

Ihr Fernkurs zur  
**Chefassistentin**

mit der Option auf das Zertifikat des IHK Bildungszentrum Cottbus

**Erfolgreich führen und  
delegieren**

So unterstützen Sie souverän und  
kompetent Ihren Chef



Lektion

**5**

## Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Ihr Ziel</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>1. Führen ohne Vorgesetztenfunktion</b> .....   | <b>4</b>  |
| 1.1 Arbeiten Sie an Ihren Führungsqualitäten und Ihrer Autorität .....                               | 4         |
| 1.2 Die verschiedenen Führungsstile und ihre Auswirkungen .....                                      | 6         |
| 1.3 Grundsätze des Führens .....   | 6         |
| 1.4 So setzen Sie diese Erkenntnisse für Ihren Arbeitsalltag um .....                                | 7         |
| <b>2. Rund um das Delegieren</b> .....   | <b>8</b>  |
| 2.1 Bedeutung des Delegierens .....  | 8         |
| 2.2 Checkliste: Richtig delegieren .....   | 9         |
| 2.3 Wie Sie Widerständen souverän begegnen .....   | 9         |
| 2.4 Checkliste: Wenn Sie die Aufgabe delegiert haben .....   | 10        |
| 2.5 Erfolgreich delegieren auch an ältere Kollegen .....   | 11        |
| <b>3. Erarbeiten Sie sich Akzeptanz und Respekt</b> .....  | <b>12</b> |
| 3.1 So stärken Sie Ihr Selbstbewusstsein und setzen sich durch .....                                 | 13        |
| 3.2 So erreichen Sie mit dem optimalen Beziehungsmanagement Erfolge auf beiden Seiten .....          | 14        |
| 3.3 Die Geheimnisse des Feedbacks .....  | 16        |
| <b>4. Ein „Notfallkoffer“ für knifflige Situationen</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>5. Wie Sie die richtigen Schwerpunkte setzen und sich auf verschiedene Chefs einstellen</b> ..... | <b>19</b> |
| <b>6. Zusammenarbeit mit dem „virtuellen Chef“</b> .....   | <b>22</b> |
| 6.1 Delegieren für den Chef in der Ferne .....   | 22        |
| 6.2 Chefentlastung und Delegation auf Zuruf .....  | 23        |
| 6.3 Informationen managen und damit effektiver delegieren .....                                      | 25        |
| <b>7. Lösungsorientiertes Denken statt Probleme wälzen</b> .....                                     | <b>27</b> |
| <b>Literaturverzeichnis</b> .....  | <b>30</b> |
| <b>Lernkontrolle</b> .....   | <b>32</b> |

# 1. Führen ohne Vorgesetztenfunktion

Schauen wir uns zu Beginn dazu die erforderlichen Kompetenzbereiche an, die Sie erfüllen müssen:

## Der fachliche Bereich:

- ▶ Fremdsprachenkenntnisse
- ▶ Grundkenntnisse der BWL
- ▶ Wissen, was Ihr Unternehmen macht
- ▶ Verhandlungsgeschick
- ▶ Wissen, welche Aufgaben Ihr Chef im Einzelnen hat
- ▶ Organisationstalent
- ▶ Beherrschen aller Sekretariatsaufgaben

## Der persönliche Bereich:

- ▶ Kommunikationsfähigkeit
- ▶ Passendes Erscheinungsbild
- ▶ Kreativität
- ▶ Belastbarkeit
- ▶ Gute Umgangsformen
- ▶ Selbstständigkeit
- ▶ Aufgeschlossenheit
- ▶ Teamdenken
- ▶ Initiative
- ▶ Loyalität

## Der Bereich der Führung:

- ▶ Durchsetzungsvermögen
- ▶ Überzeugungskraft
- ▶ Einfühlungsvermögen
- ▶ Sachlichkeit
- ▶ Entscheidungsfreude
- ▶ Glaubwürdigkeit

## 1.1 Arbeiten Sie an Ihren Führungsqualitäten und Ihrer Autorität

Sobald Sie als Sekretärin oder Assistentin im Auftrag Ihres Chefs Aufgaben an Mitarbeiter (oder auch externe Partner) delegieren und dafür sorgen, dass das alles rundläuft, übernehmen Sie selbst Führungsaufgaben und entlasten somit auch Ihren Chef. Darüber dürfen Sie sich freuen.

Je mehr Selbstbewusstsein Sie haben, umso überzeugender werden Sie auftreten und umso erfolgreicher werden Sie beim Delegieren sein.

### Legen Sie sich die richtige Einstellung zu

Einstellungen wie „Ich möchte, dass mich alle mögen und nett finden“ schaden Ihrer Autorität.

Korrigieren Sie diese Einstellung: „Ich möchte als rechte Hand meines Chefs von allen akzeptiert und wertgeschätzt werden – auch dann, wenn ich die Interessen meines Chefs bei den Mitarbeitern durchsetze.“

Sehen Sie sich in Zukunft nicht mehr als Servicestelle für das gesamte Team oder als gute Seele, die es allen recht machen will. Betrachten Sie sich stattdessen als kompetente Unterstützung Ihres Chefs, die ihm hilft, sein Team zu führen.

### 1. Selbstbewusstsein

Sie selbst bezeichnen Ihr Selbstbewusstsein nicht als besonders ausgeprägt? Ein frauentypischer „Karriereblocker“! Ihr Chef ist sparsam mit Lob und Anerkennung? Setzen Sie sich eigene Wertmaßstäbe, das macht Sie unabhängiger von der Meinung anderer Leute! Wenn Sie Ihr Bestes geben und Ihrer Leistung gegenüber stets kritisch bleiben, wird Ihnen das keine Schwierigkeiten machen. Sie wissen doch, dass Sie gut sind! Fordern Sie für eine gute Arbeit auch einmal Anerkennung ein! Mit ein wenig Charme und Humor sollte Ihnen das nicht schwer fallen! („Sind Sie zufrieden mit diesem Lösungsvorschlag?“). Wenn Sie gelobt werden, spielen Sie dieses Lob nicht herunter, sondern nehmen Sie es an, stehen Sie zu Ihrem Engagement, Ihrem Fleiß! („Vielen Dank, diese Aufgabe war eine echte Herausforderung für mich.“, „Die Lösung dieses Problems hat mich ein Stück weitergebracht.“). Zeigen Sie, dass Sie sich über ein Lob freuen können!

**BEISPIEL**

Ihr Chef hat Ihnen eine schwierige Präsentation gegeben, die nur aus Bruchstücken besteht und zwischen seinen vielen Flügen hingekritzelt Zetteln. Er informiert Sie lediglich, was das Ziel dieser Präsentation sein soll und vor wem er sie halten wird. Es ist für Sie eine wirkliche Sisyphosarbeit. Als Sie sie ihm nach zwei Tagen geben und er einen Blick darauf wirft, klopf er Ihnen anerkennend auf die Schulter und sagt: „Super – besser hätte ich es selber nicht gekonnt.“ Dann antworten Sie ihm nicht: „So schwer war es ja gar nicht, PowerPoint gibt da ja gute Unterstützungen.“ Sondern sagen Sie deutlich, dass Sie sich damit auseinandergesetzt und viel Mühe und Zeit investiert haben.

**2. Streben nach Harmonie**

Dies ist eine Eigenschaft, die gerade Frauen als sehr ausgeprägt zugeschrieben wird. Wir neigen dazu, eigene Interessen, eigene Meinungen zurückzustellen, um Konflikte und Meinungsverschiedenheiten zu vermeiden. Dabei sind dies ganz natürliche Dinge, die zum Zusammenleben/-arbeiten gehören. Verdrängen Sie sie nicht, aber überbewerten Sie sie auch nicht. Niemand erwartet von Ihnen, dass Sie alle Menschen (Kollegen) lieben und dass Sie mit allen gleich gut auskommen. Diesen Anspruch stellen Sie im Privatbereich sicher nicht an sich! Kritik in der Arbeitswelt ist in der Regel nicht gegen Ihre Person gerichtet (obwohl gerade Frauen dies oft empfinden), sondern richtet sich gegen die Sache. Suchen Sie die sachorientierte Auseinandersetzung, machen Sie dabei Ihren Standpunkt oder den Grund Ihrer Handlungsweise klar. Man wird Sie künftig als kompetenten Gesprächspartner schätzen!

**3. Vertreten Sie Ihren Standpunkt**

Frauen lassen sich gern Wünsche von den Augen ablesen. Im Berufsleben können Sie darauf lange warten. Deuten Sie nicht an, was Sie erwarten (Gehaltserhöhung, mehr Freiraum für selbstständiges Handeln), sondern artikulieren Sie Ihre Interessen deutlich! Dazu gehört auch, dass Sie lernen, NEIN zu sagen, wenn Sie NEIN meinen. Lassen Sie sich nicht zu einem „Vielleicht“ überreden, denn das wird meistens doch zum JA – und Sie sind frustriert!

**4. Perfektionismus**

Gerade Sekretärinnen/Assistentinnen neigen zu übermäßigem Perfektionismus. Machen Sie sich klar, dass nicht alles 150-prozentig sein muss, 100 Prozent reichen aus! Mehr wird nicht von Ihnen verlangt! Gerade, wenn Ihr normaler Arbeitstag mehr als acht Stunden hat, müssen Sie sich auf effizientes Zeit- und Selbstmanagement konzentrieren. Wägen Sie immer ab, ob das Ziel/die Aufgabe den Einsatz rechtfertigt. Setzen Sie Prioritäten und lassen Sie auch einmal „fünfe“ gerade sein.

**BEISPIEL**

Ihr Chef bittet Sie um die Zahlen der Außendienstmitarbeiter aller Bereiche von den letzten fünf Monaten. Es reicht aus, wenn Sie ihm die Zahlen handschriftlich auf einen Zettel notieren. Das widerspricht natürlich Ihrem Perfektionismus – nicht wahr? Sie machen daraus eine feine Aufstellung mit Balkendiagramm und allen Feinheiten. Sie sind stolz und erwarten ein großes Lob von ihm. Er guckt nur kopfschüttelnd auf das Balkendiagramm, setzt sich kommentarlos an seinen Schreibtisch und schreibt die Zahlen, die er benötigt, auf einen Zettel. In diesem Fall waren die 150 Prozent absolut nicht notwendig, denn Sie sind dafür noch nicht einmal gelobt worden und Ihre Mühe wurde nicht anerkannt.

**5. Nicht NEIN sagen können**

Sie können nicht „everybody's darling“ sein. Ihre Opferbereitschaft, generell erst nach zehn Stunden nach Hause zu gehen, Ihren Urlaub im Interesse des Unternehmens zu verlegen oder die Theaterkarten verfallen zu lassen, wird Ihnen nicht gedankt (Ausnahmen bestätigen die Regel). Im Gegenteil: Schnell gewöhnt man sich an die Assistentin, die bei häufigen Überstunden keine Miene verzieht, jederzeit zu Sonderaufgaben bereit ist und – vor allem – nie aufmuckt! Man ist sicher zufrieden mit Ihnen! Aber sind auch Sie zufrieden mit sich? Oder ärgern Sie sich manchmal, dass Sie meistens die Letzte im Büro sind, dass Sie wieder einmal nachgegeben haben?

**6. Kritikempfindlichkeit**

Frauen neigen dazu, Kritik sehr schnell persönlich zu nehmen und reagieren dann emotional, wo reine Sachlichkeit angebracht wäre. Versuchen Sie, Kritik an Ihrer Arbeit sachlich zu begegnen. Niemand will Sie persönlich angreifen und meistens zweifelt man ja auch nicht an Ihnen und Ihrem gesamten Können! Es geht nur um die Sache. Halten Sie sich dies immer vor Augen und bemühen Sie sich um sachliche Entgegnungen.

## 1.2 Die verschiedenen Führungsstile und ihre Auswirkungen

Wichtig ist beim Thema Mitarbeiterführung, dass Sie zum einen erkennen, wie Ihr Chef führt – nur so können Sie ihn auch dabei unterstützen – und zum anderen Hinweise für die eigene Führungsqualität erhalten.

Die Anforderungen an eine Führungskraft werden in drei Bedürfnisbereiche eingeteilt:

1. **Aufgabenbedürfnisse:** Dafür sorgen, dass eine Aufgabe erledigt wird.
2. **Gruppenbedürfnisse:** Den Teamgeist aufbauen und aufrechterhalten.
3. **Individuelle Bedürfnisse:** Die Bedürfnisse der einzelnen Mitglieder mit Aufgaben- und Gruppenbedürfnissen in Einklang bringen.

Schauen wir uns nun die einzelnen Führungsstile näher an. Es gibt zwei große Hauptstile, die anderen sind Mischstile:

- ▶ **Autokratisch (auch autoritär):** Sie berufen sich auf Ihre Autorität, damit die Mitarbeiter tun, wozu sie angewiesen wurden.
- ▶ **Demokratisch (auch kooperativ):** Die Mitarbeiter werden ermutigt, aktiv an der Entscheidungsfindung teilzunehmen.
- ▶ **Laissez-faire:** Die Führungskraft führt aus dem Hintergrund, agiert sehr zurückhaltend und lässt ihren Mitarbeitern weitgehend freie Hand.
- ▶ **Patriarchalisch:** Die Führungskraft steht in direktem Kontakt mit dem Kunden, ist über alles informiert und sieht ihre Mitarbeiter als vielseitig einsetzbare Helfer, denen sie väterlich gegenübersteht (gibt es ausschließlich in inhabergeführten Unternehmen, nicht möglich bei Konzerngesellschaften).
- ▶ **Charismatisch:** Die Führungskraft wird aufgrund ihrer Ausstrahlung als absolute Autorität empfunden. Sie entscheidet alles allein.

**Aus diesen diversen Stilen ergibt sich nun der „ideale“ Führungsstil:** „Der situative Stil“, der Situation angepasst. Eine Mischung aus autokratisch und demokratisch. Es gibt keinen guten und keinen schlechten Stil, allerdings sollten Sie flexibel sein und der Situation nach immer angemessen agieren. Der „ideale“ Führungsstil beinhaltet verschiedene Möglichkeiten:

- ▶ **Anweisen:** Die Führungskraft entscheidet selbst, was zu tun ist und weist Einzelne oder die Gruppe dazu an.
- ▶ **Verkaufen:** Die Führungskraft entscheidet selbst, erklärt aber, warum etwas getan werden muss.
- ▶ **Testen:** Die Führungskraft entscheidet sich für einen bestimmten Kurs, doch bevor sie die Aufgaben überträgt, holt sie sich Ansichten der Mitarbeiter (Fachleute) ein und verändert, wenn nötig, ihr Konzept.
- ▶ **Konsultieren:** Die Führungskraft definiert ein Problem, schlägt Alternativen vor und zieht die Vorschläge anderer in Erwägung, bevor sie sich für einen endgültigen Kurs entscheidet.



### GRUNDREGEL

Autokratische Stil-Formen gehen in demokratische über. Sie kennen in diesem Zusammenhang das Sprichwort: „Zuckerbrot und Peitsche“. Es hört sich im ersten Moment sehr streng an, aber in der Praxis funktioniert es häufig nicht anders. Die meisten Menschen arbeiten am besten unter Druck. Überlegen Sie einmal, wie es Ihnen geht.

## 1.3 Grundsätze des Führens

Mit diesen Führungsgrundsätzen vertreten Sie Ihren Chef souverän und kompetent nach dem Motto „die stellvertretende Führungskraft“:

1. Beteiligen Sie Ihre Kollegen/Mitarbeiter an Ihren Überlegungen und Planungen! Geben Sie ihnen das Gefühl, wichtig zu sein.
2. Machen Sie nicht alles allein, delegieren Sie! Sorgen Sie dabei für eindeutige Zuordnung von Aufgabe, Kompetenz und Verantwortung! Das nennt man „Kongruenzprinzip“.
3. Informieren Sie rechtzeitig und umfassend! Ein unzureichend informierter Mitarbeiter handelt „blind“.
4. Nicht einmischen, solange es läuft!
5. Mitarbeitern helfen, aber auch helfen lassen!

6. Anerkennung und Kritik unverzüglich aussprechen; Anerkennung auch öffentlich; Kritik unter vier Augen! Kritik nicht unterlassen, wo sie nötig ist! Kein Laissez-faire-Stil!
7. Treffen Sie Entscheidungen!
8. Hektik, Reibung und Aggression vermeiden!
9. „If you want to gather honey, don't kick over the beehive!“ „Wenn Du Honig ernten willst, wirf den Bienenkorb nicht um!“ (Dale Carnegie, 1938)
10. Für's Ganze lasst uns tätig sein! Pro toto quid contribuamus!

## 1.4 So setzen Sie diese Erkenntnisse für Ihren Arbeitsalltag um

Plötzlich passiert es! Sie sind Vorgesetzte mit Führungsverantwortung. Dies ist ein Hochseilakt. Sie müssen die richtige Balance finden. Ihr Chef erwartet, dass Sie ihn in Bezug auf Führungsarbeiten ebenfalls entlasten. Jetzt sind Sie noch mehr gefordert. Sie werden nun zusätzlich noch daran gemessen, wie andere die von Ihnen delegierten Aufgaben erfüllen, ob Resultate und Ziele erreicht werden. Sie befinden sich nun in der Mitte eines Sandwichs und müssen darauf aufpassen, dass Sie von den Sandwichdeckeln nicht zerquetscht werden. Sie kommunizieren jetzt Anweisungen Ihres Chefs oder aber auch Ihre eigenen nach „unten“. Die Mitarbeiter, die bisher einen guten persönlichen Draht zum Chef hatten, rennen möglicherweise an Ihnen vorbei und direkt zu ihm. Nun sollen Sie beweisen, dass Sie die kompetente Ansprechpartnerin sind.

Das Wichtigste ist, dass Ihr Chef Ihnen diese Kompetenzen formal und öffentlich gibt. Sie brauchen dazu eine klare Aufgabenbeschreibung. Sie müssen ganz genau wissen, was Sie dürfen und was nicht. Ihr Chef hat Sie so eingesetzt, damit Sie ihn noch mehr entlasten und damit Sie selbstständiger agieren können. Er vertraut Ihnen und möchte, dass Sie ihm den Rücken für seine Leadership- und Managementaufgaben freihalten.

Jetzt heißt das Motto: Führungskompetenzen ausbauen, erweitern, zulegen und forcieren. Wichtig ist, dass Sie überlegen, wie Sie mit dem einem oder anderen Mitarbeiter umgehen wollen. Es gibt nämlich keinen allgemein gültigen Führungsstil, wie Sie ja schon in Kapitel 1.2 erfahren haben. Jeder Mensch braucht individuelle Führung.



### TIPPS

#### Schritt-für-Schritt-Anleitung

Sie haben noch nie ein Team geführt und wissen nicht, wie Sie das angehen sollen? Auch eine lange Reise beginnt mit dem ersten Schritt!

1. Klären Sie die Erwartungen, die Ihr Chef an Sie stellt.
2. Überlegen Sie, welche Kompetenzen und Fähigkeiten Sie schon haben und welche Sie noch brauchen.
3. Setzen Sie sich Ziele!
4. Bitten Sie Ihren Chef oder ausgewählte Kollegen regelmäßig um Feedback und reflektieren Sie Ihr Verhalten selbst.
5. Finden Sie Ihren eigenen Stil. Schauen Sie, was Sie von dem Führungsverhalten anderer für sich adaptieren können.
6. Circa 80 Prozent des Lernens läuft über Nachahmung. Wir kennen das von den Babys. Babys beobachten uns und ahmen nach. Suchen Sie nach einem Führungsvorbild und lernen Sie aus dem Beobachten.
7. Lesen Sie die entsprechenden Bücher!
8. Besuchen Sie Workshops zum Thema „Führung“.
9. Suchen Sie sich einen externen Mentor und einen Coach!
10. „Tu erst das Notwendige, dann das Mögliche, und plötzlich schaffst du das Unmögliche.“ (Franz von Assisi)



### AUF DEN PUNKT GEBRACHT

In diesem Kapitel haben Sie viel Hintergrundwissen zum Thema Führen und Umgang mit Mitarbeitern erfahren. Sie wissen, dass es kein ideales Verhalten gegenüber Kollegen gibt. Ihnen ist bewusst geworden, dass Sie nicht nur mit Freundlichkeit und Kompromissbereitschaft etwas erreichen. Handeln Sie der jeweiligen Situation im Alltag entsprechend und arbeiten Sie daran, Ihren Weg zu finden, wie Sie mit den Kollegen umgehen können.



# Management-Assistent/-in mit der Option auf das Zertifikat des IHK Bildungszentrum Cottbus

*Ihre Zukunft: souveräne/-r  
Chefentlaster/-in im Management -  
mit Führungsqualifikation!*



## Termine und Dauer

nächster Starttermin:  
**Jederzeit starten** und 10 Lektionen  
verteilt auf **6 Monate** erhalten.



## Voraussetzungen

- aktuell oder zukünftig mit Office- und Assistenz Tätigkeiten im Management betraut
- mindestens zweijährige, einschlägige Berufspraxis (neben der Berufsausbildung) zum Zeitpunkt der optionalen IHK-Prüfung



## Zertifizierung

Nach Durcharbeiten des Fernkurses erhalten Sie unsere **OFFICE Seminare-Teilnehmerbestätigung**.

Damit sind Sie berechtigt, sich an der freiwilligen und extern durchgeführten **Zertifikatsprüfung des IHK-Bildungszentrum Cottbus** anzumelden.

Nach erfolgreicher Abschlussprüfung erhalten Sie das Zertifikat: **Management-Assistent/-in (IHK-Zertifikat)**.



Ob Unternehmensstrukturen, Wettbewerb oder Kooperationen – die Anforderungen und das Tätigkeitsfeld Ihrer Vorgesetzten sind stetig im Wandel. Und somit auch die Ihre. Sie sehen sich der Herausforderung gegenüber, sich kontinuierlich neue Kompetenzen anzueignen, Prozesse zu vereinfachen und auch in Zeiten von Globalisierung Ihren Chef zu 100 % zu entlasten. Als Management-Assistent/-in müssen Sie Profi sein, wenn es um BWL-Know-how, rechtliche Belange und Projektmanagement geht.

**Wappnen Sie sich für das Office 4.0 und begegnen Sie den 9 größten Herausforderungen noch kompetenter.**

## Was Sie im OFFICE Seminare-Fernkurs lernen:

Alles, was Sie als erfolgreiche/-r Management-Assistent/-in mit Führungsqualifikationen wissen müssen:

- **Kommunikation & Konfliktmanagement:**  
Souverän und zielorientiert Interessen bestimmt vertreten und gelassen als Mediator auftreten.
- **Moderne und prägnante schriftliche Korrespondenz:**  
Korrekte Schreibweisen in Briefen und E-Mails nach DIN 5008.
- **Marketing-Know-how:**  
Corporate Identity kreativ umsetzen und zielgerichtet in Werbemitteln verbreiten.
- **Selbstbewusst führen und delegieren:**  
So setzen Sie sich erfolgreich durch.
- **Grundlagen des Arbeitsrechts:**  
Das müssen Sie als Management-Assistent/-in wissen.
- **Einführung in die Betriebswirtschaft:**  
Rentabilität, Liquidität & EBIT – So werden Sie in kürzester Zeit zum BWL-Profi.

## Kostenloser 30-Tage-Test und Zufriedenheitsgarantie

**Mit Ihrer Anmeldung gehen Sie keinerlei Risiko ein.** Nach der Anmeldung erhalten Sie die ersten 2 Lektionen. Sollten Sie zur Ansicht gelangen, dass der Kurs für Sie nicht das Richtige ist, schicken Sie uns innerhalb der 30-tägigen Testzeit eine kurze Nachricht. Damit ist der Fall für Sie erledigt. Es werden keinerlei Kosten und Gebühren fällig. Das Lernmaterial für die 2 Lektionen dürfen Sie behalten. Ihre Anmeldung ist daher ohne jedes Risiko. Das garantieren wir Ihnen!

**Nutzen Sie diese Chance! Melden Sie sich zum Test an!**

30 Tage lang kostenlos testen!

# Kursinhalt

## Management-Assistent/-in

mit der Option auf das Zertifikat des IHK Bildungszentrum Cottbus

### 1. LEKTION

#### Feiern Sie Lernerfolge

- Mit der richtigen Lerntechnik zum Erfolg
- Mit diesen Übungen fördern Sie Ihre Konzentrationsfähigkeit
- Die wichtigsten Lernmethoden
- Einführung in die einzelnen Lektionen

### 3. LEKTION

#### Korrespondenz: modern und prägnant

- Korrekte Schreibweisen nach DIN 5008
- Moderner Schreibstil und Etikette
- Erfolgreiches Reklamationsmanagement
- Professionelles E-Mail-Management

### 5. LEKTION

#### Erfolgreich führen und delegieren

- Führen ohne Vorgesetztenfunktion
- Der Umgang mit schwierigen Kollegen
- Dos und Dont's im Umgang mit den verschiedenen Chef-Typen
- Zusammenarbeit mit dem „virtuellen Chef“
- So setzen Sie sich erfolgreich durch

### 7. LEKTION

#### Business-Knigge national und international

- Die 5 Etikette-Bausteine
- Adel, Politik & Co.: Der richtige Umgang mit Titeln
- Das perfekte Business-Outfit
- Kleine Länderkunde: Gästebetreuung und Geschenke
- Knigge international

### 9. LEKTION

#### BWL und Controlling

- Einführung in die BWL und Klärung wichtiger Begriffe
- Wichtige Begriffe verstehen: Rentabilität, Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Liquidität, Cashflow, EBIT, Deckungsbeitrag
- Controlling = Steuerung

### 2. LEKTION

#### Kommunikation: souverän und zielorientiert

- Strukturiert argumentieren
- Interessen bestimmt vertreten
- Gelassen bleiben in schwierigen Situationen
- Konflikte aufdecken, lösen und vermeiden

### 4. LEKTION

#### Marketing Know-how

- Der Marketing-Mix im Überblick
- Die wichtigsten Marketing-Instrumente
- Corporate Identity und Corporate Design
- Kreative Gestaltung von Werbemitteln
- Professionelle Öffentlichkeitsarbeit

### 6. LEKTION

#### Personal- und Arbeitsrecht

- Effektive Personalauswahl: Der Weg zum Arbeitsvertrag
- Der Inhalt des Arbeitsvertrags
- Teilzeit und Befristung/Mutterschutz und Elternzeit: Das müssen Sie beachten
- Personalakten und -unterlagen richtig führen
- Das Arbeitszeugnis

### 8. LEKTION

#### Projektmanagement

- Projektdefinition nach DIN 69901
- So funktioniert Ihr Projektteam optimal
- Wie Sie Ihr Projekt gut planen und strukturieren
- Projekte realisieren und umsetzen: So gehen Sie vor
- Der erfolgreiche Projektabschluss

### 10. LEKTION

#### Präsentation: überzeugend und erfolgreich

- Professionelle Foliengestaltung
- Die wichtigsten PowerPoint-Grundlagen
- Clip Arts und Grafiken
- Multimedia: Sound & Videos
- Zielgruppenorientierte Präsentationen



#### Ihr Expertenteam

Mit Nicole Brockmann Duarte, Anke Jelassi, Barbara Kettl-Römer, Martin Mösch, Jutta Sauer und Claudia von Wilmsdorff haben Sie das Wissen von Top-Referenten und -Coaches vereint.



#### Ihre Investition

**1.599,- € zzgl. 19% MwSt.**

(10 Lektionen, inkl. Zugang zum Online-Trainingscenter und allen Lernmaterialien)

Sie erhalten mit jeder Lieferung eine Teilrechnung und zahlen damit in 6 Beträgen zu je 266,50 € zzgl. 19% MwSt. Auch eine Zahlung auf Gesamtrechnung ist möglich.

Für die externe Zertifikatsprüfung fallen zusätzliche Gebühren in Höhe von 320,- € zzgl. MwSt. an.

**Steuerlich voll absetzbar!**



#### Ihre Zukunft

- souveräne/-r Chefentlaster/-in auf Management-Ebene
- Karriereaufstieg durch Führungsqualifikation