
- Relaxačné techniky