

KDZ-Seminar

Drehscheibe Sekretariat: Erfolgreiche Kommunikation in schwierigen Situationen

21415EW

01.10.2020, St. Pölten

Zielgruppe

MitarbeiterInnen in Sekretariaten/Kanzleien, Team-AssistentInnen, Projekt-AssistentInnen.

Ziel

MitarbeiterInnen in Assistenzfunktionen stehen als „interne Dienstleister“ täglich im Spannungsfeld zwischen internen und externen KundInnen. Als zentrale Anlaufstelle nimmt das Sekretariat oftmals eine wichtige Rolle in der aktiven Kundenbetreuung ein, ebenso findet sich an dieser Schnittstelle eine wertvolle Kommunikationsdrehscheibe. Ein sicherer Auftritt und richtige Verhaltensweisen in der Kommunikation sind daher unabdingbar für souveräne AssistentInnen.

Die TeilnehmerInnen erhalten in diesem KDZ-Seminar wesentliche Informationen und Tipps für eine positive Gesprächsführung und Körpersprache sowohl in der persönlichen als auch im Bereich der telefonischen Kommunikation. Durch das Erkennen der eigenen Kommunikationsmuster, durch gute Rhetorik und Körpersprache sowie Kenntnisse im Bereich der Argumentation und des Konfliktmanagements, sind die TeilnehmerInnen im Stande auch in schwierigen Situationen positive Gesprächsergebnisse zu erzielen.

Programmschwerpunkte

- KundInnenorientierung im Sekretariat
- Professionelles und selbstsicheres Auftreten durch wirkungsvollen Einsatz der Körpersprache und positiver Gesprächsführung
- Erfolgreiche Argumentationstechnik
- Richtiges Telefonieren – Besonderheiten telefonischer Kommunikation
- Konflikte verstehen und bewältigen
- Der Umgang mit schwierigen GesprächspartnerInnen
- Besprechung konkreter problematischer Gesprächssituationen aus dem Berufsalltag der TeilnehmerInnen & Erfahrungsaustausch

Methodik

Vortrag, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Kleingruppenarbeiten & Fallbeispiele aus der Praxis.

Vortragende



Mag. Claudia Fischl-Lubinger

Unternehmensberaterin und Managementtrainerin, Dipl. Business Coach, Lektorin für Kommunikation und Personalmanagement an Fachhochschulen und Privatuniversitäten.

Langjährige Durchführung zahlreicher Schulungen im Assistenz- und Sekretariatsbereich

Dauer

1-tägig, 01.10.2020, 09:00-17:00 Uhr

Ort

Cityhotel Design & Classic, Völkplatz 1, 3100 St. Pölten, Tel.: +43 2742 755 77, E-Mail: office@cityhotel-dc.at, Internet: <http://www.cityhotel-dc.at>

Zimmerpreis

Einzelzimmerpreis inkl. Frühstück: € 82,00

Seminarpreis

€ 395,00 exkl. 20 % Umsatzsteuer und € 325,00 exkl. 20 % Umsatzsteuer für Stammkunden (fördernde Mitglieder) des KDZ.

Ab einer Teilnehmerzahl von 3 Personen einer Organisation gewähren wir einen Gruppenrabatt von 10 % pro TeilnehmerIn. Anmeldungen, welche bis 6 Wochen (Ausnahme Herbstprogramm: bei Seminaren bis Mitte Oktober bis 4 Wochen) vor Seminarbeginn eintreffen, werden mit einem Frühbucherbonus von € 55,00 honoriert. Die Inanspruchnahme von Frühbucherbonus und Gruppenrabatt schließen einander aus!

Im Betrag inbegriffen sind elektronische Seminarunterlagen (pdf-Dokumente online abrufbar), Begrüßungskaffee, Pausenverpflegung und Getränke im Seminarraum sowie ein 3-gängiges Mittagmenü. Getränke zum Mittagessen, etwaige Nächtigungskosten sowie Parkgebühren sind im Seminarpreis nicht enthalten.

Stornierung: Stornos können nur bei schriftlicher Absage anerkannt werden. Bis 4 Wochen vor Seminarbeginn entfällt die Stornogebühr, ab 4 Wochen vor Seminarbeginn beträgt sie 30 %, ab 2 Wochen vor Seminarbeginn 50 %, bei Nichtteilnahme wird der volle Betrag verrechnet. Wird eine Ersatzperson gemeldet, entfällt die Stornogebühr. Zielgruppe von KDZ-Seminaren & Veranstaltungen: Die Seminare und Veranstaltungen des KDZ richten sich an Bedienstete von Gemeinden & Gemeindeverbänden, Ländern, Bund und deren Betrieben sowie an Politikerinnen und Politiker.

Anmeldeschluss

03.09.2020

Allgemeine Geschäftsbedingungen & Datenschutz

Hinweis zum Datenschutz: Im Zuge der Durchführung einer KDZ-Weiterbildungsveranstaltung verarbeiten wir personenbezogene Daten von Ihnen (Name, Kontaktdaten, Organisation) und geben diese zu Abrechnungs-, Zimmerreservierungs- und Vorbereitungszwecken an den/die Betreiber/in der Veranstaltungsräumlichkeiten und Vortragende weiter.

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KDZ-Weiterbildung. Diese finden Sie auf unseren Internetseiten unter folgendem Link:

http://www.kdz.eu/de/geschäftsbedingungen_seminare .

Elektronische Seminarunterlagen (pdf-Dokumente online abrufbar)

Die Seminarunterlagen für diese Weiterbildungsveranstaltung werden Ihnen ausschließlich in elektronischer Form – in einem geschützten Bereich auf der KDZ-Website für insgesamt drei Wochen – bereitgestellt. Ihre Seminarunterlagen werden Sie sieben Tage vor dem Seminartermin online abrufen können. Um Ihre Seminarunterlagen abrufen zu können, benötigen Sie einen Zugang auf unserer KDZ-Website in Form einer Registrierung mit Ihrer persönlichen E-Mail-Adresse.

Im Idealfall registrieren Sie sich bitte bereits im Zuge Ihrer Online-Anmeldung.

Information und Anmeldung

Anmeldung	http://www.kdz.or.at/seminarprogramm
Information	Eva Wiesinger, MBA KDZ Managementberatungs- und WeiterbildungsGmbH Guglgasse 13, 1110 Wien Tel.: +43 1 8923492-16 E-Mail: wiesinger@kdz.or.at