

Szkolenie online

Asystentka / Asystent - profesjonalny partner w zarządzaniu

współpracuj • deleguj • rozwiązuj konflikty

Termin

01.10.2020, dzień 1, godz. 13:00 – 16:30

08.10.2020, dzień 2, godz. 13:00 – 16:30

15.10.2020, dzień 3, godz. 13:00 – 16:30

Miejsce – szkolenie stacjonarne

Szkolenia online

Korzyści:

- Dalszy rozwój kompetencji asystenckich
- Pogłębienie umiejętności zachowywania się w zgodzie ze sobą
- Skuteczne komunikowanie swoich postaw, opinii, uczuć
- Wzrost pewności siebie w kontaktach zawodowych i prywatnych
- Efektywne działanie w sytuacjach konfliktowych
- Poprawa komunikacji w kontaktach z przedstawicielami różnych pokoleń, niezwykle przydatna zwłaszcza na gruncie zawodowym
- Wymiana dobrych praktyk

Metody:

- Mini wykłady
- Dyskusja
- Ćwiczenia indywidualne i grupowe
- Analiza przypadków i wymiana doświadczeń
- Czasem trudno jest się porozumieć – jak komunikować się międzypokoleniowo – rola Asystentki

Program

SPOTKANIE I

Termin: 01.10.2020, godz. 13:00 – 16:30

1. Nabywanie asertywności – intensywny trening umiejętności

- Nikt nie rodzi się asertywny...
- Asertywna prośba, odmowa, pochwała
- Asertywna reakcja na krytykę
- Moja opinia, moje zdanie – asertywnie
- Stawianie granic w kontaktach z innymi
- Asertywne wyrażanie gniewu
- Asertywne sankcje

2. Wywieranie wpływu

- Perswazja, wywieranie wpływu czy manipulacja – jak je odróżnić?
- „Najskuteczniejsze” techniki manipulacji – I dlaczego im ulegamy...?
- Stereotypy i uprzedzenia – pożywką dla manipulantów
- Techniki wywierania wpływu w pracy Asystentki w relacjach z klientem wewnętrznym i zewnętrznym

SPOTKANIE II

Termin: 08.10.2020, godz. 13:00 – 16:30

1. Konflikt – sytuacja całkowicie naturalna

- Czym jest konflikt i jakie są jego źródła?
- Czy organizacja może funkcjonować bez konfliktów?
- Aktorzy i przedmiot konfliktu
- Profilaktyka – efektywna komunikacja

2. W biznesie. Umiejętności sprzedażowe. Sedno obsługi klienta.

- Znajomość portfela klientów firmy - znaczenie
- Rola i czynny udział asystentki w procesach biznesowych firmy
- Rozwiązywanie problemów klientów firmy za pomocą wykorzystywania wiedzy o technikach sprzedaży i obsługi klienta
- Więcej o technikach sprzedaży i obsłudze klienta – wymiana doświadczeń i ćwiczenia

SPOTKANIE III

Termin: 15.10.2020, godz. 13:00 – 16:30

1. Efektywna praca zdalna

- Mój dom idealnym miejscem pracy. Samoorganizacja i zarządzanie czasem
- Techniki skutecznej komunikacji w rozproszonym zespole
- Prowadzenie spotkania online – jak być dobrym prezenterem?
- Równowaga pomiędzy życiem osobistym a pracą – kreowanie dobrych nawyków

2. Bezpieczny obieg dokumentów i bezpieczeństwo informacji

- Świadomość zagrożeń i odpowiedzialność – rola asystentki
- Wyciek informacji – niezamierzone błędy pracowników i świadome działania
- Praktyczne zasady bezpieczeństwa informacji w biurze
- Pozaprawne konsekwencje naruszenia ochrony danych osobowych i wpływu informacji. Co tracimy?

Trenerka



Renata Bolimowska – asystentka Zarządu z dwudziestoletnią praktyką w zawodzie w koncernach: BNP Dresdner Bank, Dresdner Bank, MAN Truck & Bus Polska, Festool Polska, Bilfinger HSG FM Sp. z o.o., PORR S.A., a obecnie Polskich Linii Lotniczych LOT.

Prowadziła Biura Zarządów w środowiskach interkulturowych, współpracując z cudzoziemcami również spoza Europy, pełniąc praktycznie kilka funkcji jednocześnie – Executive Assistant, Personal Assistant, Supervisory Board Assistant. W Dresdner Bank – mentorka asystentek, przygotowała liczne grono adeptek tego zawodu do pełnienia funkcji asystentki. Pracując w MAN Truck& Bus Polska zajmowała również

stanowisko Regional Training Manager w ramach MAN Academy w Monachium, koordynując procesy szkoleniowe w Regionie Europy Wschodniej.

Socjolog/ psycholog społeczny. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu komunikacji i obsługi klienta, które prowadziła na stanowisku trenera wewnętrznego w firmach Wella Polska i MAN Truck & Bus Polska. Absolwentka podyplomowych studiów Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Collegium Civitas.

Szanowni Państwo,

od listopada 2018 jestem asystentką Prezesa Zarządu Polskich Linii Lotniczych LOT. Praca w tej organizacji otworzyła przede mną nową perspektywę zawodową i możliwości rozwoju na stanowisku asystentki.

Oczekiwania i wymagania szefa, dynamika i tempo pracy, stały rozwój tej organizacji i w tym kontekście codzienne nowe wyzwania, nieznana mi wcześniej u żadnego pracodawcy złożoność procesów, powiązania biznesowe obejmujące wszystkie kontynenty – i w tym mój udział – to kompletnie nowe doświadczenia i umiejętności, jakich w ponad 20 letniej pracy asystentki jeszcze nie miałam okazji nabyć.

Zapraszam Państwa serdecznie na szkolenie!

Renata Bolimowska