



ZfU Office Management Academy

22. – 23. Oktober 2012

04. – 05. März 2013

Selbstbewusst & klar: Kommunizieren Sie erfolgreich!

Schlagfertigkeit & Durchsetzungsvermögen für die Assistentin

- **Selbstbewusst und kompetent im Auftritt**
Selbstsicher und erfolgreich im Umgang mit anderen Menschen
- **Souverän und überzeugend in Verhandlungen**
Beste Ergebnisse für beide Seiten erzielen
- **Argumentationskraft und Schlagfertigkeit**
Gelassen und reaktionsschnell argumentieren und kontern
- **Mut zum «Nein»**
Unangemessene Forderungen abwehren – den eigenen Standpunkt vertreten

Zum Inhalt des Seminars

Liebe Teilnehmerinnen

Sie haben täglich mit Menschen zu tun. Sie organisieren, steuern und betreuen Projekte. Sie halten die Fäden in der Hand.

Gesundes Selbstbewusstsein und Durchsetzungsvermögen unterstützen Sie bei Ihrer Arbeit und fördern die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kollegen. Sich durchzusetzen, auf die eigene Leistung aufmerksam zu machen und dabei trotzdem immer eine gute Teamplayerin ohne Allüren abzugeben – das ist allerdings nicht immer einfach!

Gemeinsam werden wir an Ihrer Durchsetzungsstärke, Kompetenz und Überzeugungskraft arbeiten. Ich möchte Ihnen zeigen, wie Sie sich als freundliche «Egoistin» durch Selbstbewusstsein und diplomatisches Geschick Ihren Rücken stärken können.

Ich freue mich auf Sie!

Ihre Ursu Mahler

Beratung / Kontakt

Rina Lombardini, Program Manager
Office Management Academy
Tel. +41 44 722 85 03; rina.lombardini@zfu.ch

Referentin / ZfU Core Faculty



Ursu Mahler

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 Vortragsstil und hohe Fachkompetenz. Das Know-how ihrer sozialpädagogischen und psychologischen Ausbildungen fliesst mit viel Einfühlungsvermögen in ihre Trainings und Vorträge ein.

Arbeitszeiten

1. Tag: 09.00 – 17.30 Uhr
2. Tag: 08.30 – 16.30 Uhr

Zielgruppe

Ein Rhetorik- und Kommunikationstraining für Assistent/innen, Sekretär/innen, Office Manager/innen, Sachbearbeiter/innen und alle, die Ihre Durchsetzungs- und Überzeugungskraft verbessern möchten.

Arbeitsmethodik

Kurzreferate, viele Übungen, Kleingruppenarbeit, Diskussion, Bearbeitung von Praxisfällen der Teilnehmer/innen, Austausch mit Gruppe und Trainerin

Ihr Nutzen – warum Sie teilnehmen sollten

- Dank selbstbewusstem und kompetentem Auftritt ist Ihr Umgang mit Ihren Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kunden souverän und erfolgreich.
- Sie kennen die richtigen Durchsetzungsstrategien, um Vorhaben umzusetzen, Ziele zu erreichen und Win-Win-Situationen zu schaffen.
- Sie sind schlagfertig und überzeugungsstark, kontern erfolgreich, sagen im richtigen Moment «nein» und bleiben auch dabei.
- Sie argumentieren entschieden, aber immer diplomatisch und mit Fingerspitzengefühl, äussern Kritik und Feedback fair und fördern so die gute Zusammenarbeit im Team und mit Ihren Vorgesetzten.
- Sie tanken Energie und neue Impulse für Ihren starken Auftritt, werden zur «Macherin» und leben die «selbstbewusste» Chefentlastung.

Das Seminarprogramm

So zeigen Sie Stärke und Kontur

- Auf die Bühne – fertig los: Stärken Sie Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Überzeugungskraft
- Wer (richtig) wagt, gewinnt (fast) immer
- So bringen Sie sich auf die Überholspur
- Zeigen Sie Leistung mit Leichtigkeit und Brillanz

→ **To-Do-Liste zur Nutzung Ihrer Kompetenzen**

Die Macht der Gefühle

- Der Umgang mit Emotionen – wann passen sie, wann stören sie?
- Wertschätzung und Wahrhaftigkeit: Die beiden «W's» machen Sie stark
- Was bedeutet «Emotionale Intelligenz»?
- Besser wirken, besser ankommen: Shoppen Sie sich durch Ihr Talente-Kaufhaus

→ **So stärken Sie Ihre emotionale Kompetenz**

Der Himmel fängt am Boden an

- Entdecken Sie Ihre Talente mit dem UMa-Typen-Test®
- 4 Erfolgsschritte für entspannten Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kolleginnen
- Werte-Compliance – Ihr Erfolgs-Pusher

→ **Ihre «Roadmap» zum Erfolg**

Selbstcoaching – Innercoaching

- Ganz entspannt im Hier und Jetzt: Innere Klarheit, die Sie weiterbringt
- Begeisterung, die ansteckt: Balanciertes Stress- und Ressourcenmanagement
- 7 Stufen zum Erfolg: Ihre individuelle Analyse
- Top-Eigenschaften für Ihre Excellence

→ **Ihre Anleitung zum Glück**

Überzeugen Sie durch klare Sprache

- Zielgerichtete Kommunikation: Sprechen mit Klarheit, Wirkung und Humor
- Langweilig war gestern – schüchtern Ade: So entwickeln Sie Ihre Überzeugungskraft
- Wir üben: Klare Aussagen machen Spass!
- Business-Communication: «Gewinner-Sprache» souverän einsetzen

→ **Übungen: «3-Schritt-Dialektik» und «5-Punkte-Formel»**

Körpersprache verstehen

- Nichts gesagt und doch geredet: Ihr Körper spricht immer
- Die spezielle Wirkung von Mimik und Gestik
- Präsenz entfalten – die Grundlagen der nonverbalen Kommunikation
- Wie Sie zeigen, wer Sie sind – wie Sie zeigen, was Sie können

→ **Kurz-Video Körpersprache**

Souverän kontern und Stärke zeigen

- Intelligent mit Störmanövern und unfairen Fragen umgehen
- Nein-Sagen mit Diplomatie und Gelassenheit
- Die wichtigsten Tools für Ihre tägliche Schlagfertigkeit

→ **Humorvoll und sicher Grenzen aufzeigen**

Präzise und punktgenau formulieren

- Die Konfliktfalle vermeiden: Wie Sie mit psycho-logischen Spielchen umgehen
- Impulse für faire Kommunikation ohne Sieger und Besiegte
- Sagen Sie, was Sie wollen – dann bekommen Sie, was Sie erwarten
- Hart in der Sache – diplomatisch im Ton

→ **Durchsetzungsfähigkeit im Konfliktfall**

Preise

ZfU-Mitglieder CHF 2310.–/EUR 1930.–
Standardpreis CHF 2480.–/EUR 2070.–

Im Seminarpreis inbegriffen sind 2 Mittagessen, Pausenerfrischungen sowie die Seminardokumentation. (Preis- und Wechselkursänderungen vorbehalten).

Besuchen mehrere Personen des gleichen Unternehmens denselben Seminartermin, erhält jede weitere Teilnehmerin **15% Ermässigung**.

Annullationsbedingungen: 45 Tage vor Termin 50%; 30 Tage vor Termin 100% (www.zfu.ch/agb)

An dieser Veranstaltung werden bis zu 100 Weiterbildungs-Credits angerechnet (**1 Credit = 1 CHF**). Ihren Weiterbildungscredit-Saldo finden Sie auf www.myzfu.ch.

Eine weitere Veranstaltung mit Ursu Mahler

Angewandte Psychologie für Sekretariat,
Assistenz und Office Management

Mehr Informationen zum Seminar erhalten Sie unter:
www.zfu.ch/pdf/psa.pdf

Veranstaltungsorte

22. – 23. Oktober 2012

Seedamm Plaza ****
Seedammstrasse 3
CH-8808 Pfäffikon (SZ) am Zürichsee
Tel. +41 55 417 17 17, www.seedamm-plaza.ch

Transfer: PW: 25min. ab Zürich / ÖV: 60min. ab Zürich Airport
Einzelzimmerpreise: ab CHF 204.–/EUR 170.–

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer im Nachbarhotel Sedartis**** zu unseren speziellen Vorzugs-Konditionen.

04. – 05. März 2013

Hotel Sedartis ****
Bahnhofstrasse 16, CH-8800 Thalwil am Zürichsee
Tel. +41 43 388 33 00; www.sedartis.ch

Transfer: PW: 10min. ab Zürich / ÖV: 30min. ab Zürich Airport
Einzelzimmerpreise: ab CHF 198.–/EUR 165.–

Gerne reservieren wir Ihnen ein Zimmer zu unseren Spezialkonditionen.

Anmeldung Selbstbewusst & klar: Kommunizieren Sie erfolgreich!

Fax: Talon ausfüllen oder **Visitenkarte** anheften & faxen an **+41 44 722 85 86**
Telefon: Customer Care Center **+41 44 722 85 01**
Internet: <http://www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/sdut.htm>

<input type="checkbox"/> Herr	<input type="checkbox"/> Frau	Name/Vorname
Firma		
Telefon/Mobile/Fax		
E-Mail		
Funktion/Abteilung		
Strasse/Postfach		<input type="checkbox"/> Firmenadresse <input type="checkbox"/> Privatadresse
Land/PLZ/Ort		

Ich nehme an **folgendem Termin** teil:

22. – 23. Oktober 2012 04. – 05. März 2013

Ja, ich möchte ein **Hotelzimmer reservieren:**

Einzelzimmer Doppelzimmer von bis