



IHK-Akademie
München Westerham

kompetenz für ihren erfolg



Westerhamer Kolleg Qualifizierte Office-Managerin (IHK)

März 2012 bis Juli 2012

Trainer: Marion Etti, München
Claudia Behrens-Schneider, Gauting
Alexandra Greinwald, München
RA Claus-Peter Kiehl, Gröbenzell
Oliver Schilling, München



IHK-Akademie
München Westerham

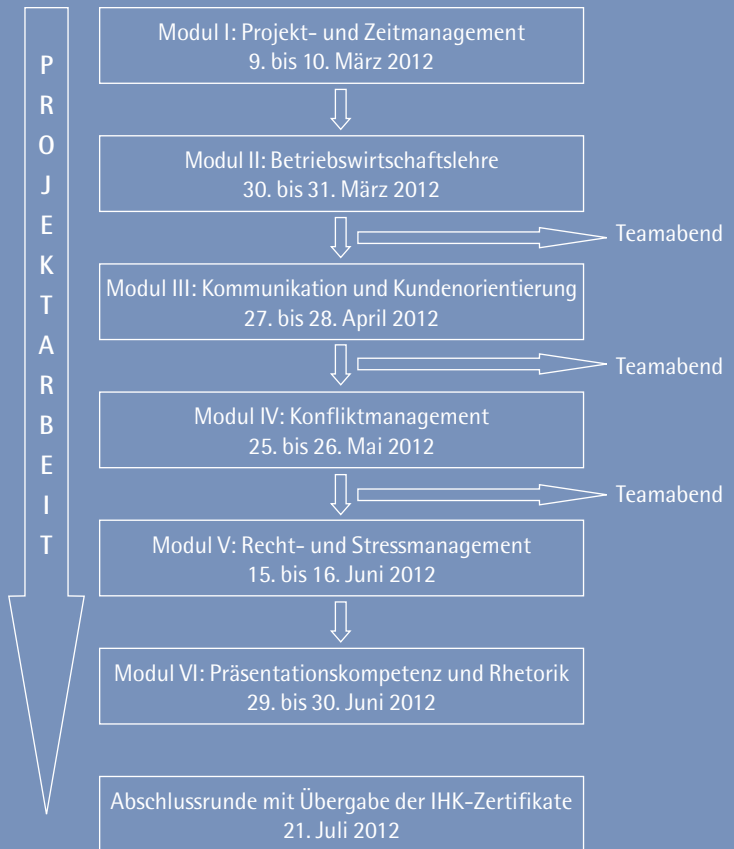
IHK für München und Oberbayern

www.akademie.ihk-muenchen.de



Struktur des Westerhamer Kolleg Qualifizierte Office-Managerin (IHK)

Das Westerhamer Kolleg Qualifizierte Office-Managerin (IHK) besteht aus sechs aufeinander folgenden Modulen und endet mit einem IHK-Zertifikat.



Inhalt

Die Module beginnen jeweils um 9:00 Uhr.

Seminarort:
IHK-Akademie
Von-Andrian-Str. 5
83620 Feldkirchen-Westerham
(35 km südöstlich von München)

Wer sollte teilnehmen?

Das Seminar ist für Sie geeignet, wenn

- Sie Teamassistentin eines Projektteams oder eines Bereiches sind / werden und somit als Schaltstelle für Information und Koordination fungieren
- Ihr Aufgabengebiet anfängt, sich stark über die „klassische Sekretariatsarbeit“ hinauszuentwickeln
- Sie in einem anspruchsvollen Umfeld zentrale Ansprechpartnerin für interne und externe Kontakte sind
- Sie eigenständig entscheiden und Verantwortung tragen
- Ihre Arbeit sich auch auf internationale Kunden und Märkte konzentriert

Aufgrund der besseren Lesbarkeit haben wir die weibliche Anrede in dieser Broschüre gewählt. Natürlich sind aber auch männliche Teilnehmer im Seminar willkommen.

Der Nutzen für Sie und Ihr Unternehmen

Die strenge Arbeitsteilung zwischen Chef und Assistentin entspricht nicht mehr den Anforderungen unserer dynamischen Arbeitsumgebung, Informationen müssen gefiltert und schnell weitergegeben werden, die interdisziplinäre Zusammenarbeit in Projektteams nimmt zu, die Anforderungen an unsere Professionalität steigen.

Neben dem Handwerkszeug für die Assistentin brauchen wir auch den Blick über den Tellerrand.

Know-how macht Sie zu einer engagierten Mitdenkerin, die Initiativen ergreift, Entwicklungen erkennt und somit einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg des Gesamten leisten kann.

Welche Besonderheiten bietet dieses Training für Sie?

1. Nach erfolgreicher Präsentation Ihrer Projektarbeit und anschließendem Bewertungsgespräch erhalten Sie das IHK-Zertifikat „Qualifizierte Office-Managerin (IHK)“ oder „Qualifizierte Office-Managerin (IHK) international“. Siehe Voraussetzungen für die internationale Office-Managerin.
2. Sie haben die Wahl bei der Themenfestlegung Ihrer Projektarbeit. Somit können Sie sich für ein Thema, welches zu Ihrer Arbeit oder Ihren Interessen passt, entscheiden.
3. Wir begleiten Sie von A bis Z. Per Mail, per Telefon oder an den Teamabenden persönlich.
4. Die Qualifizierung dauert insgesamt ca. 5 Monate und ist von der zeitlichen Einteilung gut mit den täglichen Pflichten zu kombinieren.



Das Ziel

Die Mitarbeiterinnen im Sekretariat erreichen eine umfassende und praxisorientierte Qualifikation, die dem kontinuierlichen Wandel und den wachsenden Herausforderungen der Wirtschaft gerecht wird. Im Vordergrund steht die Einbindung der Teilnehmerinnen in die vernetzte Kultur des jeweiligen Unternehmens. Die internationalen Inhalte werden mit den Wünschen und unterschiedlichen Kulturen der Teilnehmerinnen abgestimmt.

Wie arbeiten wir?

Wir arbeiten mit zielgruppenadäquaten Techniken während des Projektes, die wir zwischen und innerhalb der Module variieren. Sie finden Methodiken wie das interaktive Lehrgespräch bis hin zur Teamarbeit mit Fallstudien, von Rollenspielen, Präsentation und Demonstration bis hin zu gruppendynamischen Einheiten. Spannung und Neuigkeiten wechseln sich ab, um jederzeit das Feld der Lernbereitschaft weit offen zu halten.

Was genau ist die Projektarbeit?

In der Projektarbeit bereiten die Teilnehmerinnen ein selbst gewähltes Thema inhaltlich und sprachlich so auf, dass es für Unternehmen praktisch umsetzbar ist.

Der Umfang beträgt ca. 15 gedruckte Seiten. Die Projektarbeit ist Bestandteil des Abschlusskolloquiums.

Die Betreuung der Teilnehmerinnen und deren Entwürfe findet zwischen den Modulen statt.

Wann erhalten Sie das internationale Zertifikat?

Zum Zeitpunkt der Zertifikatsvergabe muss der Nachweis einer Fremdsprache, z.B. Englisch nach BEC 2 (Business English Certificates – Fachtest für Englisch in Arbeitssituationen, Level 2) vorliegen. Dafür besteht Wahlmöglichkeit individuell nach Land, persönlichen und betrieblichen Erfordernissen (nach A2 des Sprachportfolios des Europarates). Die Dokumente dürfen nicht älter als drei Jahre sein.

Abschlussrunde

Als Teilnahmebescheinigung erhalten Sie ein IHK-Zertifikat.

Die Teilnehmerinnen präsentieren ihre Projektarbeit. Offene Fragen zu den einzelnen Modulen können noch diskutiert werden und anschließend wird das IHK-Zertifikat „Qualifizierte Office-Managerin (IHK)“ oder „Qualifizierte Office-Managerin (IHK) international“ überreicht.

Modul I

Projekt- und Zeitmanagement

Themenfelder:

- Projekte und Projektmanagement betriebswirtschaftlich gesehen
- Zielformulierung, Zielkommunikation und Arbeitsschritte
- Projektplanung: Schritt für Schritt zum Erfolg
- Projekte effektiv organisieren
- Terminorganisation und -kontrolle
- Sinnvoller Umgang mit Informationen
- Zusammenhang Zeitmanagement und Selbstmanagement
- Von der Planung zur Kontrolle
- Zeitfresser erkennen und analysieren
- Routinearbeiten bündeln, Freiräume schaffen
- Schwachstellen in der Arbeitsmethodik
- Besprechungsmanagement
- Recherche im internationalen Kontext: für Messen, Geschäftsreisen und Veranstaltungen
- Virtuelle Teams und Videokonferenzen: internationale Projekte managen
- Zeitfallen, Misstrauen und andere Hindernisse im Umgang mit internationalen Geschäftspartnern

mit
Marion Etti

Modul II

Betriebswirtschaftslehre

Themenfelder:

- Betriebswirtschaft in den Zusammenhängen
- Das Unternehmenshaus
- Unternehmensführung und Unternehmenskultur
- Unternehmerisches Handeln im Alltag
- Marketing- und Vertriebsaktivitäten in den Alltag umsetzen
- Qualitätsmanagement
- Kontinuierliche Verbesserung der Arbeitsleistung steigern
- Management- und Führungstechniken besser verstehen
- Alter Wein in neuen Schläuchen – Methoden die Bestand haben
- Internationales Marketing: Anderer Markt, andere Chancen, mehr Risiken
- Internationale Managementbegriffe
- Balanced Scorecard, Kennzahlen, Reports
- Markt, Wettbewerber, politische Rahmenbedingungen
- Internationale Kooperationen, Fusionen, Übernahmen

mit
Oliver Schilling



Modul III

Kommunikation und Kundenorientierung

Themenfelder:

- Das Kommunikationsmodell – Grundlage der Gesprächsführung
- Selbstbild – Fremdbild im alltäglichen Arbeitsprozess
- Körpersprache und das Gesamtbild – Wirkung in Gesprächen
- Wie verbessere ich mein Kommunikationsverhalten?
- Analyse Gesprächs-/Kommunikationsverhalten
- Wahrnehmung – unterschwellige Signale erkennen – gerade Kunden gegenüber
- Interne Kommunikation – Informationsfluss statt Informationsstau
- Zielorientierte Kommunikation und sprachliche Kompetenz
- Konflikte als Chance nutzen, sich selbst und andere besser verstehen
- Kundenorientierung als interner Qualitätsprozess
- Sicherheit im Umgang mit externen Kunden
- Moderne Business-Etikette

mit
Marion Etti

Modul IV

Konfliktmanagement

Themenfelder:

- Konfliktmanagement als Chance
- Konflikterkennung – Signale wahrnehmen
- Typische Konfliktstile und Konfliktstrategien
- Analyse des eigenen Konfliktstils
- Konstruktiver Umgang mit Kritik
- Lösungen entwickeln – Wertschätzung leben
- Persönliche Strategien entwickeln
- Auseinandersetzungen zielbewusst führen
- Überzeugende Konfliktstrategien für sich selbst erarbeiten
- Toleranz für Gegensätze entwickeln
- Win-Win-Situationen stärken das Vertrauen
- Die Kunst des Nein-Sagens
- Internationale Fettnäpfchen: Was ist richtig, was total daneben
- Kulturelle Unterschiede in der Kommunikation
- Unterschiedliche Denk- und Handlungsunterschiede

mit
Marion Etti

Modul V

Recht und Stressmanagement

Themenfelder:

- Handelsrecht
- Onlinerecht
- Zivilrecht
- Arbeitsrecht
- Arbeitszeugnisse
- Verträge
- Aktuelle Rechtssprechung
- Konsequenzen für Ihren Arbeitsbereich
- Stresssituationen analysieren, bewerten und angehen
- Stressbewältigungsstrategien effektiv einsetzen
- Gesundheit, Wellness und Mentaltraining

mit

RA Claus-Peter Kiehl
Alexandra Greinwald

Modul VI

Präsentationskompetenz und Rhetorik

Themenfelder:

- Regeln der Visualisierung
- Wie aus Zahlen Bilder werden
- Gestaltung: Charts – Folien – Arbeitsunterlagen – Handouts
- Medieneinsatz: Was – Wann – Wofür
- Verständlichkeitskriterien in den Präsentationstexten
- Inhalte adressatenbetont aufbereiten
- Sieben Schritte zur erfolgreichen Präsentation
- Von A bis Z – der Adressat, das Ziel
- Von der Vorbereitung zur Nachbereitung
- Nutzenargumentation und Überzeugungskraft
- Einwände gewinnbringend aufgreifen
- Rhetorik, die ankommt und zu mir passt
- Sicherheit im persönlichen Auftritt
- Freies Reden und Lampenfieber

mit

Claudia Behrens-Schneider



Ihre Trainer

Marion Etti, München

Trainings- und Coachingschwerpunkte: Kommunikation, Arbeitstechniken und Kundenorientierung im Zusammenspiel. Gründung von ETTI & PARTNER, Personalentwicklung in München, Autorin von Fachartikeln und Buchautorin, www.etti.de

Claudia Behrens-Schneider, Gauting

Training und Coaching: Eventmanagement, Chefentlastung und Kommunikation, Zeit- und Selbstmanagement. Herausgeberin und Autorin verschiedener Fachbücher zum Thema Sekretariat und Office-Management.

Oliver Schilling, München

Unternehmensberater und Trainer mit den Schwerpunkten BWL, Controlling, Projektmanagement und Marketing.

RA Claus-Peter Kiehl, München

Rechtsanwalt, Mediator und Trainer, Inhaber von Bayernrecht. Schwerpunkt: Rechtliche Themen für die Praxis aufbereiten und zielgerichtet in den Alltag integrieren.

Alexandra Greinwald, München

Trainingsschwerpunkte: Sprechtraining, Stressmanagement, Selbst- und Zeitmanagement, Theaterpädagogin

Ich berate Sie gerne persönlich:

Vera Hetzel

Telefon 08063 91-271

hetzel@muenchen.ihk.de

www.akademie.ihk-muenchen.de

Anmeldung

Sie können sich anmelden:

- per Fax
- formlos schriftlich
- oder per E-Mail

IHK-Akademie
Von-Andrian-Straße 5
83620 Feldkirchen-Westerham
Telefon: 08063 91-277 (Evamaria Gasteiger)
Telefax: 08063 91-288
gasteiger@muenchen.ihk.de

Teilnehmergebühr

3.500,- €
(nach § 4, Nr. 22a UStG umsatzsteuerfrei)

Folgende Leistungen sind im Preis enthalten:

- Teilnehmerunterlagen
- 3-Gänge-Mittagessen und Salatbuffet an allen Seminartagen
- Kaffee, Tee und Erfrischungsgetränke in den Pausen
- Vitamincocktail und Snacks in den Pausen

Unterkunft und Freizeit

Für den Erfahrungsaustausch mit Ihren Seminarkollegen und den Trainern wird eine Übernachtung in der IHK-Akademie sehr empfohlen!

Sie können sich abends gemütlich zusammensetzen, das gemeinsame Abendessen genießen und unseren Swimmingpool sowie die Sauna nutzen.

Das Einzelzimmer mit Abendessen/Frühstück (90,50 € pro Tag) können Sie bei der Seminaranmeldung gleich mitbuchen. Bitte bezahlen Sie die Hotelrechnung bei der Abreise.

Auszug aus unseren Teilnahmebedingungen gegenüber Unternehmen

Zahlung

Das Teilnahmeentgelt ist mit Rechnungsstellung vor Veranstaltungsbeginn fällig und unter Angabe der Rechnungsnummer zu zahlen.

Rücktritt

Der Teilnehmer kann bis 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung schriftlich zurücktreten. Bei späterer schriftlicher Abmeldung ist der Veranstalter berechtigt, 30 % des Rechnungsbetrages als Kostenpauschale zu verlangen bzw. einzubehalten. Bei Absagen am Vortag oder am Veranstaltungstag beträgt die Kostenpauschale 100 %. Die Kostenpauschale entfällt, wenn ein Ersatzteilnehmer benannt wird. Falls die Veranstaltung durch den Veranstalter abgesagt werden muss, werden bezahlte Entgelte erstattet; weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

Unsere vollständigen Teilnahmebedingungen finden Sie unter unserer Internetadresse www.akademie.ihk-muenchen.de oder senden wir Ihnen auf Wunsch auch gerne zu.

Titelfoto: Rainer Sturm, pixelio.de



Anmeldung

per Fax 08063 91-288 oder per E-Mail unter gasteiger@muenchen.ihk.de

zum Seminar

Westerhamer Kolleg Qualifizierte Office-Managerin (IHK)

März 2012 bis Juli 2012

melden wir an (bitte Vor- und Nachname)

Vorname

Nachname

Geburtsdatum

Firma

Funktion im Unternehmen

Straße

PLZ

Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Zimmerreservierung:

Die Übernachtung wird sehr empfohlen!

ja, EZ/HP vom _____ bis _____

nein

Datum, Unterschrift



IHK-Akademie
München · Westerham

Westerham

Von-Andrian-Straße 5 · 83620 Feldkirchen-Westerham · Telefon: 08063 91-0

Öffentliche Verkehrsanbindung:

S-Bahn bis Kreuzstraße oder Holzkirchen, Deutsche Bahn Richtung Bad Aibling,
1. bzw. 2. Station Westerham, vom Bahnhof
ca. 10 Minuten zu Fuß, großer Parkplatz vorhanden



IHK-Akademie
München · Westerham

IHK für München und Oberbayern

www.akademie.ihk-muenchen.de