

Kurzy pre asistentky

Kategória obsahuje prehľad tém a štruktúru výučby jednotlivých kurzov.

Akadémia pre asistentov - kľúčové zručnosti

Kurz 1

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 - Aserťvna...

Modul 1: Komunikačné zručnosti - Aserťvna 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 osobnosti 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 zvolí 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

Modul 2: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

- Modul 2: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

Profesionálne telefonovanie

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

Telefonický rozhovor

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

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

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

Profesionálna e-mailová komunikácia

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

Riešenie krízových správ

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

Modul 3: Time a stres manažment

- Modul 3: Time a stres manažment

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

Sebariadenie - stres manažment

- životné hodnoty a okruh životných cieľov sebaopoznávanie - kariérové kotvy a riadenie svojej kariéry zladenie životných a pracovných priorit, 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

Akadémia pre asistentov - komplexné zručnosti

Kurz 2

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 - Aserťvna...

Modul 1: Komunikačné zručnosti - Aserťvna 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 osobnosti 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 zvolí 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.

Modul 2: Asistent, Office manažér

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

Osobnosť:

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

Orientácia vo firme - Corporate Identity

- (Corporate Design, Corporate Communication, firemná kultúra)

Biznis etiketa

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

Modul 3: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

- Modul 3: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

Profesionálne telefonovanie

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

Telefonický rozhovor

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

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

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

Profesionálna e-mailová komunikácia

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

Riešenie krízových správ

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

Modul 4: Time a stres manažment

- Modul 4: Time a stres manažment

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

Sebariadenie - stres manažment

- životné hodnoty a okruh životných cieľov sebazpoznávanie - kariérové kotvy a riadenie svojej kariéry zladenie životných a pracovných priorit, 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

Modul 5: Zvládanie stresu a budovanie odolnosti:

- Modul 5: Zvládanie stresu a budovanie odolnosti:

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.

Štyri piliere odolnosti/reziliencie

- Štyri piliere odolnosti/reziliencie

„Psychologický imunitný systém“

- „Psychologický imunitný systém“

Výkon a stres

- - Čo je to stres: pozitívna/negatívna

Vyhorenie a jeho štádiá

- Vyhorenie a jeho štádiá

Spúšťače stresu na pracovisku

- Spúšťače stresu na pracovisku

Budovanie osobnej reziliencie

- Budovanie osobnej reziliencie

Prvá pomoc v stresových situáciách

- Prvá pomoc v stresových situáciách

Ako porozumieť a pracovať s úzkosťou a strachom

- Úzkosť a strach (rozdiel)
- Kedy si poradiť sám/sama, kedy vyhľadať odbornú pomoc
- Prečo máme sklony k negatíve
- Prečo sa bojíme nebáť sa

Ako zredukovať hrozby

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

Ako čeliť výzvam Vysporiadanie sa so zmenami

- - pomoc seba i ostatným pri zvládaní zmien

Ako sa rozhodovať v čase neistoty

- Ako sa rozhodovať v čase neistoty

Copingové stratégie na zvládanie zmien

- Copingové stratégie na zvládanie zmien

Asistent, Office manažér

Kurz 3

Úspešná asistentka/asistent alebo office manažér/ka je vzácnosťou každej prosperujúcej firmy. Efektívne vedie chod kancelárie, spravuje administratívne procesy, vytvára kolegiálnu atmosféru a profesionálnym vystupovaním šíri imidž firmy medzi jej partnermi. Na kurze spoznáte svoj...

1. Úvod do kurzu

- Vitajte na kurze, ktorý je navrhnutý špeciálne pre vás, asistentky a office manažérky, aby ste sa stali ešte profesionálnejšími a efektívnejšími vo svojej práci. Tento kurz vás prevedie kľúčovými zručnosťami a schopnosťami, ktoré potrebujete na zvládanie každodenných výziev a na to, aby ste boli vždy pripravení riešiť akékoľvek situácie s pokojom a profesionalitou.

2. Profesionalita v roli asistentky

- Čo znamená byť profesionálnou asistentkou? Zistíte, ako sa profesionalita prejavuje vo vašej každodennej práci. Prejdeme si dôležité aspekty, ako sú správanie, etika a zodpovednosť.

Vaše silné stránky

- Ste organizované, dokážete efektívne riešiť problémy a zvládnete komunikáciu na vysokej úrovni. Tieto silné stránky sú základom vášho úspechu.

Potenciálne slabé stránky

- Ako sa vyrovnáť s rizikom vyhorenia, monotónnosťou a vysokými nárokmi na presnosť a spoľahlivosť.

Dôležité vlastnosti asistentky

- Spoľahlivosť, dôslednosť, diskretnosť, empatia a asertivita - všetko, čo vám pomôže vyniknúť.

Kľúčové zručnosti

- Time management, efektívna komunikácia, technické zručnosti, multitasking a zvládanie stresu. Tieto schopnosti vás urobia nepostrádateľnou.

3. Etiketa a sebapoznávanie

- Etiketa na pracovisku Ako sa správne správať, obliekať a komunikovať v rôznych pracovných situáciách. Etiketa je základom pre profesionálny imidž.

Sebapoznávanie prostredníctvom spätnej väzby

- Naučte sa, ako vás vnímajú ostatní a ako využiť spätnú väzbu na osobný rozvoj. Cvičenie Poskytnite si navzájom spätnú väzbu so svojimi kolegyniami a kolegami, aby ste zistili, na čom môžete zapracovať.

4. Komunikácia

- Základy efektívnej komunikácie Naučte sa, ako komunikovať jasne a efektívne, vrátane aktívneho počúvania a správneho kladenia otázok. Cvičenia Práca na simuláciách pracovných situácií, kde si precvičíte aktívne počúvanie a efektívnu komunikáciu.

Význam pre vašu prácu

- Zistíte, prečo sú tieto zručnosti kľúčové pre úspech vo vašej roli.

5. Neverbálna komunikácia

- Základné informácie o neverbálnej komunikácii Reč tela, mimika, očný kontakt a tón hlasu môžu hovoriť viac ako slová. Cvičenia Naučte sa čítať a správne interpretovať neverbálne signály v rôznych situáciách.

Diskusia

- Spoločne preskúmame, aký vplyv majú neverbálne signály na úspešné jednanie a ako ich môžete využiť vo svoj prospech.

6. Riešenie negatívnych stránok práce asistentky

- Identifikácia problémov Aké sú bežné výzvy vo vašej práci a ako ich efektívne zvládať.

Riešenia

- Techniky, ako sa vyhnúť stresu, nadmernému zaťaženiu a neefektívnemu riadeniu času.

7. Akčný plán na zlepšenie profesionality

- Čo môžete urobiť pre seba? Vytvorte si osobný plán zlepšenia, ktorý vám pomôže dosiahnuť vyššiu úroveň profesionality. Tento plán bude obsahovať konkrétne kroky na posilnenie vašich silných stránok a prácu na slabých miestach.

8. Záver a hodnotenie kurzu

- Spoločne si zhrnieme, čo ste sa počas kurzu naučili. Poskytnete nám spätnú väzbu na kurz a diskutujeme o vašich osobných skúsenostiach.

Cvičenia a úlohy počas kurzu:

- Simulácie reálnych situácií, kde si precvičíte nové zručnosti. Spätná väzba od ostatných účastníkov a diskusia. Samostatné úlohy na zlepšenie komunikačných a organizačných zručností. Vytvorenie osobného akčného plánu na záver kurzu. Cieľom tohto kurzu je zlepšenie profesionálnych schopností a získať nástroje na efektívnejšie zvládanie pracovných procesov. Spoločne sa zameriame na váš osobný rast a rozvoj, aby ste mohli byť vo svojej práci ešte úspešnejšia.

Komunikačné zručnosti pre asistentov

Kurz 4

Viete „Who is Who“ vo vašej spoločnosti? A nemyslíme tým mieru seniority, alebo pracovné zaradenie. Ak sa to chcete dozvedieť, prídite na kurz pre asistentky, kde vám pomôžeme porozumieť najprv sebe, potom svojmu okoliu a na základe zisteného zvolí správny prístup. Prostredníctvom...

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) Komunikácia (osobná, dištančná: e-mailová, telefónická)

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 zvolí 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