Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

DOKUMENT

Osnova kurzu

KATEGÓRIA

Kurzy pre asistentky

FORMA VÝUČBY

Prezenčne v Bratislave alebo online s lektorom

CENA BEZ DPH

637,00 €

CENA S DPH

783,51 €

vrátane 23 % DPH

Macrosoft školiace centrum

Aktuálne informácie na Macrosoft.sk

PDF OSNOVA

Akadémia pre asistentov - kľúčové zručnosti

Prehľad tém kurzu, rozsahu výučby a základných informácií o školení.

Modulový tréningový program Akadémia pre asistentov - kľúčové zručnosti zahŕňa kurzy zamerané na efektívne zvládanie pracovných procesov sekretariátu, v kancelárii alebo pri asistencii výkonným členom spoločnosti. Balík sa skladá z troch kurzov: Komunikačné zručnosti - Asertívna komunikácia v rozsahu 1 deň Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia v rozsahu 1 deň Time a stres manažment 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.

OBSAH ŠKOLENIA

01

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 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

02

Modul 2: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

03

Profesionálne telefonovanie

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

04

Telefonický rozhovor

typológia volajúcich, spôsoby jednania, komunikačné štýly, vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor, neverbálna komunikácia počas telefonovania

05

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

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

06

Profesionálna e-mailová komunikácia

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

07

Riešenie krízových správ

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

08

Modul 3: Time a stres manažment

09

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

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

10

Sebariadenie – stres manažment

životné hodnoty a okruh životných cieľov sebapoznávanie – 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

---

Tento dokument slúži ako informačný prehľad osnovy školenia. Aktuálne termíny, miesto konania a dostupnosť nájdete na Macrosoft.sk.

https://www.macrosoft.sk/sk/kurz/akademia-pre-asistentov-klucove-zrucnosti