



S&P Unternehmerforum ist ein zertifizierter Weiterbildungsträger nach AZAV, Ö-Cert und DIN EN ISO 9001 : 2008. Wir erfüllen die Qualitäts-Anforderungen des ESF.

**S & P Unternehmerforum**  
Seminare - Inhouse-Trainings

# In nur 2 Tagen die perfekte Teamassistenz

Zeitmanagement – heikle Telefonate – anspruchsvolle Geschäftsbriefe



- > Struktur im Büroalltag - Termine und Aufträge sicher koordinieren und abstimmen
- > Sicher im Bewerbermanagement – Basiswissen für die Personalauswahl
- > Souverän am Telefon – Schwierige Gesprächssituationen meistern
- > Professionelle Korrespondenz - Anspruchsvolle Geschäftsbriefe schnell und einfach formulieren

## Zielgruppe:

- > Assistenten/-innen der Geschäftsleitung und des Vorstandes, Office-Manager/-innen.
- > Bereichs-Sekretäre/-innen und Projekt-Assistenten/-innen.

## Ihr Nutzen:

### Tag 1

Was ist dringend? Termine und Aufträge koordinieren

Erfolgreiches Personalmanagement - Techniken für die Personalauswahl

### Tag 2

Souverän am Telefon - Heikle Telefonate gekonnt führen

Professionelle Korrespondenz - Geschäftsbriefe richtig formulieren

## Ihr Vorsprung:

Jeder Teilnehmer erhält Tools und Checklisten zu den Themen:

- + S&P Leitfaden: Informationen effektiv und gezielt weitergeben
- + S&P Checkliste: Professionelle Stellenaussagen formulieren
- + S&P Checkliste: Bewerbungsunterlagen richtig analysieren und vorselektieren
- +S&P Checkliste: Arbeitsverträge – Darauf müssen Sie achten!
- + S&P Leitfaden: Erstellen eines qualifizierten Arbeitszeugnisses
- + S&P Leitfaden: Richtig Telefonieren
- + S&P Checkliste: Geschäftsbriefe professionell schreiben

## Termine:

20.- 21.02.2018

**München & Münster**

10.- 11.04.2018

**Leipzig, Düsseldorf & Köln**

15.-16.05.2018

**Nürnberg**

17.- 18.04.2018

**Frankfurt & Hamburg**

15.- 16.04.2018

**Frankfurt & Hamburg**

## Preis:

**980,- €**

Zzgl. 19% MwSt.

Im Preis enthalten:  
Teilnehmerunterlagen als PDF, 3-Gänge-Menü, Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke und Snacks in den Pausen

## Programm – Tag 1

09.15 Uhr **Begrüßung**  
Kaffee und Getränke

09.30 Uhr – 13:00 Uhr **Was ist dringend? Termine und Aufträge koordinieren**

- > Vom Chaos zur Struktur - Informationsflut gezielt bewältigen
- > Tätigkeit und Arbeitsplatzgestaltung aufeinander abstimmen
- > Richtig planen – Aufgaben terminieren und strukturieren
- > Kurze Kommunikationswege –Schnelle Abstimmung mit dem Chef und im Team
- > Die Interessen des Vorgesetzten vertreten und mit Persönlichkeit punkten
- > Balance halten - souverän vermitteln zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern

Prioritäten setzen –  
Rückdelegation  
verhindern

- + *S&P Checkliste: Die ABC- Analyse – Prioritäten richtig setzen*
- + *S&P Leitfaden Informationen effektiv und gezielt weitergeben*

13.00 Uhr – 14.00 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**

14.00 Uhr – 17.30 Uhr **Erfolgreiches Personalmanagement – Techniken für die Personalauswahl**

- > Aussagefähige Anforderungsprofile erstellen
- > Stellenanzeigen ansprechend gestalten und sinnvoll platzieren
- > Versteckte Botschaften entschlüsseln! Bewerbungsunterlagen richtig analysieren und selektieren
- > Vorauswahl treffen und Bewerbergespräche vorbereiten
- > Wie sag ich's richtig? Bewerberkorrespondenz professionell und arbeitsrechtskonform führen
- > Was gehört in einen „wasserdichten“ Arbeitsvertrag?
- > Einfach oder qualifiziert? Arbeitszeugnisse fachgerecht ausstellen

Lassen Sie sich  
nicht blenden!

- + *S&P Checkliste: Professionelle Stellenanzeigen formulieren*
- + *S&P Checkliste: Bewerbungsunterlagen richtig analysieren vorselektieren*

Ab 17.30 Uhr **Offene Gesprächsrunde**

## Programm – Tag 2

08.15 Uhr **Begrüßung**  
Kaffee und Getränke

08.30 Uhr – 12:00 Uhr **Souverän am Telefon - Heikle Telefonate gekonnt führen**

- > Telefonische Beschwerden und Reklamationen souverän entgegennehmen
- > Der Anrufer ist frustriert, weil er immer wieder weiterverbunden wurde
- > Unangenehme Botschaften vermitteln
- > Langatmige, unpassende Telefonate gekonnt unterbrechen
- > "Ich will den Geschäftsführer sprechen!" - Umgang mit verärgerten, aggressiven Gesprächspartnern.
- > Telefon-Interview: Vorauswahl der Bewerber mit gezielten Fragen

Für jede  
Gesprächssituation  
gewappnet

+ *S&P Leitfaden: Richtig Telefonieren*

+ *S&P Checkliste: 10 Tipps zur erfolgreichen Einwandbehandlung*

12.00 Uhr – 13.00 Uhr **Gemeinsames Mittagessen**

13.00 Uhr - 16.30 Uhr **Professionelle Korrespondenz - Geschäftsbriefe richtig formulieren**

- > Reklamationen rechtlich korrekt und geschickt formulieren
- > Machen Sie einen Interessenten zum Käufer! Angebote ansprechend erstellen
- > Beschwerdebriefe souverän beantworten
- > Per Brief freundlich „Nein“ sagen - Schriftliche Absagen (Termine, Bewerbungen, Aufträge)
- > Ermahnung oder Abmahnung: Konsequenz und konstruktiv

Geschäftsbriefe  
schnell und einfach  
im Griff

+ *S&P Test: Wie professionell schreiben Sie Geschäftsbriefe?*

Ab 16.30 Uhr **Offene Gesprächsrunde**

## Referenten



### Achim Schulz

**Geschäftsführer Schulz & Partner GmbH**

Herr Achim Schulz gründete Schulz & Partner 2007. Er berät seit 22 Jahren mittelständische Unternehmen und Banken.

Zu seinen Branchen-Schwerpunkten zählen Anlagenbau, Automotive, Banken, Finanzdienstleister, Gesundheitswesen, Handel sowie Non-Profit-Organisationen.

Er berät Unternehmen in Umbruch- und Veränderungssituationen, bei Nachfolgelösungen sowie in Team-Entwicklungsprozessen.

### Reiner Schon

**Fachbereich Teamentwicklung**

Herr Reiner Schon kennt die wesentlichen Facetten des Mittelstands sowie des Bankgeschäfts.

Er verfügt über „Insider-Wissen“, wenn es um die erfolgreiche Führung von größeren Mitarbeiter-teams geht.

Aufgrund seiner Tätigkeit als Personalberater verfügt er über eine branchenübergreifende Expertise.

### Daniela Plener

**Fachbereich Weiterbildung und Personal-Recruiting (S&P), Executive Development**

Frau Plener ist im Personal-Recruiting für die Suche von Fach- und Führungskräften im Kundenauftrag zuständig. Sie erarbeitet Konzept für die gezielte Personal-entwicklung mit dem Fokus „Digitalisierung“.

Sie erstellt für firmeninterne Schulungen individuell konzipierte Inhouse Trainings und Weiterbildungsprogramme.

### Sandra Westphalen

**Fachbereich Kommunikation & Vertrieb**

Frau Sandra Westphalen berät Unternehmen in den Bereichen Vertrieb und Telefonie.

Im Fokus der Trainings stehen erfolgreiche Kommunikation mit Kunden, Rhetorik, Moderation und überzeugende Präsentation.

Zu ihren Branchen-Schwerpunkten zählen Krankenhäuser, Hochschulen und Verwaltungen.

Krankenhäuser, Hochschulen und Verwaltungen.

## Leistungsangebot von Schulz & Partner

- > Optimierungsprogramme zur Steigerung der Liquidität
- > Ratingberatung
- > Vertriebssteigerungs-Programme für Mittelstand und Banken
- > Beteiligungs- und Finanzierungsberatung
- > Operative Umsetzungsbegleitung und Interim-Management
- > Strategische Personalentwicklung mit dem 360° Feedback
- > Teamentwicklung und Führungskräfte trainings
- > Personalsuche und Personalauswahl

---

## Ihr Vorsprung in der Praxis



Gerne informieren wir Sie über weitere Seminare und Inhouse-Trainings. Sie erreichen uns auch über [www.sp-unternehmerforum.de](http://www.sp-unternehmerforum.de)

---

## Teilnehmer haben auch folgende Seminare gebucht:

- > **Erfolgreiche Assistenz**  
Überzeugen durch Fachwissen und Kommunikation
- > **Zeitmanagement für Assistenz und Sekretariat**  
Aufgaben organisiert, strukturiert und zeitorientiert bewältigen
- > **MS Office für Assistenz und Sekretariat**  
Word, Excel, PowerPoint und Outlook richtig einsetzen
- > **Erfolgreich Führen mit System**  
Teamentwicklung - Konfliktmanagement - Zielerreichung
- > **Führungsinstrument Mitarbeitermotivation**  
Leistungssteigerung durch Motivation - Geld allein ist ein zu schwacher Motor

