

## OPLEIDING TOT MANAGEMENT ASSISTANT

€ 1004,30 incl. BTW

I.S.M. 

### OMSCHRIJVING

#### Introductie

Elke administratieve medewerker is anno 2020 een moderne ondersteuner. Ondanks dat van ondersteuners inhoudelijk meer verwacht wordt blijven de zogenoemde soft skills de solide basis. De manier waarop we administratieve ondersteuning geven is in de loop der jaren sterk gewijzigd maar de essentiële vaardigheden zullen over 5 jaar nog steeds dezelfde zijn: **goed tijdsbeheer**, een **sterke schriftelijke communicatie**, **minder stress** en goede **sociale vaardigheden**.

In 10 sessies geven we uw carrière een boost door u kennis te geven van de essentiële vaardigheden die een administratief ondersteuner moet bezitten om zijn of haar functie goed te kunnen uitoefenen.

#### Omschrijving

In deze training **secretariaat en management support** krijgt u een overzicht van de meest essentiële vaardigheden om uw carrière als administratief medewerker een boost te geven, om uw skills in een nieuwe administratieve carrière hoger te tillen of om u verder te vervolmaken als ervaren management assistant.

#### Voor wie is deze opleiding bestemd?

- administratief medewerkers/-verantwoordelijken
- startende management assistants
- (directie)assistenten
- office managers

#### Wat kent u na het volgen van deze opleiding?

- In verschillende aspecten van management krijgt u essentiële inzichten mee
- U weet wat uw kwaliteiten zijn en verhoogt uw impact
- U leert efficiënt te communiceren, effectiever samen te werken met collega's en management

### PROGRAMMA

#### 1. TIJDSBEHEER (2 sessies)

Filip De Craemer

Doelstelling:

- De belangrijkste principes kunnen toepassen van een efficiënte werkorganisatie door middel van het toepassen van technieken van tijdsbeheer

Leerinhoud:

- Tijdsbeheer
- Hoe maak ik mijn taken overzichtelijk?
- Prioriteitenmatrix: Hoe bepaal ik prioriteiten? Het verschil tussen dringend en belangrijk
- Hoe pak ik tijdverslinders aan?
- Hoe ga ik om met werkdruk?

#### 2. PROFESSIONELE SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE (2 sessies)

Filip De Craemer

Doelstelling:

- Het efficiënt leren omgaan met e-mail als vorm van schriftelijke communicatie en de technieken kunnen toepassen voor het efficiënt noteren en opmaken van verslagen voor vergaderingen

Leerinhoud:

- Hoe het meest efficiënt noteren tijdens een vergadering
- Zakelijke uitnodigingen versturen, handelscorrespondentie
- Verslagen en rapporten
- Aandacht voor de spellingsregels
- E-mails: hoe beheert u uw e-mails?
- Problematiek van de inkomende mail?
- Kwaliteit van de verzonden mails
- Het verbeteren van uw e-mail gedrag
- Omgaan met de massa's inkomende mails
- Hoe zorgt u dat uw boodschap in uw e-mailbericht goed overkomt?
- Hoe kan u uw bericht het beste opstellen?
- U stuurt vaak een mail maar krijgt niet altijd een antwoord

### 3. MEER ENERGIE, MINDER STRESS (1 sessie)

Bart Bulteel

Doelstelling

- Principes van stress herkennen en technieken toepassen om deze te voorkomen.

Leerinhoud:

- Hoe kan ik tijdig stress herkennen?
- Welke technieken kan ik toepassen om stress te voorkomen?
- Hoe kan ik op een positieve manier met stress omgaan?
- Leren relativeren
- Hoe kan ik op een constructieve manier met stress omgaan?
- Uw eigen kwaliteiten herkennen en gebruiken

### 4. COMMUNICATIEVE EN SOCIALE VAARDIGHEDEN (3 sessies)

Bart Bulteel

Doelstelling:

- Door middel van observatie, luister- en vraagtechnieken de professionele communicatie als teamlid bevorderen.
- Het bewust worden van het eigen gedrag en houding
- Een standpunt duidelijk kunnen overbrengen en verdedigen
- Het inoefenen van technieken van assertiviteit

Leerinhoud:

- Aandachtspunten in de omgang met anderen in de werksituatie
- Hoe kom ik op voor mijn mening?
- Hoe 'neen' durven zeggen?
- Kritiek geven en krijgen op een constructieve manier
- Hoe geef ik kritiek?
- Hoe ga ik om met het krijgen van kritiek?
- Hoe reageer ik op een compliment?
- Hoe reageer ik bij meningsverschillen en discussies?
- 5 stappenplan om steviger in uw schoenen te staan, uw zelfvertrouwen te vergroten
- Anderen ook een kans geven (niet enkel mijn eigen ideeën doorduwen)
- Leren luisteren
- Een standpunt duidelijker formuleren
- Leren ingrijpen in (wanordelijke) vergaderingen, ook als niet-voorzitter
- Conflictsituaties durven aangaan
- Beter letten op signalen van anderen om beter te kunnen samenwerken

- Zelfzekerder overkomen
- Initiatief durven nemen in overlegsituaties
- Niet te snel genoeg nemen met een compromis
- Mimiek en houding overeen laten stemmen met de rest van mijn boodschap

Concrete situaties die aan bod kunnen komen:

- Hoe start u een gesprek op een receptie, vergadering, ...?
- Hoe gaat u om met collega's die in de knoei zitten, die er voortdurend over willen praten en waardoor u niet opschiet met uw eigen werk?
- Hoe vraagt u hulp aan collega's?
- Hoe maakt u duidelijk dat u met iets moeite hebt?
- Hoe reageert u op kritiek?
- Hoe zorgt u ervoor dat u ook aan bod komt in een gesprek?
- Hoe geeft u op een diplomatische manier boodschappen?
- Hoe zegt u aan mensen dat u iets goed vindt?
- Hoe reageert u als collega's u lastig vallen
- Professionele communicatie aan de telefoon:
  - De grondregels van telefonische communicatie
  - De kunst van het vragen stellen en empatisch luisteren + oefeningen
  - Attitudes en vaardigheden
  - Assertiviteit
  - Welbespraaktheid
  - Luistervaardigheid
  - Kalmte
  - Flexibiliteit
  - Snelheid

## 5. OMGAAN MET MOEILIJKE SITUATIES EN CONFLICTHANTERING (2 sessies)

Filip De Craemer

Doelstelling:

Het kunnen toepassen van technieken van conflictbeheersing. Inzicht verwerven in verschillende psychologische profielen, waardoor een doeltreffende samenwerking komt met de manager en decollega's.

Leerinhoud:

- Omgaan met conflicten
- Wat zijn conflicten? Oorzaken en beïnvloedende factoren van conflicten.
- Hoe evolueren conflicten:
- Van koude naar warme conflicten
- Van latente tot manifeste, uitslaande conflicten
- Persoonlijke stijlen in conflictantering:
  - De verschillende stijlen: kenmerken - voordelen - gevaren
  - Autodiagnostiek: welke stijl is kenmerkend voor jou?
- Posities in conflictantering:
  - Ik ben derde partij
  - Ik ben betrokken en neem het initiatief
  - Ik ben betrokken en de andere neemt het initiatief
  - Ik ben betrokken en de andere is de derde partij
  - Communicatietips voor conflictantering
- Omgaan met lastige mensen:
  - Wat wil de lastige mens aan ons zeggen?
  - Stappen van invloedbesef
  - Hoe kunt u bij lastige mensen hun kijk op de werkelijkheid verbreden?
  - Beïnvloeding van lastig gedrag
  - Ontdekken waar irritaties vandaan komen
  - Inzicht in permanente beïnvloedingen
  - Lastig gedrag leren herkennen

- Opbouwende feedback leren geven over onaanvaardbaar gedrag
- Constructief omgaan met negatief denken en agressiviteit. Omgaan met jezelf in de omgeving van lastige mensen
- Omgaan met eigen emoties en behoeften
- Hoe geeft en ontvangt u kritiek?
- Een aanpak op basis van typologieën

## PRAKTISCH

Deze opleiding wordt georganiseerd door onze partner SBM, cvba Skilliant.

### Lesdata

Datum	Startuur	Einduur
donderdag 21/11/2019	19:00	22:00
donderdag 28/11/2019	19:00	22:00
donderdag 05/12/2019	19:00	22:00
donderdag 12/12/2019	19:00	22:00
donderdag 19/12/2019	19:00	22:00
donderdag 09/01/2020	19:00	22:00
donderdag 16/01/2020	19:00	22:00
donderdag 23/01/2020	19:00	22:00
donderdag 30/01/2020	19:00	22:00
donderdag 06/02/2020	19:00	22:00

Data onder voorbehoud van eventuele wijzigingen.

### Locatie

Syntra West Brugge  
Spoorwegstraat 14  
8200 Brugge

### Contact

T: 078/353 653  
F: 050/403061  
info@syntrawest.be

## DOCENT

**Bart Bulteel** is een unieke communicatie en HR-trainer, een senior trainer met een jarenlange ervaring met personeelsleden uit diverse sectoren, bedrijven en organisaties. Hij weet als geen ander zich in te leven in de problematiek van zijn cursisten en krijgt stevast een 9+ evaluatie.

**Filip De Craemer** is van 1983 tot en met 2006 officier bij Defensie waar hij verschillende operationele taken uitvoert, afgewisseld met het geven van training en opleiding in binnen- en buitenland, binnen Defensie doch ook in het burgermilieu. In die periode voert hij ook verschillende missies uit in conflictgebieden. Van 2006 tot 2012 werkt hij in Italië en in Duitsland in NATO Hoofdkwartieren en is tevens docent aan de NATO school.

Van 2012 tot en met 2018 werkt hij als Senior Security Advisor bij een Internationale Organisatie in Nederland en is ook docent binnen de Verenigde Naties.

**Filip De Craemer** is van 1983 tot en met 2006 officier bij Defensie waar hij verschillende operationele taken uitvoert, afgewisseld met het geven van training en opleiding in binnen- en buitenland, binnen Defensie doch ook in het burgermilieu. In die periode voert hij ook verschillende missies uit in conflictgebieden. Van 2006 tot 2012 werkt hij in Italië en in Duitsland in NATO Hoofdkwartieren en is tevens docent aan de NATO school.

Van 2012 tot en met 2018 werkt hij als Senior Security Advisor bij een Internationale Organisatie in Nederland en is ook docent binnen de Verenigde Naties.