

Akadémia pre asistentov - komplexné zručnosti

Modulový tréningový program Akadémie pre asistentov - komplexné zručnosti zahŕňa kurzy zamerané na efektívne zvládanie pracovných procesov sekretariátu, v kancelárii alebo pri asistencii výkonným členom spoločnosti. Balík sa skladá z piatich kurzov:

Komunikačné zručnosti - Asertívna komunikácia v rozsahu 1 deň

Asistent - Office manažér v rozsahu 1 deň

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia v rozsahu 1 deň

Time a stres manažment v rozsahu 1 deň

Zvládanie stresu a budovanie odolnosti v rozsahu 1 deň

Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje niekoľko tréningových dní, medzi ktorými je časový odstup. V termínoch je uvedený začiatok kurzu, o ďalších termínoch Vás budeme informovať. Pre informácie o termínoch jednotlivých modulov programu nás prosím kontaktujte.

Kategória: Kurzy pre asistentky

Modul 1: Komunikačné zručnosti - Asertívna komunikácia

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) 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 zvolí 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, Office manažér

Pôsobnosť funkcie: poslanie, podpora pri činnostiach, prideľovanie a delegovanie práce Predmet činnosti: Riadiaca práca, analyticko-syntetická, informačná a komunikačná, materiálo-technická

Osobnosť:

kvalifikačné predpoklady, osobnostný 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: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

Profesionálne telefonovanie

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

Telefonický rozhovor

typológia volajúcich, spôsoby jednania, komunikačné štýly, 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

Modul 4: Time a stres manažment

Plánovanie času - time manažment

štyri generácie efektívnej organizácie času stanovovanie cieľov a riadenie podľa cieľov eisenhowerov princíp krivka výkonnosti, krivka koncentrácie, biorytmus pareto 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 sebazpoznávanie - 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

Modul 5: Zvládanie stresu a budovanie odolnosti:

Odolnosť/Reziliencia a Stress Management:

Psychická a mentálna odolnosť, vnútorná sila, ktorá nám umožňuje zvládať zmeny, životné výzvy, ciele, neúspechy a vyjsť z týchto situácií posilnení.

Štyri piliere odolnosti/reziliencie

„Psychologický imunitný systém“

Výkon a stres

- Čo je to stres: pozitívna/negatívna

Vyhorenie a jeho štádiá

Spúšťače stresu na pracovisku

Budovanie osobnej reziliencie

Prvá pomoc v stresových situáciách

Ako porozumieť a pracovať s úzkosťou a strachom

Úzkosť a strach (rozdiel)

Kedy si poradím sám/sama, kedy vyhľadať odbornú pomoc

Prečo máme sklony k negatíve

Prečo sa bojíme nebáť sa

Ako zredukovať hrozby

(skutočné i neskutočné), posilniť svoje skutočné zdroje, ktoré mi umožnia čeliť hrozbám

Ako čeliť výzvam Vysporiadanie sa so zmenami

- pomoc sebe i ostatným pri zvládaní zmien

Ako sa rozhodovať v čase neistoty

Copingové stratégie na zvládanie zmien