

Osnova kurzu

KATEGÓRIA

Kurzy pre asistentky

FORMA VÝUČBY

Prezenčne v Bratislave
alebo online s lektorom

CENA BEZ DPH

992,52 €

CENA S DPH

1 220,80 €

vrátane 23 % DPH

Akadémia pre asistentov - komplexné zručnosti

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

Modulový tréningový program Akadémia 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.

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: Asistent, Office manažér

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

03

Osobnosť:

kvalifikačné predpoklady, osobnostný profil, vlastnosti, odborné kompetencie, eliminovanie negatívnych stránok funkcie

04

Orientácia vo firme – Corporate Identity

(Corporate Design, Corporate Communication, firemná kultúra)

05

Biznis etiketa

biznis odievanie, predstavovanie, oslovovanie, tykanie/vykanie na pracovisku, stolovanie, Reč vizitiek, dary, reklamné predmety firemné akcie

06

Modul 3: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

07

Profesionálne telefonovanie

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

08

Telefonický rozhovor

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

09

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

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

10

Profesionálna e-mailová komunikácia

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

11

Riešenie krízových správ

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

12

Modul 4: Time a stres manažment

13

Plánovanie času – time manažment

štyri generácie efektívnej organizácie času stanovovanie cieľov a riadenie podľa cieľov eisenhowerov princíp krivka výkonnosti, krivka koncentrácie, biorytmus paretoov princíp metóda “abc” diagram príčin a následkov (ishikawov diagram) zlodeji času a ich eliminácia proaktivita a reaktivita

14

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

15

Modul 5: Zvládanie stresu a budovanie odolnosti:

16

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.

17

Štyri piliere odolnosti/reziliencie

18

„Psychologický imunitný systém“

19

Výkon a stres

- Čo je to stres: pozitíva/negatíva

20

Vyhorenie a jeho štádiá

21

Spúšťače stresu na pracovisku

22

Budovanie osobnej reziliencie

23

Prvá pomoc v stresových situáciách

24

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 negatívite

Prečo sa bojíme nebáť sa

25

Ako zredukovať hrozby

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

26

Ako čeliť výzvam Vysporiadanie sa so zmenami

- pomoc sebe i ostatným pri zvládaní zmien

27

Ako sa rozhodovať v čase neistoty

28

Copingové stratégie na zvládanie zmien

Tento dokument slúži ako informačný prehľad osnovy školenia. Aktuálne termíny, miesto konania a dostupnosť nájdete na [Macrosoft.sk](https://www.macrosoft.sk).

<https://www.macrosoft.sk/sk/kurz/akademia-pre-asistentov-komplexne-zrucnosti>