

## Seminarreihe „Office-Manager/in“ Intervalltraining mit abschließendem IHK-Zertifikat

Mit diesem Trainingsprogramm können Sie sich systematisch qualifizieren, um kompetent, selbstständig und strukturiert zu arbeiten und damit Ihre/n Vorgesetzte/n zu entlasten.

Die Seminarreihe „**Office-Manager/in**“ besteht aus fünf Modulen:

- 1. Gut organisiert im Office**  
Strukturen und Freiräume schaffen
- 2. Klartext im Sekretariat**  
Gespräche führen: wirkungsvoll - ergebnisorientiert – erfolgreich
- 3. Effektive Chefentlastung**  
Ihre Methodenstärke – sein Zugewinn!
- 4. Konfliktmanagement für Assistenz und Sekretariat**  
So bleiben Sie emotional, souverän und gelassen
- 5. Moderne Korrespondenz**  
Briefe, E-Mails und Texte!

Die einzelnen Themen sind in sich geschlossen. Damit besteht auch die Möglichkeit, je nach Wissensstand und Zielrichtung einzelne Module zu belegen oder die gesamte Seminarreihe zu besuchen. Die Reihenfolge der Seminare bestimmen Sie selbst. Der lehrgangsinterne Test findet jeweils ein bis zwei Wochen nach Absolvierung aller fünf Module statt; wahlweise in Arnsberg oder Lippstadt um 18:00 Uhr.

Bei Belegung aller **fünf Module** sowie dem erfolgreichen Abschluss eines Tests erhalten Sie das IHK-Zertifikat

„**Office-Manager/in**“

### Zielgruppe

Mitarbeiter/innen im (Chef-)Sekretariat sowie im Office-Bereich, Assistenten/Assistentinnen, die ihre Vorgesetzten noch besser unterstützen und ihren Aufgabenbereich erweitern und mehr Verantwortung übernehmen möchten.

### Ihre Vorteile auf einen Blick

- Flexibel durch modularen Aufbau
- Hohe Praxisnähe durch zahlreiche Übungen
- IHK-Abschlusszertifikat
- Trainerinnen und Trainer, die sich individuell auf Sie einstellen

### Methodik

Die einzelnen Seminarmodule dauern ein oder zwei Tage (jew. ab 09:00 Uhr) und bestehen aus kurzen Theorieblöcken, spannenden Fallbeispielen aus der Praxis sowie Gruppen- und Einzelübungen.

### Trainer/-innen

Nicole David-Wald, Dipl. Kauffrau, Trainerin und Coach  
Monika Bone, Beratung & Prozessbegleitung  
Vicki Marschall, 3satz Medienservice

# Seminarreihe „Office-Manager/in“

## Intervalltraining mit abschließendem IHK-Zertifikat

### Kosten

575,00 € für zweitägige Seminarmodule

310,00 € für eintägige Seminarmodule

Bei Belegung der gesamten Seminarreihe (5 Module) betragen die Kosten 1.815,00 € (Ratenzahlung) zuzüglich 130,00 € für die Korrektur des Tests.

### Ansprechpartnerin

Petra Henke, Tel. 02931 878-152 - E-Mail: [henke@arnsberg.ihk.de](mailto:henke@arnsberg.ihk.de)

## Die Trainingsinhalte im Einzelnen:

### 1. Gut organisiert im Office

Strukturen und Freiräume schaffen

Gefragt sind selbstständig arbeitende Mitarbeiter/innen, die ihrem Chef entscheidungsreif zuarbeiten. Vielfach unter Zeitdruck und mit wechselnden Aufgaben.

Ziel ist es, Ihnen bewährte Methoden der Selbstorganisation, der Organisation des Arbeitsplatzes und zur Verbesserung der Arbeitstechnik nahe zu bringen sowie Möglichkeiten der Zeitersparnis und des rationellen Arbeitens aufzuzeigen, damit Sie Ihre Aufgaben effektiver und motivierter erledigen können. Im Seminarprozess reflektieren Sie Ihre Verhaltensmuster und erweitern Ihre Handlungsoptionen.

In dieses Seminar können Sie Ihre persönlichen Erfahrungen einbringen, denn es besteht ausreichend Gelegenheit, sich mit der Thematik intensiv durch das Einbringen eigener Beispiele und in praktischen Falldarstellungen zu befassen.

### Kernthemen:

Zeit- und Selbstmanagement

- Eigene Ziele setzen und umsetzen
- Planungsmethoden
- Prioritäten setzen und durchsetzen
- Austausch mit Vorgesetzten über Prioritäten

Arbeitsorganisation

- Post/E-Mailbearbeitung mit System
- Effektives Informations- und Dokumentenmanagement

# Seminarreihe „Office-Manager/in“

## Intervalltraining mit abschließendem IHK-Zertifikat

### 2. Klartext im Sekretariat

Gespräche führen: wirkungsvoll - ergebnisorientiert - erfolgreich

Das Sekretariat ist die Drehscheibe der Kommunikation im Unternehmen. Hierüber laufen verschiedenste Kommunikationsprozesse. Angefangen vom internen Informationsaustausch mit Kollegen und Vorgesetzten bis zur externen Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern. In diesem Seminar lernen Sie, diese Prozesse konstruktiv zu gestalten. Sie lernen die Wirkung Ihres Verhaltens kennen und erweitern Ihr Handlungsrepertoire. Um einen optimalen Lerntransfer zu sichern, wird an konkreten Situationen aus Ihrem Arbeitsumfeld gearbeitet. Zudem werden Einzel- und Gruppenarbeiten eingesetzt.

#### Kernthemen:

- Gesprächsführungsgrundlagen
- Kundengespräche / Gespräche mit Geschäftspartnern
- in Präsentationen glänzen
- das eigene Kommunikationsmuster hinterfragen/Wirkung kennenlernen
- Nein-Sagen
- Missverständnissen vorbeugen
- Körpersprache

### 3. Effektive Chefentlastung

Ihre Methodenstärke – sein Zugewinn!

Die systematische Chefentlastung ist eine spannende Aufgabe - nicht nur für Vorgesetzte. Erfahrene Mitarbeiter/innen, die das Aufgabengebiet ihrer Vorgesetzten gut kennen, sind häufig in der Lage ihn oder sie durch die Übernahme verantwortungsvollerer Aufgaben effektiv zu entlasten. Was ist der Schlüssel zu effektiver Zusammenarbeit?

In diesem Seminar lernen Sie, sich an Ihren Stärken zu orientieren und neue Aufgabenfelder zu erschließen. Sie erfahren, wie Sie noch enger mit Vorgesetzten zusammen arbeiten können und ihn oder sie so wirkungsvoll entlasten.

#### Kernthemen:

- Zusammenarbeit zwischen Ihnen und Ihrem/n Vorgesetzten optimieren: Persönlichkeiten entdecken
- Dem/n Vorgesetzten den Rücken frei halten: Was bedeutet das für sie oder ihn konkret?
- Die eigenen Organisations- und Improvisationstalente zielführend einsetzen: Effektive Strukturen schaffen
- Die Informationsflut aufbereiten und managen: Outlook-Werkstatt
- Ergebnisorientierte Besprechungen vorbereiten: Nützliche Rahmenbedingungen
- Professionelle Gespräche mit Kunden und Partnern: Selbst-Check „Wie klingen Sie am Telefon?“

## **Seminarreihe „Office-Manager/in“**

### **Intervalltraining mit abschließendem IHK-Zertifikat**

#### **4. Konfliktmanagement für Assistenz und Sekretariat**

So bleiben Sie emotional, souverän und gelassen

Im Umgang mit Kollegen kommen Sie immer wieder an einen Punkt an dem Sie das Gespräch ergebnislos abbrechen? Ihre Emotionen und die Ihres Kollegen schlagen hoch und leider wirkt sich dies auch auf die Arbeit aus.

Oder in Ihrem kollegialen Umfeld stellen Sie Konflikte fest, bei denen Sie sich vorstellen könnten vermittelnd tätig zu werden? Basierend auf dem Kommunikationsseminar (!) lernen Sie neue Konfliktstrategien kennen.

Schwerpunkt dieses Intensiv-Trainings ist die Optimierung Ihrer Fähigkeit, mit Konflikten souverän umzugehen. Es geht darum im Konfliktfall weder das eigene Anliegen aufzugeben noch die Beziehung zu riskieren.

Ebenso lernen Sie Konfliktparteien wieder an einen Tisch zu bringen.

#### **Kernthemen:**

- Ursachen, Formen und Auswirkungen
- Teamentwicklung
- Teamrollen
- Einfluss der eigenen inneren Haltung
- Konfliktstufen
- Lösungsorientierung statt Schuldzuweisungen!
- Übungen zu Konfliktgesprächen

#### **Hinweis:**

Es sollten Grundkenntnisse zu folgenden Themen vorliegen:

4-Nachrichten Modell von Schulz von Thun | Aktives Zuhören | Einwand Behandlung |  
Erfahrungen zum Thema Körpersprache | Transaktionsanalyse

## **Seminarreihe „Office-Manager/in“**

### **Intervalltraining mit abschließendem IHK-Zertifikat**

#### **5. Moderne Korrespondenz**

Briefe, E-Mails und Texte!

Die moderne Geschäftskorrespondenz ist verständlich und prägnant, höflich und wirksam. Geschäftliche Briefe und E-Mails sind leserorientiert und zielgerichtet; sie sollen die gewünschte Wirkung erzielen und einen positiven Eindruck hinterlassen.

In diesem Seminar frischen Sie Ihre Kenntnisse über Gestaltung, Stil und Formulierung von geschäftlichen Briefen, E-Mails und Texten auf, werden vertraut mit der aktuellen DIN 5008, lernen Neuerungen und Varianten in der modernen Korrespondenz kennen, schreiben kreativ, regelkonform und stilsicher.

#### **Kernthemen:**

- Textgestaltung bei geschäftlichen Briefen und E-Mails
- Die wichtigsten Aspekte und Regeln der aktuellen DIN 5008
- Zeitgemäßes und stilsicheres, empfängerorientiertes und
- verständliches Formulieren: Richtlinien und Leitfäden
- Formfehler und Stilblüten: Wortmüll, Phrasen, Floskeln über Bord!
- Einleitungen und Abschlüsse
- Grußformeln, Anlagevermerk, Mail-Anhang, Mail-Signatur
- Termin- und Zeitangaben
- Fachausdrücke und Fremdwörter
- Apropos Rechtschreibung, Grammatik, Komma- und Zeichensetzung
- Beispiele aus der Praxis und für die Praxis

An das  
IHK-Bildungsinstitut  
Königstraße 12  
59821 Arnsberg

**TELEFAX: 02931 878-200**

## **A n m e l d u n g**

### **Seminarreihe „Office-Manager/in“ Intervalltraining mit abschließendem IHK-Zertifikat**

#### **Termine 2. Halbjahr 2020**

- |                                                                                                                                          |                |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <b>1. Gut organisiert im Office</b><br>Strukturen und Freiräume schaffen                                        | 20.08.2020     | <b>20BO102AR<br/>(Arnsberg)</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>2. Klartext im Sekretariat</b><br>Gespräche führen: wirkungsvoll - ergebnisorientiert - erfolgreich          | 17.09.2020     | <b>20BO112AR<br/>(Arnsberg)</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>3. Effektive Chefentlastung</b><br>Ihre Methodenstärke – sein Zugewinn!                                      | 28./29.10.2020 | <b>20BO122AR<br/>(Arnsberg)</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>4. Konfliktmanagement für Assistenz &amp; Sekretariat</b><br>So bleiben Sie emotional, souverän und gelassen | 26.11.2020     | <b>20BO132AR<br/>(Arnsberg)</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>5. Moderne Korrespondenz</b><br>Briefe, E-Mails und Texte!                                                   | 03.12.2020     | <b>20BO142AR<br/>(Arnsberg)</b> |
| <input type="checkbox"/> <b>Abschlusstest „Office Manager/in (IHK)“</b>                                                                  | 08.12.2020     | <b>20BO152AR<br/>(Arnsberg)</b> |

(bitte kreuzen Sie die von Ihnen gewünschten Veranstaltungen an)

**Der lehrganginterne Test findet jeweils ein bis zwei Wochen nach Absolvierung aller fünf Module statt; wahlweise in Arnsberg oder Lippstadt um 18:00 Uhr.**

**Soweit einzelne Module bereits durchgeführt wurden, werden sie zu einem späteren Zeitpunkt turnusgemäß erneut angeboten.**

Die Teilnahme- und Zahlungsbedingungen erkenne ich hiermit an.

Teilnehmer: \_\_\_\_\_

Geburtsdatum/ -ort: \_\_\_\_\_

Rechnungsadresse: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Stempel/Unterschrift

Mit der Anmeldung erklärt sich der Teilnehmer mit der Be- und Verarbeitung der personenbezogenen Daten für Zwecke der Seminar- und Lehrgangsabwicklung einverstanden. Abmeldungen, die bis spätestens vierzehn Tage vor Veranstaltungsbeginn beim IHK-Bildungsinstitut eingehen, werden kostenfrei storniert. Angemeldete Personen, die bis zu sieben Tagen vor Beginn der Weiterbildungsveranstaltung zurücktreten, zahlen eine Stornogebühr in Höhe von 50% des Teilnahmeentgeltes. Teilnehmer, die danach zurücktreten oder zu den Weiterbildungsveranstaltungen nicht oder teilweise nicht erscheinen, sind grundsätzlich zur Zahlung des vollen Rechnungsbetrages verpflichtet. Dies entfällt, wenn ein Ersatzteilnehmer benannt wird. Die Widerrufsfrist für Privatkunden beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der IHK-Bildungsinstitut Hellweg-Sauerland GmbH, Königstr. 12, 59821 Arnsberg, Tel. 02931 878-170, Fax 02931 878-200, E-Mail [weiterbildung@ihk-bildungsinstitut.de](mailto:weiterbildung@ihk-bildungsinstitut.de), mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Durch Ihre Unterschrift erkennen Sie unsere Teilnahme- und Zahlungsbedingungen an.