



Akademie der Wohnungs- und
Immobilienwirtschaft GmbH

Einladung zum AWI-Seminar

Schaltstelle Sekretärin – Erste Anlaufstelle und Mittlerin

Termin und Ort:	2-tägiges Seminar vom 24. bis 25. November 2010	(GENO-Haus Stuttgart)
Zeit:	9:30 Uhr bis ca. 16:30 Uhr	
Referentin:	Beate Gabriele Schunk Ressourcentrainerin und Coach, Firma CARPE DIEM Beate Schunk, Villingen	
Teilnahmegebühr:	520,- € für Verbandsmitglieder 620,- € für Nichtmitglieder (inkl. Mittagessen, Tagungsgetränke und Seminarunterlagen)	
Zielgruppe:	Assistenten/-innen, Sekretärinnen, Mitarbeiter/-innen in Vorzimmern	
Anmeldeschluss:	17. November 2010	

Seminarbeschreibung

Die Anforderungen an die klassische Sekretärin nehmen stetig zu. Neben all den täglichen Routineabläufen hat die Sekretärin auch eine Mittler-Funktion inne.

Die Teilnehmer/innen erfahren wie sie gezielt das Management durch eine konstruktive und klare Kommunikation fördern und unterstützen. Bei Reklamationen gilt es einen klaren Kopf zu bewahren und verbindlich den Kunden gerade dort „abzuholen“ wo er steht. Hier ist Souveränität und eine gute Gesprächsführung enorm wichtig.

Fachliche und praktische Techniken bieten hier eine

gute Unterstützung, entlasten alle Beteiligten und schaffen eine angespannte Atmosphäre.

Es werden Echtbeispiele (situativ bedingt) behandelt und gelöst. Rollenspiele werden je nach Thema und Inhalt durchgeführt. Das Seminar ist individuell gestaltet und bezieht jederzeit die Teilnehmer aktiv mit ein.

Seminarinhalte:

- Gesprächsführung (aktiv und inaktiv).
- Gezielte Fragetechniken, um Ziele noch klarer zu definieren.
- Techniken zur Gesprächssteuerung – „Übernehmen sie das Ruder“.
- Hilfstechiken, das Gegenüber noch besser einschätzen zu können und das zu verstehen, was es wirklich meint.
- Methoden um nicht mehr zu reagieren, sondern um gezielt zu agieren.
- Menschenkenntnis – leicht gemacht.
- Ziele setzen und auch erreichen.
- Stressmanagement und Eigenmotivation. (Mentales Training)

Bei Rückfragen steht Ihnen das AWI-Team gerne zur Verfügung.

