Intensiv-Seminar Sekretariat und Assistenz

Die zertifizierte Management-Assistenz

Keep cool – für die professionelle Assistenz

Wie Sie als Assistenz schwierige Situationen und Konflikte souverän meistern

Wenn viele Interessen aufeinandertreffen

Wie Sie in Ihrer Mittlerrolle zwischen Vorgesetzten, Kollegen und Team klug kommunizieren

Klare Erwartungen – klare Ergebnisse

Wie Sie Aufgabenbereiche durch gute Schnittstellenarbeit und Absprachen verbessern

Mit unterschiedlichen Gesprächspartnern klarkommen

So kommen Sie mit unterschiedlichen Sichtweisen zurecht, ohne Ihr Anliegen aufzugeben

Konflikte entschärfen – Spannungen abbauen

Wie Sie mit Dissonanzen besser umgehen und das Entstehen von Konflikten vermeiden

Emotionalität ist kein guter Ratgeber

Wie Sie Kritisches klar kommunizieren und gleichzeitig konstruktiv formulieren

Wählen Sie Ihren Termin

24. und **25. April 2024** in **München**
10. und **11. September 2024** in **Berlin**
5. und **6. November 2024** in **München**
21. und **22. Januar 2025** in **Köln**

Ihre Expertin für Gelassenheit und konstruktive Konfliktlösung im Office

Jessica Drescher
grow.up. Managementberatung GmbH

Ihr persönlicher Mehrwert

- ✔ Sie meistern schwierige Situationen mit mehr Gelassenheit
- ✔ Sie üben den Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeitstypen
- ✔ Sie trainieren praxisnah an Beispielen aus Ihrem Office-Alltag

Begeisterte Teilnehmerstimmen zu diesem Seminar

“ Rundum zufrieden, tolle Gruppe, tolle Referentin.

K. Krallmann, MEYER WERFT GmbH & Co.KG

“ Einfach postiv und energiegeladen.

I. Heller, REWE Markt GmbH Nationale Verwaltung

MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! www.managementcircle.de/M05860

Note
1,1
144
Teilnehmer

Strategien für den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern, unterschiedlichen Anforderungen und Sichtweisen

Herzlich willkommen

- Begrüßung durch die Seminarleiterin, kurze Vorstellungsrunde
- Abstimmung der Seminarinhalte mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer/in

Wo viele Interessen aufeinandertreffen, gehören Spannungen zum Tagesgeschäft

- Nicht immer sofort einsichtig oder rational verständlich: Ursachen für Konflikte im Unternehmen
- Typische Konfliktfelder und -partner im Assistenzbereich
- Besonderheiten der Mittlerrolle zwischen Vorgesetzten, Kollegen und Team
- Vom richtigen Umgang mit der informellen Macht
  – Wie mit ihr umgehen? Wann und wo Sie diese Macht auch gezielt einsetzen sollten
- Maßnahmen, um das Entstehen von Konflikten mit der Führungskraft zu vermeiden
  – Rollenklarheit, vereinbarte Aufgabenschwerpunkte und Zuständigkeiten

Auf gute Zusammenarbeit

Aktives Schnittstellenmanagement – die beste Vorsorge überhaupt

- Wer sind Ihre wichtigsten Schnittstellen: Führungskräfte, Teams, Assistenzen und Sekretariate angrenzender Bereiche?
- Wie kann ich in meiner Rolle die Zusammenarbeit mit und an wichtigen Schnittstellen gezielt gestalten?
- „Ich dachte, Sie würden das machen …"
  – Erwartungsmanagement – die Klärung von Zuständigkeits- und Aufgabenbereichen
- Das Ergebnis zählt: Qualität in den Arbeitsergebnissen
  – Wie kommen wir auf einen gemeinsamen Nenner?
  – Welches Ergebnis bekomme ich?
  – Welches Ergebnis gebe ich weiter?
- Beziehungen sind kein Selbstläufer: Bauen Sie eine regelmäßige Kommunikation auf und erneuern Sie Absprachen

Nützliche Gesprächstechniken

Zeit zum Reden oder wenn klare Worte nötig werden …

- „Laufen Sie nicht gleich los!"
  – Wichtige Regeln und Kompetenzen für wirkungsvolle Konfliktgespräche
- Die eigene Vorbereitung ist das A&O
  – Fokussieren, Zielsetzung klären und gute Argumente finden
- Mit welchen Einwänden und Argumenten des Gesprächspartners rechnen Sie?
  – Überzeugende Antworten „vordenken"
- Die vierte Art des Zuhörens
  – Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein
- Was will der andere?
  – Die richtigen Fragen helfen bei der Klärung
- Die richtigen Worte finden
  – Kritisches klar und gleichzeitig konstruktiv formulieren
- Tipps, wie Sie das Gespräch effektiv strukturieren können

Mit verschiedenen Gesprächspartnern klarkommen

- „Wie kann man so drauf sein?" – warum uns manche Menschen aus der Fassung bringen
- Ein kurzer Einblick in verschiedene Persönlichkeitstypen
- Damit ankommt, was Ihnen wichtig ist: Verdeutlichen Sie eigene Wünsche und Bedürfnisse angemessen und doch klar
- „Was wäre aus Ihrer Sicht richtig?" – unterschiedliche Sichtweisen klären und bei der Lösung berücksichtigen
- Nutzenbrücken bauen – so überzeugen Sie auch in schwierigen Situationen
- Manchmal ist es einfach zu viel – mit unfairen Taktiken umgehen und gekonnt Grenzen aufzeigen

Zusammenfassung der Ergebnisse und Gelegenheit zur Diskussion

Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-together

Ihre Trainerin

Jessica Drescher
Leiterin der grow.up Academy,
grow.up. Managementberatung GmbH,
Gummersbach

Get-together
Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit der Referentin und den Teilnehmern!

Lernen Sie, mit Spannungen gelassen umzugehen und Konflikte konstruktiv zu lösen

Willkommen zurück ...

- Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartages

Umgang mit Konflikten und Emotionen

Konflikte lassen sich zwar nicht immer vermeiden, aber immer gestalten

- Echte Krafträuber – die Wirkung von Konflikten auf Leistung, Motivation und Atmosphäre
- Besonderheiten und Dynamiken von spannungsreichen Situationen
- Die häufigsten Ursachen von Konflikten
- Dissonanzen rechtzeitig erkennen und frühzeitig ansprechen – latente und offene Konflikte
- Typische menschliche Verhaltensmuster in Konflikten und ihre Wirkung
- Welcher Konflikttyp sind Sie selbst?

Emotionalität allein ist kein guter Ratgeber – diese Tools helfen Ihnen, cool zu bleiben

- „Worum geht es hier eigentlich?" – das 4-Ebenen-Modell zur Konfliktlösung
- Den Wind aus den Segeln nehmen – Methoden, die helfen Lösungen zu finden
- 6 Schritte zur Regelung eines Konflikts
- Die Sachthemen und die Beziehung gleichermaßen beachten
- Wann die Vorgesetzten einbinden – und wann nicht?

Perspektivwechsel und neue Wege

Das eigene Verhalten im Konflikt gezielt verbessern

- Damit Konflikte entstehen, braucht es immer mehrere Personen
- Die OK-OK-Position der Transaktionsanalyse als Basis der Zusammenarbeit
- Den eigenen Anteil in Eskalationssituationen erkennen und konstruktiv für die Konfliktlösung einsetzen
- Perspektivwechsel – sich in die Schuhe des anderen stellen
- „Die Ärger-Typen" oder „Was machen Sie mit den eigenen Emotionen?"
- Warum nicht Kritik als Kraftstoff für Veränderungen nutzen?

Neue Wege gehen – Kolleginnen und Kollegen gezielt miteinander ins Gespräch bringen

- Ein klarer Vorteil Ihrer Mittlerrolle – Sie können Gespräche zwischen Menschen initiieren und begleiten
- Moderation als Arbeits- und Problemlösungstechnik
- Welche Situationen im Geschäftsalltag können Sie moderierend begleiten? Wo sind klare Grenzen?
- Dos und Don'ts in Ihrer Mittlerrolle

Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Gelegenheit für Ihre abschließenden Fragen

Ende des Intensiv-Seminars

Seminarzeiten

Am 1. Seminartag Empfang mit Kaffee und Tee **ab 9.00 Uhr**

	Beginn	Business Lunch	Ende
1. Seminartag	**9.30 Uhr**	**13.00 Uhr**	**18.00 Uhr**
2. Seminartag	**9.00 Uhr**	**12.30 Uhr**	**17.15 Uhr**

An beiden Seminartagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit der Referentin und den Teilnehmern vorgesehen.

Ihre Trainerin

Jessica Drescher

Auch als Inhouse-Training

Zu diesem und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne** Schulungen an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.

Daniela Rühl
Tel.: +49 6196 4722-615
daniela.ruehl@managementcircle.de
www.managementcircle.de/inhouse

MANAGEMENTCIRCLE® INHOUSE BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Warum dieses Seminar wichtig für Sie ist

Sie wollen neue Wege einschlagen, um mit **schwierigen Situationen** im Alltag **besser zurechtzukommen**? Sie wollen Ihre Vorgesetzten bei der Lösung von Konflikten unterstützen? Sie wollen die eigene Wirkung auf andere richtig einordnen und Reaktionen besser verstehen?

Auf diesem Seminar üben Sie den **Umgang mit schwierigen Zeitgenossen und unterschiedlichen Persönlichkeitstypen**. Sie lernen, auch in Stresssituationen angemessen zu reagieren und Spannungen zwischen Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern abzubauen.

Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie **Kritik** besser **annehmen** und anderen **konstruktiv Feedback geben** können. Sie lernen, **persönliche Angriffe von sachlicher Kritik zu trennen** und Verstimmungen mit Kollegen und Mitarbeitern zu klären.

Gehen Sie neue Wege und durchbrechen Sie alte Verhaltensmuster.

Was Sie hier lernen

- ✔ Sie lernen, **sich selbst und Ihre Kollegen besser einzuschätzen** und angemessen zu reagieren.
- ✔ Sie optimieren die Zusammenarbeit und schaffen ein **konstruktives Miteinander**.
- ✔ Sie üben, **auf Kritik und unfaire Taktiken richtig zu reagieren**.
- ✔ Sie lernen, mit unterschiedlichen **Konflikttypen und verschiedenen Verhaltensmustern** besser umzugehen.
- ✔ Sie entwickeln **neue Strategien für den Arbeitsalltag** und üben Problemlösungstechniken.

Zur Methodik

Im Seminar werden Ihre **Beispiele und Situationen aus dem Alltag** analysiert und gemeinsam mit der Trainerin neue und angemessene Vorgehensweisen erarbeitet. Sie **reflektieren Ihre eigene Rolle** und erhalten viele **nützliche Tools und Techniken**, um mit **Emotionen, Stress und Konflikten** besser umzugehen.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.

Christine Welz
Projektmanagerin
Tel.: +49 6196 4722-627
christine.welz@managementcircle.de

Ihre Expertin

Jessica Drescher

ist seit 2016 bei der **grow.up. Managementberatung** als Beraterin tätig. Als Certified European E-Learning Managerin und Leiterin der grow.up. Academy berät und begleitet sie Unternehmen unterschiedlicher Branchen rund um das Thema Blended Learning in der Personalentwicklung. Zudem ist Jessica Drescher zertifizierter Master des persönlichkeitsdiagnostischen Verfahrens LUXXprofile. Als Arbeits- und Organisationspsychologin (M.Sc.) versteht sie die unterschiedlichen intrinsischen Motivatoren der Menschen stets als Grundlage ihrer Arbeit in den Bereichen Personal-, Führungskräfte-, Team- und Selbstentwicklung. Jessica Drescher ist der Überzeugung, dass Menschen dann wachsen, wenn man ihnen den für sie passenden Entwicklungsraum gibt und ihnen stärkenorientierte Unterstützung bietet.

Weitere begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✔ **„Sehr zu empfehlen, viel gelernt in einer sehr angenehmen Atmosphäre, jeder Zeit wieder mit Frau Drescher."** T. Özmen Engelmann, VR Equitypartner GmbH
- ✔ **„Ein tolles, sehr hilfreiches und wichtiges Seminar, bei dem die Zeit wie im Flug vergangen ist."** K. Tittmann, Universitätsklinikum Köln (AöR)

Beachten Sie auch unsere Veranstaltung

Präsentationen und Vorlagen mit Struktur

Online-Seminar am **14.** und **15. Oktober 2024**
9. und **10. Dezember 2024** in **Frankfurt/M.**
10. und **11. Februar 2025** in **München**

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf:**
+49 6196 4722-800 | kundenservice@managementcircle.de
www.managementcircle.de/M08094

Besuchen Sie auch mal unseren Blog!
Dort finden Sie **aktuelle News**, **spannende Tipps** unserer zahlreichen Experten und **exklusive Beiträge** rund um die Themen unserer Veranstaltungen.

www.managementcircle.de/blog

So werden Sie zur zertifizierten Management-Assistenz

Top aktuell
Einsatz von ChatGPT & Co. im Office

Die Seminare zur **„zertifizierten Management-Assistenz“** sind modular aufgebaut und können in einem Zeitraum von 4 Jahren belegt werden. Nach jedem Seminar haben Sie die Möglichkeit, an einem Online-Test teilzunehmen, um zu zeigen, dass Sie die Lerninhalte verstanden haben und in die Praxis umsetzen können. Die Teilnahme an dem Test ist freiwillig.

Nach 4 erfolgreich absolvierten Seminaren erhalten Sie das **qualifizierte Abschlusszertifikat zur „Management Circle Management-Assistenz“**.

Pflichtseminar

Die kompetente Management-Assistenz

Wählen Sie 3 von 6 Wahlseminaren

- **BWL-Wissen kompakt**
- **Führungswissen für die professionelle Assistenz**
- **Präsentationen und Vorlagen mit Struktur**
- **Controlling und Reporting**
- **Keep cool – für die professionelle Assistenz**
- **Effektiv und strukturiert arbeiten**

Nach Abschluss des 4. Seminars sind Sie
zertifizierte Management-Assistenz

Nutzen Sie den Preisvorteil

bei der Buchung des Gesamtpakets zur
„zertifizierten Management-Assistenz“

€ 150,– bei Buchung des zweiten Seminars
€ 200,– bei Buchung des dritten Seminars
€ 250,– bei Buchung des vierten Seminars

Sie sparen gegenüber der Einzelbuchung € 600,–.

Das Insights Discovery®-Profil

Ihr zusätzliches Plus

Nach Abschluss des Lehrgangs bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre individuellen Kompetenzen, Stärken und Entwicklungsfelder genauer zu betrachten. Lassen Sie sich Ihren persönlichen Insights Discovery®-Bericht erstellen und erweitern Sie Ihr Wissen über sich selbst. Zusätzlich zur Auswertung des renommierten Tests erhalten Sie ein auf Sie zugeschnittenes, telefonisches Coaching- und Beratungsgespräch!

Die kompetente Management-Assistenz

- Sie trainieren, Informationen für sich und Ihre Vorgesetzten perfekt aufzubereiten
- Sie lernen, sich und andere zu motivieren und mit Kollegen richtig umzugehen
- Sie erfahren, wie Sie mit Veränderungen souverän umgehen und Prozesse aktiv mitgestalten

BWL-Wissen kompakt

- Sie lernen die Grundlagen der Unternehmensplanung und wichtige Kennzahlen kennen
- Sie erhalten einen anschaulichen Einblick in das Rechnungswesen
- Sie erfahren, was es mit Budgets und Forecasts auf sich hat

Führungswissen für die professionelle Assistenz

- Sie trainieren Ihre Gesprächskompetenz
- Sie lernen, die Aufgabenkoordination für Ihre Führungskraft und das Team sicher zu stellen
- Sie erfahren, wie Sie Ihre Mittlerrolle zwischen Vorgesetzten, Kollegen und Team gestalten

Präsentationen und Vorlagen mit Struktur

- Sie erfahren, wie Sie Zeit und Aufwand beim Verfassen von Berichten sparen
- Sie lernen, wichtige Ergebnisse prägnant und verständlich zu vermitteln
- Sie bringen mehr Logik und Struktur in Präsentationen und Dokumentationen

Controlling und Reporting

- Sie erfahren, wie Sie Controlling-Unterlagen professionell vorbereiten
- Sie lernen wichtige Methoden und Begriffe kennen, von der Budgetierung bis zum Kundenreporting
- Sie üben, Reports mit Aussagekraft verständlich und übersichtlich zu gestalten

Keep cool – für die professionelle Assistenz

- Sie trainieren den Umgang mit unterschiedlichen Menschentypen
- Sie lernen, persönliche Angriffe von sachlicher Kritik zu trennen
- Sie üben, Verstimmungen und gespannte Verhältnisse im Office zu entschärfen

Effektiv und strukturiert arbeiten

- Sie erfahren, wie Sie Projekte strukturieren und erfolgsrelevante Elemente definieren
- Sie lernen, Aufgaben und Projekte nachhaltig zu verfolgen und Ergebnisse zu sichern
- Sie optimieren Ihr Selbstmanagement und Ihre Stressbewältigung

Alle ausführlichen Informationen und Termine zu den einzelnen Seminaren finden Sie unter: **www.management-assistenz.eu**

Keep cool – für die professionelle Assistenz

Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Angesprochen sind **Assistenten/innen, Office-Manager/innen** und **Sekretäre/innen** aus der Geschäftsleitung sowie dem leitenden Management, die im Office-Alltag gelassener bleiben und als Mittler/in für ihre Vorgesetzten kritische Situationen und Konflikte lösen wollen. Außerdem richten wir uns an **Mitarbeiter/innen** und **Sachbearbeiter/innen**, die mit schwierigen Gesprächspartnern und in einem spannungsreichen Umfeld besser zurechtkommen möchten.

Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- Sie wollen **sich selbst und die eigene Wirkung auf andere richtig einschätzen** und Reaktionen Dritter besser verstehen.
- Sie wollen den **Umgang mit schwierigen Zeitgenossen** und unterschiedlichen Persönlichkeitstypen üben.
- Sie wollen auch **in Stresssituationen angemessen reagieren** und emotional gelassener bleiben.
- Sie wollen **Spannungen zwischen Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern entschärfen** und Eskalationen vermeiden.

Termine und Veranstaltungsorte

24. und **25. April 2024** in **München** 04-92340
Steigenberger Hotel München
Berliner Straße 85, 80805 München
Tel.: +49 89 1590 61 0, E-Mail: muenchen@steigenberger.com

10. und **11. September 2024** in **Berlin** 09-92931
Adina Apartment Hotel Berlin Checkpoint Charlie
Krausenstrasse 35-36, 10117 Berlin
Tel.: +49 30 200767-555, E-Mail: berlincc@adina.eu

5. und **6. November 2024** in **München** 11-92932
Holiday Inn Munich Leuchtenbergring
Leuchtenbergring 20, 81677 München
Tel.: +49 89 411113-524, E-Mail: reservation@himuc.com

21. und **22. Januar 2025** in **Köln**
Ameron Hotel Regent, Melatengürtel 15, 50933 Köln
Tel.: +49 221 5499-0, E-Mail: info@hotelregent.de

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung:	**www.managementcircle.de/M05860**
PDF zum Ausdrucken:	**www.managementcircle.de/form**
E-Mail:	**anmeldung@managementcircle.de**
Telefonisch:	**+49 6196 4722-700**
per Post:	**Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunches, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 2.095,–. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10 % Preisnachlass. Buchen Sie ohne Risiko: Die kostenlose Stornierung ist bis vier Wochen vor dem Veranstaltungstermin möglich.** Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

Über Management Circle

Seit über 30 Jahren bieten wir berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Unter dem Motto **Bildung für die Besten** erlangen Sie den Wissensvorsprung, der Sie auf Ihrem Karrierepfad weiterbringt. In Zusammenarbeit mit unseren Experten aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft identifizieren wir für Sie die relevanten Themen und Trends – aktuell und zukunftsweisend. Unser gesamtes Weiterbildungsangebot finden Sie unter **www.managementcircle.de**

Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort. Infos unter: www.managementcircle.de/bahn

Klimaneutral produziert mit Ökostrom und Biofarben basierend auf nachwachsenden Rohstoffen

MIX Papier | Fördert gute Waldnutzung FSC® C018996 www.fsc.org

A/EP