

Umgang mit Konflikten und Stress im Sekretariat

Datum: 10.12.2018, 09:00 Uhr - 16:30 Uhr

Zielgruppe: Assistentinnen und Sekretärinnen

Lernziele: Als Assistentin und Sekretärin haben Sie viele Kontakte und müssen oft als Erste Beschwerden über Fehler, Mängel, Unzufriedenheit etc. von Kunden, Mitarbeitern oder Geschäftspartnern entgegennehmen. Sie werden mit akutem Ärger, Forderungen und Wünschen konfrontiert. Besondere Anforderungen an Ihre Kommunikation und die emotionale Souveränität sind hier erforderlich. Mit Fingerspitzengefühl und freundlicher Verbindlichkeit muss dem Gesprächspartner Verständnis vermittelt und ihm Hilfe für seine Probleme angeboten werden. Dabei ist es wichtig, über eigenes sicheres Verhalten die eigenen Emotionen zu kanalisieren und einen Selbstschutz aufzubauen.

Darüber hinaus bietet jede Konfliktsituation auch eine Chance zur Verbesserung. Je mehr Sicherheit Sie gewinnen, desto weniger Stress haben Sie in der entsprechenden Situation.

Inhalte: Wirkungsvolle Kommunikation für die Assistentin und Sekretärin

- Mit souveräner Freundlichkeit zum Ziel
 - Grundlagen der Kommunikation
 - Der innere Film
 - Sender-Empfänger-Verhalten
 - So kontrollieren Sie den Dialog
 - Mit der Sache zum Ziel
 - Reagieren Sie kontrolliert auf unberechtigte Angriffe
- Umgang mit Unzufriedenheit
 - So reagiert der Gesprächspartner / Gesprächsbeispiele
 - Die wichtigsten Punkte für ein erfolgreiches Gespräch in Konfliktsituationen
 - Besonders schwierige Situationen souverän meistern
- Konflikte und Konfliktsituationen konstruktiv bewältigen
 - Gekonnt Kritik üben und Feedback geben
 - Die Ich-Botschaft und ihre Wirkung
 - Killerphrasen entkräften
- Effizienzfalle „Stress“
 - Bewertung persönlicher Stressfaktoren
 - Mehr Gelassenheit statt Hektik / Drei Schritte gegen den Stress

Methoden: Kurzvorträge, Fallbeispiele, Diskussion, Gruppenarbeit

Referent: Regina Zelms

Selbstständige Trainerin und Inhaberin von PaSo (Partnerin für Seminare und Seminarorganisation), Autorin zahlreicher Veröffentlichungen. Die Schwerpunkte ihrer Seminare liegen in den Bereichen Führung, Kommunikation, Rhetorik, Arbeitsorganisation und Moderation.

Gebühr: 325 EUR

Ort: VSB, Kassel

Hinweis: