

Weiterbildungsangebot 2019 - 2020

Seminare für den Sekretariatsbereich

- Die Sekretärin als Managerin - Methodenkoffer für Sekretärinnen/Assistentinnen der Geschäftsführung
- Die Sekretärin/Assistentin der Geschäftsführung als Managerin - Vertiefung
- Die Sekretärin in Alltags- und Konfliktsituationen
- Mitarbeitergespräche vorbereiten für Assistenzen
- PC-Grundlagen für den Büroalltag
- Excel, Outlook, Word, PowerPoint, OneNote, MS Project, MS Visio,
- Aktuelle deutsche Rechtschreibung
- Projektmanagement mit MS Project 2013 - Grundlagen
- MS Visio 2013 - Geschäftsprozesse schnell und übersichtlich darstellen
- Vortrag, Präsentation und Unterricht
- Besprechungen effektiv vorbereiten, durchführen und nachbereiten
- Protokollführung
- Gedächtnis-, Konzentrations- und Kreativitätstraining
- Kreativitätstechniken
- Büroorganisation, persönliche Arbeitsgestaltung und Zeitplanung
- Entspannungstechniken und Stressmanagement
- Eigenmotivation und Selbstorganisation
- Resilienz
- Gelassen „Nein“ sagen können
- Die Informationsflut meistern
- 10-Finger-System: Tastenschreiben an einem Tag erlernen
- Informationsflut in den Griff bekommen durch effektives Lesen
- Rhetorisch überzeugen
- Verhandlungstraining
- Gekonnt kontern - selbstsicher Gespräche führen
- Small Talk im Geschäftsleben - intelligent, lebendig und interessant. Wie man gekonnt und erfolgreich Kontakte knüpft
- Aktenführung und Schriftgutverwaltung - Finden statt Suchen
- Vermerke und Verfügungen schreiben
- Die Sprache einer modernen Verwaltung
- Gekonnt und serviceorientiert telefonieren

www.kbw.de



Wir beraten Sie persönlich!

Unser Beratungsteam steht Ihnen für Fragen und Hinweise zu Seminaren stets zur Verfügung.

Tel.: (030) 293350 - 11

E-Mail: beratung@kbw.de



© Kommunales Bildungswerk e. V.

Bürostandort:

Bornitzstraße 73-75

10365 Berlin

Tel.: (030) 293350 - 0

Fax: (030) 293350 - 39

Internet: <https://www.kbw.de>

E-Mail: info@kbw.de

Bürozeiten: Montag bis Donnerstag von 8:00 – 17:00 Uhr, Freitag von 8:00 – 16:00 Uhr

Redaktionsleitung:

Dr. Andreas Urbich, Kommunales Bildungswerk e. V.,

Bornitzstraße 73-75, 10365 Berlin

Das Kommunale Bildungswerk e.V. ist beim Amtsgericht Berlin-Charlottenburg unter 11232/Nz eingetragen (Vereinsitz Berlin-Charlottenburg). Das Kommunale Bildungswerk e.V. ist Mitgründer und -träger des Instituts für Wissenstransfer in Wirtschaft, Verwaltung und Rechtspflege an der Hochschule für Wirtschaft und Recht (HWR) Berlin.

Das Kommunale Bildungswerk e.V. ist Kooperationspartner des Bundesverbandes der Berufsbetreuer/innen e.V., der Steinbeis-Hochschule Berlin (AOEV) und des Roncalli-Hauses Magdeburg.

Berlin, im Oktober 2019

Sehr geehrte Fortbildungsinteressenten,

aus unserem zweimal jährlich erscheinenden Fortbildungsprogramm stellen wir regelmäßig thematische Sonderauszüge zusammen, die Ihnen ermöglichen, schnell und zielgerichtet das passende Seminarangebot für Ihre berufliche Praxis zu finden.

Auf den folgenden Seiten haben wir unsere Seminarthemen für den „**Sekretariatsbereich**“ für Sie gebündelt. Wir würden uns freuen, wenn diese Fortbildungen Ihr Interesse finden.

Vermissen Sie ein Angebot? Welches Thema haben wir womöglich noch nicht berücksichtigt? Sagen oder schreiben Sie es uns! Wir haben ein offenes Ohr für Ihre Anregungen unter Tel.: 030-293350-11 (Beratungstelefon) und freuen uns über Ihre Zuschriften an: beratung@kbw.de.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Stöbern.

Ihr



Dr. Andreas Urbich
Geschäftsführer

Veranstaltungsorte

In Berlin haben wir ab 2019 verschiedene Seminarstandorte. Den konkreten Veranstaltungsort sowie Ihre Anreisemöglichkeiten teilen wir Ihnen in der verbindlichen Seminareinladung mit.

Unsere Veranstaltungen in anderen Städten Deutschlands finden in von uns ausgewählten Tagungshotels statt. Inhaltlich und organisatorisch werden diese Veranstaltungen durch unsere Regionalbüros vor Ort betreut.

Seminarzeiten

Der nachfolgenden Aufstellung können Sie unsere regelmäßigen Seminarzeiten entnehmen, von denen sich in Einzelfällen Abweichungen ergeben können. Der jeweilige konkrete zeitliche Ablauf ist unserer Einladung zu entnehmen, die wir Ihnen vor Beginn Ihrer Veranstaltung zusenden.

1-tägiges Seminar

10:00 bis 16:30 Uhr

2-tägiges Seminar

09:00 Uhr bis 16:30 Uhr (erster Tag)

08:00 Uhr bis 14:30 Uhr (zweiter Tag)

3-tägiges Seminar

09:00 Uhr bis 16:30 Uhr (erster Tag)

08:00 Uhr bis 15:30 Uhr (zweiter Tag)

08:00 Uhr bis 14:30 Uhr (dritter Tag)

Unterkunft und Verpflegung

Für die Buchung preisgünstiger Hotelzimmer berücksichtigen Sie bitte die Hinweise im allgemeinen Fortbildungsprogramm. Mittags- und Frühstücksverpflegung sind im Seminarpreis nicht enthalten. An allen Seminarorten stehen Wasser, Kaffee und Tee kostenfrei zur Verfügung.

Seminaranmeldung

Die Anmeldung zu den Veranstaltungen ist postalisch, per Fax, per E-Mail oder direkt über unsere Website möglich. Ein entsprechendes Formular ist auf der letzten Innenseite zu finden.

Inhouseveranstaltungen

Besonders hinweisen möchten wir auf unser Inhouse-Angebot. Zu allen Seminarthemen organisieren wir für Sie individuell maßgeschneiderte Seminare vor Ort. Mehr Informationen hierzu finden Sie auf der nächsten Seite.

Seminararten

Die mit **Fachseminar** gekennzeichneten Veranstaltungen wenden sich an Interessenten mit dem Ziel, zu den jeweiligen Themengebieten fachliche Grundkenntnisse zu vermitteln.

Spezialseminare widmen sich ausgewählten Problemen des Berufsalltags. Aufbauend auf vorhandenen Grundkenntnissen wird hier weiterführendes und vertiefendes Wissen vermittelt.

Im Mittelpunkt eines **Workshops** stehen der gemeinsame Erfahrungsaustausch und das Finden von Lösungen für spezielle Probleme aus der Praxis. Es werden vielfältige Methoden wie Diskussion, Gruppenarbeit und interaktives Arbeiten eingesetzt. Die Lehrkraft ist hierbei Moderator und Coach. Fundierte fachliche Kenntnisse und praktische Erfahrungen sind Voraussetzungen für die Teilnahme an einem Workshop. Die Teilnehmer haben die Möglichkeit, im Vorfeld ihre Probleme und Fragen dem KBW e. V. zu übermitteln.

Kompakturse sind Fortbildungen, die aus mehreren inhaltlich voneinander abgegrenzten Modulen bestehen.

Newsletter

Unser Internet-Newsletter erscheint jeweils am Ende des Monats. Darin stellen wir aktuelle Projekte und Neuigkeiten zu unseren Weiterbildungsveranstaltungen vor. Der KBW-Newsletter kann kostenlos unter www.kbw.de abonniert und natürlich jederzeit wieder abbestellt werden.

Inhouseweiterbildung

Ihre Vorteile im Überblick:

Inhouse-Veranstaltungen

- lohnen sich auch für kleinere Teilnehmergruppen
- sparen Reisekosten, Zeit und Personalressourcen
- sind in höchstem Maße individuell

Alle Fortbildungen führen wir wie im Programm ausgeschrieben und auch entsprechend Ihren Wünschen als Inhouse-Seminare bei Ihnen vor Ort durch. Das gilt gleichfalls für die modular gestalteten Studien- und Kompaktkurse, die eine vollständige berufliche Aufbau-Qualifizierung vermitteln.

Aktuelle Themen und weitere Informationen bietet unsere Homepage [https:// www.kbw.de/inhouse-schulungen](https://www.kbw.de/inhouse-schulungen).

Themen zu speziellen Aufgabenbereichen bereiten wir in gleicher Weise mit Ihnen inhaltlich vor, verpflichten fachkompetente Dozenten und organisieren alles um die Fortbildungsveranstaltung.

Zeigen Sie uns Ihren Bedarf an, wir erstellen Ihr individuelles Konzept und unterbreiten Ihnen gern ein persönliches Angebot.

Inhouse Weiterbildungsanfrage



Fax an: (030) 293350-19

E-Mail an: inhouse@kbw.de

Internet: <https://www.kbw.de/inhouse-schulungen>

Bornitzstraße 73 - 75
10365 Berlin

Wir haben Bedarf an einem/mehreren Inhouse-Seminar/en

Seminarcode/Themenwunsch

Unser Terminwunsch

Sonstige Hinweise

Setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

Senden Sie uns bitte ein schriftliches Angebot.

Ihr Ansprechpartner

Kontaktdaten (Bitte geben Sie Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer an.)

Kundennummer (falls bekannt)

Inhaltsverzeichnis

| Seminarartikel | Link | Seite |
|--|---|-------|
| Die Sekretärin als Managerin - Methodenkoffer für Sekretärinnen/ Assistentinnen der Geschäftsführung | https://www.kbw.de/-SEK001 | 1 |
| Die Sekretärin/Assistentin der Geschäftsführung als Managerin - Vertiefung I | https://www.kbw.de/-SEK002 | 2 |
| Die Sekretärin/Assistentin der Geschäftsführung als Managerin - Vertiefung II | https://www.kbw.de/-SEK003 | 3 |
| Die Sekretärin in Alltags- und Konfliktsituationen | https://www.kbw.de/-SEK020 | 4 |
| Mitarbeitergespräche vorbereiten für Assistenzen und Sekretariatsmitarbeiter | https://www.kbw.de/-SEK040 | 5 |
| MS Office 2013 für Verwaltungs- und Sekretariatsmitarbeiter - Excel, Outlook, Word und PowerPoint | https://www.kbw.de/-SEK035N | 6 |
| Excel für Verwaltungs- und Sekretariatsmitarbeiter | https://www.kbw.de/-SEK037N | 7 |
| Outlook für Verwaltungs- und Sekretariatsmitarbeiter | https://www.kbw.de/-SEK039N | 8 |
| Word für Verwaltungs- und Sekretariatsmitarbeiter | https://www.kbw.de/-SEK036N | 9 |
| „Wir müssen auf dem Laufenden bleiben“ - die Anwendung der aktuellen (korrigierten) deutschen Rechtschreibung im behördlichen Schriftverkehr | https://www.kbw.de/-FUA169N | 10 |
| PC-Grundlagen für den Büroalltag - sicherer Umgang mit Dateien und E-Mails | https://www.kbw.de/-DVB001 | 11 |
| Office 2013 - Excel, Outlook, Word und PowerPoint | https://www.kbw.de/-DVB205 | 12 |
| Office 2016 - Excel, Outlook und Word | https://www.kbw.de/-DVB216 | 13 |
| MS Office - Tipps und Tricks für die tägliche Arbeit | https://www.kbw.de/-DVB215N | 14 |
| MS Excel 2013 - Grundlagen und Vertiefung | https://www.kbw.de/-DVB279 | 15 |
| MS Excel - Vertiefung | https://www.kbw.de/-DVB205E | 16 |
| MS PowerPoint | https://www.kbw.de/-DVB205P | 17 |
| MS Outlook - der effektive Einsatz in Teams | https://www.kbw.de/-DVB410 | 18 |
| MS Outlook 2013 | https://www.kbw.de/-DVB205Z | 19 |
| MS Word 2013 | https://www.kbw.de/-DVB205W | 20 |
| Projektmanagement mit MS Project 2013 - Grundlagen | https://www.kbw.de/-DVB701 | 21 |
| MS Visio 2013 - Geschäftsprozesse schnell und übersichtlich darstellen | https://www.kbw.de/-DVB740 | 22 |
| Mit MS OneNote den Büroalltag effektivieren | https://www.kbw.de/-DVB205N | 23 |
| Lass mal sehen - Präsentationen mit neuen Internet-Tools erstellen und rhetorisch sicher darbieten | https://www.kbw.de/-FKB208A | 24 |

| Seminartitel | Link | Seite |
|---|---|-------|
| Vortrag, Präsentation und Unterricht - Inhalte und Wissen kompetent vermitteln - Grundlagenseminar | https://www.kbw.de/-FUA032 | 25 |
| Besprechungen effektiv vorbereiten, durchführen und nachbereiten | https://www.kbw.de/-FKB295 | 26 |
| Protokollführung - modern und stilsicher | https://www.kbw.de/-FUA110 | 27 |
| Kopf oder Zettel? - Gedächtnis-, Konzentrations- und Kreativitätstraining | https://www.kbw.de/-FKB225 | 28 |
| Gedächtnistechniken zum Merken von Namen und Gesichtern | https://www.kbw.de/-FKB223 | 29 |
| Effektive Ausnutzung des Gehirns - Powerlearning und Speedreading: die Kunst zu lernen | https://www.kbw.de/-FKB225A | 30 |
| Kreativitätstechniken als Erfolgsschlüssel | https://www.kbw.de/-FKB224 | 31 |
| Büroorganisation, persönliche Arbeitsgestaltung und Zeitplanung | https://www.kbw.de/-FUA030 | 32 |
| Die Büroorganisation im Griff haben - effizient arbeiten | https://www.kbw.de/-FUA030Z | 33 |
| Aktenberge, Schreibtischchaos, Hektik - systematische Hilfe für Führungskräfte | https://www.kbw.de/-FKB087 | 34 |
| Entspannungstechniken und Stressmanagement für den (Arbeits-)Alltag | https://www.kbw.de/-FKB090E | 35 |
| Eigenmotivation und Selbstorganisation für den Berufsalltag | https://www.kbw.de/-FUE030 | 36 |
| Widerstandskraft für den Alltag entwickeln - die 7 Schlüssel für Stabilität im Alltag | https://www.kbw.de/-FKB091N | 37 |
| Resilienz - die psychische Widerstandskraft der eigenen Mitarbeiter stärken | https://www.kbw.de/-FKB091F | 38 |
| Wege zur Gelassenheit finden - Spielräume eröffnen und Stress abbauen | https://www.kbw.de/-FKB120Z | 39 |
| Von Stress und Ärger zu Ruhe und Gelassenheit - Vertiefung | https://www.kbw.de/-FKB121 | 40 |
| Gelassen „Nein“ sagen können - Grenzen setzen ohne Schuldgefühle | https://www.kbw.de/-FKB242 | 41 |
| Die Informationsflut meistern - aber wie? Professionelles Informationsmanagement für's Gehirn | https://www.kbw.de/-FKB290 | 42 |
| 10-Finger-System: Tastenschreiben an einem Tag erlernen | https://www.kbw.de/-FUA173 | 43 |
| Informationsflut in den Griff bekommen durch effektives Lesen | https://www.kbw.de/-FKB228 | 44 |
| Lebendig und überzeugend präsentieren: gelungene Rhetorik und souveräner Auftritt | https://www.kbw.de/-FKB203 | 45 |
| Rhetorisch überzeugen - gelungene Kommunikation in der Gesprächsführung | https://www.kbw.de/-FKB203A | 46 |
| Verhandlungstraining für Mitarbeiter und Führungskräfte in Verwaltungen und Unternehmen | https://www.kbw.de/-FKB202 | 47 |
| Gekonnt kontern - selbstsicher Gespräche führen | https://www.kbw.de/-FKB240 | 48 |
| Der professionelle Umgang mit unfairer Argumentation | https://www.kbw.de/-FKB241 | 49 |
| Small Talk im Geschäftsleben - intelligent, lebendig und interessant. Wie man gekonnt und erfolgreich Kontakte knüpft | https://www.kbw.de/-FKB204 | 50 |

| Seminartitel | Link | Seite |
|---|---|-------|
| Stark im Gespräch - mit Stimme und Körpersprache überzeugen | https://www.kbw.de/-FKB210N | 51 |
| Individuelle Gesundheitsfürsorge am Arbeitsplatz: mit richtiger Haltung und Atemtechnik Stress und Beschwerden vorbeugen | https://www.kbw.de/-FKB210A | 52 |
| Deeskalation - mit Gelassenheit und Überblick auch in kritischen Situationen kommunizieren | https://www.kbw.de/-FUA038Y | 53 |
| Wege aus der Eskalation - Lösungsansätze, Handlungsmöglichkeiten und Selbstschutz in kritischen Situationen und bei Übergriffen | https://www.kbw.de/-FUE039 | 54 |
| Einführung in die elektronische Aktenbearbeitung in der öffentlichen Verwaltung | https://www.kbw.de/-VWA031 | 55 |
| Aktenführung und Schriftgutverwaltung - Finden statt Suchen | https://www.kbw.de/-FUA028 | 56 |
| Vermerke und Verfügungen schreiben - sichere Verfügungstechnik ist keine Hexerei | https://www.kbw.de/-FUA027 | 57 |
| Dokumenten-Management-System in der Praxis - die Kunst der strukturierten Einführung | https://www.kbw.de/-FUA023Z | 58 |
| Wie schreib' ich es meinen Kunden? Die Sprache einer modernen Verwaltung | https://www.kbw.de/-FUA171 | 59 |
| Kundenfreundlich kommunizieren - Kommunikationstraining für Mitarbeiter in Bürgerämtern/Bürgerbüros, Telefonzentralen und Empfangsbereichen | https://www.kbw.de/-FUA290 | 60 |
| Gekonnt und serviceorientiert telefonieren - auch schwierige Situationen meistern | https://www.kbw.de/-FUA290Z | 61 |

Unsere Fachtagungen Oktober-Dezember 2019 im ABACUS Tierpark Hotel, Berlin

In den mit moderner Konferenztechnik ausgestatteten Seminar- und Veranstaltungsräumen finden unsere jährlichen beliebten Fach- und Arbeitstagungen zu aktuellen Themen aus der Verwaltungspraxis statt. Sie sind eine gute Gelegenheit zum Informations- und Erfahrungsaustausch sowie Networking mit Berufskollegen.



| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| Fachtag Wirtschaftliche Jugendhilfe | 23.10.2019 |
| Fachtagung Jugendhilfe | 24.10. - 25.10.2019 |
| Fachtagung Ausländerrecht | 21.11. - 22.11.2019 |
| Fachtag Unterhaltsvorschuss | 04.12.2019 |
| Fachtagung Gemeinnützigkeitsrecht | 05.12. - 06.12.2019 |
| Fachtagung Beamtenrecht | 12.12. - 13.12.2019 |

Die Sekretärin als Managerin - Methodenkoffer für Sekretärinnen/Assistentinnen der Geschäftsführung

Fachseminar

SEK001

Die moderne Sekretärin ist heute mehr denn je Assistentin, Veranstaltungsmanagerin, Vertraute, „verlängerter Arm“ des Chefs - kurz: sie ist eine gefragte Allrounderin. Die Anforderungen von Vorgesetzten und Mitarbeitern und der eigene Erwartungsdruck wachsen. Dabei kristallisieren sich im Arbeitsalltag meist Problemstellungen heraus, die öfter wiederkehren und belasten: z. B. der Umgang mit unerwünschten Anrufern, gestörte interne Kommunikation oder auch persönliche Angriffe. Eine optimale Handhabung dieser Gesprächssituationen kann vieles erleichtern. Im Seminar werden Hilfestellungen für die von den Teilnehmerinnen als typisch erlebten Situationen gegeben sowie in der Interaktion Erfahrungsaustausch und individuelle Lösungen ermöglicht.

Schwerpunkte:

- Grundlagen der Kommunikation: Gesprächsaufbau und Kommunikationstechniken; eigene Einstellung und Wahrnehmung; Selbstverantwortung und Umgang mit Gesprächspartnern
- Sekretariatsaufgaben: Anforderungsprofil; Umgang mit dem Chef, mit Besuchern und mit unvorhergesehenen Situationen; Stil und Etikette im Geschäftsleben
- Stressbewältigung: Umgang mit Stress, Ursachen, Auswirkungen; individuelle Hilfestellungen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK001>

Zielgruppe: Büroleiterinnen, Sekretärinnen, Fremdsprachensekretärinnen, Assistentinnen sowie weitere Interessierte

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 03.02.2020 | 04.02.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |
| 11.05.2020 | 12.05.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |
| 26.10.2020 | 27.10.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |

Die Sekretärin/Assistentin der Geschäftsführung als Managerin - Vertiefung I

Spezialseminar

SEK002

Das Seminar richtet sich an Sekretärinnen/Assistentinnen, die bereits das Grundlagenseminar (Code: SEK001 - www.kbw.de/-sek001) besucht haben oder vorhandene Fachkenntnisse gezielt vertiefen möchten. Im Mittelpunkt des Seminars stehen u. a. die folgenden Fragen: Welche Methoden haben sich in der Praxis bewährt? Wo ist weitere Hilfestellung notwendig? Gibt es neue Aspekte, neue personelle Situationen, denen Rechnung getragen werden soll? Bisher nur angerissene Themenkomplexe werden in diesem Seminar vertiefend behandelt. Dazu bietet es Übungen und Rollenspiele, in denen die neuen Verhaltensweisen direkt ausprobiert werden können. Die Anregungen und Fragestellungen der Teilnehmerinnen fließen unmittelbar in den Seminarverlauf ein. Natürlich nimmt auch der Erfahrungsaustausch einen breiten Raum ein.

Schwerpunkte:

- Aktuelle Situationen im Sekretariat und im Team
- Klärungen und Hinweise zum Gesprächsverhalten - Übungen zu typischen Gesprächsverläufen
- Konflikte im Alltag - Ursachen und Strategien zur Bearbeitung
- Stressbewältigung - Umgang mit Stress, Ursachen, Auswirkungen, individuelle Hilfestellungen
- Entspannungsübungen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK002>

Zielgruppe: Büroleiterinnen, Sekretärinnen, Fremdsprachensekretärinnen, Assistentinnen sowie weitere Interessierte, die bereits das Grundlagenseminar besucht haben oder vorhandene Fachkenntnisse gezielt vertiefen möchten.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 08.06.2020 | 09.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |

Die Sekretärin/Assistentin der Geschäftsführung als Managerin - Vertiefung II

Spezialseminar

SEK003

Das Seminar richtet sich an jene Teilnehmerinnen, die bereits das Grundlagenseminar (Code: SEK001 - www.kbw.de/-sek001) sowie das Vertiefungsseminar (Code: SEK002 - www.kbw.de/-sek002) besucht haben und an einer weiteren Vertiefung interessiert sind. Ein intensiver Erfahrungsaustausch über die aus den ersten beiden Seminaren angewandten Techniken der Gesprächsführung, des Zeitmanagements und der Konfliktkommunikation steht im Mittelpunkt des Seminars. Die Kenntnisse über Grundsätze der Kommunikation, der Wahrnehmungspsychologie und eines effektiven Zeitmanagements im Büro werden vertieft. Besondere Aspekte der Gesprächsführung werden mittels Kameratraining geübt: Grundlagen der Rhetorik, Wahrnehmungstypen und der Umgang mit ihnen, Spiegelung als Technik, Konfliktlösungen, Deeskalationstechniken und Verhandlungen am Telefon. Es werden konkrete Gesprächssituationen trainiert. Die Teilnehmenden erlangen Verhaltenssicherheit und Klarheit über die eigene Wirkung. Ein spezielles Telefontraining rundet das Seminar ab.

Schwerpunkte:

- Techniken der Gesprächsführung
- Effektives Zeitmanagement im Büro
- Grundsätze der Kommunikation
- Konfliktkommunikation
- Wahrnehmungspsychologie
- Telefontraining

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK003>

Zielgruppe: Sekretärinnen; Fremdsprachensekretärinnen; Assistentinnen, die bereits am Grundlagenseminar (Code: FÜA035 bzw. Code: SEK001) und am Vertiefungsseminar (Code: FÜA036 bzw. Code: SEK002) teilgenommen haben

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 18.11.2019 | 19.11.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |
| 02.07.2020 | 03.07.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |

Die Sekretärin in Alltags- und Konfliktsituationen

Spezialseminar

SEK020

Aus der besonderen Rolle der Sekretärin an der Schnittstelle zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern resultieren oftmals spezielle Gesprächskonstellationen und Konflikte. Im Seminar werden mithilfe von Kamera und Telefonmitschnittanlage konkrete Situationen persönlich und im Telefonat trainiert sowie Verhaltensalternativen erarbeitet. Die Teilnehmerinnen üben, angemessen, lösungsorientiert und souverän zu reagieren und erlangen so Sicherheit für den Alltag. Im Seminar werden Erkenntnisse aus den Grund- und Vertiefungsseminaren weiterentwickelt.

Schwerpunkte:

- Loyalität nach oben und unten, innen und außen - souverän und kompetent auftreten
- Gesprächssituationen mit dem Vorgesetzten (Chefentlastung optimieren, Zeitplanung und Rücksprachen abstimmen, Ordnungssysteme angleichen, Umgang mit Unvorhergesehenem)
- Gesprächssituationen mit dem Team (Informationspolitik vertreten, Vorgesetzte abschirmen, Teamkoordination durchsetzen)
- Gesprächssituationen nach außen (Besuchermanagement, Verhalten am Telefon, Öffentlichkeitsarbeit)

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK020>

Zielgruppe: Büroleiterinnen, Sekretärinnen, Fremdsprachensekretärinnen, Assistentinnen sowie weitere Interessierte. Die Teilnahme an dem Seminar (Code: SEK001) sowie mindestens an einem Vertiefungsseminar ist Voraussetzung für dieses Seminar.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 29.04.2020 | 30.04.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |
| 29.10.2020 | 30.10.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |

Mitarbeitergespräche vorbereiten für Assistenzen und Sekretariatsmitarbeiter

Fachseminar

SEK040

In diesem Seminar werden den Teilnehmern die nötigen Rahmenbedingungen und wichtigsten Inhalte zur Durchführung von Mitarbeitergesprächen vorgestellt. Sie sind damit in der Lage, ihre Vorgesetzten bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der einzelnen Gesprächstypen zu unterstützen und die Abläufe dieser Gespräche auch intern zu kommunizieren.

Schwerpunkte:

- Beurteilungseröffnung, Beurteilungserörterung
- Mitarbeiter-, Zielvereinbarungs- und LOB-Gespräch
- Kritikgespräch, Änderungsgespräch
- Vorbereitung der verschiedenen Gespräche (Checklisten, Fragebogen-Muster, Rahmen schaffen)
- Gesetzliche Vorgaben und Fristen der Gesprächstypen
- Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Gesprächstypen
- Abläufe der Gespräche (Dont's und Do's in der Gesprächsführung)
- Protokollierung und Nachbereitung der Gespräche

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK040>

Zielgruppe: Sekretariatsmitarbeiter, Assistenzen, Fachassistenzen, Bürokaufleute, Fachkräfte für Büromanagement u. ä.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 09.12.2019 | 10.12.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |

Ob im Sekretariat, in der Sachbearbeitung oder in der Teamleitung: Arbeitsprozesse und das Dokumentenmanagement verändern sich, zugleich stellen aktuelle Office-Versionen nützliche Helfer vieler Art bereit. Im Seminar werden neue und auch weniger bekannte ältere Features in Word, Excel, PowerPoint und Outlook vorgestellt. Die Teilnehmer probieren aus, was für Ihre Arbeitsumgebung nützlich ist. Dabei geht es auch um Trends und die Weiterentwicklungen von Abläufen im Büro mit moderner Textverarbeitung, kluger Tabellenkalkulation und versiertem Informationsmanagement mit Outlook. Es wird mit Office 2013 gearbeitet, aber es wird viele Querverweise zu älteren und aktuellen Programmversionen geben. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Neuerungen in den Office-Programmen im Überblick und im Einzelnen, Logik der Befehlsanordnung
- Intelligente Dokumente, z. B. Excel-Dateien, die selbstständig rechnen, Fragebögen in Word; PowerPoint-Präsentationen, die von alleine ablaufen und der Zugriff auf nützliche Textbausteine für E-Mails
- Kompatibilität verschiedener Dateiformate, Datenaustausch
- Gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten: Änderungsmodus oder ein-/ausloggen in der „Cloud“
- Schnelzugriff, Abkürzungen und Tastaturbefehle, die den Zugriff auf häufig verwendete Dokumente und Anwendungen personalisieren
- Datenaustausch und Verknüpfungen innerhalb von Office: Optionen Excel-Tabellen in Word, Word-Tabellen in PowerPoint etc.
- Funktionsweise von Dokumentvorlagen, Serienbriefen, Autotexten, Mastermodus, Diagrammen, Datenfiltern und bedingter Formatierung

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK035N>

Zielgruppe: Sekretariatsmitarbeiter; teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 06.02.2020 | 07.02.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Brigitte Lüdecke |
| 10.06.2020 | 11.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Brigitte Lüdecke |

Excel für Verwaltungs- und Sekretariatsmitarbeiter

Spezialseminar

SEK037N

Abseits des Arbeitsalltags erhalten die Teilnehmer den Freiraum zur Aneignung und zum Austesten relevanter Excel-Funktionen für die Verwaltungsarbeit. Während des Seminars wird MS Excel 2013 eingesetzt, die Seminarinhalte sind aber versionsübergreifend. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Normalansicht, Seitenlayout und Umbruchvorschau in Excel
- Einfügen von Elementen in Kopf- und Fußzeilen
- Kopieren von Tabellenblättern in andere Mappen
- Herausarbeiten der wichtigsten Daten mittels bedingter Formatierung
- Automatische Rückmeldung der Überschreitung von Grenzwerten durch Wenn-Funktion
- Übersichtliche und für Dritte nachvollziehbare Tabellenformatierung
- Schnellformatvorlagen
- Tipps und Tricks zum Umgang mit großen Tabellen
- Integration von Excel-Tabellen in Word
- PDF-Konvertierung aus Excel heraus
- Der Kompatibilitätsmodus in Excel - Möglichkeiten und Grenzen beim externen Datenaustausch
- Optimale Gestaltung der eigenen Benutzeroberfläche

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK037N>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die am Grundlagenseminar (Code: SEK035N) teilgenommen haben oder bereits einfache Grundkenntnisse in MS Excel besitzen. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------|
| 19.03.2020 | 20.03.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Gabriele Eggers |

Outlook für Verwaltungs- und Sekretariatsmitarbeiter

Spezialseminar

SEK039N

Zeitmanagement: Wie bearbeite ich mit begrenzten Ressourcen an Zeit und Mitteln immer wieder von Neuem eintreffende E-Mails, Aufgaben, Termine und Kontakte? Sekretariatsmitarbeiter sind meist die ersten Ansprechpartner für kurzfristige Anfragen von Vorgesetzten, Kollegen und von außen. Die Teilnehmer lernen, wie MS Outlook sie darin unterstützen kann, die Fäden in der Hand zu behalten und sicher die wichtigsten täglichen wie auch langfristigen Aufgaben zu realisieren. Während des Seminars wird MS Outlook 2013 eingesetzt, die Seminarinhalte sind aber versionsübergreifend. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Charakteristika der Outlook-Benutzeroberfläche
- Einrichten der Oberfläche nach täglichen Erfordernissen in der Arbeit
- Erstellen von E-Mails, Aufgaben, Kontakten und Terminen für persönliche Zwecke, Teamzwecke oder externe Empfänger
- Persönliche und öffentliche Ordner
- Bewältigung der E-Mail-Datenflut mit dem Regel-Assistenten
- Übersichtlichkeit mit Farbkategorien
- Sicherungsmöglichkeiten ein- und ausgehender E-Mails
- Sicherer Umgang mit potenziell unsicheren E-Mails
- Ordnen von Aufgaben nach Prioritäten
- Kalendertypen
- Koordinierung von Terminen im Team
- Quereinträge von Terminen, Aufgaben, neuen Kontakten und E-Mails aus einem anderen MS Outlook-Element
- Nutzung von Word-Funktionen in Outlook
- Was tun bei nicht lesbaren E-Mail-Anhängen?
- Autoarchivierung MS Outlook-Elementen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK039N>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die bereits Grundkenntnisse im Umgang mit Outlook besitzen.
Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------|
| 12.12.2019 | 13.12.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Gabriele Eggers |
| 08.04.2020 | 09.04.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Gabriele Eggers |

Word für Verwaltungs- und Sekretariatsmitarbeiter

Spezialseminar

SEK036N

Dieses Vertiefungsseminar knüpft an das Grundlagenseminar (Code: SEK035N) an. Die Teilnehmer wenden hier abseits des Arbeitsdrucks die MS Word-Funktionen an, die sie täglich benötigen. Dabei geht es sowohl um das Wiederfinden vertrauter Befehle, als auch um das Austesten für die Arbeit relevanter neuer Funktionen. Während des Seminars wird MS Word 2013 eingesetzt, die Seminarinhalte sind aber versionsübergreifend. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Erstellung von Vorlagen
- Erstellung von Inhaltsverzeichnissen, Tabellen- und Bildunterschriften
- Kopf- und Fußzeilen mit Dateiname, Pfad und Seitenzahl
- Manuelle Textumbrüche, Abschnittswchsel und Seitenwechsel
- Unterschiedliche Kopf- oder Fußzeilen auf Seite 1 gegenüber Folgeseiten
- Anwendungsübergreifende Arbeit mit Excel-Tabellen und PDF-Dateien
- PDF-Erstellung aus MS Word
- Schnellbausteine (Unterschriften, Grafiken, Textabschnitte, Text und Grafiken)
- Der Kompatibilitätsmodus in MS Word - Möglichkeiten und Grenzen beim externen Dateiaustausch

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-SEK036N>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die am Grundlagenseminar (Code: SEK035N) teilgenommen haben oder bereits einfache Grundkenntnisse MS Word besitzen. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------|
| 18.11.2019 | 18.11.2019 | Berlin | 245,00 € | Frau Gabriele Eggers |
| 07.04.2020 | 07.04.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Gabriele Eggers |

"Wir müssen auf dem Laufenden bleiben" - die Anwendung der aktuellen (korrigierten) deutschen Rechtschreibung im behördlichen Schriftverkehr

Spezialseminar

FUA169N

Die aktuelle deutsche Rechtschreibung ist seit 2006 verbindlich. Verschiedene Änderungen sind auf der Grundlage von Expertenempfehlungen in die neuen Regelungen eingearbeitet worden. Die Erfahrung der vergangenen Jahre beweist, dass es noch viele Unsicherheiten bei der Anwendung der Rechtschreibregelungen gibt. In diesem Seminar erhalten die Teilnehmer einen Überblick über die sechs geänderten Komplexe der deutschen Rechtschreibung. Sie lernen etwas über die grundsätzlichen Änderungen der neuen Orthografie, vertiefen ihr orthografisches und grammatisches Wissen und gewinnen mehr Sicherheit bei der Lösung von Zweifelsfällen der deutschen Sprache. Viele Übungen (die auch Spaß machen) festigen das Gelernte.

Schwerpunkte:

- S-Laute und Stammprinzip
- Groß- und Kleinschreibung
- Getrennt- und Zusammenschreibung
- Silbentrennung
- Kommasetzung und Bindestrich
- Integrierende Schreibweise bei Fremdwörtern
- Abschlussübungen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA169N>

Zielgruppe: Leiter und Mitarbeiter öffentlicher Verwaltungen, die sich fundierte Kenntnisse über das Regelwerk der neuen Rechtschreibung und seine praktische Anwendung aneignen wollen, z. B. Büroleiter, Mitarbeiter aus dem Sekretariatsbereich, dem Bereich Öffentlichkeitsarbeit, Verantwortliche für das Formularwesen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|-------------------|--------------|--------------------|
| 05.12.2019 | 06.12.2019 | Berlin | 330,00 € | Frau Katja Thal |
| 08.06.2020 | 09.06.2020 | Berlin | 360,00 € | Frau Katja Thal |

PC-Grundlagen für den Büroalltag - sicherer Umgang mit Dateien und E-Mails

Einführungsseminar

DVB001

Der Kurs legt die notwendigen Grundlagen für den sicheren Umgang mit Dateien, Ordern und E-Mails. Im Mittelpunkt steht hierbei die Verwaltung unterschiedlicher Daten mit dem Ziel, den Überblick am eigenen Computer-Arbeitsplatz zu behalten und Gesuchtes sicher und schnell zu finden. Außerdem werden effiziente Arbeitstechniken für die Eingabe und Bearbeitung vorgestellt, die in allen Programmen angewendet werden können und die täglichen Prozesse im Arbeitsalltag einfacher gestalten.

Schwerpunkte:

- Windowsoberfläche verstehen und individuell anpassen
- Dateiverwaltung: Anlegen von Ordnern und Ordnerstrukturen; Windows-Suchfunktionen einsetzen; Bibliotheken und Favoriten nutzen; Verknüpfungen zu Dateien und Ordnern; Dateien mit der richtigen Anwendung öffnen; Dateien gezielt speichern, öffnen, umbenennen, kopieren, verschieben und löschen; Dateigrößen verringern (z. B. Bilder speichern, einfügen, bearbeiten und komprimieren)
- Eingaben optimieren: Mausaktionen kennen und einsetzen; Arbeitstempo mit nützlichen Tastenkombinationen erhöhen; bisher ungenutzte Tasten auf der Tastatur einsetzen
- Outlook: E-Mails organisieren, schreiben, beantworten, weiterleiten; Ordnerstruktur anlegen; Suchordner einsetzen; klassifizieren, suchen und finden; löschen und archivieren

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB001>

Zielgruppe: Anwender, die ihre Arbeit am PC besser verstehen, organisieren und optimieren möchten

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 04.05.2020 | 06.05.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 23.09.2020 | 25.09.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Ulrike Sprung |

In dieser Veranstaltung werden alle grundlegenden Funktionen sowie die Neuerungen der Version 2013 vermittelt, die sie im täglichen Arbeitsprozess benötigen. Ziel des Seminars ist der langfristig effiziente Umgang mit Office 2013 durch die Teilnehmer. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Erläuterung der Arbeitsoberfläche und deren Anpassung
- MS Excel 2013: Bewegen im Tabellenblatt, Markieren von Zellen; Kopieren, Verschieben und Löschen von Daten; Formatieren von Daten; Arbeiten mit Formeln und Funktionen; Diagramme und Sparklines erstellen und bearbeiten; bedingte Formatierung und benutzerdefinierte Zellformate; Tabellen layouten und drucken; Gestaltung des Druckbereichs; Designs, Formatvorlagen und Excel-Vorlagen; Daten sortieren und filtern
- MS Outlook 2013: E-Mails gestalten, senden, empfangen, blockieren, filtern und kennzeichnen; Adressbuch und Kontaktgruppen erstellen; Termine und Besprechungen planen; Aufgaben planen und delegieren; Erläuterung des Journals; neue Suchfunktionen; Zugangsrechte für Stellvertretung einrichten
- MS Word 2013: Grundlagen der Texteingabe und -verarbeitung; Dokument- und Formatvorlagen verwenden und erstellen; Tabellen; Grafiken und Formen einbinden; Dokumente verwalten und drucken; Texteingaben automatisieren; Nummerierungen und Aufzählungszeichen; Serienbriefe; Überarbeitungs- und Korrekturfunktionen; Seitenlayout und mehrseitige Dokumente gestalten; Seitenansicht und Druckoptionen
- MS PowerPoint 2013: Grundlagen der Präsentationserstellung und -bearbeitung; Layout und Design zuweisen; Objekte und Texte erzeugen, bearbeiten und positionieren; Zeichenobjekte, Grafiken, Formen und Medien einfügen; SmartArts, Diagramme und Tabellen erstellen; Folien drucken; Bildschirmpräsentationen abspielen und steuern

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB205>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die sich mit den Möglichkeiten und der Bedienung von Office 2013 vertraut machen wollen. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 10.12.2019 | 12.12.2019 | Berlin | 530,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 22.04.2020 | 24.04.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 05.08.2020 | 07.08.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Ulrike Sprung |

MS Office 2016 bietet gegenüber den Vorgängerversionen praktische Neuerungen, die die tägliche Arbeit erleichtern. In dieser Veranstaltung werden diese Neuerungen sowie alle grundlegenden Funktionen vermittelt, die sie im täglichen Arbeitsprozess benötigen, um langfristig effizienter mit Office 2016 arbeiten zu können. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Neuerungen in Office 2016
- MS Excel 2016: Bewegen im Tabellenblatt, Markieren von Zellen; Kopieren, Verschieben und Löschen von Daten; Formatieren von Daten; Gestalten der Tabellenstruktur; Arbeiten mit Formeln und Funktionen; Diagramme und Sparklines erstellen und bearbeiten; bedingte Formatierung und benutzerdefinierte Zellformate; Arbeitsmappen verwalten; Daten drucken; Gestaltung des Druckbereichs; Designs, Formatvorlagen und Excel-Vorlagen; Daten sortieren und filtern
- MS Outlook 2016: E-Mails gestalten, senden, empfangen, blockieren, filtern und kennzeichnen; Adressbuch und Kontaktgruppen erstellen; Termine und Besprechungen planen; Aufgaben planen und delegieren; Erläuterung des Journals; Suchordner erstellen; neue Suchfunktionen; zugangsrechte Stellvertretung und Konten einrichten
- MS Word 2016: Grundlagen der Texteingabe und -verarbeitung; Dokument- und Formatvorlagen verwenden und erstellen; Tabellen; Grafiken und Formen einbinden; Dokumente verwalten und drucken; Texteingaben automatisieren; Nummerierungen und Aufzählungszeichen; Serienbriefe; Überarbeitungs- und Korrekturfunktionen; Seitenlayout und mehrseitige Dokumente gestalten; Seitenansicht und Druckoptionen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB216>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die sich mit den Möglichkeiten und der Bedienung von Office 2016 vertraut machen wollen; sonstige Interessenten

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 25.03.2020 | 27.03.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 02.09.2020 | 04.09.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Ulrike Sprung |

MS Office - Tipps und Tricks für die tägliche Arbeit

Spezialseminar

DVB215N

Das Seminar behandelt neue und auch weniger bekannte Funktionen in Word, Excel, PowerPoint und Outlook. Dabei geht es auch um Trends in Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, im persönlichen Informationsmanagement und um die Weiterentwicklungen von Abläufen im Büro. Es wird mit Office 2013 gearbeitet, aber es wird viele Querverweise zu älteren wie auch der aktuellen Office-Version geben. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Neuerungen in den Office-Programmen im Überblick und im Einzelnen, System der Befehlsanordnung
- Nützliche, versteckte und nicht selbsterklärende Features in MS Office
- Datenaustausch innerhalb von Office: Excel-Tabelle in Word, Word-Tabelle in PowerPoint etc.
- Kompatibilität verschiedener Dateiformate
- Such-, Sortier- und Filterfunktionen, verschiedene Methoden der Nachverfolgung
- Intelligente Dokumente, z. B. Excel-Dateien, die alleine rechnen oder Fragebögen in Word
- Gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten
- Schnellzugriff, Abkürzungen und Tastaturbefehle, den Zugriff auf häufig benutzte Dokumente und Anwendungen personalisieren

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB215N>

Zielgruppe: Autodidakten und Multiplikatoren im Tätigkeitsbereich Sekretariat und Verwaltung. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 18.03.2020 | 18.03.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Brigitte Lüdecke |
| 27.07.2020 | 27.07.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Brigitte Lüdecke |

MS Excel 2013 - Grundlagen und Vertiefung

Fachseminar

DVB279

Den Teilnehmern soll in diesem Seminar in kompakter Form und anhand praktischer Beispiele anwendungsorientiertes Wissen vermittelt werden. Sie sollen befähigt werden, selbstständig ihre fachspezifischen Probleme zu lösen. Während des Seminars wird MS Excel 2013 eingesetzt, die Seminarinhalte sind aber versionsübergreifend.

Schwerpunkte:

MS Excel - Grundlagen

- Anlegen und Bearbeiten von Tabellen
- Einführung in MS Excel-Funktionen
- Tabellen grafisch aufbereiten
- Berechnung innerhalb von Tabellen

MS Excel - Vertiefung

- Mehrfache Bedingungen
- Verknüpfung von Tabellen
- Verknüpfung von Tabellen und Diagrammen
- Datenbankabfragen und Einbindung in Tabellen
- Datenaustausch mit anderen Programmen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB279>

Zielgruppe: Beschäftigte, die MS Excel-Anwendungen erstellen und betreuen sollen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|------------------|
| 16.12.2019 | 18.12.2019 | Berlin | 485,00 € | Frau Petra Bilke |

MS Excel - Vertiefung

Spezialseminar

DVB205E

MS Excel ermöglicht, Zahlen und Texte in großen Datentabellen zu verarbeiten und die Ergebnisse grafisch, z. B. in Diagrammen und Pivot-Tabellen, darzustellen bzw. diese schnell zu analysieren. Vorlagen für Tabellen und Diagramme sparen Zeit und unterstützen ein professionelles Erscheinungsbild. Wichtige Kerndaten können adhoc und ohne Mühe mit der Schnellanalyse auf den Punkt gebracht werden. Sie erhalten abseits des Arbeitsalltags den Freiraum zur Aneignung und zum Austesten relevanter MS Excel-Funktionen, die den Excel-Alltag beachtlich erleichtern. Während des Seminars wird MS Excel 2013 eingesetzt. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Komplexe Funktionen einsetzen (Wenn-Funktionen, SVerweis-Funktionen, Matrixformeln und -funktionen)
- Formatierung von Tabellen mit Tabellenformatvorlagen, z. B. Regeln zur bedingten Formatierung
- Filter (AutoFilter) und erweiterter Filter (Spezialfilter)
- Verknüpfen, Kombinieren und Konsolidieren von Daten
- Erstellen und Ändern von Pivot-Tabellen unter Verwendung der Excel-Empfehlungen
- Schnellanalyse von Daten mit dem neuen MS Excel-Werkzeug
- Diagrammerstellung leicht gemacht mit Diagrammvorlagen
- Gültigkeitsregeln und Gültigkeitsmeldungen definieren
- Einfache Makros erstellen
- Tipps und Tricks für rationelle Arbeitstechniken

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB205E>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die am Grundlagenseminar Code: DVB205 teilgenommen haben oder bereits einfache Grundkenntnisse in MS Excel besitzen. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 19.12.2019 | 20.12.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 04.03.2020 | 05.03.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 07.05.2020 | 08.05.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 29.07.2020 | 30.07.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Ulrike Sprung |

MS PowerPoint

Spezialseminar

DVB205P

In diesem Seminar wird das notwendige Wissen vermittelt, um in PowerPoint 2013 Designs und Layouts an die eigenen Anforderungen anzupassen. Hintergrundwissen zu Dateiformaten und -größen von Bildmaterial, der Bildbearbeitung in PowerPoint sowie zum Datenaustausch mit anderen Programmen hilft, eine technisch reibungslose Präsentation zu erstellen. Die Teilnehmenden erhalten wichtige Hinweise für die optimale Planung einer Präsentation von den ersten Vorüberlegungen bis zur professionellen Vorführung. Während des Seminars wird MS PowerPoint 2013 eingesetzt, die Seminarinhalte sind aber versionsübergreifend. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Arbeit mit Mastern
- Designs und Vorlagen professionell gestalten
- Eigene Folienlayouts definieren
- Abschnitte einfügen und damit einfacher präsentieren
- Grafiken, Tabellen, Diagramme, Audio- und Multimedia-Elemente verwenden
- Bildschirmaufzeichnungen erstellen und als Video speichern
- Bildschirmpräsentationen vorführen und die neuen Werkzeuge nutzen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB205P>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die am Grundlagenseminar Code: DVB205 teilgenommen haben oder bereits Grundkenntnisse in MS PowerPoint besitzen. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 09.12.2019 | 09.12.2019 | Berlin | 245,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 17.06.2020 | 17.06.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Ulrike Sprung |

MS Outlook - der effektive Einsatz in Teams

Fachseminar

DVB410

Outlook entfaltet sein volles Leistungsspektrum erst mit einem Exchange-Server. So können z. B. gemeinsam öffentliche Ordner genutzt, Besprechungen organisiert, Aufgaben übertragen und deren Erfüllung im Blick behalten werden. Die Teilnehmer lernen, wie Outlook sie darin unterstützen kann, die Zusammenarbeit im Team zu vereinfachen. Während des Seminars wird MS Outlook 2013 eingesetzt, die Seminarinhalte sind aber versionsübergreifend. Dieses Seminar wird in Kooperation mit ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Stellvertreterrechte einrichten, ändern und löschen
- Aufgaben übertragen und Arbeitsfortschritt überwachen
- Öffentliche Ordner gemeinsam nutzen
- Ordner als Stellvertreter öffnen
- Erstellen von E-Mails mit Antwortschaltflächen und Auswerten der Ergebnisse
- Neue Besprechungsanfragen als Einzel- und als Serientermin erstellen
- Besprechungsanfragen ändern (Empfänger nachträglich ein- bzw. ausladen, Termin verschieben und absagen)
- Kalendergruppen erstellen und verwenden
- Quicksteps einrichten, um sich wiederholende Outlookbefehle in einem Schritt zu erledigen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB410>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die bereits einfache Grundkenntnisse in MS Outlook besitzen. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 25.02.2020 | 26.02.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 18.06.2020 | 19.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Ulrike Sprung |

MS Outlook 2013

Spezialseminar

DVB205Z

Zahlreiche Anwender nutzen MS Outlook ausschließlich um E-Mails zu empfangen oder zu versenden. Dabei bietet Outlook zahlreiche Funktionen, welche die eigenen Aufgaben und Arbeitsabläufe effektiver steuern können. Die Teilnehmer lernen in diesem Seminar, mit MS Outlook die Fäden in der Hand zu behalten und sicher die täglichen Aufgaben zu meistern. Während des Seminars wird MS Outlook 2013 eingesetzt, die Seminarinhalte sind aber weitgehend versionsübergreifend. Dieses Seminar wird in Kooperation mit ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- E-Mails effizient bearbeiten und organisieren
- Kalenderfunktionen, Termine und Besprechungen planen
- Aufgaben: anlegen; bearbeiten; weiterleiten
- Adressbuch nutzen und Kontaktgruppen erstellen
- Abwesenheit regeln
- Serienbriefe mit Outlook-Kontakten als Datenquelle erstellen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB205Z>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die am Grundlagenseminar Code: DVB205 teilgenommen haben oder bereits Grundkenntnisse in MS Outlook besitzen. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 29.01.2020 | 30.01.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 08.10.2020 | 09.10.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Ulrike Sprung |

MS Word 2013

Spezialseminar

DVB205W

Dieses Vertiefungsseminar knüpft an das Grundlagenseminar Code: DVB205 an. Die Teilnehmenden können hier MS Word-Funktionen, die sie sowohl täglich als auch in Sonderfällen benötigen, kennenlernen. Dieses Seminar wird in Kooperation mit der ABT gGmbH durchgeführt.

Schwerpunkte:

- Formatvorlagen und Dokumentvorlagen
- Einfügen und gestalten von Kopf- und Fußzeilen, z. B. mit Dateiname, Pfad und Seitenzahl
- Grafische Gestaltung (Bearbeitung von Grafiken, Diagrammen, SmartArts, Tabellen und WordArt-Objekten)
- Inhalts-, Literatur-, Index- und Abbildungsverzeichnissen
- Formatierung von Abschnitten (unterschiedlicher Seitenzahlen bzw. Kopf- und Fußzeilen)
- Änderungen verfolgen und Dokumente vergleichen
- Öffnen und Bearbeiten von PDF-Dokumenten in MS Word
- Schnellbausteine (Unterschriften, Grafiken, Textabschnitte, Text und Grafiken)
- Dokumentenvergleich und Annehmen von Änderungen
- Einsatz einfacher Makros

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB205W>

Zielgruppe: Sekretariats- und Verwaltungsmitarbeiter, die am Grundlagenseminar Code: DVB205 teilgenommen haben oder bereits gute Grundkenntnisse in MS Word besitzen. Teilnehmen können auch Interessenten anderer Arbeitsbereiche, die sich vom Seminarinhalt angesprochen fühlen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 18.12.2019 | 18.12.2019 | Berlin | 245,00 € | Frau Ulrike Sprung |
| 18.05.2020 | 18.05.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Ulrike Sprung |

Projektmanagement mit MS Project 2013 - Grundlagen

Fachseminar

DVB701

Dieses Seminar bietet eine Einführung in die Projektplanung, Steuerung und Berichte mithilfe von MS Project 2013. Die Teilnehmer werden zunächst mit den wichtigsten Funktionen und der Benutzeroberfläche vertraut gemacht. Aufbauend auf einem Projektstrukturplan und anhand eines durchgängigen Beispiels lernen die Teilnehmer die grundlegenden Elemente der Struktur-, Termin-, Ressourcen- und Kostenplanung kennen. Mit diesen Kenntnissen können Einzelprojekte selbstständig aufgebaut und analysiert werden.

Schwerpunkte:

- Grundlagen der Projektplanung
- Programmeinstellungen, Oberfläche
- Vorgangstabelle, Meilensteine, Gliederung
- Abhängigkeiten, feste Termine, kritischer Weg
- Ressourcentabelle, Ressourcenarbeit zum Vorgang
- Projekt- und Ressourcenkalender
- Kosten und Budget im Projekt
- Grundlegende Formatierungen
- Projektsteuerung, Soll-Ist-Vergleich mit Basisplan
- Ansichten, Filter und Berichte
- Ausblick auf unternehmensweites Arbeiten mit MS Project 2013 in Zusammenarbeit mit MS Project Server 2013 und SharePoint Server 2013

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB701>

Zielgruppe: Projektmanager, Führungskräfte sowie sonstige Interessenten. Grundlegende Kenntnisse in MS Excel werden vorausgesetzt. Wünschenswert sind auch erste Erfahrungen im Bereich Projektmanagement.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 16.04.2020 | 17.04.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Gudrun Sauerbrey |

MS Visio 2013 - Geschäftsprozesse schnell und übersichtlich darstellen

Fachseminar

DVB740

MS Visio eignet sich zur Visualisierung von technischen und organisatorischen Strukturen sowie zur übersichtlichen Darstellung und Präsentation von Projektarbeiten und Informationen, z. B. von Flussdiagrammen, Netzwerkstrukturen, Arbeitsabläufen, Organigrammen, Balken-Terminplänen, Raumplänen, Wegbeschreibungen etc. Durch einfaches Arbeiten per Drag & Drop können Zeichnungen ohne viel Zeitaufwand erstellt werden. Im Seminar lernen die Teilnehmer, anhand von Beispielen eigene Zeichnungen und Präsentationen zu erstellen. Dabei werden die verschiedenen Diagrammvorlagen systematisch angewendet und individuell formatiert. Zu ausgewählten Themen können eigene Vorlagen erstellt werden.

Schwerpunkte:

- Überblick zum Menü; Diagrammvorlagen mit Schablonen und Symbolen (Shapes)
- Grundlagen zum Arbeiten mit Shapes
- Erstellen von einfachen Zeichnungen mit den verschiedenen Diagrammvorlagen
- Formatieren der Zeichenobjekte und Textobjekte
- Arbeiten mit Layern (Ebenen farblich hervorheben)
- Erstellen von Datenfeldberichten, Übertragung in MS Excel
- Erstellen eigener benutzerdefinierter Symbole, Schablonen und Vorlagen für Projektarbeiten

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB740>

Zielgruppe: Projektmanager, Führungskräfte und Mitarbeiter aus verschiedensten Bereichen, z. B. Projektmanagement, Qualitätsmanagement, IT-Bereich, Organisation, Marketing, Technik

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 06.04.2020 | 07.04.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Gudrun Sauerbrey |
| 17.09.2020 | 18.09.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Gudrun Sauerbrey |

Mit MS OneNote den Büroalltag effektivieren

Fachseminar

DVB205N

OneNote ist ein elektronisches Notizbuch, das in fast allen Microsoft-Office-Paketen enthalten ist und sich zunehmender Beliebtheit erfreut. Die Suche nach dem Notizbuch oder dem gelben Klebezettel war gestern! Mit OneNote werden alle Notizen klar und sauber strukturiert an einem zentralen Ort verwaltet und stehen auf Wunsch auch auf anderen Computern und Endgeräten zur Verfügung. Nach diesem Kurs können die Teilnehmenden die Vorteile von OneNote gegenüber dem Notizblock aus Papier nutzen und viel Zeit für die Organisation des Büroalltages sparen. Dieses Seminar ist eine Gemeinschaftsveranstaltung von KBW e. V. und ABT gGmbH.

Schwerpunkte:

- Benutzeroberfläche, Organisation und Gliederung von OneNote-Notizbüchern
- Inhalte einfügen, organisieren und wiederfinden durch eine kluge Struktur, Kategorien und mit Volltextsuche
- Zusammenarbeit mit anderen Programmen
- Internetrecherche einfach und sinnvoll dokumentieren
- Exportieren aus dem Notizbuch
- Teamfunktionen, Freigaben für andere Nutzer und andere Endgeräte
- Versionierung in MS OneNote
- Audio- und Videoaufzeichnungen mit OneNote

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-DVB205N>

Zielgruppe: Beschäftigte aller Abteilungen und Bereiche

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 10.02.2020 | 10.02.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Brigitte Lüdecke |
| 01.07.2020 | 01.07.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Brigitte Lüdecke |

In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie eine Präsentation sinnvoll aufbauen, welche Medien zum Präsentieren geeignet sind und welche Gestaltungsmöglichkeiten sich für welche Präsentationformen und -anlässe eignen. Zudem werden moderne Formen des Interagierens mit dem Publikum durch Nutzung von Internet-Tools anhand von Praxisbeispielen vermittelt. Einige Grundregeln der Rhetorik runden dieses Seminar ab.

Vertiefende Kenntnisse zu MS PowerPoint 2013 werden im Seminar Code: DVB205P vermittelt.

Schwerpunkte:

- Aufbau der Präsentation: Analyse der Zielgruppe; Festlegen von Umfang und Detailtiefe; Berücksichtigung des Zeitfaktors
- Gezielter Einsatz der Medien: PowerPoint, Flipchart und Pinnwand - was passt wann?
- Gestaltung mit MS PowerPoint: Möglichkeiten der Darstellung mit MS PowerPoint; Tipps und Tricks; praktische Übungen am PC
- Teilnehmer über Internet-Tools (inter-)aktiv einbinden
- Internet-Tools und Smartphone nutzen für Votings, Tests oder Brainstorming
- Vermeidbare Fehler und Pannen: Kompatibilitätsprobleme; falsches Material
- Richtige Vorbereitung: von der Raumgestaltung bis zur Probepräsentation
- Tipps zur Vortragstechnik: Grundregeln der Rhetorik; Einsatz von Stimme und Körpersprache; Zusammenspiel von akustischer und visueller Information; Verhalten bei Zwischenfragen, Einwänden und Diskussionen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB208A>

Zielgruppe: Abteilungs- oder Teamleiter, Mitarbeiter in Projektgruppen sowie alle Personen, die regelmäßig oder gelegentlich mit Präsentationenaufgaben betraut sind

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|---------------------|
| 27.11.2019 | 28.11.2019 | Berlin | 380,00 € | Herr Michael Straub |
| 04.06.2020 | 05.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Michael Straub |

Wie hält man einen Vortrag so, dass es Spaß macht zuzuhören und die Zuhörer möglichst viel verstehen und behalten? Welche Vorbereitung ist ausreichend und effektiv? Welche Tricks gibt es, im Unterricht langweilige Themen interessant zu machen? Wie überwindet man eigene Ängste? Wie sollten Hilfsmittel eingesetzt werden? Wie ist das Publikum am besten zu erreichen und zu begeistern? Antworten auf diese Fragen werden in der Gruppe erarbeitet. Im Seminar werden wesentliche Fähigkeiten vermittelt, um einen freien Vortrag halten zu können und dabei auch mit den Zuhörern ins Gespräch zu kommen. Die Teilnehmer erhalten Gelegenheit, sich auszuprobieren und Ängste abzubauen. Es erfolgt eine videogestützte Analyse der Beiträge. Theoretische Grundlagen werden an praktischen Beispielen vermittelt. Ziel ist es insbesondere, die individuellen Stärken der Teilnehmer herauszufinden und zu nutzen sowie die vorhandenen Fähigkeiten zu steigern und entsprechendes Wissen zu vertiefen.

Schwerpunkte:

- Einführung in die Grundlagen der Lernpsychologie
- Vorbereitung der Inhalte
- Besonderheiten bei Vortrag, Präsentation und Unterricht
- Einsatz von Körpersprache und Rhetorik
- Tipps zum Lehrmitteleinsatz (Tafel, Overhead, Flipchart, MS PowerPoint)
- Planspiele mit den Teilnehmern - Kennenlernen der eigenen Stärken
- Umgang mit Lampenfieber und Nervosität
- Videoanalyse

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA032>

Zielgruppe: Personen, die im beruflichen Umfeld Wissen, Inhalte und Fähigkeiten an Gruppen vermitteln müssen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|------------------------|
| 14.01.2020 | 15.01.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Pascal Lippert |
| 25.06.2020 | 26.06.2020 | Nürnberg | 455,00 € | Frau Ina von der Wense |
| 15.09.2020 | 16.09.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Pascal Lippert |

Besprechungen effektiv vorbereiten, durchführen und nachbereiten

Fachseminar

FKB295

Wer hat sie nicht schon erlebt: die zermürbenden Meetings mit endlosen Grundsatzdiskussionen und unendlichen und nutzlosen Verhandlungen? Wie oft kehrt man danach erschöpft an den Schreibtisch zurück und fragt sich: Was hat die Besprechung eigentlich gebracht? Die Teilnehmer dieses Seminars lernen, Besprechungen zielorientiert und effektiv zu führen. Sie werden mit den Grundregeln vertraut gemacht - praxisorientiert, Schritt für Schritt mit vielen Beispielen, Tipps und Checklisten.

Schwerpunkte:

- Die Besprechung vorbereiten: Ist das Treffen notwendig? Welche Ziele müssen formuliert werden? Wer soll teilnehmen? Ist die Gruppengröße richtig? Wie ist die passende Tagesordnung? Checklisten für die Vorbereitung
- Die Besprechung durchführen: Aufgaben als Moderator; Zeit gewinnen - aber wie?; Umgang mit schwierigen Teilnehmern; Brainstorming - wie geht das? Einschätzung: Wie gut wurde moderiert?
- Gesprächstechniken für eine erfolgreiche Besprechung: Fragen, Hinhören, kompetentes Antworten, Notieren, Weiterleiten
- Die Besprechung nachbereiten: Wozu ist das Protokoll notwendig? Checkliste für das Protokoll

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB295>

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter, die für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Besprechungen Verantwortung tragen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------------|
| 04.12.2019 | 05.12.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Cäcilie Skorupinski |
| 15.06.2020 | 16.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cäcilie Skorupinski |

Protokollführung - modern und stilsicher

Fachseminar

FUA110

Wichtige Gespräche und Diskussionen müssen dokumentiert werden. Der Wert eines Protokolls wird von seiner tatsächlichen Nachnutzung bestimmt. „Schmort“ das Protokoll in einem Ordner vor sich hin, oder können Vorgesetzte und Mitarbeiter damit effektiv arbeiten? Das Protokoll ist geprägt durch einen formalen Rahmen und eine spezifische Sprache. Das Verfassen eines informativen und lesefreundlichen Protokolls erfordert ein konzentriertes Zuhören, sprachliche Präzision und den Mut zur Lücke. Ein modernes Protokoll ist ein wichtiges Instrument zum Managen von Prozessen. Die Teilnehmer lernen, Protokolle kurz, treffend und stilsicher zu verfassen, Informationen zu verdichten, den formalen Rahmen einzuhalten und das Protokoll als wirkungsvolles Managementinstrument zu nutzen. Im Seminarpreis enthalten ist das Buch "Protokollführung".

Schwerpunkte:

- Zielstellung beim Protokollieren - Dokumentation und/oder Managementinstrument; Beweismittel und/oder Ideenrettung
- Effektive Vorbereitung - Einladungsschreiben, Tagesordnung
- Mitschreibetechniken optimieren
- Verdichten von Informationen - Hauptinformation herausfiltern, Prioritäten setzen
- Formale Gestaltung - von Aktennotiz bis Verlaufsprotokoll, Protokollrahmen
- Stilistische Aspekte - indirekte Rede mit Konjunktiv, treffende Formulierungen, Zusammenfassung

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA110>

Zielgruppe: Sachbearbeiter, Sekretäre, Assistenten, Mitarbeiter, die bisher wenig oder keine Erfahrung mit dem Erstellen von Protokollen haben

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-------------------------|
| 09.01.2020 | 09.01.2020 | Berlin | 270,00 € | Herr Dr. Steffen Walter |
| 04.05.2020 | 04.05.2020 | Berlin | 270,00 € | Herr Dr. Steffen Walter |

Kopf oder Zettel? - Gedächtnis-, Konzentrations- und Kreativitätstraining

Spezialseminar

FKB225

Eine Rede ohne Merktzettel halten, eine Tagesplanung und Konferenzliste speichern, sich die Telefonnummern oder Namen von Geschäftspartnern merken, den Kindern beim Lernen helfen - all das funktioniert nach dem Seminar besser, ohne mühsames Auswendiglernen. Das Speichern von Sätzen, Fachtexten, Vokabeln und Fremdwörtern sowie von Gesprächsinhalten am Telefon und in der persönlichen Unterredung ist nur eine Frage des Trainings. Im Seminar lernen die Teilnehmer, wie die Gedächtnisleistung des Gehirns um ein Vielfaches gesteigert und das Potenzial an Kreativität, Phantasie und Intelligenz ausgeschöpft werden kann.

Schwerpunkte:

- So arbeitet das Gehirn
- So nutzt man effektiv das Gehirn und das Gedächtnis
- So entfaltet man Kreativität
- So konzentriert man sich leichter
- So nutzt man das bildhafte Vorstellungsvermögen
- So entwickelt man die persönliche Denktechnik
- So klappt es mit der persönlichen Umsetzungsstrategie in die Praxis

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB225>

Zielgruppe: Leitende Mitarbeiter aus Behörden und Einrichtungen; Betreuer, sonstige Interessenten

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|---------------------------------------|
| 28.04.2020 | 29.04.2020 | Berlin | 530,00 € | K + S Team für Kommunikationsberatung |
| 10.09.2020 | 11.09.2020 | Berlin | 530,00 € | K + S Team für Kommunikationsberatung |

Gedächtnistechniken zum Merken von Namen und Gesichtern

Fachseminar

FKB223

Ob am Telefon oder im direkten Kontakt - die direkte Ansprache des Gesprächspartners mit seinem Namen sorgt für ein gutes Gesprächsklima und ist Voraussetzung für den Aufbau vertrauensvoller Geschäftsbeziehungen. Doch allzu oft vergessen wir nach der Begrüßung sofort den gerade mitgeteilten Namen und müssen später nachfragen. Im Seminar werden den Teilnehmern Gedächtnistechniken zum Merken von Namen und Gesichtern gehirngerecht vermittelt. Über das Merkvermögen hinaus steigern die Teilnehmer durch zielgerichtete Übungen ihre Kommunikationsfähigkeit, ihre soziale Kompetenz und nicht zuletzt ihre mentale Fitness.

Schwerpunkte:

- Höflichkeitsrituale für erste Vorbereitungen im Gedächtnis nutzen
- Kategorisierung von Namen zum nachhaltigen Einprägen
- Vornamen, Nachnamen, Namensherkunft
- Gedächtnistechniken zum Merken von Namen und Gesichtern
- Kommunikationsfähigkeit stärken - Small Talk
- Merken von weiterführenden Informationen zur jeweiligen Person

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB223>

Zielgruppe: Alle Interessenten, die beruflich oder privat viel in Kontakt mit Menschen kommen und sich deren Namen und Gesichter besser merken möchten

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|------------------|
| 25.03.2020 | 25.03.2020 | Berlin | 260,00 € | Herr Jens Seiler |
| 28.09.2020 | 28.09.2020 | Berlin | 260,00 € | Herr Jens Seiler |

Effektive Ausnutzung des Gehirns - Powerlearning und Speedreading: die Kunst zu lernen

Fachseminar

FKB225A

Schneller lesen, verstehen, aufnehmen, verarbeiten, behalten und abrufen - unser Gehirn kann mehr, als man vermutet. Im Informationszeitalter verdoppelt sich alle 2 - 3 Jahre das Menschheitswissen. Aber wie erkenne und trenne ich bei der anfallenden Flut von Informationen Dringliches von Nebensächlichem? Mit welcher Strategie kann ich das für mich wichtige Wissen verarbeiten und speichern? Im Seminar werden praxisnah und anschaulich effektive Techniken, vertiefendes theoretisches Fundament sowie alltagstaugliche, direkt umsetzbare Übungen vermittelt. Durch vielfaches Üben kann die Steigerung der eigenen Lesegeschwindigkeit während des Seminars ebenso verfolgt werden, wie die Steigerung der Merkfähigkeit und der Wahrnehmung.

Schwerpunkte:

- Schneller lernen und verstehen, wie das Gehirn Informationen speichert
- Namen, Zahlen und Termine sofort im Kopf behalten
- Sich die wichtigsten Dinge des Tages merken
- Tricks zum Halten von freien Reden
- Innovative und einfache Techniken zur Bewältigung der Informationsflut
- Lesegeschwindigkeit und Merkfähigkeit bei hochkomplexen Zusammenhängen steigern

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB225A>

Zielgruppe: Menschen, die beruflich oder privat viele neue Informationen aufnehmen, verarbeiten und schnell parat haben müssen; Lesefreudige, die ihre Lese- und Aufnahmegeschwindigkeit erheblich steigern wollen; Menschen, die beruflich oder privat ein hohes Maß an Fachartikeln, Zeitschriften, Büchern und Vorträgen verarbeiten und diese Informationen auch in hoher Prozentzahl wieder abrufen können müssen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|------------------|
| 26.03.2020 | 27.03.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Jens Seiler |
| 29.09.2020 | 30.09.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Jens Seiler |

Kreativitätstechniken als Erfolgsschlüssel

Workshop

FKB224

Wer an der Spitze im Berufsleben sein oder bleiben will, braucht kontinuierlich neue Ideen und Impulse für effiziente Lösungen seiner beruflichen Aufgaben. Um "auf Befehl" kreativ sein zu können, ist es wichtig, die richtigen Kreativitätstechniken zu kennen und jederzeit abrufen zu können. Im Seminar wird den Teilnehmern ein umfangreiches Rüstzeug für die Suche nach innovativen Lösungen und Ideen vermittelt. Diese sollen als Hilfe für die Entwicklung von Strategien, die Verbesserung der innerbetrieblichen Prozesse und nicht zuletzt für die Optimierung des Betriebsklimas dienen.

Schwerpunkte:

- Kreativität - was das ist und wie sie entsteht
- Der Kreativprozess: Analyse des Ist-Zustandes; Zieldefinition; Teamzusammenstellung; Kreativphase; Selektionsphase; Zusammenfassung; Ergebnisfindung/-optimierung
- Die Kreativitätstechniken - wie organisiert man die Ideenfindung?
- Brainstorming: Quantität statt Qualität oder "To get a good idea you need many ideas"
- Brainwriting: Was Schreiben mit Kreativität zu tun hat
- Brainwalking: Spazieren macht kreativ
- 6-3-5-Methode - der Pool zur Ideenfindung
- Brainwriting-Pool - gemeinsam ideenreich
- Walt-Disney-Methode: Erfolgstechnik eines Kreativgenies
- Mindmapping oder die Struktur von Chaos
- Die "Bono-Hüte": Rollenspiel mit Farben
- "Die geschälte Kartoffel" und noch mehr Methoden für kreative Ideefindung

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB224>

Zielgruppe: Führungskräfte und andere Mitarbeiter von Teams oder Abteilungen mit eigenverantwortlichen Aufgabenstellungen, die mit Aufgabenlösung, Entwicklung, Planung und Generierung von neuen Aufgaben befasst sind

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------|
| 10.03.2020 | 11.03.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Raika von Lentz |
| 07.09.2020 | 08.09.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Raika von Lentz |

Büroorganisation, persönliche Arbeitsgestaltung und Zeitplanung

Einführungsseminar

FUA030

Ständige Erweiterung der Aufgabengebiete, zunehmende Flexibilitätsanforderungen bei gleichzeitiger Zeitverdichtung - diese Situation erfordert von Führungskräften und Mitarbeitern die Anwendung professioneller Arbeitstechniken, um die eigene situative Machbarkeit im Berufsalltag zu erhalten. Im Seminar werden Hinweise gegeben, wie der spezifische Arbeitstag und der Arbeitsplatz effizient gestaltet werden können. Es behandelt außerdem Fragen, die das Selbstmanagement, den eigenen Arbeitsstil sowie die zeitliche Steuerung des Arbeitsgeschehens betreffen.

Schwerpunkte:

- Erprobte Methoden des operativen Zeitmanagements
- Stressfreier Umgang mit Unterbrechungen und Störungen
- Prinzipien der schriftlichen Planung
- Überprüfung der persönlichen Arbeitsstile, u. a. Perfektionswünsche, Schieben unangenehmer Aufgaben
- „Schreibtischmanagement“ - den eigenen Arbeitsplatz effizient gestalten, Ordnungssysteme optimieren
- Prinzipien des effektiven Arbeitens berücksichtigen, Minimierung von Zeitfressern
- Strategisches Zeitmanagement: den persönlichen Arbeitsrhythmus finden
- Belastungen abbauen, die eigenen Ressourcen balancieren

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA030>

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter aus Verwaltungen, Unternehmen und Organisationen sowie sonstige am Seminarinhalt interessierte Personen. Spezielle fachliche Vorkenntnisse werden nicht vorausgesetzt.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-------------------|
| 02.12.2019 | 04.12.2019 | Berlin | 485,00 € | Frau Katja Elbe |
| 11.03.2020 | 13.03.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Heike Kobold |
| 10.06.2020 | 12.06.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Heike Kobold |
| 07.10.2020 | 09.10.2020 | Berlin | 530,00 € | Frau Heike Kobold |

Die Büroorganisation im Griff haben - effizient arbeiten

Fachseminar

FUA030Z

Es klingt einfach, ist aber bei immer höheren Anforderungen, komplexeren Abläufen und zunehmender Informationsflut nicht immer leicht umzusetzen: effizientes und strukturiertes Arbeiten. Dabei können ein paar Grundprinzipien des Büromanagements schon helfen, den Überblick zu behalten und die Ruhe zu bewahren. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie sich ihre Arbeit mit einer übersichtlichen Wiedervorlage, einem durchdachten Ablagesystem und klaren Informationsflüssen erleichtern können. Auch eine sinnvolle Prioritätensetzung und das kluge Planen von konzentrierten Arbeitsphasen - mithin die Grundlagen eines guten Zeitmanagements - werden im Seminar vermittelt. Um einen nachhaltigen Transfer in den Arbeitsalltag zu fördern, haben die Teilnehmenden die Möglichkeit, über einen Zeitraum von drei Monaten nach Durchführung des Seminars ein Einzel-Coaching per Skype oder Zoom im Umfang von zwei Einheiten à 45 Minuten in Anspruch zu nehmen, in dem Fragen oder Problemstellungen zur Organisation des individuellen Arbeitsplatzes besprochen werden können.

Schwerpunkte:

- Den Schreibtisch optimal organisieren
- Die Wiedervorlage im PC und auf dem Schreibtisch einrichten
- Planen mit den richtigen Prioritäten
- Mit einem Tagesplan die Zeit besser einteilen
- Ordnung in den Ordnern - Schrank und Computer im synchronisierten System
- Aufbewahren oder Entsorgen? Umgang mit der Informationsflut
- Ordnung schaffen und Ordnung halten im Arbeitsalltag - wie kann das gelingen?
- Optimale Kommunikation: verstehen und mitteilen, Informationsflüsse sichern
- Ruhe bewahren in hektischen Zeiten

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA030Z>

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter, die ihre Büroorganisation überprüfen und optimieren wollen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 16.03.2020 | 17.03.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Melanie Kleinert |
| 13.08.2020 | 14.08.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Melanie Kleinert |

Aktenberge, Schreibtischchaos, Hektik - systematische Hilfe für Führungskräfte

Spezialseminar

FKB087

In diesem Seminar werden Führungskräften praxistaugliche Instrumente zum Zeitmanagement und zur Büroorganisation vorgestellt und vermittelt. Die Teilnehmer lernen, wie sie ihre eigene Zeitplanung optimieren, ihren (digitalen) Arbeitsplatz systematisch ordnen und Prioritäten sinnvoll setzen können. In Zeiten zunehmender Informationsflut, Aufgaben und Arbeitsgeschwindigkeit ermöglichen es die dargestellten Tools, Kriterien für kluge Priorisierung zu definieren und die eigenen Arbeitsaufgaben mit Überblick, Struktur und gesundem Zeitplan erledigen zu können.

Schwerpunkte:

- Dem Büro-Chaos begegnen: Maßnahmen gegen das Schreibtisch-Chaos; fünf Grundregeln für Arbeitsplatz, Schrank und Ordner; bewährte Ablage-Systeme; systematische Wiedervorlage für das Schriftgut
- Arbeitstechniken und Zeitmanagement: Grundregeln der Zeitplanung; SMART-Zielcheck; Prioritäten erkennen und setzen mit dem Eisenhower-Prinzip; Aufgaben und Tagesabläufe strukturieren mit der ALPEN-Methode; den Zeitfressern zu Leibe rücken - Störfaktoren erkennen und eliminieren; das eigene Arbeitsverhalten analysieren
- Dem E-Mail-Chaos begegnen: effektive E-Mail-Verwaltung am Beispiel Outlook

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB087>

Zielgruppe: Führungskräfte aus allen Bereichen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-------------------|
| 12.12.2019 | 13.12.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Heike Kobold |
| 15.06.2020 | 16.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Heike Kobold |

Entspannungstechniken und Stressmanagement für den (Arbeits-)Alltag

Spezialseminar

FKB090E

Wer gelernt hat, sich im (Arbeits-)Alltag und insbesondere in und nach belastenden Situationen auf „Knopfdruck“ zu entspannen und schnell zu regenerieren, kann sich direkt mit neuer Kraft und Aufmerksamkeit anderen Aufgaben oder Vorhaben widmen. Für die stressfreie Bewältigung vielfältiger Anforderungen im (Arbeits-)Alltag und auch für das Erhalten einer stabilen emotionalen Balance ist diese Fähigkeit daher eine wichtige energetische Komponente. Dieses Seminar vermittelt einen Überblick über verschiedene effiziente Entspannungsmethoden und -techniken. Die Teilnehmer erfahren, wie man negative Emotionen und Gedanken stoppen kann und lernen verschiedene Entspannungsübungen kennen, die sich in kurzer Zeit in den (Arbeits-)Alltag integrieren lassen.

Schwerpunkte:

- Grundlagen: Einblick; Wirkung; Unterschiede und Einsatzmöglichkeiten
- Überblick über Methoden und Techniken: mentales Training und die Macht der Gedanken; EFT - Emotional Freedom Techniques, autogenes Training, progressive Muskelentspannung, Atemtechniken; Gedanken-Stopp und Umgang mit negativen Gedanken; Konzentration und Fokussierung

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB090E>

Zielgruppe: Mitarbeiter und Führungskräfte aus allen Bereichen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 13.03.2020 | 13.03.2020 | Berlin | 285,00 € | Herr Michael Kaune |
| 08.09.2020 | 08.09.2020 | Berlin | 285,00 € | Herr Michael Kaune |

Eigenmotivation und Selbstorganisation für den Berufsalltag

Spezialseminar

FUE030

Mitarbeiter, die bereits sehr lange in derselben Position beschäftigt sind, die nur wenige Veränderungen im Berufsleben erlebt haben oder öfter mit guten Ideen und Vorschlägen ausgebremst wurden, leiden häufig an Motivationsmangel, sind frustriert oder neigen zu ineffizientem Arbeiten. Äußere Faktoren wie Über- oder Unterforderung, häufige Umorganisation, Personalmangel, Aufgabenverdichtung sowie offene oder verdeckte Konflikte bis hin zum Mobbing verstärken die eigene Demotivation. In diesem Seminar klären die Teilnehmenden in Form von Übungen und Rollenspielen ihre individuellen Ressourcen, Fähigkeiten, Bedürfnisse und motivierende Antriebsfaktoren. Sie erfahren, wie sie passende Rahmenbedingungen für ein ausbalanciertes, achtsames und wertekonformes Arbeitsleben schaffen können und wirksam für ihre Ziele eintreten. Zudem erarbeiten die Teilnehmer konkrete Schritte in Richtung eines adäquaten Zeit- und Selbstmanagements und lernen, sich im Spannungsfeld von Verantwortungsübernahme und nötigem Selbstschutz sicher zu bewegen.

Schwerpunkte:

- Antrieb - berufsbezogene Motive und Motivation (Definition, Theorien, eigener Werte-Diamant)
- Werte und Bedürfnisse (Selbstverortung und Spielräume)
- Stärken, Ressourcen und Potenziale
- Selbstkonzept, Mentalität, Selbstverantwortung
- Handlungsfelder im beruflichen und privaten Alltag erkennen und gestalten
- Zielgerichtete Kommunikation
- Zeitplanung, Umgang mit Zeitfallen und Zeitfressern, Prioritäten setzen
- Work-Life-Balance
- Selbstfürsorge, Souveränität und Gelassenheit
- Achtsamkeits-Übungen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUE030>

Zielgruppe: Alle interessierten Personen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 27.04.2020 | 28.04.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |
| 22.10.2020 | 23.10.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |

Widerstandskraft für den Alltag entwickeln - die 7 Schlüssel für Stabilität im Alltag

Spezialseminar

FKB091N

Zeit- und Leistungsdruck, schwierige Situationen, hohe psychische Belastungen und rasche Veränderungen nehmen überall zu. Angesichts dieser steigenden Anforderungen können die eigene Leistungsfähigkeit und Gesundheit leiden. Resilienz - also innere Widerstandskraft - ist erforderlich, um damit gut umgehen zu können. Wichtig ist: Resilienz ist nicht angeboren, sondern kann gelernt und verbessert werden. Diese Fähigkeit zu innerer Stärke vereint Widerstandskraft mit Flexibilität und unterstützt damit die Veränderungskompetenz. Sie basiert auf der Annahme, dass der Verlauf unseres Berufs- und Privatlebens nicht einfach nur durch das beeinflusst wird, was uns passiert, sondern vor allem dadurch, wie wir auf das reagieren, was uns passiert. Im Seminar lernen die Teilnehmer, wie auch mit hohem Druck schwierige Situationen gemeistert werden können.

Schwerpunkte:

- Persönliche Standortbestimmung
- Resilienzfaktoren - die 7 Schlüssel zur Stabilität im Alltag
- Akzeptieren, was ist und wie es ist
- Lösungsorientiert denken und handeln
- Allen Schwierigkeiten zum Trotz - optimistisch an alle Situationen herangehen
- Ressourcenaufbau: Ressourcen entdecken und nutzen
- Selbstwirksamkeit stärken
- Methoden zum Stressabbau
- Konkrete Schritte zur Erreichung persönlicher Resilienz

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB091N>

Zielgruppe: Mitarbeiter aus Verwaltungen, Organisationen und Unternehmen; Vermittler im SGB II-Bereich und alle, die ihre Resilienz stärken möchten oder die durch ihren beruflichen Einsatz immer wieder an ihre persönlichen Grenzen gelangen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------|
| 04.12.2019 | 05.12.2019 | Berlin | 405,00 € | Frau Barbara Walther |
| 16.12.2019 | 17.12.2019 | Berlin | 405,00 € | Frau Barbara Walther |
| 08.01.2020 | 09.01.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Barbara Walther |
| 26.02.2020 | 27.02.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Barbara Walther |
| 06.05.2020 | 07.05.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Barbara Walther |
| 01.07.2020 | 02.07.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Barbara Walther |
| 14.10.2020 | 15.10.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Barbara Walther |

Resilienz - die psychische Widerstandskraft der eigenen Mitarbeiter stärken

Fachseminar

FKB091F

Insbesondere im sozialen Bereich ist ausreichende Resilienz eine unabdingbare Voraussetzung für erfolgreiches und zugleich gesunderhaltendes Arbeiten. Für Menschen, die in engem, möglicherweise belastendem Kundenkontakt stehen, ist eine ausreichende Widerstandskraft die Voraussetzung für die erfolgreiche und langfristige Ausübung ihrer Tätigkeit. In diesem Seminar lernen Führungskräfte die Auswirkungen ihres eigenen Führungsstils auf die physische und psychische Verfassung ihrer Mitarbeiter kennen und erfahren, wie sie deren Motivation, Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit gezielt stärken können, ohne sie zu überfordern.

Schwerpunkte:

- Der eigene Führungsstil - wie gesundheitsfördernd ist dieser?
- Leistungsgrenzen und Ressourcen der Mitarbeiter erkennen
- Resilienz-TÜV für Mitarbeiter
- Handlungsschritte zu einem gesundheitsfördernden Führungsstil erarbeiten
- Planung eines Teamworkshops zur Stärkung der Resilienz
- Zielerreichung im Team - Potenziale nutzen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB091F>

Zielgruppe: Alle Führungskräfte mit Führungsverantwortung für Mitarbeiter/Teams

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------|
| 18.05.2020 | 19.05.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Daniela Tomczak |
| 07.10.2020 | 08.10.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Daniela Tomczak |

Wege zur Gelassenheit finden - Spielräume eröffnen und Stress abbauen

Fachseminar

FKB120Z

Die Herausforderungen in der Arbeitswelt nehmen zu und belasten Arbeits- und Privatleben. Unangenehme Gefühle wie Druck oder Empörung binden Energien, Ohnmachtgefühle und Stress lähmen die Motivation, ungelöste Aufgaben „rauben“ die Feierabendruhe oder gar den Schlaf. In dem Seminar wird vermittelt, wie man zu einer gelassenen Haltung und zu einer kraftvollen Herangehensweise an Herausforderungen findet. Es werden Haltungen, Sichtweisen, Techniken und Formen der Auseinandersetzung geübt, die dazu anregen, den jeweils passenden Weg zur Gelassenheit herauszubekommen. Wissensinput und die Reflexion der eigenen Erfahrungen wechseln sich ab.

Schwerpunkte:

- Wege zur Gelassenheit kennenlernen und auf die eigene Anwendbarkeit überprüfen
- Unwillkommene Signale von Körper und Geist (z. B. Unruhe, Schlaflosigkeit) verstehen und in produktive Energie umwandeln
- Denk- und Handlungsblockaden lösen, Hindernisse überwinden
- Grenzen von Gelassenheit
- Sein-lassen-Können ohne gleichgültig zu werden
- Entspannungstechniken kennenlernen und ausprobieren

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB120Z>

Zielgruppe: Fach- und Führungskräfte sowie Mitarbeiter aus allen Bereichen der öffentlichen Verwaltung; Politiker; Personalräte; Gleichstellungsbeauftragte; sonstige Interessierte. Die Teilnahme sollte ausschließlich aus eigenem Antrieb erfolgen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------------|
| 25.11.2019 | 26.11.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Dr. Gisela Klindworth |
| 24.02.2020 | 25.02.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Dr. Gisela Klindworth |
| 08.06.2020 | 09.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Dr. Gisela Klindworth |

Von Stress und Ärger zu Ruhe und Gelassenheit - Vertiefung

Spezialseminar

FKB121

Dieses Vertiefungsseminar bietet Gelegenheit, die in dem Seminar Code: FKB120Z vermittelten Strategien - nach einer Phase des Ausprobierens - zu überprüfen, ihre Nutzbarkeit kritisch zu hinterfragen und Hilfreiches weiterzuentwickeln. Darüber hinaus beleuchten die Teilnehmer ihre eigenen (Be-) Wertungen sowie ihren Umgang mit Hindernissen und schlussfolgern daraus, welche hinderlich und welche förderlich für eine gelassene Haltung sind. Es werden (neue) Wege vorgestellt und Verhaltensweisen trainiert, mit denen die (fremden und eigenen) „Antreiber“ kenntlich, nutzbar und annehmbar gemacht werden können. Schützende Distanz wird weiter ausgebaut. Viele praktische Übungen erfordern die Bereitschaft der Teilnehmer, „aus sich herauszugehen“.

Schwerpunkte:

- Gelassenheitsstrategien überprüfen, bewerten, stärken, verwerfen und neu finden
- (Be-)Wertungen als Hindernisse und als Hilfe
- Nutzen von Hindernissen
- Von der Fixierung auf schnelle Lösungen zur Orientierung auf nachhaltige Wege
- Aushalten von schwierigen Strukturen, Mehrdeutigkeiten und Widersprüchen
- Dialog mit den eigenen Emotionen und denen des Gegenübers
- Abstand schaffen über Humor
- Entspannungstechniken kennenlernen, ausprobieren und vertiefen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB121>

Zielgruppe: Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen; Politiker; Personalräte; Gleichstellungsbeauftragte. Die vorherige Teilnahme am Seminar „Wege zur Gelassenheit finden. Spielräume eröffnen und Stress abbauen“ (Code: FKB120Z) ist für dieses Seminar Voraussetzung.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------------|
| 29.06.2020 | 30.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Dr. Gisela Klindworth |

Gelassen "Nein" sagen können - Grenzen setzen ohne Schuldgefühle

Fachseminar

FKB242

Wer kennt sie nicht, die Situationen, in denen einem das "Nein" nicht über die Lippen kommt oder in denen nach einem "Nein" alles beim Alten bleibt. Sehr oft sagen oder tun wir Dinge, die wir gar nicht wollen. Die eigenen Wünsche selbstbewusst zum Ausdruck zu bringen und sich von anderen abzugrenzen, fällt uns oft schwer und ist dennoch unerlässlich in Alltag und Beruf. Im Seminar wird aufgezeigt, warum es so schwerfällt, freundlich „Nein“ zu sagen und ohne Schuldgefühle bei seinem „Nein“ zu bleiben. Es werden Strategien erarbeitet und trainiert, die helfen, sich positiv abzugrenzen und dadurch die innere Balance zu finden.

Schwerpunkte:

- Ein „Nein“ hat Konsequenzen - warum „Nein“-Sagen so schwerfällt
- Die Bedeutung der inneren Einstellung
- Wahrnehmung eigener Grenzen und Bedürfnisse
- Sich positiv und gelassen abgrenzen, aber wie?
- Umgang mit eigenen Ängsten und Schuldgefühlen
- Schwierige Situationen meistern

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB242>

Zielgruppe: Mitarbeiter und Führungskräfte öffentlicher Verwaltungen, Unternehmen, Organisationen sowie sonstige interessierte Personen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|-------------------|--------------|---------------------|
| 02.12.2019 | 03.12.2019 | Hamburg | 580,00 € | Herr Florian Matzke |
| 03.02.2020 | 04.02.2020 | Hamburg | 625,00 € | Herr Florian Matzke |
| 23.03.2020 | 24.03.2020 | Berlin | 560,00 € | Frau Janine Rink |
| 15.06.2020 | 16.06.2020 | Hamburg | 625,00 € | Frau Janine Rink |
| 07.09.2020 | 08.09.2020 | Berlin | 560,00 € | Frau Janine Rink |

Die Informationsflut meistern - aber wie? Professionelles Informationsmanagement für's Gehirn

Spezialseminar

FKB290

Die Vielfalt an Informationen, die im (Arbeits-) Alltag aufgenommen und vom Gehirn verarbeitet werden müssen, wird immer größer. Daher wird der richtige Umgang mit dieser Informationsflut immer wichtiger. Welcher Informationstyp bin ich? Wie kann ich lesend mehr Informationen in möglichst wenig Zeit aufnehmen? Wie funktioniert die Wissensverarbeitung? Diese und weitere Fragen werden im Seminar beantwortet. Es werden entsprechendes Hintergrundwissen vermittelt und praktische Hilfen für den professionellen Umgang mit Informationen geboten.

Schwerpunkte:

- Welcher Informationsverarbeitungstyp sind Sie?
- Hirnphysiologische Grundlagen der Informationsverarbeitung
- Wirkung von Stress auf die Gehirnleistung
- Verdopplung der Lesegeschwindigkeit (Speedreading-Techniken)
- Der neue Umgang mit noch mehr Wissen
- Wissensverarbeitung - das individuelle Geheimnis
- Die Datenflut meistern - Überblick schafft Durchblick
- Die Koordination von Wissen und Motivation
- Wissenslücken definieren und systematisch schließen
- Die kluge Zusammenfügung von Theorie und Praxis - Intuition und Inspiration
- Wege aus der Logikfalle - neue Wissens- und Intelligenzquellen durch die Erschließung völlig neuer Denk- und Kreativitätsbahnen
- Der Quantensprung im eigenen Kopf in erreichbare Ziele gestaffelt

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB290>

Zielgruppe: Interessenten, die sich praktische Hilfen für den professionellen Umgang mit Informationen aneignen wollen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------|
| 22.04.2020 | 23.04.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Dr. Frank Marks |
| 07.10.2020 | 08.10.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Dr. Frank Marks |

10-Finger-System: Tastenschreiben an einem Tag erlernen

Intensivseminar

FUA173

Mit beschleunigten Lehr- und Lernmethoden ist es möglich, an nur einem Unterrichtstag das 10-Finger-Tastenschreiben zu erlernen. Insbesondere für Führungskräfte, aber auch für alle anderen ist es ein relevantes Ziel, sich diese wichtige Fertigkeit des 21. Jahrhunderts schnell anzueignen. Und es macht obendrein noch Spaß und funktioniert wirklich! Langweilige Wiederholungen - Taste für Taste - gibt es nicht mehr. Das System ist leicht und entspannend, weil es auf neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen der Hirnforschung basiert. Alle Sinne werden angesprochen - ein Lernerlebnis besonderer Art. In nur 4 Stunden beherrschen die Teilnehmer die gesamte Tastatur und können die Schreibgeschwindigkeit anhand zweckmäßiger Texte im Laufe der folgenden Tage und Wochen selbst steigern. Übungs- und Entspannungsphasen werden sinnvoll verknüpft. Das Erlernte muss an den folgenden Tagen durch eigenständiges Üben gefestigt und verbessert werden.

Schwerpunkte:

- Grundreihe
- Oberreihe/Umschalt-Taste
- Unterreihe/Ziffern
- Sonderzeichen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA173>

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter aller Bereiche der öffentlichen Verwaltung

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------|
| 02.03.2020 | 02.03.2020 | Berlin | 285,00 € | Frau Katja Thal |
| 01.09.2020 | 01.09.2020 | Berlin | 285,00 € | Frau Katja Thal |

Informationsflut in den Griff bekommen durch effektives Lesen

Spezialseminar

FKB228

Verdichtung von Arbeitsaufgaben und Veränderungen von Arbeitsplätzen sind begleitet von einer schnell ansteigenden Flut von Informationen, die gesichtet, ausgewertet und verarbeitet werden müssen. Der Zeitrahmen ist meist knapp, oft begleitet von Störungen. Wie kann man sich schnell einen Überblick als Entscheidungsgrundlage zum Handeln verschaffen und das Leseverhalten optimieren? In diesem Seminar können die Teilnehmer ihr Leseverhalten überprüfen, effektive Lesetechniken erproben, einüben und die Anwendungsmöglichkeiten reflektieren. Auf das Vertiefungsseminar Code: FKB290 wird hingewiesen.

Schwerpunkte:

- Persönliche Lesegewohnheiten erkennen
- Schnellesetechniken erproben
- Prinzipien aktiven Lesens einüben
- Klare Informationsanalyse vornehmen
- Optimale Strukturierungsmethoden nutzen
- Informationen effektiv kommunizieren
- Gedächtnisleistung und Konzentration erhöhen
- Leselust und Selbstmotivation steigern
- Zielklarheit herstellen und sicher Prioritäten setzen
- Souveränität in der eigenen Positionierung gewinnen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB228>

Zielgruppe: Führungskräfte und andere interessierte Bedienstete aus allen Ämtern/Bereichen der öffentlichen Verwaltung, aus Unternehmen und Einrichtungen; weitere Interessenten

Mitzubringende Arbeitsmittel: Die Teilnehmer werden gebeten, einen noch nicht gelesenen Text aus ihrem Arbeitsalltag mitzubringen.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|----------------------|
| 16.12.2019 | 17.12.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Evelyn Reinecke |

Lebendig und überzeugend präsentieren: gelungene Rhetorik und souveräner Auftritt

Workshop

FKB203

Für ein souveränes und wirkungsvolles Auftreten beim Präsentieren und Vortragen sind innere Haltungen und Überzeugungen wichtig, welche die äußere Wirkung bestimmen und die Zuhörer gespannt folgen lassen. Die Wirkung der Stimme in der freien Rede, der Dialekt sowie die Körpersprache sind Wirkungsmittel, die in diesem Workshop theoretisch besprochen, praktisch ausprobiert und umgesetzt werden. Des Weiteren werden Argumentationstechniken vermittelt und deren Anwendung geübt, um Dinge besser "auf den Punkt bringen" bzw. inhaltlich strukturieren zu können und ausschweifendes Sprechen zu vermeiden. Jeder Teilnehmende hat die Möglichkeit, mindestens acht eigene Übungseinheiten zu absolvieren. So ist es möglich, an Sicherheit, Überzeugungskraft und Souveränität zu gewinnen und sich vor größeren Gruppen wohler zu fühlen.

Schwerpunkte:

- Atemführung, Stimmgebung und Sprechtechnik; Sprechwirkung; Aussprache und Dialekt
- Bedeutung der Körpersprache; natürlicher, authentischer Einsatz von Körperhaltung, Mimik und Gestik
- Argumentationstechnik - die Dinge auf den Punkt bringen
- Positives, anschauliches Formulieren
- Freie Rede, Strukturhilfen für Einstieg und Abschluss (Spontanstatement, Stegreifrede)
- Selbstsicheres und charismatisches Auftreten
- Tipps gegen Lampenfieber und Blackout
- Kompetenzen zur Vorbeugung und zum Abbau von Stress
- Einsatz von Videofeedback und individuelle Auswertung des persönlichen Auftritts

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB203>

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter; Mitglieder von Vertretungskörperschaften; Bedienstete, die regelmäßig oder gelegentlich in Versammlungen oder vor Gremien auftreten

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-------------------------------|
| 13.11.2019 | 14.11.2019 | Berlin | 405,00 € | Frau Sibylle Lottermoser |
| 10.12.2019 | 11.12.2019 | Düsseldorf | 445,00 € | Frau Carmen Niederfahrenhorst |
| 11.02.2020 | 12.02.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Sibylle Lottermoser |
| 31.03.2020 | 01.04.2020 | Düsseldorf | 475,00 € | Frau Carmen Niederfahrenhorst |
| 08.06.2020 | 09.06.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Sibylle Lottermoser |
| 21.09.2020 | 22.09.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Sibylle Lottermoser |
| 27.10.2020 | 28.10.2020 | Düsseldorf | 475,00 € | Frau Carmen Niederfahrenhorst |

Rhetorisch überzeugen - gelungene Kommunikation in der Gesprächsführung

Fachseminar

FKB203A

Kompetent Gespräche führen zu können, gilt als eine wichtige Eigenschaft von Führungskräften. Verstehen und verstanden werden, ist ein nicht wegzudenkendes Merkmal für einen funktionierenden Arbeitsalltag. Im Seminar wird dargestellt, wie ein gutes Gespräch gelingen kann, welche Verhaltens- und Einstellungsmuster dafür nötig sind und wie man auch bei schwierigen Gesprächsthemen und herausfordernden Gesprächspartnern den Überblick behalten werden kann. Die Wirkung der Körpersprache wird analysiert und in den Gesamtkontext gestellt. Die Teilnehmer gewinnen mehr an Sicherheit in der Gesprächsführung und erhalten ein individuelles Feedback.

Schwerpunkte:

- Gesprächsführung
- Zuhören und Rückkoppeln, Fragen - wer fragt, der führt
- Sprach- und Argumentationsmuster
- Männliche und weibliche Gesprächsstile
- Wertschätzende Haltung in Gesprächen, innere Haltung - äußere Wirkung
- Körpersprache in der Kommunikation
- Schwierige Themen und schwierige Gesprächsteilnehmer
- Umgang mit Kritik
- Konflikt- und Streitgespräche
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Einsatz von Videofeedback

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB203A>

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter aus Verwaltungen; Mitglieder von Vertretungskörperschaften; Bedienstete, die in Versammlungen auftreten oder intensive Bürgerkontakte haben

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------------|
| 28.04.2020 | 29.04.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Sibylle Lottermoser |
| 10.08.2020 | 11.08.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Sibylle Lottermoser |
| 26.10.2020 | 27.10.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Sibylle Lottermoser |

Verhandlungen aller Art bestimmen unseren Alltag. Ob es die Urlaubsplanung ist, Dienstvereinbarungen, Aushandlung von Pflegesätzen oder auch Zielvereinbarungen betrifft - wir sind als Verhandlungspartner gefordert. Dabei geht es sowohl darum, die eigene Meinung überzeugend zu vertreten, als auch akzeptable Lösungen zu erreichen und zugleich die zwischenmenschlichen Aspekte zu berücksichtigen. Das Seminar richtet sich an alle, die im beruflichen Kontext vor herausfordernden Gesprächen und Verhandlungen stehen. Die Teilnehmer sollen mehr Sicherheit in ihrer Argumentation gewinnen und lernen, lösungs- wie beziehungsorientiert zu verhandeln. Sie erfahren, wie sie auf andere Menschen wirken und wie man diese Wirkung optimieren kann. Im Seminar werden mit Videofeedback konkrete Verhandlungen trainiert. Die Teilnehmer bekommen individuelle Verhaltens- und Strategie-Hinweise, die sofort umsetzbar sind. Um das Seminar so praxisnah wie möglich zu gestalten, sollte eine Kurzbeschreibung der üblichen Verhandlungsszenarien der Teilnehmer 14 Tage vor Seminarbeginn beim Kommunalen Bildungswerk e. V. eingereicht werden.

Schwerpunkte:

- Wie bereitet man sich optimal vor, stellt sich auf die Zielgruppe ein und berücksichtigt und beeinflusst die Rahmenbedingungen?
- Wie formuliert man Ziele vor und in der Verhandlung (realistische Ziele, Ziele und Interessen, mögliche Zwischenziele)?
- Phasen und „Spielregeln“ in der Verhandlung
- Wie argumentiert man zielgerichtet und lösungsorientiert?
- Konsens oder Kompromiss - welches Ziel wird angestrebt?
- Wie geht man mit Manipulation, Eskalation und Konflikten um?
- Wege aus der Sackgasse
- Selbst- und Fremdwahrnehmung

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB202>

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 25.02.2020 | 26.02.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |
| 27.08.2020 | 28.08.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |

Gekonnt kontern - selbstsicher Gespräche führen

Fachseminar

FKB240

In diesem Seminar sollen die Teilnehmer lernen, Ängste vor (schwierigen) Gesprächen abzubauen, das eigene Kommunikationsverhalten zu reflektieren und zu erweitern sowie für beide Seiten - den Gesprächsführer und sein Gegenüber - produktive Gesprächsergebnisse zu schaffen.

Schwerpunkte:

- Einstellungen und Interessen der Beteiligten im Gespräch erkennen
- Unterschiedliches Gesprächsverhalten von Frauen und Männern
- Einsatz der Körpersprache
- Strategien der Argumentation
- Gekonnt kontern - Schlagfertigkeit üben, ohne verletzend zu wirken
- Reaktion auf unfaire Attacken und abwertende oder verletzende Bemerkungen
- Wiederherstellung der eigenen Souveränität
- Konstruktive Gespräche planen und durchführen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB240>

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeiter aus Bereichen der öffentlichen Verwaltung, die intensive Bürgerkontakte haben (insbesondere in Sozial- und Jugendämtern); sonstige Interessenten

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 02.03.2020 | 03.03.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Caroline Gast |
| 12.08.2020 | 13.08.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Caroline Gast |

Der professionelle Umgang mit unfairer Argumentation

Fachseminar

FKB241

Argumentieren heißt, mit Gründen zu streiten. Leider gelingt das nicht immer. Oft genug wird mit unfairen Argumenten gearbeitet. Ursachen sind u. a. unterschiedliche Interessen, Herrschafts- und Gewinnansprüche. Doch was kann man dagegen tun? Im Seminar werden den Teilnehmern Möglichkeiten im Umgang mit unfairer Argumentation vermittelt. Argumentationstypen werden benannt und der Umgang damit geübt. Die Teilnehmer erlernen und trainieren, unfaire Argumente erfolgreich zu parieren - vom sachlichen Handeln über gekonntes Kontern bis zum gezielten Überzeugen.

Schwerpunkte:

- Überreden - Überzeugen
- Unfaire Argumentation parieren
- Killerphrasen/Beziehungstöter enttarnen
- Argumentationstypen
- Imponiergehabe aufweichen
- Sprechstile
- Rhetorische Strukturierungshilfen
- Schutzschilde nutzen
- Klare Positionierung
- Schlagfertig kontern

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB241>

Zielgruppe: Personen, von denen überzeugendes Auftreten erwartet wird (in Gesprächen, Verhandlungen und Streitgesprächen)

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|---------------------------------------|
| 28.11.2019 | 29.11.2019 | Berlin | 485,00 € | K + S Team für Kommunikationsberatung |
| 04.05.2020 | 05.05.2020 | Berlin | 530,00 € | K + S Team für Kommunikationsberatung |

Small Talk im Geschäftsleben - intelligent, lebendig und interessant. Wie man gekonnt und erfolgreich Kontakte knüpft

Fachseminar

FKB204

Ob auf Empfängen, beim Messebesuch, im Flugzeug oder beim Geschäftsessen - jeder Kontakt beginnt mit einem Small Talk. Und Kontakte sind unumstritten nicht nur im Geschäftsleben die Basis für Erfolg. Bei jeder Sekundenplauderei, ob privat oder beruflich, werden Charaktere taxiert; es wird Vertrauen geschaffen oder zerstört. Dabei ist es keine Kunst, Small-Talk-Situationen zu erkennen und Gesprächspartner strategisch auszuwählen, einen Small Talk gekonnt zu beginnen und dann das Thema gezielt zu wechseln. Vielmehr kann jeder lernen, dass das „Wie“ hier wichtiger ist als das „Was“. In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer, wie sie vom Gesprächseinstieg bis zum eleganten Abschied ein angeregtes kleines Gespräch führen und somit wichtige „Türen“ öffnen können - beruflich und privat.

Schwerpunkte:

- Was ist Small Talk? Small Talk ist besser als sein Ruf! Vorurteile - Chancen - Grenzen
- Den eigenen "Auftritt" gestalten: der erste Eindruck - wann er warum wie entsteht; Körpersprache - Haltung, Mimik, Gestik und Distanz
- Der Gesprächseinstieg: die Vorbereitung - die Grundeinstellung; Kontaktperson strategisch auswählen; sich richtig „einklinken“; Begrüßen, (sich) miteinander bekannt machen und korrekt anreden - aber wie?
- Themen und Situationen: Situationen für Small Talk erkennen; variabel den Einstiegssatz formulieren: Wetter, Anreise und dann? Tabu- und Gesprächsthemen; Gesprächsthemen zielbewusst wechseln; unangenehme Fragen
- Die Gesprächsförderer: Fragetechnik; aktives Zuhören - Nichtgesagtes verstehen
- Das Gesprächsende: gekonnt und bestimmt den Abgang wählen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB204>

Zielgruppe: Führungskräfte und Interessenten, die die Möglichkeiten und Chancen von Small Talk im Geschäftsleben besser erkennen und nutzen wollen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|-------------------|--------------|--------------------|
| 15.06.2020 | 15.06.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Salka Schwarz |

Stark im Gespräch - mit Stimme und Körpersprache überzeugen

Fachseminar

FKB210N

Eine volle Stimme sowie eine starke Körperpräsenz helfen, an der richtigen Stelle das Wort zu ergreifen und einen wirkungsvollen Redebeitrag zu leisten. Nur zu oft verpuffen wichtige Inhalte, weil sie nicht in der angemessenen Weise präsentiert werden. Dabei ist die Fähigkeit, sich Gehör zu verschaffen, keineswegs angeboren, sondern kann gezielt geübt werden. In diesem Seminar wird mit Übungen aus der Sprechstimmbildung, dem Schauspieltraining und der Rhetorik an einer starken Präsenz von Stimme und Körper gearbeitet. Ziel ist es, sich eine lebendige, ausdrucksstarke Redeweise, eine klangvolle, tragfähige Stimme und eine souveräne Körpersprache anzueignen.

Schwerpunkte:

- Ein souveränes Auftreten in Körper und Stimme
- Eine freie Atmung
- Ein voller, tragfähiger Stimmklang
- Eine abwechslungsreiche Modulation der Stimme
- Ein guter (Blick-)Kontakt zu den Zuhörern
- Eine abwechslungsreiche, den Inhalt unterstützende Gestik
- Eine souveräne, natürliche Ausstrahlung
- Eine wirksame Hilfe bei Lampenfieber
- Videogestütztes Feedback

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB210N>

Zielgruppe: Führungskräfte und andere Mitarbeiter, die sich in der Nutzung ihrer Stimme als Führungs- und Präsentationsinstrument verbessern wollen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 26.11.2019 | 27.11.2019 | Berlin | 405,00 € | Frau Antje Behrens |
| 13.05.2020 | 14.05.2020 | Berlin | 435,00 € | Frau Antje Behrens |

Individuelle Gesundheitsfürsorge am Arbeitsplatz: mit richtiger Haltung und Atemtechnik Stress und Beschwerden vorbeugen

Fachseminar

FKB210A

Langes Sitzen vor dem Computer und ständiges flexibles Reagieren auf die vielen beruflichen Anforderungen lassen im Büro kaum Raum für körperlichen Ausgleich. Immer mehr Mitarbeiter klagen über Haltungs-, Schulter- und Nackenbeschwerden. In diesem Seminar werden mithilfe einfacher Körperübungen zur äußeren (und inneren) Aufrichtung und unter Anleitung einer erfahrenen Atemtherapeutin und Logopädin eigene Haltungsgewohnheiten überprüft, verbessert und somit auch ein gesunder, langer Atem gefördert. Auch Übungen für die Stimme werden vermittelt, um sie durch richtige Atemtechnik besser belastbar zu machen.

Schwerpunkte:

- Stressprophylaxe: Erkennen von Anspannungsmustern; einfache Körperübungen zur Förderung eines tiefen Atems
- Haltung: ergonomisch und flexibel sitzen und stehen
- Atem: Sprechen und Atmen in Einklang bringen; Atempausen nutzen und Stress entgegenwirken
- Stimme: stimmlich belastbar und klangvoll sein; deutlich sein und verstanden werden

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FKB210A>

Zielgruppe: Mitarbeiter von Verwaltungen, Arbeitsagenturen, Sozialämtern; Mitglieder von Personalräten, Mitarbeiter, die für betriebliches Gesundheitsmanagement und Gesundheitsförderung zuständig sind; sonstige Interessierte

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|-------------------|--------------|---------------------|
| 04.12.2019 | 04.12.2019 | Berlin | 255,00 € | Frau Heike Forwergk |
| 22.06.2020 | 22.06.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Heike Forwergk |

Deeskalation - mit Gelassenheit und Überblick auch in kritischen Situationen kommunizieren

Fachseminar

FUA038Y

Wie man in prekären Momenten Ruhe und Gelassenheit ausstrahlen und zu einem gelungenen Gesprächsverlauf gelangen kann, soll den Teilnehmern dieses Seminars anhand des Modells der gewaltfreien Kommunikation bewusst gemacht werden. Zielsetzung ist es, durch eine bewusste Fokussierung der Wahrnehmung die tatsächlichen Absichten und Bedürfnisse des Gesprächspartners erkennen und situationsadäquat darauf reagieren zu können. In beispielhaften Gesprächsübungen trainieren die Teilnehmer, (veränderte) Sichtweisen einzunehmen und in kritischen Gesprächssituationen gelassen und souverän zu (re-)agieren.

Schwerpunkte:

- Erkennen von kritischen Situationen
- Wahrnehmen des Gegenübers bzw. Gesprächspartners anhand körperphysiologischer Parameter oder bestimmter Ausdrucksformen
- Grundannahmen der gewaltfreien Kommunikation
- Übertragung der neuen Ansätze auf die berufliche (Fall-)Situation
- Trainieren neuer Kommunikationsmuster im (beruflichen) Gesprächsalltag

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA038Y>

Zielgruppe: Führungskräfte aus öffentlichen Verwaltungen, Unternehmen und Organisationen; leitende Mitarbeiter im Personalbereich; Mitglieder von Personalräten; Teamleiter; Erzieher; Mitarbeiter der Jugend- und Sozialämter; Sozialarbeiter; sonstige Interessierte

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 25.02.2020 | 26.02.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Michael Kaune |
| 03.09.2020 | 04.09.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Michael Kaune |

Wege aus der Eskalation - Lösungsansätze, Handlungsmöglichkeiten und Selbstschutz in kritischen Situationen und bei Übergriffen

Spezialseminar

FUE039

Ein Streit/ein Konflikt/eine Meinungsverschiedenheit eskaliert - eine Deeskalation ist nicht mehr möglich. Welche Wege und Handlungsalternativen bleiben, wenn eine Situation außer Kontrolle gerät und eventuell auch Gefahr droht? Diese Fragestellung steht im Vordergrund dieses Seminars, in dem theoretische Grundlagen zum Thema Aggression und Gewalt sowie zu Prozessdynamiken von kritischen Situationen vermittelt werden. Der individuelle Umgang mit eigenen Ängsten und Blockaden wird analysiert und die eigene Wahrnehmung geschärft. Möglichkeiten des Selbstschutzes, der Eigensicherung und der direkten Reaktion auf Übergriffe werden vermittelt und eingeübt. In Rollen- und Fallbeispielen werden alternative Lösungsansätze und Verhaltensweisen erarbeitet und trainiert.

Schwerpunkte:

- Schärfung der eigenen Wahrnehmung vor, während und nach kritischen Situationen
- Umgang mit eigenen Emotionen und Ängsten
- Umgang mit Blockaden und Hemmschwellen
- Umgang mit Provokationen
- Frühzeitiges Eingreifen in grenzüberschreitenden Situationen
- Körpersprache deuten und richtig einsetzen
- Deeskalations- und Selbstschutzstrategien
- Erarbeitung von Handlungsspielräumen und Verhaltensalternativen
- Verhalten bei schwierigen Gruppendynamiken
- Möglichkeiten und Mittel der Eigensicherung

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUE039>

Zielgruppe: Mitarbeiter von Polizei, Einsatz- und Rettungsdiensten; Mitarbeiter von SGB-II- und Ausländerbehörden; Mitarbeiter mit Kundenkontakt; Lehrer und Erzieher; alle interessierten Personen

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------------|
| 23.03.2020 | 24.03.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Jörg Koschmieder |
| 21.09.2020 | 22.09.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Jörg Koschmieder |

Einführung in die elektronische Aktenbearbeitung in der öffentlichen Verwaltung

Fachseminar

VWA031

Die zukunftsweisende Verwaltungsarbeit basiert auf durchgehend elektronisch und medienbruchfrei gestalteten Vorgängen, in die alle beteiligten Stellen sowie Bürger, Wirtschaft, externe öffentliche und private Partner eingebunden sind. Um die Verwaltung spürbar zu entlasten, ist der Einsatz der Informationstechnologie so zu konzipieren, dass damit neue Strukturen und Formen der Zusammenarbeit möglich sind. Im Seminar werden die Teilnehmer mit der elektronischen Aktenbearbeitung sowie mit angrenzenden organisatorischen und technischen Konzepten vertraut gemacht. Es werden Beispiele aus der Verwaltung vorgestellt.

Schwerpunkte:

- Elektronische Aktenbearbeitung inkl. Dokumentenmanagement und Archivierung
- Module des "Organisationskonzepts elektronische Verwaltungsarbeit (DOMEA neu)" und seines Vorgängers DOMEA
- Vorgehensweise bei der Einführung der elektronischen Aktenbearbeitung
- Die qualifizierte elektronische Signatur und ihre Einsatzbereiche sowie aktuelle Entwicklungen (bspw. die BSI-Richtlinie RESISCAN)
- Weiterführende organisatorische und technische Konzepte (Datenschutz, Aktenplanrevision, Übernahme von IST-Beständen, Veränderungs- und Akzeptanzmanagement)

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-VWA031>

Zielgruppe: Mitarbeiter und Entscheidungsträger in Reformprojekten, im Steuerungsdienst, im Controlling, im Informationsmanagement, in IT- und Organisationsstellen sowie anderen Serviceeinheiten, die die Einführung eines elektronischen Vorgangs- oder Aktenbearbeitungssystems planen, verantworten oder daran mitarbeiten

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|---------------------------|
| 14.11.2019 | 15.11.2019 | Berlin | 330,00 € | Herr Dr. Stefan Junginger |

Aktenführung und Schriftgutverwaltung - Finden statt Suchen

Spezialseminar

FUA028

Verwaltungsarbeit ohne Akten ist nicht möglich. Der rationelle Umgang mit Akten ist von erheblicher Bedeutung für die Effektivität jeder Verwaltungsarbeit. Durch das Seminar sollen die Teilnehmer befähigt werden, Akten/Verwaltungsvorgänge normgerecht zu bearbeiten. Neben praktischen Hinweisen zur Aktenführung werden die Prinzipien der Schriftgutverwaltung erläutert.

Schwerpunkte:

- **Aktenführung:** Regeln der allgemeinen Geschäftsanweisungen zum Führen von Verwaltungsakten; Schriftform, Schriftverkehr; Grundregeln für die schriftliche Kommunikation; Dokumentation mündlicher Informationen; kaufmännischer/buchmäßiger Aktenaufbau?; Sprachliche Gestaltung/Abfassen von Vermerken und Verfügungen (Kurzdarstellung)
- **Schriftgutverwaltung:** Grundlagen (Verwenden eines Aktenplans/Registrieren/aktenführende Stelle und Aktenbestand/Bilden und Benutzen eines Geschäftszeichens); Aktenplan (Entwicklung aus den Aufgaben und dem voraussichtlichen Aktenanfall/Wahrung der Übersichtlichkeit, Stabilität, Flexibilität/sinnvolles Anwenden des Aktenplans); Ordnen und Registrieren von Akten (bestehende Praxis/Ordnungsmerkmale/Bilden von Sachakten/Registrieren im Aktenverzeichnis, Aktendatei/Aktenordnung und Behördenaufbau/Aktenordnung und Geschäftsgang); Registrieren von Schriftstücken; Ablegen und Lagern von Schriftgut; Aussondern von Schriftgut (Aufbewahrungsfristen/Altschriftgutverwaltung); aufbau- und ablauforganisatorische Hinweise zur Schriftgutverwaltung

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA028>

Zielgruppe: Praktisch erfahrene Verwaltungsangehörige, die die Arbeitsvorgänge im eigenen oder weiteren Tätigkeitsfeld optimieren wollen und sich dafür mit dem notwendigen Wissen ausstatten möchten

Mitzubringende Arbeitsmittel: Nach Möglichkeit der für die jeweilige Behörde gültige Aktenplan sowie die Registratur-/Akten- oder Schriftgutordnung

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|---------------------|
| 11.11.2019 | 11.11.2019 | Berlin | 220,00 € | Frau Susanna Wurche |
| 18.05.2020 | 18.05.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Susanna Wurche |

Vermerke und Verfügungen schreiben - sichere Verfügungstechnik ist keine Hexerei

Workshop

FUA027

Wer kennt es nicht aus eigener Erfahrung: Vermerke und Verfügungen schreiben ist eigentlich ganz einfach. Eigentlich! Im Seminar wird anhand von einfachen Beispielfällen das Abfassen von Vermerken und der korrekte Aufbau von Verfügungen erarbeitet. Auch die Aufnahme einer Verhandlungsniederschrift und das Formulieren in einer bürgerfreundlichen Verwaltungssprache werden geübt.

Schwerpunkte:

- Wann und wie schreibe ich Vermerke?
- Allgemeine Anforderungen an die Verwaltungskorrespondenz
- Aufbau einer Verfügung
- Reinschrift und Entwurf für die Akte
- Abzeichnung, Mitzeichnung, Schlusszeichnung
- Aufnehmen einer Verhandlungsniederschrift
- Schriftverkehr zwischen Verwaltungsbehörden
- Anforderungen an dienstliche E-Mails
- Bürgernahe Verwaltungssprache

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA027>

Zielgruppe: Mitarbeiter aller Verwaltungen, Sozialarbeiter und Techniker, die selten Verfügungen abfassen müssen; Quereinsteiger, die sich mit Verfügungstechnik und Aktenführung befassen möchten

Mitzubringende Arbeitsmittel: (gültige) Geschäftsordnung/Dienstanweisung, in der der Schriftverkehr geregelt ist; Korrespondenzleitfaden (soweit vorhanden) oder alternativ die Gemeinsame Geschäftsordnung der Berliner Verwaltung

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|---------------------|
| 02.12.2019 | 02.12.2019 | Berlin | 220,00 € | Frau Susanna Wurche |
| 22.06.2020 | 22.06.2020 | Berlin | 235,00 € | Frau Susanna Wurche |
| 26.10.2020 | 26.10.2020 | Berlin | 235,00 € | Frau Susanna Wurche |

Die Einführung eines Dokumenten-Management-Systems (DMS) verlangt nach einem strukturierten Projektmanagement. Viele Probleme und unvorhergesehene Aufgabenstellungen ergeben sich nicht aus dem technischen Umfeld, sondern aus der täglichen Verwaltungspraxis. Während oder nach der Einführungsphase wird vielfach festgestellt, dass sich geplante Abläufe in der Praxis doch wieder anders darstellen. Es treten Fragestellungen auf, die in der Planung keine Rolle spielten und nun plötzlich das ganze Projekt an den Rand des Scheiterns verweisen. In dem Workshop erhalten die Teilnehmer anhand praktischer Beispiele Einblicke in die besonderen Problemlagen bei der Einführung eines DMS. Sie werden in die Lage versetzt, für individuelle Problemstellungen in der eigenen Verwaltung Lösungsstrategien zu entwickeln.

Schwerpunkte:

- Überblick Dokumenten-Management-Systeme
- Von der Informationsbeschaffung bis zur Auftragsvergabe
- Definierung eines Pflichtenheftes
- Gestaltung eines erfolgreichen Projektmanagements
- Was der Verkäufer verspricht und der Techniker nicht halten kann (aus dem Tagebuch eines Projektleiters)
- Was man nicht planen kann (Blockadehaltung, Befindlichkeiten und weitere Überraschungen)
- Überprüfung der Arbeitsprozesse
- Beispiel für eine gute Anbindung eines DMS an ein Fachverfahren
- Die Einführung des DMS im Arbeitsalltag
- Verfahrensdokumentation
- Kosten/Nutzen-Betrachtungen
- Ausblick: von der digitalen Akte zum virtuellen Arbeitsprozess

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA023Z>

Zielgruppe: Amtsleiter, Projektleiter, Abteilungsleiter und Mitarbeiter

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------------|
| 21.11.2019 | 22.11.2019 | Berlin | 330,00 € | Herr Jonas Wucherpfennig |
| 08.06.2020 | 09.06.2020 | Hannover | 400,00 € | Herr Jonas Wucherpfennig |

Wie schreib' ich es meinen Kunden? Die Sprache einer modernen Verwaltung

Spezialseminar

FUA171

Verwaltungshandeln ist in hohem Maße Sprachhandeln, wobei die Kommunikation mit den Bürgern zum Großteil über den Schriftverkehr erfolgt. So wird jedes Schreiben einer Behörde zur Visitenkarte. Im Seminar wird vermittelt, wie man verständliche, ansprechende und wirksame Texte formulieren kann, ohne die Rechtsgebundenheit der Verwaltungssprache außer Acht zu lassen. Dies dient der Kundenorientierung, der zügigen und damit wirtschaftlichen Bearbeitung von Vorgängen und der Imagepflege des Absenders. Die Teilnehmer werden gebeten, Beispielschreiben aus den Arbeitsbereichen bis zwei Wochen vor Seminarbeginn beim Kommunalen Bildungswerk e. V. einzureichen.

Schwerpunkte:

- Sprache, Kommunikation und Verständlichkeit
- Ist die Verwaltungssprache eine Fachsprache?
- Qualitätskriterien einer wirksamen Sprache der Verwaltung
- Verständlichkeit durch Wortwahl, Satzbau und Textaufbau
- Der Ton macht die Musik - auch auf den Stil kommt es an
- Bessere Wirkung durch Perspektivwechsel und serviceorientierte Kommunikation
- Nicht nur gut für die Augen: typografische Empfehlungen, DIN-Normen

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA171>

Zielgruppe: Beschäftigte aller Fachbereiche, die die Wirksamkeit ihrer Schreiben an Bürger (z. B. Bescheide, Auskünfte, Mahnungen und allgemeine Informationsschreiben) verbessern möchten

Mitzubringende Arbeitsmittel: Beispielschreiben aus den Arbeitsbereichen, Arbeitshandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|--------------------|
| 02.12.2019 | 03.12.2019 | Berlin | 380,00 € | Herr Thomas Mölter |
| 13.08.2020 | 14.08.2020 | Berlin | 410,00 € | Herr Thomas Mölter |

Kundenfreundlich kommunizieren - Kommunikationstraining für Mitarbeiter in Bürgerämtern/Bürgerbüros, Telefonzentralen und Empfangsbereichen

Spezialseminar

FUA290

Telefonzentralen, Bürgerämter und Empfangsbereiche sind in der Regel die Aushängeschilder von Verwaltungen und Unternehmen, da hier die Kunden und Interessenten die ersten Kontakte aufnehmen. Empathie und Kenntnisse im Konfliktmanagement sind ebenso wichtig, wie das sich Identifizieren mit der Firmenkultur und eine echte Kundenorientierung. Ausgehend von den Grundlagen der Kommunikation und des modernen Konfliktmanagements werden im Seminar situationsgerechtes und kongruentes Verhalten beim persönlichen Kontakt und am Telefon aufgezeigt und trainiert. Die Teilnehmer erleben die Wirkung ihrer Körpersprache und ihrer Stimme. Sie erlernen die Grundlagen einer gezielten Gesprächsstrategie zum Wohle der Stimmung und des Anliegens des Kunden. Hinweise zum Umgang mit „Problemkunden“ runden die Veranstaltung ab.

Schwerpunkte:

- Kommunikation persönlich und am Telefon (Körpersprache, Stimmung und Stimme)
- Kongruente und explizite Kommunikation (Sagen wir, was wir meinen oder wollen?)
- Gesprächsstrategien für verschiedene Situationen
- Schaffung von Servicekultur am Empfang/Telefon
- Beschwerdemanagement
- Umgang mit schwierigen Kunden

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA290>

Zielgruppe: Mitarbeiter in Bürgerämtern, Telefonzentralen und Empfangsbereichen. Erfahrungen aus einer bürgernahen Tätigkeit sind von Vorteil, jedoch nicht Bedingung.

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|-------------------|--------------|-----------------------|
| 21.11.2019 | 22.11.2019 | Berlin | 380,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |
| 26.03.2020 | 27.03.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |
| 07.09.2020 | 08.09.2020 | Berlin | 410,00 € | Frau Cerstin Fröhlich |

Gekonnt und serviceorientiert telefonieren - auch schwierige Situationen meistern

Fachseminar

FUA290Z

Telefonieren stellt eine besondere Form der zwischenmenschlichen Kommunikation dar. Ziel des Seminars ist es, gelungene und effektive Kommunikation durch besseres Telefonieren zu erreichen. Die Teilnehmer lernen, ihre eigene Persönlichkeit in das Telefonat einfließen zu lassen und ihre Stimme als Erfolgsfaktor zu nutzen. Durch die Schaffung eines positiven Gesprächsklimas und das Nutzen von Gefühlen am Telefon können auch schwierige Gesprächssituationen gemeistert werden. Die Teilnehmer lernen, Stresssituationen, Widerstände, Angriffe und Gefahren der Kommunikation am Telefon zu erkennen, durch geeignete Gesprächstechniken und die richtige Wortwahl damit umzugehen oder diese zu vermeiden. Durch Rollenspiele wird das Gelernte vertieft.

Schwerpunkte:

- Kommunikation am Telefon (was wirkt wie?)
- Professionalität
- Transaktionsanalyse (Ich-Zustände)
- Die vier Seiten einer Nachricht
- Die Stimme als Erfolgsfaktor
- Das positive Gesprächsklima
- Die Bedeutung von Gefühlen am Telefon
- Schwierige Gesprächssituationen als berufliche Herausforderung gut meistern: Stresssituationen, Gefahren der Kommunikation (z. B. Wortwahl), aktives Zuhören

Weitere Informationen und Online-Anmeldung im Internet

<https://www.kbw.de/-FUA290Z>

Zielgruppe: Mitarbeiter mit Kundenkontakten, z. B. aus Sekretariatsbereichen, Jugend- und Sozialämtern, SGB II-Behörden, Bürgerämtern, kommunalen Unternehmen, Krankenhäusern, Vereinen; sonstige Interessierte

| Von | Bis | Seminarort | Preis | Referent/in |
|------------|------------|------------|----------|-----------------|
| 18.03.2020 | 18.03.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Anne Jones |
| 16.09.2020 | 16.09.2020 | Berlin | 260,00 € | Frau Anne Jones |

Anmeldeformular

SEK - 10-2019

Kundennummer



E-Mail: info@kbw.de

Beratungshotline: 030/293350-11

Seminardatum

Gebühr

Seminarcode

Anrede

Vorname

Nachname

Rechnungsanschrift (nach Möglichkeit Stempel):

Tätigkeit (z. B. Sachbearbeiter, Amtsleiter)

Telefon

Telefax

E-Mail-Adresse

Die kostenlose Stornierungsfrist bei Seminaren beträgt in jedem Fall 2 Wochen vor Seminarbeginn.
Wir erkennen die Teilnahmebedingungen gemäß Seminarprogramm an.

Hotelzimmerreservierung

Ich bitte um Reservierung von _____ Einzelzimmer/n _____ Doppelzimmer/n

vom _____ bis _____ Preiskategorie bis _____ Euro/Nacht

Hotelwunsch / Bemerkungen: _____

Programmanforderung

an das Kommunale Bildungswerk e. V.



www.kbw.de

Fax an: (030) 293350 - 39

E-Mail an: info@kbw.de



**KOMMUNALES
BILDUNGSWERK e. V.** 

Kommunales Bildungswerk e. V.
Bornitzstraße 73-75
10365 Berlin

- Ja**, senden Sie mir das vollständige Seminarprogramm auf dem Postweg zu.
- Nein**, streichen Sie mich aus Ihrem Verteiler. Ich habe kein Interesse an weiteren Informationen.

Absender _____

KBW-Newsletter

- Ja**, nehmen Sie mich in Ihren monatlichen E-Mail-News-Verteiler auf.
- Nein**, streichen Sie mich aus Ihrem monatlichen E-Mail-News-Verteiler.

Meine E-Mail-Adresse _____



KOMMUNALES BILDUNGSWERK E.V.

AUFBRUCH

IN DIE ZUKUNFT



Unser Neubau „Bildungs- und Kulturzentrum am Weißen See“ tritt in die finale Bauphase ein. Mit Hochdruck gestalten wir das ehemalige Kulturhaus Peter Edel zum Seminarzentrum für unsere Weiterbildungsteilnehmer um.

Schon 2020 können wir Sie dann in Berlin-Weißensee in unseren neuen Räumlichkeiten mit bestem Service und innovativen Konzepten begrüßen. Wir freuen uns auf Sie!

Ihr Kommunales Bildungswerk e. V.