

Verhaltens- und Kommunikationstraining für Sekretärinnen/Sekretäre

Seminar
B 02

Noch immer werden Sekretärinnen und Sekretäre von manchen als reine Schreibkräfte gesehen. Doch schon die sprachliche Herkunft verleiht dem Begriff ein stärkeres Gewicht: Sekretär = Geheimschreiber. Das heißt, der Sekretär genießt ein besonderes Vertrauen. Sekretärinnen und Sekretäre sind denn auch im Allgemeinen in so manche vertrauliche Angelegenheiten eingeweiht.

Sie müssen dafür sorgen, dass auch bei Abwesenheit des Chefs keine dringenden Angelegenheiten unerledigt bleiben, müssen ihn in manchen Belangen vertreten und sind das Bindeglied zwischen ihm und den Mitarbeitern – nehmen also zeitweise auch Führungsfunktionen wahr.

Als Anlaufstelle für Anrufer und Besucher sind sie das Aushängeschild der Firma bzw. Abteilung. Alles Aufgabenstellungen, die ein selbstbewusstes Auftreten, diplomatisches Geschick und kommunikative Fähigkeiten erfordern.

Seminarziel Die Teilnehmer/innen werden sich der Rolle einer Sekretärin bzw. eines Sekretärs und der daraus erwachsenden besonderen Anforderungen bewusst. Sie überprüfen ihr Selbstverständnis sowie ihr Kommunikations- und Konfliktverhalten. Das Seminar zeigt ihnen Optimierungswege auf und bietet Gelegenheiten Neues zu üben.

Inhalte

- Berufsbild, Rollenverständnis, Anforderungsmerkmale
- Vertrauen und diskrete Distanz, Loyalität und konstruktive Kritik
- Selbstbewusstes Auftreten, angenehmes Erscheinungsbild
- Grundregeln zwischenmenschlicher Kommunikation
- Die Kraft der positiven Formulierung
- Zielgerichtetes Fragen, aufmerksames Zuhören
- Gewinnendes Telefonverhalten, lächelnde Stimme
- Freundlicher Besucherempfang, Gästebetreuung
- Unwillkommene Anrufer und Beschwerdeführer
- Wenn der Chef nicht da ist ...
- Mittlerrolle zwischen Chef und Mitarbeitern
- Souveränes Verhalten in Konfliktsituationen

Methodik Lehrinhalte werden im Vortrag, in Diskussionen und Gruppenarbeiten vermittelt. In videogestützten Rollenspielen werden Gesprächs- und Verhaltenstechniken geübt. Schriftliche Teilnehmerunterlagen und Literaturhinweise.

Teilnehmer Erfahrene und angehende Sekretärinnen/Sekretäre, die ihre soziale Kompetenz steigern wollen. Maximal 12 Teilnehmer/innen.