

AssistentInnen als Visitenkarte des Unternehmens

- ▶ Professionell auftreten und das Unternehmen repräsentieren
- ▶ Positive Kommunikation nach innen und außen
- ▶ Professionell telefonieren
- ▶ KundInnen im Unternehmen empfangen
- ▶ Die AssistentIn als optisches Aushängeschild des Unternehmens



**Mag.ª Edith
Bierbaumer, MBA**

Ihr Nutzen

Den TeilnehmerInnen werden in praktischen (Lehr-) Situationen Mittel in die Hand gegeben, damit sie ihr Unternehmen jederzeit erfolgreich repräsentieren können. Es sollen zusätzliche Erfahrungen gesammelt, diese auch praktisch angewandt und erprobt werden, um dadurch mehr Sicherheit zu gewinnen.

Wichtig für

SekretärInnen und AssistentInnen, die ihr Auftreten firmenintern und in der Öffentlichkeit in allen Dimensionen professionell, kompetent und überzeugend gestalten möchten.

Seminarziel

Der Erstkontakt zu einem Unternehmen läuft in der Regel nicht über den Chefsessel, sondern über das Office! Die Office-AssistentIn soll die Rolle der kompetenten AnsprechpartnerIn für Führungskräfte, MitarbeiterInnen, KundInnen und GeschäftspartnerInnen hervorragend meistern können! Sie soll das Unternehmen bei Erstkontakten sowie in weiterer Folge professionell nach innen und außen repräsentieren: durch Ausstrahlung, Selbstsicherheit und Persönlichkeit!

Ziel dieses Seminars ist es, zu lernen, auf allen Ebenen des Berufslebens positiv und hochprofessionell gleichzeitig zu wirken: im persönlichen Kontakt, telefonisch und schriftlich, auf Veranstaltungen ebenso wie im Office.

Seminarinhalte

Als AssistentIn professionell auftreten und das Unternehmen repräsentieren

- Imageaufbau und -pflege des Unternehmens: wie geht das?
- Wie vertreten Sie Ihre Organisation professionell und positiv?
- Unternehmenskultur und Unternehmenswerte widerspiegeln
- Was erwarten Kunden und mein Unternehmen von mir als AssistentIn?
- Selbstbild und Fremdbild vergleichen

Positive Kommunikation nach innen und außen

- Wertschätzende und kooperative Gesprächsführung
- Positiv kommunizieren, positiv formulieren, positiv denken
- Magische Sprache versus Tragische Sprache
- Positive, offene Körpersprache
- Beziehungen positiv gestalten durch aktive Kommunikation

Professionell telefonieren

- Der Ton macht die Musik
- Die passende Lautstärke und Tonhöhe finden
- Sich doch mal im Ton vergriffen? Der Weg aus dem Dilemma
- Mimik und Lächeln gezielt einsetzen – ein Lächeln hört man
- Magische Sprache am Telefon
- Praxisfälle Telefon – so geht's!

Das Unternehmen schriftlich repräsentieren

- Beziehungsaufbau und -pflege durch positive E-Mail-Sprache
- E-Mail-Netiquette
- Adressatenorientiert formulieren
- Motto: „Unsere E-Mails merkt man sich, weil man sie so gerne liest!“

Kunden im Unternehmen empfangen

- Kunden willkommen heißen und durch das Unternehmen begleiten
- Dos und Don'ts im Smalltalk
- Professionelle Gästebewirtung
- Kleine Restaurant-Etikette
- Der kleine Business-Knigge für AssistentInnen

Die AssistentIn als optisches Aushängeschild des Unternehmens

- Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance
- Wahrnehmungspsychologische Vorgänge und ihre Wirkung
- Wodurch Sie optisch wie wirken
- Dresscode für AssistentInnen
- Passendes Outfit und Styling fürs Büro
- Die richtige Kleidung zur Veranstaltung

Im Doppelpack mit dem Chef/der Chefin auftreten

- Rollen- und Positionsklarheit
- Wer ist wofür verantwortlich?
- Gegenseitige Unterstützung statt unbewusstes Konkurrenzverhalten
- Mit Fehlern professionell und lösungsorientiert umgehen

Methodik

Im Seminar wird der Fokus auf die Praxis gelegt. Die TeilnehmerInnen erproben ihre Rolle als RepräsentantIn des Unternehmens unter der Leitung der Trainerin und gewinnen damit zusätzliche Erfahrung und Sicherheit.

Die einzelnen Arbeitsschritte werden in einem Methodenmix zwischen Einzel-, Paar- und Gruppenarbeiten, Diskussionen, Präsentationen, Stimm-, Atem- und Entspannungsübungen durchgeführt.

Ihre Referentin



Mag. Edith Bierbaumer, MBA

Studium Sportwissenschaften an der Universität Wien, MBA Studium General Management an der WWEDU. Arbeitsschwerpunkte Office Management, Business-Etikette, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing und Public Relations, Projektmanagement, Veranstaltungsplanung, Event Management, Betriebliche Gesundheitsförderung, Zeit- und Stressmanagement, Burnout-Prävention. Nationale und internationale Referentin im Gesundheitsbereich, Auftritte in diversen Medien wie ORF und Ö1. Trainerin und Moderatorin bei Schiffner & Partner Training / Coaching / Organisationsentwicklung.

Termine

Mittwoch, 25. bis Donnerstag, 26. September 2019
oder
Mittwoch, 11. bis Donnerstag, 12. März 2020
jeweils
ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee
Seminar von 9:00 bis 17:00 Uhr

Ort

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6
Gerne nennen wir Ihnen Übernachtungsmöglichkeiten.
Bitte rufen Sie uns an:
Customer Service, +43 1 533 86 36-26

Seminargebühr (exkl. 20 % MWSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee,
Pausenerfrischungen, Mittagessen und ÖPWZ-Zertifikat
€ 1.055,- pro Person
€ 935,- für Personen aus allen Unternehmen,
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 % der Seminargebühr verrechnet, ab dem Seminarbeginn ist die volle Seminargebühr zu bezahlen. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich.

Bildungsförderung

Das ÖPWZ ist österreichweit anerkannter und zertifizierter Bildungsträger. Das Arbeitsmarktservice (AMS) sowie eine Reihe von Institutionen unterstützen die betriebliche und persönliche Qualifizierung. Informieren Sie sich über mögliche Förderungen Ihrer Aus- und Weiterbildung auf www.opwz.com.



Information

zur Organisation: Customer Service, +43 1 533 86 36-26
zum Inhalt: Christa Prassl, +43 1 533 86 36-20
christa.prassl@opwz.com



Anmeldung

anmeldung@opwz.com | Fax: +43 1 533 86 36-36 | www.opwz.com
ÖPWZ – Österreichisches Produktivitäts- und Wirtschaftlichkeits-Zentrum
1010 Wien, Rockhgasse 6

AssistentInnen als Visitenkarte des Unternehmens

25. – 26. September 2019 | SF 909 176
11. – 12. März 2020 | SF 003 176

Titel | Vor- und Zuname | Funktion

Unternehmen | Branche | MitarbeiterInnenanzahl

Anschrift | Rechnungsadresse

Telefon | Fax | E-Mail

Datum | Unterschrift