

Nachlese: Office-Tagung 2008

Von 4. – 5. November 2008 kamen Sekretärinnen und Assistentinnen bei der ÖPWZ-Office-Tagung zusammen, um Energie zu tanken, ihren Team-Geist zu stärken und frische Inputs und Tipps zu bekommen.

Sabine Kramer regte in ihrem Vortrag dazu an, das Telefon als Service-Instrument, als Instrument der Kundenorientierung zu sehen. Sie zeigte die Kommunikationselemente für eine effiziente Gesprächsführung, unterschiedliche Formulierung von Botschaften und Fragen als auch deren Wirkung.

So machte sie bewusst, wie wichtig Wir- und Ich-Botschaften und positive Formulierungen sind.

Ihr Tipp zu einem aktiven Beschwerde-Management: „Freuen Sie sich über eine Beschwerde – Sie erhalten Feedback!“



„**Eigentlich ist eh alles klar – und wie sieht's der Chef?**“ war die Frage an **Peter Peer**, Regionaldirektor Accor Hospitality, im Dialog mit **Wolfgang Halapier**.

Peter Peer schilderte seine Erwartungen an seine Assistentin: Er sieht seine Assistentin als „Spiegel des Chefs“, das heißt als jemanden, der sich gemeinsam mit ihm rund um die Uhr um das Unternehmen kümmert.

Top zu sein in fachlichen Skills wird vorausgesetzt. Auch die Außenwirkung spielt eine große Rolle, Charisma und Stil müssen zum Unternehmen passen.

Es soll für die Assistentin möglich sein, dem Chef auch Unangenehmes zu sagen. Der eine muss sich auf den anderen verlassen können: Der Chef muss darauf vertrauen können, dass die Arbeit erledigt wird, denn für Kontrolle bleibt keine Zeit. Geht einmal etwas schief, muss sich die Assistentin darauf verlassen können, dass ihr Chef hinter ihr steht. Entscheidend sind Beziehungsqualität, Vertrauensbasis und gemeinsame Ziele, denn „Als Assistentin haben Sie nicht nur die Möglichkeit, Karriere im Unternehmen zu machen, Sie *sind* bereits im Management“, so Peter Peer zu den anwesenden Assistentinnen.



Einen Best-Practice-Bericht lieferte **Christine Koza**, Assistant of the year 2005.

Sie schilderte ihren beruflichen Werdegang und berichtete über ihre Tätigkeit im Hotel Sacher, wo sie unter anderem die herausfordernde Koordination von drei Umbauten inne hatte und für die Redaktion des Sacher-Magazins „Alles Walzer“ verantwortlich ist.

Im Vortrag von **Mag. Peter Nedwed** ging es um das rechtssichere Office.

Er erklärte die wichtigsten Begriffe des Vertragsrechts, um Verträge richtig zu verstehen und machte deutlich, was mit dem juristischen Begriff „schriftlich“ gemeint ist. Denn hier stellt sich ja die Frage, was dann bei Fax und E-Mail zu beachten ist, um sich rechtssicher zu verhalten.



Claudia Salloker sprach über Motivation, die Energie zum Handeln.

Dazu nutzte sie die Analogie zum Märchen der „Frau Holle“ und welche Motive für Gold-Marie und Pech-Marie entscheidend waren.

Was das **Winning-Team Chef/in – Assistentin** ausmacht, war Thema des Workshops mit **Mag. Christine Heyduk** und **Sigrid Trebo**.

Hier ging es darum, mit unterschiedlichen Erwartungen auf beiden Seiten umzugehen, seinen Platz im Team zu finden und sein Selbstverständnis als Teammitglied aufzubauen.



Das sagen Teilnehmerinnen der Office-Tagung 2008

„Die Tagung hat mir sehr gut gefallen! Das betrifft sowohl die Auswahl der Vortragenden als auch die Themen.“

„Die Veranstaltung hat mir ausgezeichnet gefallen und ich werde nächstes Jahr sicherlich wieder daran teilnehmen.“

Jetzt schon vormerken!

Nächste ÖPWZ-Office-Tagung: 10. – 11. November 2009 in Wien