

# ÖPWZ-Akademie Office-Management

Mit Abschluss-Diplom „Certified Office-Assistant“

*Werkzeuge für den  
Power-Job Office-ManagerIn!*

## Assistenz 4.0

Proaktivität – Transparenz – Smarte Tools

## Projektmanagement für AssistentInnen

Planen – organisieren – durchführen

## Wirkungsvolle Kommunikation mit Kunden und KollegInnen

Zeigen und vermitteln Sie Beziehungskompetenz!

September – November 2023 | Wien

Forum Vorteilspreis



# Qualifiziert und kompetent im modernen Office

Office-Managerin, Assistentin – ein Power Job mit hohen Anforderungen, in dem Sie maßgeblich am Erfolg Ihres Unternehmens mitwirken! Komplexer werdende Aufgabenbereiche und Projekte, neue Office-Tools und die virtuelle Zusammenarbeit erfordern von Ihnen ein immer größeres Ausmaß an Flexibilität und neue Kompetenzen.

Für einen erfolgreichen Office-Alltag müssen Sie nicht nur Ihre fachlichen Kenntnisse laufend auf den neuesten Stand bringen, sondern auch Ihre persönlichen und sozialen Kompetenzen weiterentwickeln.

Die ÖPWZ Akademie Office Management liefert Ihnen das dafür nötige Know-how, bringt Ihr Wissen auf den neuesten Stand und fördert Ihre berufliche und persönliche Weiterentwicklung.

## Der Nutzen für Sie

- ◆ Sie erhalten praxiserprobte Werkzeuge und Tipps für modernes Office-Management
- ◆ Sie stärken Ihre fachliche Qualifikation und Ihre persönlichen Kompetenzen
- ◆ Sie erarbeiten einen konkreten Aktionsplan für Ihren Arbeitsbereich
- ◆ Sie profitieren von praxisnahen und erprobten Tools für Ihre Arbeit im Homeoffice

## Der Nutzen für Vorgesetzte

Ihre AssistentIn

- ◆ entlastet Sie verantwortungsbewusst, ziel- und lösungsorientiert
- ◆ unterstützt Sie selbst in turbulenten Zeiten tatkräftig und professionell
- ◆ bewältigt immer komplexer werdende Aufgaben mit Souveränität und Sicherheit

” Schön, dass es jemanden gibt, der uns Tools zeigt, die das Office-Leben erleichtern. Alles war zu meiner vollsten Zufriedenheit! Vielen Dank!

Thu Pham, SIGNA Holding GmbH

## Ihr Weg zum Diplom

Wenn Sie alle Teile der Akademie absolviert haben, können Sie diese Ausbildung mit dem ÖPWZ-Diplom „Certified Office-Assistent“ abschließen.



Dafür gestalten Sie eine Power-Point-Präsentation über ein Thema/Aufgabe aus Ihrem Arbeitsumfeld und präsentieren diese am 24. November 2023 (online via zoom).

Prüfungsgebühr: €165,- (exkl. 20% MwSt.)

## Wichtig für

- ◆ AssistentInnen und Office-ManagerInnen
- ◆ QuereinsteigerInnen und WiedereinsteigerInnen mit Office-Erfahrung
- ◆ MitarbeiterInnen, die ihr Office-Wissen updaten wollen

## Methodik

Vor jedem Teil laden wir Sie ein, uns Ihre Erwartungen, Ziele und gewünschten Schwerpunkte mitzuteilen, damit unsere ExpertInnen die Inhalte gezielt auf Ihre Bedürfnisse und Erfahrungen abstimmen können.

Unsere TrainerInnen begleiten Sie auch zwischen den Teilen bei Ihren Fragen und die Detailinhalte werden laufend an Ihre spezifischen Anforderungen angepasst – **für Ihren optimalen Lerntransfer.**

” Ich fand das Seminar sehr hilfreich und äußerst informativ. Das neue Wissen konnte ich schnell in meinem Beruf und sogar im Alltag anwenden. Ein weiterer Punkt, den ich sehr positiv fand, war, dass man stets Fragen stellen konnte und die Vortragenden mit Rat und Tat zur Seite standen.

Ich würde das Seminar wieder machen und auch wärmstens weiterempfehlen!

Corinna Schwarzinger, Wiener Wohnen Hausbetreuung GmbH

## Assistenz 4.0

### Proaktivität – Transparenz – Smarte Tools

20. – 21. September 2023 | Sabine Kramer

#### Anforderungen an die Assistenz

- ◆ Pro-Aktivität – lösungs- und zielorientiertes Handeln
- ◆ Office 4.0 – Transparenz – smarte Tipps für Ihre Effizienz
- ◆ Wie verändert sich die Zusammenarbeit? Agiles – virtuelles Arbeiten im Team?
- ◆ Schlüsselkompetenzen für die Assistenz 4.0

#### Assistenz und Vorgesetzter – Erfolgreiche Teamarbeit

- ◆ Wie ist die Erwartungshaltung? Wie stellen sich die Vorgesetzten die Zusammenarbeit vor?
- ◆ Starke Voraussetzungen: Klare Absprachen – Achten Sie auf eine effiziente Gesprächsführung!
- ◆ Prioritätensetzung – Terminverschiebungen – Unklarheiten
  - wie entwickelt sich ein Informationsstau?
- ◆ Unterschiedliche Zeit – und Organisationsmanager
  - Wie kann hier eine produktive Zusammenarbeit entstehen?
- ◆ Mit welchen Arbeitsstilelementen entwickeln Sie sich zum Team?

#### Strukturiert – Digital – einfach:

#### So kann Ihr Aufgabenmanagement funktionieren

- ◆ Gekonnte Prioritätensetzung – Behalten Sie täglich die Übersicht!
- ◆ Wie begegnen Sie der Flut an E-Mails und dem Informationsüberfluss?
- ◆ Strukturieren Sie Ihre Tagesplanung mit dem Outlook-Zeitmanagement
- ◆ Wie finden Sie passende Tools für Ihre Aufgaben?
- ◆ Virtuelle Zusammenarbeit im Team – die passende Umsetzung für Ihren Office-Alltag!
- ◆ Chats vs. E-Mails:
  - Was bieten Tools wie Slacks?
  - Für digitale Notizen: OneNote oder Evernote?
  - Für das Aufgabenmanagement: Microsoft TODO oder das Instrument Trello?
- ◆ Smarte Tools für Ihre Transparenz im Team: MS Teams – OneNote – OneDrive

## Projektmanagement für AssistentInnen

### Planen – organisieren – durchführen

11. – 12. Oktober 2023 | Mag.<sup>a</sup> Christine A. Heyduk

- ◆ Wie definiert man ein Projekt?
- ◆ Welche Projektarten gibt es?
- ◆ Projektplanung, -organisation und -durchführung
  - Hilfreiche Tools erleichtern die Vorbereitung und steigern Ihre Kompetenz
- ◆ Projektphasen, Vorgehensweise und Kreativitätstechniken
- ◆ Funktionen im Projekt und Aufgaben der Assistentin/ Sachbearbeiterin in der Projektarbeit
- ◆ Welche Aufgaben ergeben sich in den einzelnen Arbeitsphasen
  - z. B. bei der Organisation von Übersiedlungen, von Veranstaltungen wie „Tag der offenen Tür“, Betriebsfeiern etc.
- ◆ Unterschiedliche „Arbeitstypen“ im Team koordinieren
- ◆ Sprache als Türöffner für eine gute Zusammenarbeit im Team
- ◆ Aufgaben koordinieren steuern
  - Arbeiten mit individuellen Checklisten
- ◆ Das Magische Dreieck: Zeit – Kosten – Leistung
- ◆ Effiziente und effektive Arbeitstechniken
- ◆ Terminplanung und Terminsteuerung
- ◆ Informationsmanagement: Informationsfluss statt Informationsstau
- ◆ Projektanalyse
- ◆ Tipps und Tricks für erfolgreiche Projekte

# Wirkungsvolle Kommunikation mit Kunden und KollegInnen

## Zeigen und vermitteln Sie Beziehungskompetenz

13. – 14. November 2023 | Sabine Kramer, Wolfgang Halapier

### Professionelle Kundenorientierung

- ◆ Der erste Eindruck ist oft entscheidend
- ◆ Kommunikationselemente und -regeln: Sender/Empfänger-Verhalten
- ◆ Mit Ihrer Sprache zeigen Sie Kompetenz – Zielorientierte Sprache: Wie formuliere ich effizient und lösungsorientiert?
- ◆ Signale und Wirkungen: Vermitteln Sie klare Botschaften
- ◆ Steuern Sie Gesprächspartner mit einer Zauberwaffe: den Fragetechniken

### Beziehungskompetenz: Die Sprache als Türöffner

- ◆ Die 4 Schritte der Beziehungskompetenz
- ◆ Ihre innere Haltung ist wertvoll und entscheidend für einen gelungenen Gesprächsverlauf
- ◆ Kommunikationssperren vermitteln keine Beziehungskompetenz: Das Zauberwort heißt Diplomatie
- ◆ Wann hören Sie hinter einem „Ja“ ein „Nein“?
- ◆ Ich-Botschaften minimieren Missverständnisse
- ◆ Die 5 Schlüsselfaktoren für Ihre Empathie
- ◆ Ihre persönliche Checkliste: Gelungene Kommunikation gegenüber Gesprächspartnern und am Telefon

### Professionelle Souveränität vermitteln

- ◆ Punkten Sie schon in den ersten Sekunden: Professioneller Kundenempfang – Souveränes Auftreten
- ◆ So zeige ich Kompetenz gegenüber dem Kunden
- ◆ Grüßen, Begrüßung und eine kompetente Vorstellung
- ◆ Wie präsentiere ich mich? Sprache und gekonnte Rhetorik
- ◆ „Small Talk“ ist ein Türöffner – kleine Worte mit großer Wirkung
- ◆ Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern – So beweisen Sie Stil und Persönlichkeit!

### Special „Mitarbeitergespräch“

mit Wolfgang Halapier

- ◆ Der Nutzen des Mitarbeitergesprächs für MitarbeiterInnen und Vorgesetzte
- ◆ Wie bereite ich mich auf das Mitarbeitergespräch vor – was kann ich damit bewirken?
- ◆ Dos and Don'ts



**Noch Fragen?  
Ich berate Sie gerne!**  
Heike Penka  
heike.penka@opwz.com  
+43 1 533 86 36-17

## Ihre ExpertInnen



### Mag.ª Christine A. Heyduk

Betriebswirtin, Mediatorin, systemische Beraterin, Coach, Trainerin, Entwicklungs-Helferin  
Schwerpunkte: Führungskräfte-, Personal-, Team- und Organisationsentwicklung, Train-the-trainer, Konflikt-, Selbst- und Arbeitsplatzmanagement, Projekt-, Office- und Besprechungsmanagement.



### Sabine Kramer

besitzt langjährige Erfahrungen als Assistentin im Vertrieb und in der Geschäftsleitung. Seit 1997 ist sie als selbstständige Trainerin und Beraterin tätig. Ihre Trainerausbildungen hat sie in Köln und Innsbruck absolviert. Ausbildung zum zertifizierten Business Coach und zur zertifizierten Social Media-Managerin.  
Ihre Seminare finden in Deutschland, Österreich und Südtirol statt. Die Spezialgebiete sind: Kundenorientierung – Kompetenz – Kommunikation im Office. Weitere Themenschwerpunkte sind Moderationen und Entwicklung von Konzepten für Fachtagungen. Mit dem Buch „Das professionelle 1 x 1 im Office-Management“ hat sich Sabine Kramer einen Namen als „Praxis-Autorin“ gemacht.



### Wolfgang Halapier

Entwicklung von Führungskräften, Teams und Organisationen, Begleitung und Coaching von Change-Prozessen, organisations-, team- und qualitätsentwickelnden Projekten, Erforschung und Entwicklung von Unternehmenskulturen, Konfliktmanagement, Charisma-Training, innovative Präsentationen, kreative Denkstrategien.



## Termine | Ort

### Assistenz 4.0

20. – 21. September 2023 | Seminarnummer SF309661

### Projektmanagement für AssistentInnen

11. – 12. Oktober 2023 | Seminarnummer SF310662

### Wirkungsvolle Kommunikation mit Kunden und KollegInnen

13. – 14. November 2023 | Seminarnummer SF311663

ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee

Seminar 9:00 – 17:00 Uhr

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6


Gerne nennen wir Ihnen Übernachtungsmöglichkeiten.

Bitte rufen Sie uns an:

Customer Service, +43 1 533 86 36-0

## Begrenzte Teilnehmeranzahl

maximal 14 Personen

Wir empfehlen Ihnen eine rasche Anmeldung. 

## Seminargebühr (exkl. 20 % MwSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee, Pausenerfrischungen und ÖPWZ-Zertifikat

### Einzelbuchung (2-Tages-Seminar)

€ 1.075,- pro Person

€ 955,- für Personen aus allen Unternehmen,

die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind 

### Gesamte Akademie (6 Tage) mit € 500,- Preisvorteil!

€ 2.725,- pro Person

€ 2.365,- für Personen aus allen Unternehmen,

die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind 

## Anmeldung

E-Mail | [anmeldung@opwz.com](mailto:anmeldung@opwz.com)

Online | [www.opwz.com](http://www.opwz.com)

oder mit dem Anmeldeformular

## Rücktritt

Bis zu vier Wochen vor Lehrgangsbeginn können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 % der Seminargebühr verrechnet, ab dem (ersten) Seminartag ist die volle Seminargebühr zu bezahlen. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich, nachdem dies vom ÖPWZ bestätigt wurde.

## Ihr Weg zum Diplom

Für den Erwerb des Diploms bedarf es einer schriftlichen Anmeldung.

Power-Point-Präsentation am 24. November 2023

(online via zoom)

Prüfungsgebühr: €165,- (exkl. 20% MwSt.)



## Rücktritt von der Prüfung

Bis zu zwei Wochen vor dem Prüfungstermin können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach wird die volle Prüfungsgebühr verrechnet.

## Bildungsförderung

Das ÖPWZ ist österreichweit anerkannter und nach ISO 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](http://www.opwz.com).

## Information

zur Organisation: Customer Service  
+43 1 533 86 36-0

zum Inhalt: Heike Penka  
+43 1 533 86 36-17  
[heike.penka@opwz.com](mailto:heike.penka@opwz.com)

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ÖPWZ ([www.opwz.com/aggb](http://www.opwz.com/aggb)). Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf [www.opwz.com/datenschutz](http://www.opwz.com/datenschutz).

## ÖPWZ-Akademie Office-Management

- gesamte Akademie**  
September – November 2023
- Abschlussprüfung**  
24. November 2023 | PR309661
- Assistenz 4.0** | 20. – 21. September 2023 | SF309661
- Projektmanagement** | 11. – 12. Oktober 2023 | SF310662
- Kommunikation** | 13. – 14. November 2023 | SF311663

---

1. TeilnehmerIn | Titel | Vor- und Zuname Funktion

---

Telefon Mobil E-Mail

---

2. TeilnehmerIn | Titel | Vor- und Zuname Funktion

---

Telefon Mobil E-Mail

---

Unternehmen

---

Branche MitarbeiterInnenanzahl

---

Anschrift

---

E-Mail-Adresse für elektronischen Rechnungsversand

---

Telefon | Fax E-Mail

---

AnsprechpartnerIn im Sekretariat E-Mail

---

Datum | firmenmäßige Zeichnung

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ÖPWZ ([www.opwz.com/agb](http://www.opwz.com/agb)).  
Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf [www.opwz.com/datenschutz](http://www.opwz.com/datenschutz).