

Angewandte Psychologie für Sekretariat und Assistenz

Souverän – auch in anspruchsvollen Situationen

Inhalte und Lernziele

- **Persönlichkeitstypen erkennen und verstehen**
Menschen mit ihren Stärken und Schwächen richtig einschätzen
- **Körpersprache korrekt interpretieren und bewusst einsetzen**
Nonverbale Botschaften senden und richtig deuten
- **Mit schwierigen Mitmenschen umgehen**
Überzeugen mit Diplomatie und Fingerspitzengefühl
- **Selbstmanagement: Energie statt Stress**
Den Tag trotz hohen Anforderungen hochmotiviert gestalten

Die Themen der Veranstaltung

- Der Mensch und sein Wesen – Wir sind was wir denken!
- Persönlichkeitstypen erkennen und verstehen
- Menschen mit Ihren Stärken und Schwächen richtig einschätzen
- Gesprächsstrategien für verschiedene Persönlichkeitstypen
- Körpersprache – Richtig interpretieren und erfolgreich einsetzen
- Der erste Eindruck, die erste Wahrnehmung zählt
- Wie Sie die nonverbalen Zeichen Ihres Gegenübers richtig deuten
- Umgang mit schwierigen Mitmenschen
- Komplizierte Beziehungen differenziert wahrnehmen und gestalten
- Konfliktsituationen frühzeitig erkennen und im Vorfeld entschärfen
- Grenzen aufzeigen und dabei trotzdem diplomatisch bleiben
- Energie statt Stress: Verbessern Sie Ihre Leistungsfähigkeit
- Die Psychologie in unserem Kopf und ihre Auswirkungen

Arbeitsmethodik

Das Seminar besteht aus Kurzreferaten, Kleingruppenarbeiten, Bearbeitung von Praxisfällen und dem Erfahrungsaustausch in der Gruppe und der Trainerin.

Ihr Nutzen

- Dank psychologischem Know-how vermitteln Sie perfekt zwischen Ihren Vorgesetzten, den Mitarbeitern und den Kunden.
- Sie erkennen Ursachen von Konflikten im Vorfeld und wenden De-Eskalationsstrategien an.
- Sie motivieren Ihr Umfeld, begeistern und erzielen dadurch positive Ergebnisse.
- Sie schirmen Ihre Vorgesetzten vor «Vielschwätzern» ab und unterstützen sie durch konstruktives Feedback.

Trainerin / ZfU Faculty



Ursu Mahler

ZfU Core Faculty, Führungsexpertin und Coach, seit 1991 selbständige Managementtrainerin. Trainingsschwerpunkte: Führungs- und Assistentinnen-Trainings in den Bereichen Führungsverhalten, Persönlichkeits- und Team-Entwicklung, Konfliktmanagement, Stressbewältigung, Rhetorik und Kommunikation. Sozialpädagogische und psychologische Ausbildung. Sie begeistert ihr Publikum durch grosse Glaubwürdigkeit, lockeren Vortragstil und hohe Fachkompetenz. Das Know-how ihrer sozialpädagogischen und psychologischen Ausbildungen fliesst mit viel Einfühlungsvermögen in ihre Trainings und Vorträge ein.

Zielgruppe

Ein Verhaltenstraining für Assistent/-innen, Sekretär/-innen, Office Manager/-innen, Sachbearbeiter/-innen und alle, die in ihrer Funktion eine Vermittlerrolle zwischen Vorgesetzten, Kollegen und Kunden einnehmen, viel mit Menschen zu tun haben und Charaktere und Situationen richtig einschätzen müssen.

**Varianten: 1 Tag kompakt
2 Tage intensiv**

Investition pro Tag

Honorarstufe: 1 / Teilnehmer: max. 10

Optionen/Hinweis

Massschneidung des Konzepts und der Seminar-dauer nach Ihren Wünschen sind möglich, können aber zusätzliche Vorbereitungskosten der Referenten bewirken.

Honorar-Stufen pro Tag

Stufe 1 = bis CHF 5000
Stufe 2 = bis CHF 7000
Stufe 3 = bis CHF 9000
Stufe 4 = bis CHF 11000
Stufe 5 = ab CHF 11000

Kontakt ZfU Inhouse Team

Ruth Boss, ruth.boss@zfu.ch, Tel. +41 44 722 85 54
Nicole Hug, nicole.hug@zfu.ch, Tel. +41 44 722 85 53
Marion Jost, marion.jost@zfu.ch, Tel. +41 44 722 85 64