

## ÖPWZ-Akademie Office-Management



Mit Abschluss-Diplom „Certified Office-Assistent“



Zur  
**Top-Assistentin  
im Sekretariat**

### **Modul 1: Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement im Office**

Optimale Effizienz in der Drehscheibe Sekretariat

20. – 21. September 2010 oder 14. – 15. März 2011

### **Modul 2: Projekte planen – organisieren – durchführen**

Optimierte Arbeits- und Prozessorganisation – was entlastet wen?

18. – 19. Oktober 2010 oder 11. – 12. April 2011

### **Modul 3: Informations- und Kommunikationscenter Office**

Professionelle Kundenorientierung und effiziente Kommunikation

15. – 16. November 2010 oder 16. – 17. Mai 2011

Mit den Top-ExpertInnen

**Mag. Christine A. Heyduk, Sabine Kramer** und **Wolfgang Halapier**

# Qualifizierte Assistenz für modernes Office-Management

Office-ManagerIn, SekretärIn oder AssistentIn – ein Power-Job, mit hohen Anforderungen an spezielle Kenntnisse im Office-Management: Von Ihnen werden exzellente Fachkenntnisse, soziale Kompetenz, zielorientiertes Handeln, immer eigenständigeres Arbeiten und unternehmerisches Denken erwartet.

Die Anforderungen werden größer und verändern sich ständig. Nutzen Sie dies als Chance und Herausforderung. Die ÖPWZ-Akademie Office-Management unterstützt Sie dabei. Sie bringen Ihr Wissen auf den neuesten Stand und haben zusätzlich die Möglichkeit, diesen Lehrgang mit dem Diplom „**Certified Office-Assistant**“ abzuschließen.



## Der Nutzen für Sie

- Sie erhalten praxiserprobte Werkzeuge und Tipps für modernes Office-Management
- Sie stärken Ihre fachliche Qualifikation und persönliche Kompetenz
- Sie erarbeiten einen konkreten Aktionsplan für Ihren Arbeitsbereich im Sekretariat

## Der Nutzen für den Vorgesetzten

Ihr/e AssistentIn

- entlastet Sie verantwortungsbewusst und zielorientiert
- unterstützt Sie selbst in turbulenten Zeiten noch tatkräftiger
- bewältigt auch komplexer werdende Aufgaben mit größerer Souveränität und Sicherheit

## Ihr Plus

Sie haben die Akademie mit der Prüfung zur „Certified Office-Assistant“ erfolgreich abgeschlossen?

Wenn ja, bieten wir Ihnen die Mitgliedschaft im NBMA – Netzwerk Büromanagement Austria – für ein Jahr lang kostenlos an.

Informieren Sie sich unter [www.nbma.at](http://www.nbma.at) über die Vorteile der Mitgliedschaft in diesem österreichweiten Netzwerk. Profitieren Sie von den praxisorientierten Fachvorträgen bei den Netzwerk-Treffen und vom wertvollen Erfahrungsaustausch mit BerufskollegInnen aus allen Branchen.

## TeilnehmerInnen

- SekretärInnen, AssistentInnen, Office-ManagerInnen
- QuereinsteigerInnen und WiedereinsteigerInnen mit Office-Erfahrung
- MitarbeiterInnen, die ihr Office-Wissen updaten wollen

## Die ExpertInnen



### Mag. Christine A. Heyduk

Studium der Betriebswirtschaft, Schwerpunkt Organisation und Personalwirtschaft, Universität Linz. Systemisches Coaching und Systemische Beratung am Zentrum für systemische Forschung und Beratung in Heidelberg, Controlling Lehrgang an der Universität Linz. Ihre Spezialgebiete und Themenschwerpunkte sind u.a. Moderation, Kommunikation, Projektmanagement, Arbeitsrecht, Konfliktmanagement, Organisationsaufstellungen, Zeit- und Selbstmanagement.



### Sabine Kramer

Langjährige Erfahrung als Assistentin im Vertrieb und in der Geschäftsleitung. Seit 1997 ist sie als selbstständige Trainerin und Beraterin in Österreich und Deutschland tätig. Spezialgebiete: Sekretariat / Assistenz, Kommunikation und Korrespondenz, Zeit- und Selbstmanagement, Informations-, Projekt-, Tagungs- und Travelmanagement, Call-Center-Management. Mit dem Fachbuch „Das professionelle 1 x 1 im Office-Management“ hat sich Sabine Kramer auch einen Namen als Praxis-Autorin gemacht.



### Wolfgang Halapier

Entwicklung von Führungskräften, Teams und Organisationen, Begleitung und Coaching von Change-Prozessen, organisations-, team- und qualitäts-entwickelnden Projekten, Erforschung und Entwicklung von Unternehmenskulturen, Konfliktmanagement, Charisma-Training, innovative Präsentationen, kreative Denkstrategien.

# Modul 1: Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement im Office

Optimale Effizienz in der Drehscheibe Sekretariat  
20. – 21. September 2010 oder 14. – 15. März 2011

## Optimale Effizienz im Sekretariat

- Anforderungsprofil an die Assistenz von „morgen“
- Persönliche – fachliche – soziale Kompetenz
- Wie manage ich gekonnt meine Tätigkeit – Schnittstelle Office?
- Chef und Assistenz – wie werden wir zum „Winning-Team“?

## Effizienter Umgang mit der Zeit

- Störungen und Zeitfallen erkennen und minimieren
- Gekonnte Prioritätensetzung
- Ziele definieren, setzen und realisieren
- Entdecken Sie Ihre Ressourcen – Effizientes Selbstmanagement!

## Wachsende Informationsflut –

### Finden Sie Ihre persönliche Struktur

- Informationsfluss statt Informationsstau
- Informationen – recherchieren, aufbereiten und (nach Projekten) organisieren
- Dokumentenmanagement mit System – „Finden statt suchen“

## Chefentlastung und gekonntes Selbstmanagement

- Wie verbessere ich meine Arbeitstechniken?
- Arbeitsplatzanalyse und Freiräume schaffen
- Optimale Selbstorganisation – Tagesplanung und Struktur
- Realistische Arbeitsziele setzen
- Überblick Veranstaltungsmanagement
- Planung einer Veranstaltung (Besprechung, Tagung, Kongress evtl. mit Eventcharakter)
- Arbeiten mit Checklisten
- Chef- und Eigenentlastung

# Modul 2: Projekte planen – organisieren – durchführen

Optimierte Arbeits- und Prozessorganisation – was entlastet wen?  
18. – 19. Oktober 2010 oder 11. – 12. April 2011

## Aufgaben – Organisation – Verantwortung

- Projektarbeit: warum und wo? Denn – nicht alles ist ein Projekt
- Grundlagen und Nutzen der Projektarbeit
- Projektphasen, Ziel- und Ablaufplanung
- Projektmanagement – Instrumente
- Einsatz von Outlook im Termin- und Informationsmanagement
- Projektadministration – Termin- und Erfolgskontrolle in eigenen Projekten oder als Dienstleistung für ProjektleiterInnen

## Ihr konkretes Projekt / Ihr Aktionsplan

- Sie planen ein konkretes Praxis-Projekt aus Ihrem Arbeitsumfeld und erarbeiten die Basis für die erfolgreiche Umsetzung.  
Mögliche Themen:  
Die Planung eines Events, die Übersiedlung einer Abteilung, Umbautätigkeiten, Organisation des Prozesses „Einführung neuer MitarbeiterInnen“, Strukturierung des Prozesses „Ausschreibungswesen“, Umstrukturierung von Abteilungen, Erstellung eines Organisations-Handbuchs etc.
- Grundlagen und Tipps für die erfolgreiche Präsentation

# Modul 3: Informations- und Kommunikationscenter Office

Professionelle Kundenorientierung & effiziente Kommunikation  
15. – 16. November 2010 oder 16. – 17. Mai 2011

## Wirkungsvolle Kommunikation

- Sender/Empfänger-Verhalten
- Kommunikationselemente und -regeln
- Wie spreche ich mit meinem Vorgesetzten?
- Zeitfalle: Kommunikation im Office
- Aktives und passives Zuhören
- Ihre Sprache gezielt einsetzen
- Effiziente Sprache: KKV kurz-klar-verständlich
- Steuern und nicht gesteuert werden

## Körpersprache

- Mimik und Gestik souverän einsetzen
- Das Zusammenspiel von verbaler und nonverbaler Kommunikation
- Selbstbild – Fremdbild: Wie wirke ich auf den Gesprächspartner?

## Special: „Mitarbeitergespräch“ mit Wolfgang Halapier

- Der Nutzen des Mitarbeitergesprächs für MitarbeiterInnen und Vorgesetzte
- Wie bereite ich mich auf das Mitarbeitergespräch vor – was kann ich damit bewirken?
- Do's and Don'ts

## Professionelle Kundenbetreuung und Souveränität

- Der erste Eindruck entscheidet – mit dem letzten Eindruck behält man Sie in Erinnerung
- Begrüßung und Anrede – eine kompetente Vorstellung
- Die Kunst des Small Talks
- Stress zwischen Telefon und Besucherempfang?
- Fit – auch in komplizierten Situationen
- Eine gelungene Bewirtung – worauf ist zu achten?
- Interkulturelle Kompetenz und ausländische Gäste

## Entwickeln Sie Persönlichkeit und Charisma

- Nutzen Sie Ihr Potenzial!
- Stärken Sie Ihre Persönlichkeit
- Bekleidung und Outfit – Ihr persönlicher Stil

## Information

zur Organisation:  
zur Akademie:

Kunden-Center  
Christa Prassl

+43 1 533 86 36 -11  
+43 1 533 86 36 -20  
christa.prassl@opwz.com



### Termine

#### Modul 1

##### Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement im Office

Montag, 20. bis Dienstag, 21. September 2010 SF 009 161  
oder

Montag, 14. bis Dienstag, 15. März 2011 SF 103 161

#### Modul 2

##### Projekte planen – organisieren – durchführen

Montag, 18. bis Dienstag, 19. Oktober 2010 SF 010 161  
oder

Montag, 11. bis Dienstag, 12. April 2011 SF 104 161

#### Modul 3

##### Informations- und Kommunikationscenter Office

Montag, 15. bis Dienstag, 16. November 2010 SF 011 161  
oder

Montag, 16. bis Dienstag, 17. Mai 2011 SF 105 161

jeweils ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee

1. Tag Seminar von 9:00 bis 17:00 Uhr

2. Tag Seminar Modul 1 und Modul 2 von 9:00 bis 17:00 Uhr

2. Tag Seminar Modul 3 von 8:30 bis 17:00 Uhr

### Ort

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6 (Ecke Hohenstaufengasse)

Gerne nennen wir Ihnen Übernachtungsmöglichkeiten.

Bitte rufen Sie uns an: Kunden-Center Tel. +43 1 533 86 36-11

### Teilnahmegebühr (exkl. 20% MWSt.)

#### Jedes Modul auch einzeln buchbar

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee,

Pausenerfrischungen und Mittagessen

### Je Modul

€ 775,- pro Person

€ 715,- für Personen aus allen Unternehmen,  
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum der Experten sind;  
sowie für Mitglieder des NBMA.

### Vorteilspreis für die gesamte Akademie (exkl. 20% MWSt.)

€ 2.255,- pro Person

€ 2.075,- für Personen aus allen Unternehmen, die Mitglied  
in einem ÖPWZ-Forum der Experten sind;  
sowie für Mitglieder des NBMA.

### Begrenzte Teilnehmerzahl

Um ein intensives Arbeiten zu gewährleisten, ist die Anzahl der  
TeilnehmerInnen dieser Akademie mit 14 Personen begrenzt.  
Wir empfehlen Ihnen eine rasche Anmeldung. Buchungen der  
gesamten Akademie – also aller drei Module – werden vor-  
rangig behandelt.

### Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Akademiebeginn können Sie kostenlos  
schriftlich stornieren. Danach werden 50% der Teilnahme-  
gebühr verrechnet, ab dem Akademiebeginn ist die volle  
Teilnahmegebühr zu bezahlen. ErsatzteilnehmerInnen sind  
selbstverständlich herzlich willkommen.

### Zertifikat und Diplom

Die TeilnehmerInnen erhalten ein Zertifikat mit der Bestätigung  
über die besuchten Module. Darüber hinaus haben Sie die  
Möglichkeit, nach Absolvierung der Akademie eine Prüfung  
abzulegen. Die Prüfung besteht aus einer Projektarbeit über  
ein Thema Ihres beruflichen Aufgabengebietes sowie der  
Präsentation Ihrer Projektarbeit mit Fachgespräch.

Nach erfolgreicher Präsentation erhalten Sie  
das Diplom „**Certified Office-Assistant**“.

**Prüfungsgebühr** (exkl. 20% MWSt.): € 135,-



### Bildungsförderung

Das Arbeitsmarktservice (AMS), der Europäische Sozialfonds  
(ESF) sowie eine Reihe von bundesländerspezifischen  
Institutionen unterstützen Unternehmen bzw. Beschäftigte  
bei ihrer Qualifizierung. Informieren Sie sich über mögliche  
Förderungen über die ÖPWZ-Homepage [www.opwz.com](http://www.opwz.com)  
oder direkt in der Bundesgeschäftsstelle des AMS  
[www.ams.or.at](http://www.ams.or.at) bzw. den Landesgeschäftsstellen.

ZVR: 598402620

## ÖPWZ-Akademie Office-Management

### Gesamter Lehrgang Modul 1 bis 3

Herbst 2010

Frühjahr 2011

Modul 1  20. – 21.09.2010, SF 009 161

14. – 15.03.2011, SF 103 161

Modul 2  18. – 19.10.2010, SF 010 161

11. – 12.04.2011, SF 104 161

Modul 3  15. – 16.11.2010, SF 011 161

16. – 17.05.2011, SF 105 161

Name

Funktion

Firma

Branche

Anschrift/Rechnungsadresse

Mitarbeiteranzahl

Telefon/Fax

E-Mail

Ich bin Mitglied im NBMA

Datum/Unterschrift

## Anmeldung

per Fax +43 1 533 86 36-36 oder E-Mail: [anmeldung@opwz.com](mailto:anmeldung@opwz.com)

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6, [www.opwz.com](http://www.opwz.com)

