

Nr. 11.05 Seminar modul 4: Die eigene Einrichtung optimal nach außen repräsentieren – Visitenkarte Sekretariat

- Teilnahmevoraussetzungen:** Teilnahme an der Seminarreihe
- Zielgruppe:** SekretärInnen und SachbearbeiterInnen aller Universitätseinrichtungen. Insbesondere die, die Geschäfts- und Verwaltungsleitungen unterstützen oder sich in dieser Richtung weiterqualifizieren möchten
- Seminarziel:** „Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance“. Der Erstkontakt mit dem Institut oder der Verwaltung findet meist über das Sekretariat statt. Hier wird das Fundament über das Erscheinungsbild der Einrichtung gelegt. Der professionelle Umgang mit dem Telefon und der sichere Umgang mit Besuchern hinterlassen einen positiven Eindruck. Verfeinern Sie Ihre guten Umgangsformen. Was ist neu, was ist veraltet? Welche Regeln sind zu beachten? Dieses Seminar bietet Ihnen Gelegenheit, Ihr Wissen auf den neuesten Stand zu bringen. Danach repräsentieren Sie Ihre Einrichtung noch sicherer, stilvoller und souveräner nach außen.
- Seminarinhalt:**
- Sicher und selbstbewusst auftreten**
- Selbstvertrauen und positive Selbstdarstellung
 - Wie wirke ich auf Andere?
 - Kleidung und Outfit
- Besucher und Gästeempfang**
- Grüßen, Begrüßen, Vorstellen, Bekanntmachen
 - Smalltalk und Umgangsformen
 - Die richtige Distanzzone
 - „Vorzimmer-Fettnäpfchen“ vermeiden
 - Professionelles Gästemanagement
 - Internationale Besucher – Ein Überblick
- Visitenkarte „Telefon“**
- Persönliche Aufgabenstellung im Telefonkontakt
 - Die ersten Sekunden – Ihre „Visitenkarte“
 - Wie melden Sie sich am Telefon?
 - Strukturierte Gesprächsführung
 - Setzen Sie Ihre Sprache und Stimme richtig ein
 - Aktiv zuhören und fragen am Telefon
 - Höfliches und korrektes Verhalten auch in schwierigen Situationen
 - Das Gespräch professionell abschließen und Vereinbartes festhalten
- Referentin:** Martina Müll-Schnurr, Dipl. Betriebswirtin (FH)

Termin	Uhrzeit	Ort	Teilnehmerzahl
08.10.2010	09:00 – 16:00 Uhr	Wissenschaftliche Weiterbildung, Bergheimer Str. 58, Gebäude 4311	12