

Office Management

Modernes »Office Management« ist mehr als nur Schreiarbeit. Als Mitarbeiterin und als Mitarbeiter in diesem Bereich tragen Sie Verantwortung für ein breites Aufgabenspektrum. Sie erfüllen wesentliche Aufgaben in der Koordination und Organisation, Sie unterstützen Führungskräfte, oftmals ganze Teams. In dieser Funktion übernehmen Sie sogar die fachliche Führungsverantwortung. Lernen Sie in unseren Seminaren, Arbeitsabläufe mit anderen Mitarbeitenden effizient zu gestalten und ein Team fachlich anzuleiten.

Die Grundlage jeder erfolgreichen Zusammenarbeit ist – neben guten zwischenmenschlichen Beziehungen – eine klare und zeitnahe Kommunikation. Der bewusste Umgang mit Zeit, Energie und Konflikten macht Stress im Büro beherrschbar. Wir zeigen Ihnen bewährte Ansätze zur Konfliktlösung und lassen Sie den Umgang mit Streit und Missverständnissen üben. Erfahren Sie außerdem praktische Übungen, die es Ihnen ermöglichen, energiegeladen und voll Kraft durch den Arbeitstag zu gehen.

Der sichere Gebrauch von MS Office wird in nahezu allen Aufgabengebieten vorausgesetzt. Unser Programmangebot deckt daher die wichtigsten Office-Programme ab.

Im Hinblick auf die EU-Ratspräsidentschaft Österreichs im 2. Halbjahr 2018 haben wir das Englischangebot für den Bereich »Office Management« erweitert. Nutzen Sie die Möglichkeit, die Sprache in unseren Kursen aufzufrischen, zu üben und Ihre Kenntnisse zu erweitern.

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Web: https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/vab/office_management_2018

Zertifikat für Sekretariat und Assistenz

Im Rahmen des Zertifikats für Sekretariat und Assistenz laden wir Sie zu einer fundierten Aus- und Weiterbildung in Ihrem Aufgabenbereich ein. Der Weg zum Zertifikat kann durch das Modulsystem flexibel an die Bedürfnisse Ihres Arbeitsplatzes angepasst werden.

Absolvieren Sie Seminare im Ausmaß von 8 Kurstagen aus dem Angebot der Grundlagenmodule und von 7 Kurstagen aus dem Angebot der Wahlmodule. Sobald Sie uns die gesammelten Teilnahmebestätigungen vorlegen, stellen wir Ihnen das Zertifikat aus. Voraussetzung für den Erwerb des Zertifikats für Sekretariat und Assistenz ist, dass Sie die Module in einem Zeitraum von 3 Jahren besucht haben und in den einzelnen Veranstaltungen durchgehend anwesend waren.

EDV-Seminare können Sie sich als Wahlmodul oder als Grundlagenmodul anrechnen lassen, und zwar im Ausmaß von bis zu 3 Kurstagen. Bitte haben Sie Verständnis, dass aus organisatorischen Gründen nur die im Themenfeld »Office Management« angebotenen Seminare anerkannt werden!

Das vorliegende Programm enthält einige neue Kurse, dafür werden andere Veranstaltungen ausgesetzt. Sollten Sie bereits Seminare absolviert haben, die nicht im aktuellen Angebot zu finden sind, ist das kein Grund zur Sorge! Selbstverständlich rechnen wir diese Kurse weiterhin auf Ihr Zertifikat an.

Abschließend sei bemerkt: Sie können alle im Themenfeld »Office Management« angebotenen Seminare besuchen, auch ohne das Zertifikat für Sekretariat und Assistenz anzustreben.

Grundlagenmodule

8 Kurstage (KT)

MS 700	Überzeugende Kommunikation, 3 KT
MS 701	Kundenorientierte Korrespondenz und professionelle Protokollerstellung, 2 KT
MS 702 oder GA 24	English on the Phone and in the Office / Englisch für Sekretariatskräfte, 3 KT
MS 732	English in the Office, 2 KT
EDV	MS-Office-Seminar(e) nach Wahl, bis zu 3 KT

Wahlmodule

7 Kurstage (KT)

MS 710	Typical Mistakes, 2 KT
MS 711	Erfolgreiche Konfliktbewältigung, 3 KT
MS 712	Selbstmanagement und moderne Büroorganisation, 2 KT
MS 714	Werkstatt Rechtschreibung (vormals »Rechtschreibung, Grammatik, Zeichensetzung«), 2 KT

MS 716	MS Office: Tipps und Tricks, 3 KT
MS 733	Schwierige Momente meistern, 2 KT
MS 734	Telefonieren mit Herz, Humor und Stil, 2 KT
MS 729	Gedacht – getan: Erfolg ohne Wenn und Aber, 2 KT
MS 737	MS Outlook: Tipps und Tricks, 1 KT (ersetzt MS 731 »MS Office: Zeitmanagement mit Outlook«)

Die vormals an dieser Stelle aufgezählten Zusatzmodule werden nicht mehr eigens angeführt.

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA

Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Überzeugende Kommunikation

Mit Respekt und Klarheit zum Ziel

Inhalt und Ziele

Die Kommunikation mit internen und externen Kundinnen und Kunden intensiviert und beschleunigt sich ständig. Die Grundlage jeder erfolgreichen Zusammenarbeit ist neben einer guten Beziehung zur Gesprächspartnerin / zum Gesprächspartner eine effiziente, klare und zeitnahe Kommunikation.

- Interne Schnittstelle und Erstkontakt für Mitarbeitende und andere Gesprächspartner
- Die Grundlagen effizienter Kommunikation
- Üben und Verbessern der eigenen Kommunikations- und Überzeugungsfähigkeit
- Frage- und Argumentationstechniken
- Selbstsicheres Auftreten
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Externe und interne Kundenorientierung am Telefon
- Wortwahl und Anredeform, Stimme und Artikulation
- Image, Stil und Outfit im Büro

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Mag. Petra Koinig, Kommunikation & Beziehung

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	3 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 700
<i>Termine:</i>	25.–27. April 2018 24.–26. September 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Mag. Petra Koinig

Kommunikation & Beziehung, Unternehmerin; Trainerin und Wirtschaftsmediatorin, Supervisorin. Arbeitsschwerpunkte: Organisationsberatung, Karriereplanung, Teamentwicklung, Moderation, Funktionsprofile. Trainingsschwerpunkte: Kommunikation und Konflikt

office@koinig.com

Kundenorientierte Korrespondenz und professionelle Protokollerstellung

Inhalt und Ziele

Die Korrespondenz ist die Visitenkarte einer modernen Verwaltung. Eine ansprechende Gestaltung, ein moderner Schreibstil und zeitgemäße Formulierungen sind notwendig, um eine positive Wirkung von E-Mails oder Briefen zu erreichen.

- Moderne, kundenorientierte Formulierungen
- Verständliche Argumente und logischer Aufbau eines Schriftstücks
- Kriterien für das Layout eines Geschäftsbriefs
- Standards im E-Mail-Schriftverkehr
- Arbeitserleichterung durch Textbausteine
- Grundlagen der Protokollführung
- Aufbau, Inhalt und Sprache im Protokoll
- Neue deutsche Rechtschreibung – Tipps zur Fehlervermeidung

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Regine Raab, MSc

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	2 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 701
<i>Termin:</i>	20.–21. Juni 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Regine Raab, MSc

Diplomierte Lebens- und Sozialberaterin, Coach, Wirtschaftstrainerin. Arbeitsschwerpunkte: Büroorganisation, Schriftverkehr, Protokollführung und neue deutsche Rechtschreibung
regineraab@gmx.at

English on the Phone and in the Office

Inhalt und Ziele

Im modernen Büroalltag sind Sekretariate immer häufiger mit Anrufen und Korrespondenz in englischer Sprache konfrontiert. Im Backoffice ist es daher fast schon Standard, Telefonate auf Englisch zu führen und kurze Telefonnotizen anzufertigen oder Anrufende weiterzuverbinden. Die Fähigkeit, eine richtig und klar formulierte Korrespondenz, besonders E-Mails, aber auch Faxnachrichten und Geschäftsbriefe, zu verfassen, ist aus dem Aufgabenbereich im Büro nicht mehr wegzudenken.

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmenden wichtige Tipps und Tricks, mit denen sie Textbausteine für eine gelungene grundlegende Korrespondenz auf Englisch erarbeiten können.

- Wesentliches Vokabular für die Kommunikation am Telefon und per E-Mail wird erworben,
- typische Fragen und Redewendungen werden angewendet,
- Anrufe werden entgegengenommen und professionell weitergeleitet,
- Zahlen und internationales Alphabet werden beherrscht,
- Telefonnotizen richtig und vollständig aufgenommen,
- Übungen von Standardsituationen am Telefon finden statt,
- E-Mail-Standardkorrespondenz wird gemeistert,
- schriftliche Informationen werden verstanden und selbst verfasst,
- Einladungen und Angebote werden formuliert.

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Deborah Ingram, B.A. Joint Hons., The Round Table Language Training

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	3 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 702
<i>Termin:</i>	11.–13. Juni 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Wir weisen Sie auch auf das Seminar GA 24 »Englisch für Sekretariatskräfte« im Bereich »Grundausbildung« hin. Dieses wird als Ersatz für das Grundlagenmodul MS 702 anerkannt.

Über die Trainerin

Deborah Ingram, B.A. Joint Hons.

The Round Table Language Training, Geschäftsführerin; Sprachtrainerin im Erwachsenenbildungsbereich; seit 1991 Director of Languages in einem Erwachsenenbildungsinstitut; 2005 Gründung des eigenen Sprachinstitutes. Studium Modern Languages (Französisch und Deutsch) an der Manchester University (England)

deborah.ingram@me.com

English in the Office

Intermediate Level

Content and aims

This seminar is suitable for all with an intermediate or advanced level of English with basic competency in Office English. Also it is the follow-up course for participants of MS 702 “English on the Phone and in the Office” who want to learn more! More practice. More telephoning. More speaking.

The aim of the seminar is to improve competency on the phone, in e-mail and when speaking in person. It offers an opportunity to expand your vocabulary, learn new skills and get talking again.

- A selection of e-mails and correspondence to help you in your job.
- Telephoning in the office—a brush up and expansion of skills: practice with the basics, taking and leaving messages, arranging appointments and dealing with difficulties.
- Getting and giving information, advice and recommendations.
- Small talk and correct conversation—how to be polite and know what to say.
- Organising people, schedules and managing events.

Working method

Interactive seminar with focus on speaking, role-plays, small and whole group work, simulations, scenarios and multi-sensory learning

Target group

Office personnel with a good foundation of Basic English

Trainer

- Deborah Ingram, B.A. Joint Hons., The Round Table Language Training

Time & venue

<i>Length:</i>	2 days
<i>Seminar number:</i>	MS 732
<i>Date:</i>	26–27 November 2018
<i>Venue:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In the hands of:</i>	Petra Dietrich
<i>Secretariat:</i>	Nedeljka Haag

About

Deborah Ingram, B.A. Joint Hons.

The Round Table Language Training, Managing Director; Language Trainer in Adult Education since 1991; Director of Languages in an Adult Training Centre 1998– 2005; 2005 Foundation of her own language teaching business. Studied Modern Languages (German and French) at Manchester University (England)

deborah.ingram@me.com

Typical Mistakes

Content and aims

Learning English at school is one thing, but feeling good when it comes to speaking English can be a very different matter. The feeling of not being able to answer correctly and without mistakes is widespread and can be frustrating.

We will show how to avoid those “typical” mistakes when communicating with others, in particular those mistakes and problems which come from being a native German speaker and which are so easy to make.

The ideal mix of grammar and language usage with plenty of speaking practice helps participants towards successful, correct English.

- Inhibitions about speaking the language will be reduced
- Typical “translation” mistakes will be pointed out (no more “Denglish or Engdeutsch”!)
- A brush up of the tenses and appropriate grammar to avoid those mistakes
- English conversations and meetings will become easier with teaching on how to master simple phrases for successful discussions

Working method

Interactive seminar with focus on speaking, role-plays, small and whole group work, simulations, scenarios and multi-sensory learning

Target group

Office personnel with a good foundation of Basic English

Trainer

- Deborah Ingram, B.A. Joint Hons., The Round Table Language Training

Time & venue

<i>Length:</i>	2 days
<i>Seminar number:</i>	MS 710
<i>Date:</i>	15–16 October 2018
<i>Venue:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In the hands of:</i>	Petra Dietrich
<i>Secretariat:</i>	Nedeljka Haag

About

Deborah Ingram, B.A. Joint Hons.

The Round Table Language Training, Managing Director; Language Trainer in Adult Education since 1991; Director of Languages in an Adult Training Centre 1998–2005; 2005 Foundation of her own language teaching business. Studied Modern Languages (German and French) at Manchester University (England)

deborah.ingram@me.com

English in the Office for Restarters

Inhalt und Ziele

Sie haben schon eine gefühlte Ewigkeit kein Englisch mehr gesprochen? Sie sind aber beruflich hin und wieder mit Englisch konfrontiert? Sie fühlen sich in der Sprache unbehaglich und trauen sich nicht zu sprechen?

Dann sind Sie bei uns richtig! Wir beschäftigen uns mit den Grundlagen der englischen Sprache. Gemeinsam bergen wir Ihren verschütteten Sprachschatz. Wenn Sie also genug davon haben, Englisch zu vermeiden, dann wagen wir es gemeinsam und bald fühlen Sie sich fit für weiterführende Kurse. Unser Ziel ist es, einen Basis-Vokabelschatz zu erarbeiten und Ihre Angst vor der englischen Sprache abzubauen.

Wir beschäftigen uns mit

- der Reaktivierung des passiven Sprachschatzes,
- kurzen Grammatikeinheiten,
- Übungen zum aktiven Sprechen in verschiedenen Situationen.

Lernmethode

Theorie-Input, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen

Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter, die über sehr geringe (Schul-)Englischkenntnisse verfügen

Trainerin

- Frau Deborah Ingram, B.A. Joint Hons., The Round Table Language Training

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 741 **Neu**
Termin: 16.–17. Mai 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Zur weiteren Vertiefung Ihrer Sprachkenntnisse empfehlen wir Ihnen unter anderem das Seminar MS 702 »English on the Phone and in the Office«.

Über die Trainerin

Deborah Ingram, B.A. Joint Hons.

The Round Table Language Training, Geschäftsführerin; Sprachtrainerin im Erwachsenenbildungsbereich; seit 1991 Director of Languages in einem Erwachsenenbildungsinstitut; 2005 Gründung des eigenen Sprachinstitutes. Studium Modern Languages (Französisch und Deutsch) an der Manchester University (England)
deborah.ingram@me.com

Erfolgreiche Konfliktbewältigung

Mit Mut und Selbstvertrauen Lösungen entwickeln

Inhalt und Ziele

In einer Teamorganisation haben Fragen der Beziehung der Mitarbeitenden zueinander und die Verteilung der Aufgaben die größte Bedeutung und sind bei Unklarheit die Quelle von Konflikten. Anhand konkreter Beispiele lernen Sie, Konflikte zu verstehen und Lösungen zu entwickeln. Sie orientieren sich dabei an eigenen Themen und am eigenen Verhalten.

- Stärken und Schwächen in der eigenen Konfliktbewältigung erkennen
- Verhaltensmuster im Umgang mit Konflikten reflektieren und verändern
- Analyse der eigenen Situation – Konfliktpotenziale
- Entstehung von Zweier- und Gruppenkonflikten
- Analyse und Prävention von Konflikten
- Lösungsmöglichkeiten für Konflikte

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Mag. Petra Koinig, Kommunikation & Beziehung

Zeit & Ort

Dauer: 3 Tage
Seminarnummer: MS 711
Termin: 10.–12. Oktober 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Mag. Petra Koinig

Kommunikation & Beziehung, Unternehmerin; Trainerin und Wirtschaftsmediatorin, Supervisorin. Arbeitsschwerpunkte: Organisationsberatung, Karriereplanung, Teamentwicklung, Moderation, Funktionsprofile. Trainingsschwerpunkte: Kommunikation und Konflikt

office@koinig.com

Selbstmanagement und moderne Büroorganisation

Inhalt und Ziele

»Bei der nächsten Sintflut wird Gott nicht Wasser, sondern Papier verwenden.« (Romain Gary)

Energie- und Zeitdiebe halten uns von dem ab, was uns wirklich wichtig ist, und machen uns das Leben schwer. Durch den bewussten Umgang mit Zeit und Energie wird Stress beherrschbar, und mit arbeitsmethodischen Kenntnissen können die Teilnehmenden ihren persönlichen Arbeitsstil überprüfen und verbessern.

- Analyse eigener Verhaltensmuster im Umgang mit Zeit
- Lokalisieren von Zeit- und Energiedieben
- Erarbeiten individueller Lösungen, Tagesablauf individuell planen
- Lang-, mittel- und kurzfristige Maßnahmenplanung
- Konkrete Anwendung von Zeitmanagementtechniken
- Verstärken von Ziel- und Ergebnisorientierung
- Prioritäten setzen trotz Fremdbestimmung – Aufgaben strukturieren
- Termschwierigkeiten in den Griff bekommen
- Die E-Mail-Flut bewältigen und den Überblick behalten
- Klare organisatorische Abläufe definieren und diese klar kommunizieren
- Sich richtig abgrenzen und organisieren
- Umgang mit Druck und Stress

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Mag. Petra Koinig, Kommunikation & Beziehung

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 712
Termin: 14.–15. Mai 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Mag. Petra Koinig

Kommunikation & Beziehung, Unternehmerin; Trainerin und Wirtschaftsmediatorin, Supervisorin. Arbeitsschwerpunkte: Organisationsberatung, Karriereplanung, Teamentwicklung, Moderation, Funktionsprofile. Trainingsschwerpunkte: Kommunikation und Konflikt

office@koinig.com

Werkstatt Rechtschreibung

Rechtschreibung, Grammatik, Zeichensetzung

Inhalt und Ziele

Nur orthografisch korrekt geschriebene Briefe oder E-Mails sind in der Korrespondenz gute Arbeitsergebnisse. Sicherheit in der Rechtschreibung, Zeichensetzung und in der deutschen Grammatik sind die Voraussetzungen dafür.

- Rechtschreib- und Grammatikregeln
- Schwerpunkte der Rechtschreibreform
- Auffrischung der Kenntnisse der unverändert gebliebenen Regeln
- Groß- und Kleinschreibung
- Getrennt- und Zusammenschreibung
- Satzbau
- Zeichensetzung mit Schwerpunkt auf den Kommaregeln

Lernmethode

Theorie-Input, Übungssequenzen, Einzel- und Gruppenarbeit, Fallbearbeitung

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro und andere Interessierte

Trainerin

- Frau Regine Raab, MSc

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	2 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 714
<i>Termin:</i>	25.–26. Juni 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Regine Raab, MSc

Diplomierte Lebens- und Sozialberaterin, Coach, Wirtschaftstrainerin. Arbeitsschwerpunkte: Büroorganisation, Schriftverkehr, Protokollführung und neue deutsche Rechtschreibung
regineraab@gmx.at

MS Office: Tipps und Tricks

Inhalt und Ziele

Die Schulung erfolgt in Office 2010. Durch eine individuelle Bedarfserhebung vor Seminarbeginn ergeben sich praxisorientierte Schulungsinhalte, die sich an folgenden Themen orientieren:

MS Word

- Formatvorlagen, Dokumentvorlagen, Tabellen, Abschnitte, Formulare, Felder
- Serienbriefe, Umschläge und Etiketten, Änderungen verfolgen, Datei- und Dokumentschutz
- Publikationsverwaltung (Gliederungen): Index, Inhaltsverzeichnis, Abbildungsverzeichnis
- Zentraldokument, Textfelder, Grafik oder Objekt einfügen und bearbeiten (OLE etc.), Makros

MS Excel

- Excel-Einstellungen, Datenbank (Listen), Aufbau und Bearbeiten von Listen, Sortieren, Filtern
- Teilergebnisse, Gliederungen, Pivot-Tabell, Tabellenverknüpfungen (3-D-Bezüge)
- Export, Import, OLE, Diagramme
- Bedingte Formate, Formatvorlagen, Zellschutz, Blattschutz, Dateischutz, Zielwertsuche

MS PowerPoint

- Arbeitsoberfläche, Speicherformate, Folienansichten
- Hinzufügen von Texten und Grafiken; Kopieren, Verschieben und Löschen von Texten, Bildern und Folien; Text formatieren, Textfelder modifizieren; Arbeiten mit gezeichneten Objekten und eingefügten Bildern; einfache Tabellen, Diagramme und Organigramme
- Masterfolie, Folienpräsentationsformate, Nummerieren, Rechtschreibprüfung, Notizen etc.
- Drucken von Folien und Handzetteln
- Animationseffekte hinzufügen und Folienübergänge definieren

Lernmethode

Theorie-Input, Übungen

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro und andere Interessierte, die ihre PC-Kenntnisse vertiefen möchten

Trainer

- Herr Dipl.-Ing. Gottfried Fanninger, ETC – Enterprise Training Center GmbH
- Herr Michael Hlavin, ETC – Enterprise Training Center GmbH

Zeit & Ort

Dauer: 3 Tage
Seminarnummer: MS 716
Termine: 18.–20. April 2018
6.–8. November 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainer

Dipl.-Ing. Gottfried Fanninger

ETC – Enterprise Training Center GmbH, Lehrtätigkeit im Bereich EDV.

Arbeitsschwerpunkte: Microsoft Windows Server sowie Windows 10, MS Office 2010, 2013 und 2016

gottfried.fanninger@etc.at

Michael Hlavin

ETC – Enterprise Training Center GmbH, Lehrtätigkeit im Bereich EDV.

Arbeitsschwerpunkte: Windows 10, MS Office 2010, 2013 und 2016

Michael.hlavin@etc.at

Schwierige Momente meistern

Vom richtigen Umgang mit heiklen oder ungewohnten Situationen

Inhalt und Ziele

Jeder Mensch erlebt im Berufsalltag schwierige Momente. Warum empfinden wir eine Situation als schwierig? Ist sie ungewohnt oder neu? Sind wir persönlich betroffen oder fühlen wir uns angegriffen? Wie nehme ich mein Gegenüber wahr? Welche Haltung vermittele ich ihm?

Der Kontakt mit Kunden kann sehr herausfordernd sein – interessant, faszinierend und schwierig zugleich, weil jeder Mensch (s)eine subjektive Sicht der Dinge hat.

Die Kommunikation in Gruppen verläuft nicht immer ideal. Wo Menschen zusammenkommen, treffen verschiedene Charaktere aufeinander – es »menschelt«.

In diesem Seminar lernen Sie Möglichkeiten des Umgangs mit herausfordernden Situationen kennen. Sie nehmen unterschiedliche Blickwinkel ein, versuchen den Anderen – den vermeintlichen Schwierigen – zu verstehen.

- Psychologie: Warum ist der/die Andere so schwierig?
- Kommunikation: Gutes Fragen, aktives Zuhören
- Umgang mit Lügen: Was tun, wenn Unrichtiges behauptet wird?
- Vorstoß – Rückzug: Beharrlich bleiben oder einlenken?
- Umgang mit Emotionen
- Tipps und Tricks aus der Praxis
- Üben an eigenen Beispielen

Lernmethode

Theorie-Input, Übungen, Rollenspiel, Einzel- und Gruppenarbeit

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainer

- Herr Gernot Pretterebner, BA, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 733
Termin: 17.–18. September 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Sie sind herzlich eingeladen, eigene Beispiele aus Ihrem Berufsalltag einzubringen. Details dazu erhalten Sie nach erfolgter Anmeldung.

Über den Trainer

Gernot Pretterebner, BA

Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl; Trainerpool EASO (EU); diplomierter Lebens- und Sozialberater. Arbeitsschwerpunkte: Beratung und Präsentation, Kommunikation, Teambildung und Konfliktmanagement, Change Management, Managementberatung
gernot@pretterebner.eu

Telefonieren mit Herz, Humor und Stil

Kommunikationstipps für Profis

Inhalt und Ziele

- Psychologische Hintergründe des Zusammenspiels von Wahrnehmung und Kommunikation
- Telefon-Standards neu belebt: Kundenorientierung, Freundlichkeit, Servicegedanke
- Was kommt zuerst – Gesprächstechnik oder innere Haltung?
- Emotionsmanagement
- Gibt es eine Typologie von Anrufern – und wenn ja, wie auf die Unterschiede eingehen?
- Praktische Arbeit an Ihren Beispielen

Sie als Verwaltungsmitarbeitende sind auch Kommunikationsprofis. Das Seminar unterstützt Sie dabei, Telefonate mit Herz, Humor und Stil zu führen, noch mehr Freude am »Bürger-service« zu haben und auch schwierige Situationen am Telefon zu meistern.

Wir vermitteln Ihnen Inhalte, Tipps und Techniken, regen Sie aber auch zur Reflexion des eigenen (bisherigen) Telefonverhaltens an. Wir bieten Ihnen einerseits Übungssettings, in denen theoretische Hintergründe erfahrbar werden, und andererseits die Möglichkeit, die vorgestellten Techniken in Rollenspielen auszuprobieren und dabei von professionellem Feedback zu profitieren.

Lernmethode

Theorie-Input, Praxisbeispiele, praktische Übungen, Rollenspiel

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Alice Markus-Trojer, ppc training Rath & Artner GmbH

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 734
Termin: 13.–14. September 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Inhalte und Gesprächsführungsmethoden bzw. -techniken stellen wir nicht einfach vor, sondern erarbeiten sie nach Möglichkeit mit Ihnen gemeinsam. Bringen Sie daher bitte eigene Beispiele und viele Fragen mit!

Über die Trainerin

Alice Markus-Trojer

ppc training Rath & Artner GmbH, diplomierte Wirtschaftstrainerin und Coach.

Arbeitsschwerpunkte: Kundenorientierte Kommunikation, Gestaltung des persönlichen und telefonischen Kundenkontakts, wirksames Beschwerdemanagement, Customer-Service- und Call-Center-Trainings

office@ppctraining.at

Gedacht – getan: Erfolg ohne Wenn und Aber

Mentale Stärke im Büro

Inhalt und Ziele

Mentales »Muskel«-Training stellt leicht anwendbare Werkzeuge und Methoden zur Verfügung, die Sie befähigen, Ihre Gedanken auf ein anvisiertes Ziel auszurichten und dafür Ihr bereits vorhandenes persönliches Potenzial zu nutzen. Hören, sehen und verstehen Sie, was mentale Stärke bewirkt. Lernen Sie, wie Sie sich selbst motivieren und Ihre Arbeitseffizienz steigern können. Erfahren Sie, wie Sie in Stress- und Konfliktsituationen gelassen bleiben. Begreifen Sie, wie Sie durch effektive Mentalstrategien Ihr Leistungspotenzial erhöhen.

- Positiv Denken – was steckt wirklich dahinter?
- Neue Erkenntnisse der Gehirnforschung
- Die Wirkung unseres Unterbewusstseins
- Auf natürliche Weise Potenziale entdecken und nutzen
- Sich selbst wahrnehmen und verstehen
- Innere Einstellung, die über Erfolg und Misserfolg entscheidet
- Eigene Grenzen und Blockaden überwinden
- Selbstmotivation, Motive und Ziele – zufrieden und leistungsfähig sein
- Zugang zu den eigenen Kraftressourcen finden
- Sicherheit und innere Freiheit gewinnen
- Angenehme Gedanken, Leichtigkeit, Humor und Freude – Wellness für den Geist
- Die Kraft des Atems nutzen und Energien tanken

Lernmethode

Theorie-Input, Tests und Auswertungen, Entspannungs- und Entstressungsmethoden, Erlebnispädagogik

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Edith Bayer, MBA, burn on

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 729
Termin: 22.–23. Oktober 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Edith Bayer, MBA

burn on, akademische Mentalcoach, psychologische Beraterin, diplomierte Lebens- und Sozialberaterin, Beraterin für Sinnzentrierung nach Viktor E. Frankl, Persönlichkeitstrainerin und Wirtschaftscoach. Arbeitsschwerpunkte: Resilienz und Burn-out-Prophylaxe, Zeit- und Selbstmanagement, Gehirn- und Gedächtnistraining, Mentaltraining, Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung, Office Management, Teamentwicklung und Teamcoaching
office@burnon.at

MS Outlook: Tipps und Tricks

Inhalt und Ziele

Die Teilnehmenden sollen den Einsatz und die Verwendung von Outlook 2010 üben und festigen sowie weitere Funktionen kennenlernen, die eine effiziente Abwicklung der Korrespondenz ermöglichen.

Folgende Themen werden behandelt:

- Einrichten der Outlook-Oberfläche (persönlicher Informationsmanager, Symbolleisten, »Outlook Heute« etc.)
- Kalender: Terminverwaltung, wiederkehrende Termine (Terminserien) anlegen, Erinnerungsfunktion, Kalender gemeinsam nutzen, Kalender freischalten, Besprechungseinladungen
- E-Mail-Funktionen: Optionen (Format, Dringlichkeit, Lesebestätigung anfordern, Übermittlungszeit bestimmen u. a.), Signaturen
- Kontakte: Einträge anlegen und verwalten, Einrichten und Verwalten von Adresslisten, Verteilerlisten erzeugen und anwenden
- Aufgaben: Aufgaben erstellen, verwalten, Teammitgliedern zuweisen, erledigen

Lernmethode

Theorie-Input, Übungen

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro und andere Interessierte

Trainer

- Herr DI Heinrich Zaruba

Zeit & Ort

Dauer: 1 Tag
Seminarnummer: MS 737
Termine: 5. Juni 2018
19. November 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Sie sind herzlich eingeladen, eigene Beispiele aus Ihrem Berufsalltag einzubringen.

Über den Trainer

DI Heinrich Zaruba

IT-Berater für Projekte im Bereich Tabellenkalkulation und Datenbanken, im Office-Bereich und für Projektmanagement-Software (MS Project). Mehrjährige Tätigkeit als Vortragender (WIFI, SPC GmbH, u. a.); Erfahrung im IT-Qualitätsmanagement im pharmazeutischen Umfeld. Studium der Lebensmittel- und Biotechnologie an der Universität für Bodenkultur Wien

office@zaruba-it.com

MS Excel für (Wieder-)EinsteigerInnen

Ein Kurs zum Beginnen oder Auffrischen

Inhalt und Ziele

Heutzutage ist MS Excel an keinem Arbeitsplatz mehr wegzudenken. Auch im Sekretariats- und Assistenzbereich werden Sie immer wieder mit Excel-Tabellen und -Auswertungen konfrontiert. Keine Angst davor! In diesem Kurs lernen Sie die Excel-Benutzeroberfläche kennen und mit einfachen Tabellen und Diagrammen zu arbeiten. Sie bekommen Sicherheit im Umgang mit Excel und erarbeiten sich das Wissen, wie Sie eigene, aber auch fremde Excel-Tabellen rasch bearbeiten können.

Wir beschäftigen uns unter anderem mit:

- Navigation in Excel
- Dateneingabe, AutoAusfüllen
- Zahlenformate, Ausrichtung
- Kopieren und einfügen
- Spalten/Zeilen ergänzen, löschen etc.
- Aus-/Einblenden, Gruppierungen
- Daten sortieren, filtern, Diagramme
- Einfache Formeln (Summe, Anzahl, Mittelwert ...), absolute und relative Bezüge
- Fehlermeldungen (#####, DIV!0, Zirkelbezug)
- Druckbereich einstellen, Kopf- und Fußzeile, Kommentare
- Schnell Übersicht erlangen in einem fremden Excel-Dokument
- Tipps und Tricks

Lernmethode

Theorie-Input, Übungen

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Assistenzfunktion im Büro und andere Interessierte, die über keine oder sehr geringe Excel-Kenntnisse verfügen; Mitarbeitende, die in ihrem Tätigkeitsbereich Excel selten benötigen, aber Grundkenntnisse erwerben und diese durch Übungen festigen wollen

Trainerinnen

- Frau Mag. Melanie Anne Helm, Bundesministerium für Finanzen
- Frau MMag. Doris Popp, Bundeskanzleramt

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	2 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 730
<i>Termine:</i>	18.–19. Jänner 2018 12.–13. Juni 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA

Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Sie sind herzlich eingeladen, eigene Beispiele aus Ihrem Berufsalltag einzubringen. Bitte bringen Sie einen USB-Stick mit!

Notebooks bzw. Desktop-Computer werden den Teilnehmenden vor Ort zur Verfügung gestellt. Wir arbeiten mit Excel 2010.

Über die Trainerinnen

Mag. Melanie Anne Helm

Bundesministerium für Finanzen, Großbetriebsprüfung, Studium der Wirtschaftspädagogik an der Wirtschaftsuniversität Wien

melanie-anne.strantz@bmf.gv.at

MMag. Doris Popp

Bundeskanzleramt, Sektion III Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation und Abteilung III/7 HR-Controlling, Personalplan. Studium der Betriebswirtschaft und der Wirtschaftspädagogik an der Wirtschaftsuniversität Wien

doris.popp@bka.gv.at

MS Excel: Intermediate

Aufbaukurs

Inhalt und Ziele

In diesem Seminar lernen Sie, umfangreichere/schwierigere Problemstellungen mithilfe von MS Excel zu bearbeiten.

Wir beschäftigen uns unter anderem mit:

- Aus-/Einblenden, Gliederung, Gruppierung
- Suchen, ersetzen
- Arbeiten mit den häufigsten Formeln (S-Verweis, Summe/Wenn, Teilergebnis)
- Zahlenformate, Ausrichtung
- Änderungen verfolgen
- Dokumente schützen
- Kommentare
- Pivot-Tabellen

Lernmethode

Theorie-Input, praktische Übungen

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro und andere Interessierte, die über fortgeschrittene Excel-Kenntnisse verfügen; Mitarbeitende, die in ihrem Tätigkeitsbereich Excel immer wieder benötigen und ihre Kenntnisse durch Übungen festigen wollen. Dieses Seminar richtet sich an alle Einstufungen und Altersgruppen.

Trainerinnen

- Frau Mag. Melanie Anne Helm, Bundesministerium für Finanzen
- Frau MMag. Doris Popp, Bundeskanzleramt

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	2 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 738
<i>Termin:</i>	20.–21. März 2018 11.–12. September 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Sie sind herzlich eingeladen, eigene Beispiele aus Ihrem Berufsalltag einzubringen. Bitte bringen Sie einen USB-Stick mit!

Notebooks bzw. Desktop-Computer werden den Teilnehmenden vor Ort zur Verfügung gestellt. Wir arbeiten mit Excel 2010.

Über die Trainerinnen

Mag. Melanie Anne Helm

Bundesministerium für Finanzen, Großbetriebsprüfung. Studium der Wirtschaftspädagogik an der Wirtschaftsuniversität Wien

melanie-anne.strantz@bmf.gv.at

MMag. Doris Popp

Bundeskanzleramt, Sektion III Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation und Abteilung III/7 HR-Controlling, Personalplan. Studium der Betriebswirtschaft und der

Wirtschaftspädagogik an der Wirtschaftsuniversität Wien

doris.popp@bka.gv.at

Arbeitsorganisation und zielgerichtete Zusammenarbeit

Inhalt und Ziele

Die zunehmende Aufgabenvielfalt, die den kleinen Organisationseinheiten im Assistenz- und Office-Bereich begegnet, fordert von den Mitarbeitenden ein hohes Maß an eigenverantwortlicher Koordination und selbstständiger Organisation.

Meistens übernimmt ein erfahrenes Mitglied die fachliche Leitung des Teams und schafft die Voraussetzungen für effiziente Arbeitsprozesse. Diese Aufgabe, die offiziell oder informell übertragen wird, stellt die Person vor eine Reihe von Herausforderungen: Sie muss einerseits klassische Führungsaufgaben erfüllen wie das Erteilen verständlicher Instruktionen, die Delegation von Aufgaben und das Feedback zu den Ergebnissen, andererseits folgt sie der Anforderung, den Informationsfluss und die Kommunikation im Team sicherzustellen.

- Arbeitsabläufe im Team effizient gestalten: Analyse des Gewohnten; Aufgaben optimieren, strukturieren und wenn möglich reduzieren; Aufgaben gemeinsam planen und koordinieren; Überblick behalten und Stress vermeiden
- Das Team fachlich anleiten und führen: Grundlagen der Führungskommunikation; formelle und informelle Führungssituation; Vorgaben verständlich vermitteln und Aufgaben richtig delegieren; Feedback – Lob und Kritik
- Meine Rolle im Team: Aufgaben, die sich aus meiner Führungsfunktion ergeben; Verantwortung und benötigte Fähigkeiten

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion, die fachliche Führungsverantwortung tragen

Trainerin

- Frau Mag. Petra Koinig, Kommunikation & Beziehung

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	2 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 740 Neu
<i>Termin:</i>	29.–30. November 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Mag. Petra Koinig

Kommunikation & Beziehung, Unternehmerin; Trainerin und Wirtschaftsmediatorin, Supervisorin. Arbeitsschwerpunkte: Organisationsberatung, Karriereplanung, Teamentwicklung, Moderation, Funktionsprofile. Trainingsschwerpunkte: Kommunikation und Konflikt

office@koinig.com

Rasche Reaktion – optimale Antwort

Das andere Schlagfertigkeitstraining – charmant, geistreich und konstruktiv

Inhalt und Ziele

Wer kennt das nicht: In einer Besprechung im Kollegenkreis oder im Gespräch mit BürgerInnen fällt eine unerwartete Bemerkung, eine angrifflige Formulierung und plötzlich ist es schwer, auf der sachlichen Ebene zu bleiben. Das Seminar zeigt Ihnen Möglichkeiten,

- gelassener mit aufgeregten und angriffslustigen Menschen umzugehen,
- unsachliche Bemerkungen mit Humor auf eine sachliche Ebene zu führen,
- sich selbst und Kolleginnen/Kollegen so vor Angriffen zu schützen und
- Konflikten vorzubeugen.

Wenn Sie bedachtsam auf unfaire Verbalattacken reagieren, kommt es seltener zu Gefühlen wie Ärger, Wut oder Hilflosigkeit. Ihr Selbstwertgefühl steigt, weil Sie entsprechende Situationen gut bewältigen. Sie vermindern Stressreaktionen und tragen insgesamt zu einem angenehmen Arbeitsklima bei.

- Erste Hilfe bei verbalen Attacken
- Gelassen antworten auf Provokationen
- Wie Sie einen unsachlichen Angriff in sachliche Kritik verwandeln
- Humorvoll antworten, wenn sich der oder die andere im Ton vergreift
- Kurze Kontraantworten mit Niveau
- Schlichten statt kämpfen

Durch das Seminar stärken Sie somit Ihre sozial-kommunikativen Fähigkeiten und erweitern Ihre Selbst- und Handlungskompetenz.

Lernmethode

Theorie-Input, Praxisbeispiele, praktische Übungen, Reflexion, Diskussion

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainer

- Herr Christian Trattner, ppc training Rath & Artner GmbH

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 726
Termin: 19.–20. November 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA

Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über den Trainer

Christian Trattner

ppc training Rath & Artner GmbH, diplomierter Kommunikations- und Wirtschaftstrainer, Business Coach und Unternehmensberater. Arbeitsschwerpunkte: Kommunikation, Rhetorik, Präsentation, Selbstmanagement. Erfahrung in der Bankenbranche (Personalführung)

office@ppctraining.at

Mit psychologischem Know-how im Büro punkten

Die wichtigsten psychologischen Tools für mehr Gelassenheit und Handlungsfähigkeit

Inhalt und Ziele

Die oft genannten »Soft Skills« sind jene Fähigkeiten, die im Sekretariat einen/eine Profi ausmachen. Professionell auf Menschen zugehen zu können, ist dort von entscheidender Bedeutung. Eine Voraussetzung ist die Anwendung psychologischen Wissens, um mit dessen Hilfe Personen und Situationen richtig einzuschätzen und vor allem ein qualifiziertes und souveränes Auftreten an den Tag zu legen.

Sie erfahren, wie Sie sich den Büroalltag mit psychologischem Wissen erleichtern. Sie können sich und andere besser verstehen und einschätzen. Sie lernen, sich besser abzugrenzen und auf schwierige Situationen gelassener zu reagieren.

- Grundlagen und Grundkenntnisse der Psychologie
- Personen und Situationen, die Mitarbeitende im Büro oft überfordern
- Modelle der Menschentypologie
- Sich selbst und andere besser verstehen und einschätzen
- Verschiedene Charaktere in der Berufswelt
- Optimales Verhalten bei schwierigen Mitarbeitenden und KundInnen
- Erlernen von Methoden der inneren Abstandnahme und Gelassenheit
- Haben die Emotionen den Menschen im Griff oder der Mensch die Emotionen?
- Einbringen eigener Themen

Lernmethode

Theorie-Input, Tests und Auswertungen, Entspannungs- und Körperübungen, Erlebnispädagogik

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Mag. Carin Partl, burn on

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 727
Termin: 19.–20. September 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA

Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Mag. Carin Partl

burn on, Arbeits- und Organisationspsychologin, Wirtschaftspsychologin, klinische und Gesundheitspsychologin, Coach, Trainerin für Mindmapping und Schnelllesen.

Arbeitsschwerpunkte: Persönlichkeitsentwicklung, Kommunikation, Gedächtnistraining, kreative Arbeits- und Lerntechniken, Mentaltraining, Selbstmanagement, Gesundheit (Burn-out-Prophylaxe, Resilienz-Training)

office@burnon.at

Umgang mit Belastungen – Grenzen setzen

Inhalt und Ziele

Neinsagen ist eine schwere Kunst, die wenige Menschen wirklich beherrschen. Dabei ist es wichtig, Grenzen zu setzen und diese Haltung selbstbewusst zu vertreten. Menschen, die sich nicht abgrenzen können, sind »grenzenlos« und dadurch verletzlich. Sie verlieren viel Zeit und Freude – und das wird zur Belastung.

Die Teilnehmenden lernen Ansätze kennen, die es ihnen ermöglichen, Situationen des Ja-Sagens und des Nicht-Nein-Sagens zu erkennen, die Hintergründe zu verstehen und für sich Gegenstrategien zu entwickeln.

- Rollen- und Funktionsverständnis
- Hintergründe für ein Ja und ein Nein erforschen, verstehen und erkennen lernen
- Tipps und Tricks fürs Neinsagen
- Widerstehen lernen
- Selbstvertrauen – Selbstwert
- Ansätze und Übungen für Verhaltensänderungen
- Konzentration – Blockaden erkennen und Lösungsansätze finden, um diese zu umgehen oder aufzulösen
- Übungen fürs Neinsagen
- Eigene Prioritäten und Vorlieben erkennen
- Eigenpräsentation im Rahmen der konkreten Arbeit
- Fremd- und Selbstwahrnehmung
- Lösungsansätze

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Entspannungstechniken, Szenarien

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainer

- Herr Gernot Pretterebner, BA, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 728
Termin: 27.–28. Juni 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA

Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über den Trainer

Gernot Pretterebner, BA

Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl; Trainerpool EASO (EU); diplomierter Lebens- und Sozialberater. Arbeitsschwerpunkte: Beratung und Präsentation, Kommunikation, Teambildung und Konfliktmanagement, Change Management, Managementberatung
gernot@pretterebner.eu

Kraft für einen erfolgreichen Arbeitstag

Inhalt und Ziele

Fit und energiegeladen durch den Arbeitstag – so geht die Arbeit leichter von der Hand! Zufriedenheit, Lebensqualität und Arbeitsleistung steigen, wenn die Batterie voll ist.

Mit ganz einfachen Methoden können Sie Ihre Kraft und Frische über den gesamten Arbeitstag erhalten. Sie stellen sich gleichermaßen auf die betrieblichen Bedingungen wie auf Ihren individuellen Leistungsrhythmus ein und reagieren so gezielt auf die Leistungsanforderungen. Dadurch erreichen Sie nicht nur bessere Arbeitsergebnisse, sondern erhöhen auch Ihre Lebensqualität im beruflichen Umfeld.

Wir beschäftigen uns mit

- ausgewählten Übungen, die – je nach persönlicher Präferenz und bestehenden Arbeitsbedingungen – in das tägliche Arbeitsprogramm integriert werden können,
- einfach anwendbaren Powerübungen,
- praktischen Tipps für die tägliche Leistungsgestaltung und
- Alternativen zu den üblichen Kaffee- und Zigarettenpausen.

Lernmethode

Theorie-Input, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Dr. Daniela Birkhuber

Zeit & Ort

Dauer: 1 Tag
Seminarnummer: MS 742 **Neu**
Termin: 18. Juni 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Dr. Daniela Birkhuber

Business-Trainerin, Wirtschaftscoach, Physioenergetikerin; langjährige Trainer- und Coachingtätigkeit in der Erwachsenenbildung. Arbeitsschwerpunkte: Persönlichkeitsentwicklung, Krisenbewältigung, Vorbereitung auf Verhandlungen, Konfliktlösung, Selbstmanagement und Kommunikation. Studium der Handelswissenschaften
praxis@birkhuber.at

Anleitung für den Umgang mit Ärger, Streit und Machtspielen

Inhalt und Ziele

Sie holen sich die besten Strategien für mehr Souveränität und Gelassenheit im Berufsalltag. Sie entwickeln geeignete Verhaltensweisen, um sich Ansehen und Respekt zu schaffen. Sie setzen für sich Grenzen, ohne zu verletzen oder verletzt zu sein.

- Erkennen Sie Machtdynamiken und steuern Sie taktisch klug die Prozesse!
- Reagieren Sie angemessen auf unfaire Spielweise und schützen Sie sich stilvoll!
- Stärken Sie das Selbstwertgefühl gegenüber Machtmenschen und ihrem Verhalten!
- Bleiben Sie bei Ihrer Meinung und vertreten Sie Ihren Standpunkt!
- Erkennen Sie Ihre Reiz-Reaktions-Muster und Ihre Handlungsmöglichkeiten!
- Mensch, ärgere Dich richtig: Nehmen Sie Ihren Ärger sinnvoll an und leben Sie ihn passend aus!
- Entdecken Sie Methoden und Werkzeuge, den Ärger-Kreislauf zu unterbrechen!
- Erleben Sie, dass es trotz Streit auch nachher gut weitergehen kann!

Lernmethode

Theorie-Input, Praxisbeispiele, Einzel- und Gruppenarbeit mit Analyse, praktische Übungen, Reflexion, Diskussion, Entstressungs- und Körperübungen

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Edith Bayer, MBA, burn on

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 736
Termin: 23.–24. Mai 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Edith Bayer, MBA

burn on, akademische Mentalcoach, psychologische Beraterin, diplomierte Lebens- und Sozialberaterin, Beraterin für Sinnzentrierung nach Viktor E. Frankl, Persönlichkeitstrainerin und Wirtschaftscoach. Arbeitsschwerpunkte: Resilienz und Burn-out-Prophylaxe, Zeit- und Selbstmanagement, Gehirn- und Gedächtnistraining, Mentaltraining, Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung, Office Management, Teamentwicklung und Teamcoaching
office@burnon.at

Veränderung beginnt im Kopf

Inhalt und Ziele

Ob wir wollen oder nicht: Beruflich und privat stehen wir regelmäßig vor neuen Herausforderungen, die auf ganzer Linie unsere Konsequenz auf die Probe stellen.

Wille, Absicht, Vorsatz, alles da – doch wahre Meister sind wir nur im Aufschieben.

Im beruflichen Kontext ziehen sich unliebsame Projekte ewig hin, Neuerungen werden oftmals nur sporadisch umgesetzt. Durch Vernunft und gutes Zureden lässt sich unser innerer Schweinehund einfach nicht motivieren.

Dann ist es an der Zeit, neue Wege einzuschlagen, denn – ja! – es ist möglich, seine Vorsätze zu erreichen. Veränderung beginnt im Kopf! Wie das geht? Wir nutzen die Kraft von Bildern und bedienen uns eines »Ideenkorbs«.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Veränderungen nachhaltig und mit Zuversicht umsetzen können. Theoretische Grundlagen aus der Motivationsforschung und praktische Übungen aus dem Züricher Ressourcenmodell (ZRM) lassen diesen Kurs zu einem spannenden Seminarerlebnis werden.

Lernmethode

Theorie-Input, Einzel- und Gruppenarbeit, Visualisierung, Körperwahrnehmung, Praxisübungen

Die Übungen beruhen auf neuesten Erkenntnissen der Gehirnforschung.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau DI (FH) Helmine Trinkl

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 739 **Neu**
Termin: 1.–2. Oktober 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

DI (FH) Helmine Trinkl

Unternehmensberaterin, diplomierte systemische Coach für Organisationsentwicklung, diplomierte Business-Mentaltrainerin. Arbeitsschwerpunkte: NLP, hypnosystemische Beratung, neurosystemisches Coaching, LSB

office@unternehmensfit.at

Motivation und Arbeitsfreude trotz Druck

Inhalt und Ziele

Sie lernen eigene Motivations- und Kraftquellen zu erkennen, zu aktivieren, zu entwickeln und zu nutzen, um mit Humor den Herausforderungen des Berufsalltags gewachsen zu sein und Ihr Durchhaltevermögen zu stärken.

- Grundlagen der Motivationstheorie erfahren
- Energie- und Motivationsquellen entdecken und nutzen
- Motivation erhalten, Demotivation erkennen und Motivationsblockaden überwinden
- Zeit, Prioritäten, Werte und Lebenseinstellung finden
- Zielmanagement und Selbstmotivation lernen
- Mit Veränderungen, Belastungssituationen, Restriktionen, Frust und Aggression umgehen und Burn-out vorbeugen
- Bewältigungsglaube trotz Druck
- Methoden zum Stressabbau und Stressvermeidung
- Bambus-Strategie: Wege des »Aufblühens« entdecken und integrieren
- Übungen, mit denen Sie Ihre psychische Belastbarkeit stärken
- Entdecken Sie Ihre Quellen der Lebenszufriedenheit
- Persönlich herausfordernde Situationen analysieren, individuelle Lösungsmöglichkeiten erarbeiten, Stolpersteine erkennen und Umsetzungsstrategien in den Arbeitsalltag transferieren

Lernmethode

Theorie-Input, Tests und Auswertungen, Diskussion, Lösungsstrategien aus der Logotherapie (nach Viktor E. Frankl), Mentaltraining, Entspannungs- und Körperübungen

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Edith Bayer, MBA, burn on

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 719
Termin: 29.–30. August 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Edith Bayer, MBA

burn on, akademische Mentalcoach, psychologische Beraterin, diplomierte Lebens- und Sozialberaterin, Beraterin für Sinnzentrierung nach Viktor E. Frankl, Persönlichkeitstrainerin und Wirtschaftscoach. Arbeitsschwerpunkte: Resilienz und Burn-out-Prophylaxe, Zeit- und Selbstmanagement, Gehirn- und Gedächtnistraining, Mentaltraining, Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung, Office Management, Teamentwicklung und Teamcoaching
office@burnon.at

Praxisworkshop Integration

Wenn Kultur eine Rolle spielt

Inhalt und Ziele

Manchmal versteht man die Welt nicht mehr. Zum Bürgerservice kommt ein Asylwerber und fordert den Gratis-Laptop für seine Kinder, von dem der Bürgermeister gesprochen habe. Wie darf man das verstehen, wie interpretieren, wie reagieren? Oder: Der Ehemann führt die Gespräche in Anwesenheit seiner Frau, obwohl es um sie geht und sie besser Deutsch spricht. Was bedeutet das? Schützt oder bevormundet er sie?

Im 1. Teil des Seminars beschäftigen wir uns damit, was Kultur ist und wie unterschiedlich Zeit, Nähe und Distanz, Hierarchie und Entscheidungsgewalt, Individualismus und Familie sowie Kommunikation weltweit gedacht werden.

Im 2. Teil geht es um pointiertes Wissen über Konventionen und Werthaltungen aus arabischen Ländern und der Türkei. Wie sind Menschen geprägt, wenn es um Lebensanschauungen, Werte, Religion, Arbeitsmoral, Loyalität, Ehre, Rollenverständnis von Männern und Frauen, Familie, wirtschaftliches Ein- und Auskommen geht? Woran erkennen Sie, in welchen politischen Strömungen innerhalb des Islams jemand zuhause ist?

Im 3. Teil arbeiten wir am Praxistransfer vom Wissen zur Kommunikation. Wie können Sie mit diesem Wissen klug kommunizieren und zu Ergebnissen kommen? Was tun, damit es ein gutes Miteinander möglich wird?

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbeispiele, Praxisbeiträge aus der eigenen Erfahrung, Gruppenarbeit, Diskussion

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter und andere Interessierte

Trainerinnen

- Frau Mag. Hildegard Mader
- Frau Gabriele Strodl-Sollak, MA, Sollak Kommunikationsarchitekten

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 743 **Neu**
Termin: 3.–4. Mai 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerinnen

Mag. Hildegard Mader

Senior Lecturer an der Wirtschaftsuniversität Wien mit Schwerpunkt interkulturelle Trainings; langjährige Tätigkeit an Universitäten im Irak und in Ägypten als Lehrende für Deutsch als Fremdsprache; mehrfache Aufenthalte in Syrien, Iran, Ägypten, Türkei und Usbekistan. Studium der Orientalistik, Romanistik und Germanistik an den Universitäten Tübingen, Tours (Frankreich), Bonn; seit 2013 ehrenamtlicher Deutschunterricht für arabische und andere Flüchtlinge

Hildegard.maria.mader@gmail.com

Gabriele Strodl-Sollak, MA

Sollak Kommunikationsarchitekten, Geschäftsführerin; PR-Beraterin (BEST Practice Award 2016), Organisationsberaterin, Kommunikationstrainerin. Arbeitsschwerpunkte: PR-Strategie und -Konzeption, Medienarbeit, Interviewtraining, Kommunikationstraining, Gender & Diversity Management. Masterstudium, Interkulturelle Kompetenzen; Auslandserfahrung in den USA und Russland

office@sollak.at