



Mach **3**

Die 3 Kernkompetenzen im Büroalltag

Eine IHK-zertifizierte Qualifizierungsmaßnahme,
die gefördert wird mit dem Landesprogramm
„Lernziel Produktivität“

Ressource Ich

Persönlichkeit und Kommunikation
Ulrike Mas



Business-Etikette

Souveränes Auftreten im Job
Vera Linnenweber



Office Management

Tipps und Tricks fürs Tagesgeschäft am PC
Monika Leifheit



Kernkompetenz 1: Die "Ressource Ich"



Teil 1: Persönlichkeit und Kommunikation

Die Teilnehmer erkennen die unterschiedlichen Persönlichkeitstypen und lernen, sich selbst einzuschätzen. Eigene Kompetenzen und Potentiale werden bewusst. So erfahren sie auch, dass es unterschiedliche Wahrnehmungen und Wahrheiten gibt. Eine neue Qualität von Offenheit und Echtheit in der Kommunikation führt zu mehr Gelassenheit und setzt somit Energien für Wertschöpfung frei. Durch Einüben von unterschiedlichen Kommunikationsmodellen werden bereits im Training aktuelle Konfliktsituationen gelöst.

Inhalte:

Persönlichkeit

- Persönlichkeitsanalyse nach den STAB-Modell
- Erkennen von unterschiedlichen Typen
- Selbstreflektion

Kommunikation

- die vier Seiten einer Botschaft
- Ebenen der persönlichen Wirkung
- Gesprächswerkzeuge
- Partnerzentrierte Gesprächsführung
- Wertschätzung und Lenkung eines Gesprächs

Teil 2: Selbst- und Zeitmanagement unter dem Motto "Zeit-Bewusstsein"

Die Zeit können wir nicht managen, wenn wir uns nicht bewusst machen, welche Zeitverhinderer uns tagtäglich von wichtigen Tätigkeiten abhalten. Durch das Erfahren der kostbaren Reserve „Zeit“ wird ein realistischer individueller Ressourcenplan erstellt. Das Thema „Nein-sagen“ und Konsequenz wird an „Echt-Situationen“ erprobt. Nach diesen zwei Trainingstagen wird der Teilnehmer mit mehr Gelassenheit und neuer Motivation in den Alltag zurückkehren.

Die Teilnehmer lernen

- ihre Arbeitsproduktivität zu verbessern,
- Stress zu reduzieren,
- mit gleichem Aufwand mehr zu leisten,
- ihr Potenzial besser zu nutzen und
- ihre Ziele bewusster zu erkennen und zu erreichen.

Inhalte:

- Tätigkeitsanalyse/-auswertung
- Ressourcenplanung
- Prioritätenmanagement
- Delegation/Rückdelegation
- Zeitdiebe
- Umgang mit Stress (Stressfaktoren vorbeugen)
- persönliche Zielvereinbarung

Da die Teilnehmer jeweils ihre eigene Situation analysieren, wird am Ende des zweiten Teiles jeder sein individuelles Optimierungsprogramm erstellt haben.

Kernkompetenz 2:

Business-Etikette – Souveränes Auftreten im Job



Etikette ist nicht nur ein Mode-Thema, sondern Spiegel und Wunsch unserer Gesellschaft. Die Erfahrung zeigt, dass vieles oft nicht an sachlichen Differenzen scheitert, sondern an der „Chemie“ zwischen den Partnern, an falschen Signalen der Körpersprache und mangelnder Ästhetik im Umgang miteinander. Immer mehr renommierte Firmen legen Wert darauf, dass sich ihre Mitarbeiter nicht nur durch Fachkompetenz auszeichnen, sondern auch die Umgangsformen beherrschen und sich somit auf jedem Parkett sicher bewegen können.

Teil 1: Grundlagen

Die Teilnehmer erhalten Anstöße und Hilfen, wie sie im beruflichen und gesellschaftlichen Alltag Fettnäpfchen vermeiden.

1.1 Was versteht man unter Modernen Umgangsformen?

Was war früher, was ist heute aktuell?

Welche Rolle spielen Umgangsformen?

Unterschiede erkennen zwischen privatem und geschäftlichem Parkett

1.2 Der erste Eindruck

Welche Faktoren entscheiden über Sympathie bzw. Antipathie?

1.3 Kleidung und äußeres Erscheinungsbild

Wie wichtig ist das richtige Business-Outfit und wie sieht es aus?

Dresscode für bestimmte Anlässe

Wissenswertes über Haare, Duft und Schmuck

1.4 Körpersprache

Körperhaltung – Ihre Visitenkarte

Der richtige Händedruck

Distanzzonen

1.5 Rangfolgen

im geschäftlichen und privaten Bereich

1.6 Grüßen und Begrüßen

Wer grüßt wen zuerst?

Begrüßungsrituale

1.7 Vorstellen

Wer stellt wen vor?

Selbstvorstellung

Überreichen der Visitenkarte

1.8 Small talk

Einstiegs- und Tabuthemen

Sich selbst in eine fremde Gruppe einbringen

Offene und geschlossene Fragen

1.9 Visitenkarte Telefon

Der gute Ton am Telefon

Bei ein- und ausgehenden Gesprächen

einen guten Eindruck hinterlassen

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Teil 2: Tischkultur

Tischmanieren sind nach wie vor ein Gradmesser für gute Umgangsformen. Während eines Essens erfahren die Teilnehmer mehr über den richtigen Gebrauch von Besteck & Co. Sie erlernen die Gastgeberpflichten bei einem Geschäftsessen und wie sie eine positive Atmosphäre schaffen.

- Sicheres Auftreten im Restaurant
- Sitzordnung: Gäste strategisch klug platzieren
- „Schwierige“ Gerichte locker meistern u. v. m.

Teil 3: Schriftliche Kommunikation

Geschäftsbriefe und E-Mails sind die Visitenkarte eines jeden Unternehmens. Auch in der schriftlichen Kommunikation gilt es, den richtigen Ton zu treffen und Fettnäpfchen zu vermeiden. Dies zählt insbesondere für E-Mails, denn auch beim Umgang mit elektronischer Post müssen gewisse (Höflichkeits-) Regeln eingehalten werden. Die Teilnehmer lernen, worauf bei diesem zeitgemäßen und schnellen Medium zu achten ist.

3.1 Sich positiv unterscheiden durch Modernen Briefstil

Das Wichtigste aus der DIN 5008

Moderne Formulierungen

3.1.1 Briefstil eines modernen Geschäftsbriefes

Form und Inhalt

Moderne Anreden und Grußformeln

„Briefsünden“ und Verbesserungsvorschläge

3.1.2 Briefe zu verschiedenen Anlässen

Kondolieren / Einladungen / Geburt / Geburtstag / Jubiläum /

3.1.3 Netiquette – Das Kreuz mit den E-Mails

Formelle und juristische Bestandteile einer E-Mail

Autoresponder

Signatur

Umgang mit Emoticons



Kernkompetenz 3:

Office Management

Tipps und Tricks fürs zeitgemäße Tagesgeschäft am PC

Eine ineffektive Büro-Organisation gilt als Zeit- und Kostenfresser Nummer 1. Im Chaos verschwenden wir ca. 10-15% der Arbeitszeit mit "Suchen und Finden" - das sind 200 - 300 Arbeitsstunden pro Jahr. Zeit, in der das Geschäft quasi ruht. Zeit, die Geld kostet. Hinzu kommen Kosten für überflüssige Ordner, Ablagen und Raum.

Lernen Sie, das Zusammenspiel zwischen herkömmlicher Ordnung und elektronischem Werkzeug PC so zu optimieren, dass Sie **immer richtig gut organisiert** sind.

Teil 1: System und Ordnung im eigenen Büro

Bringen Sie System und Ordnung in Ihr Büro. Sie werden sehen: Schon ein paar einfache und kleine Regeln erleichtern die effektive Organisation Ihres Büros ungemein. Sie sparen Zeit, Sie sparen Geld. Mal ganz abgesehen vom persönlichen Wohlbefinden, das sich einstellt, wenn die Papierberge erst mal korrekt abgeheftet und verstaut sind. Mit zahlreichen Tricks helfen wir Ihnen bei der Bewältigung Ihrer Büro-Organisation und verraten, wie Sie sich mit minimalem Aufwand ein funktionierendes Ablagesystem schaffen.

1.1 Klassische Ablage

- Ablagetechniken
Aktualitätsstufen | Wertigkeitsstufen | Ablageformen | Ordnungsvorschriften
- Wiedervorlage
Ordnungshelfer | Ordnungskriterien
- Umsetzung
Selbstanalyse und Maßnahmenplanung zur Ablage
Tipps für die Konferenz mit Ihrem „inneren Schweinehund“
Diese Eigenart typisiert mich

1.2 PC-Ablage

- Die virtuelle Ablage
das Finden von Dokumenten ist nicht länger Glückssache
- Übersichtliche Dokumentenverwaltung
Dateiablage und -struktur | Benutzergruppen | Workflow

1.3 "Outlook-Spezial" für das Tagesgeschäft

- E-Mails, die digitale Informationsflut
So behalten Sie Ihren Posteingang im Griff
- Outlook, nicht nur ein E-Mail Programm
Termin-, Aufgaben- und Zeitmanagement mit Outlook

Teil 2: Automatisieren von Arbeitsabläufen

In jedem wiederkehrenden Geschäftsvorgang liegt das Potenzial zur Vereinfachung und somit auch zur dauerhaften Zeit- und Energie- und Kosteneinsparung. Nutzen Sie die sofort wirksamen Vorteile automatisierter Vorgänge und gewinnen Sie ein Mehr an Zeit und Energie.

Immer wiederkehrende Arbeitsabläufe gibt es reichlich an jedem Arbeitsplatz. Die Teilnehmer lernen wie sie Funktionsfolgen in Microsoft WORD, EXCEL, PowerPoint oder OUTLOOK als Makro oder Regel aufzuzeichnen und zeitsparend anwenden.

2.1 Keine Angst vor Makros

- Makros erstellen, benutzen und verändern
in Word, Excel, PowerPoint
- Erstellen und Bearbeiten von Vorlagen und Aufruf über Makros

2.2 Regeln erstellen in Outlook

2.3 Makros und Regeln benutzen

- Symbole
- Menüs
- Menüregister
- Tastenkombinationen

Teil 3: Tipps & Tricks in WINDOWS und Office

Der Umgang mit den immer komplexer werdenden Software-Programmen will gelernt sein. Umständliche und zeitraubende Arbeiten kosten Zeit und Geld. Jährlich erscheinen neue Versionen bekannter Software-Programme, die es erfordern, Schritt zu halten, um den Überblick zu behalten. Je mehr Sie über das Potenzial Ihrer Software wissen und sie optimal einsetzen, desto effektiver arbeitet sie für Sie und hilft Ihnen Zeit und Energie zu sparen. Die Teilnehmer lernen Tipps und Tricks kennen, damit Sie Ihren Computer gerne und gewinnbringend als Arbeitsmittel einsetzen können.

3.1 Tipps und Tricks in Windows

3.2 Tipps und Tricks in WORD

3.3 Tipps und Tricks in Excel

3.4 Tipps und Tricks in Outlook