

# Weiterbildung zur Büroleitung 2019/2020


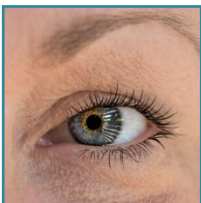
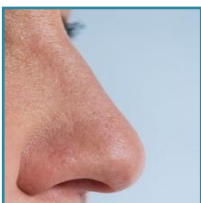

In 7 Modulen zur Expertin/zum Experten



## Was macht Ihre Arbeit mit Müller + Partner besonders?

**Wir schaffen den Rahmen für Ihre zielorientierte Führungsarbeit.**

- Für unsere Kunden sind wir Projektbegleiter mit ausgeprägter Prozesskompetenz.
- Wir sind Berater, Trainer, Coach und Moderator - mit uns gibt es keine Schnittstellenverluste.
- Wir sind Ihre externe Personal- und Organisationsentwicklung.

	Unser Vorgehen	Unsere Methoden - Ihr Nutzen
	<b>Ihrem Team Gehör schenken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wir betreiben praxisnahe Schwachstellenanalyse - wo hakt es?</li> <li>■ Wir unternehmen Arbeitsplatzanalysen und führen Interviews.</li> <li>■ Wir sind der zentrale Ansprechpartner für die Personalentwicklung.</li> <li>■ Wir finden die richtigen Werkzeuge und Analysemethoden.</li> <li>■ Ihre Fragen und Probleme: Wir bieten eine maßgeschneiderte Projektplanung und einen für Sie optimalen Kosten-Nutzen-Effekt.</li> </ul>
	<b>Ihre Unternehmens- ziele fokussieren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wir beziehen Ihre Leitbilder und QM-Systeme mit ein. Wir machen Ihre Ziele lebendig.</li> <li>■ Strategieworkshops: Wir schauen mit Ihnen über den Tellerrand, wir sehen das Ganze.</li> <li>■ Von der Vision zur Umsetzung Vision ⇨ Leitbild ⇨ Ziele ⇨ Maßnahmen</li> <li>■ Ihre Mitarbeiter werden einbezogen. Wir schaffen einheitliche Strukturen mit Transparenz und Akzeptanz.</li> </ul>
	<b>Den richtigen Riecher beweisen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wir bringen fundierte, praktische, branchenübergreifende Erfahrung ein.</li> <li>■ Wir garantieren eine bedarfsorientierte Vorgehensweise. Standards gibt es nicht. Wir haben die Nase für den richtigen Weg.</li> <li>■ (Mitarbeiter-)Potenziale werden eingeschätzt und erkannt.</li> <li>■ Wir stehen für eine sensible Methodenauswahl.</li> <li>■ Sie erhalten passgenaue Angebote.</li> </ul>
	<b>Mit zündenden Worten begeistern</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wir organisieren Kick-Off-Workshops für gelungene Starts und Motivationsveranstaltungen und Großmoderationen zur Beteiligung.</li> <li>■ Erleben Sie begeisternde Trainings zur Umsetzung Ihrer Ziele - teilnehmerorientiert und erlebnisorientiert.</li> <li>■ Durch individuelle Beispiele entsteht Praxisnähe.</li> <li>■ Es gibt keine leblosen Beamer-Vorträge und keine Trainings „von der Stange“.</li> </ul>
	<b>Greifbare Ergebnisse schaffen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wir erstellen Aktivitäten- und Maßnahmenpläne, Regelwerke.</li> <li>■ Wir führen Führungs- und Umsetzungscoachings sowie Arbeitsplatzbegleitungen durch.</li> <li>■ Wir schaffen den Rahmen für Ihre Führung!</li> <li>■ Wir sorgen für klare Vereinbarungen und Commitments.</li> <li>■ Sie erhalten handfeste Unterstützung bei der Umsetzung.</li> <li>■ Wir bieten Nachhaltigkeit - wir bleiben für Sie dran.</li> </ul>

## Weiterbildung zur Büroleitung 2019/2020

In 7 Modulen zur Expertin/zum Experten

### **Unsere Ziele – Ihr Nutzen**

Die Weiterbildungsreihe richtet sich an alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit und ohne Führungsverantwortung, die ihren Blickwinkel in den zwischenmenschlichen Faktoren erweitern möchten. Speziell in der Rolle der Büroleitung stellen Sie in der Regel eine Schlüsselstelle dar, verbinden Menschen sowohl intern wie auch extern im Kundenkontakt. Um diese Rolle professionell zu leben, benötigen Sie konkretes Handwerkszeug. Mit der berufsbegleitenden Weiterbildung erhalten Sie über 7 Module das Know-how, um den Büroalltag professionell zu managen.

Frei nach dem Motto: „Unsere Firma ist nach außen nur so gut, wie sie im Innen ist“, verfolgt unser Ansatz in der Weiterbildung auf der einen Seite das Ziel, ein hohes Maß an Kundenorientierung sicherzustellen, auf der anderen Seite aber auch, intern die Prozesse professionell zu steuern.

**Am Ende der 7 Module hat die Büroleitung ihre Kompetenzen in folgenden Schwerpunkten professionalisiert:**

- Selbstführung
- Mitarbeiterführung
- Kommunikation im Alltag
- Professionelle und kundenorientierte Telefonprozesse
- Selbst- und Büromanagement
- Umgang mit Alltagskonflikten
- Vermeidung von Stress bei sich selbst und bei Kollegen/Mitarbeitern

**Neben den inhaltlichen Modulen erstellen wir Ihnen auch gerne ein abschließendes Prüfungsmodul. Dieses kann sowohl als Präsenzmodul wie auch als onlinebasiertes Prüfungsmodul gestaltet werden. Sprechen Sie uns hierzu gerne an.**



	Modul 1	Modul 2	Modul 3	Modul 4	Modul 5	Modul 6	Modul 7
Thema	„Persönlichkeit wirkt! Wir sind wie wir sind – oder doch nicht?“	„Keine Zeit heißt: anderes ist mir wichtiger.“	„Motivierte Kollegen sind die Motoren eines modernen Unternehmens.“	„Feedback ist das Frühstück der Gewinner!“	Das Unternehmen professionell nach außen repräsentieren	Dem turbulenten Alltag entstresst entgegentreten	„Wo Menschen arbeiten, entstehen Reibung und Spannungen.“

**Pro Modul: 1 Tag (9 Uhr bis 17 Uhr)**

Inhaltsschwerpunkte	Modul 1	Modul 2	Modul 3	Modul 4	Modul 5	Modul 6	Modul 7
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Warum sind Menschen verschieden?</li> <li>■ Welche persönlichen Verhaltens-tendenzen prägen mich?</li> <li>■ Wo liegen meine persönlichen Stärken?</li> <li>■ Wo habe ich meine persönlichen Begrenzungen?</li> <li>■ Wie kann ich mich entwickeln, ohne mich zu verbiegen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie ist mein persönliches Zeit- und Selbst-management?</li> <li>■ Wie organisiere ich meinen Arbeitsplatz professionell?</li> <li>■ Wo kann ich meinen Chef entlasten und koordinieren?</li> <li>■ Wie gehe ich mit Störungen im Alltag um?</li> <li>■ Was hilft mir, den Alltag zu planen?</li> <li>■ Wie nutze ich Outlook als Planungs- und Koordinationstool?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie kann ich durch mein Führungsverhalten meine Kollegen und Mitarbeiter motivieren?</li> <li>■ Welche klassischen Führungsinstrumente helfen mir im Alltag?</li> <li>■ Worauf muss ich bei der Führung verschiedener Generationen achten?</li> <li>■ Wie kann ich in meiner Büro-leitungsrolle nachhaltig und zielorientiert führen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie funktioniert Kommunikation?</li> <li>■ Welche Techniken helfen mir, wertschätzend zu kommunizieren?</li> <li>■ Wie formuliere ich meine Anliegen positiv und professionell?</li> <li>■ Welche Wirkung haben Körpersprache und Mimik in der täglichen Kommunikation?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie stellen wir ein kundenorientiertes Telefonverhalten sicher? (Telefonprozess)</li> <li>■ Weshalb sollten wir Beschwerden ernst nehmen – und wie geht das?</li> <li>■ Worauf kommt es beim persönlichen Kundenkontakt an?</li> <li>■ Welche Prozesse brauchen wir, um professionelle Kundenorientierung zu leben?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Was ist Stress?</li> <li>■ Was löst Stress in mir aus?</li> <li>■ Wo sind meine persönlichen Stressoren?</li> <li>■ Was passiert, wenn ich nicht achtsam mit mir umgehe?</li> <li>■ Wie kann ich den Alltag entstressten?</li> <li>■ Welche Übungen helfen mir konkret, in stressigen Situationen „herunterzufahren“?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Woran erkennen wir Konflikte?</li> <li>■ Welches sind unsere präferierten Konfliktlösungsstrategien?</li> <li>■ Wie erkenne ich, in welchem Stadium ein Konflikt ist, und wie kann ich intervenieren?</li> <li>■ Wie spreche ich Konflikte an? – Techniken der Konfliktklärung</li> </ul>

**Als Trainer ist es uns wichtig, den Teilnehmern und Teilnehmerinnen spannende, lehrreiche Tage zu bieten. Hierzu arbeiten wir in allen Modulen mit einem Methodenmix, der es den Teilnehmern und Teilnehmerinnen auf der einen Seite ermöglicht, sich und den Alltag selbst zu reflektieren und in Gruppen Erfahrungen auszutauschen, und auf der anderen Seite durch die Trainer konkretes Wissen vermittelt zu bekommen.**

## Was erwartet Sie konkret in den jeweiligen Modulen?

<b>Modul 1</b>	<p style="background-color: #cccccc; padding: 5px;"><b>„Persönlichkeit wirkt! Wir sind wie wir sind – oder doch nicht?“</b></p> <p> <b>Eigene Grenzen kennen und daran wachsen – Wie sie sich in Ihrer Persönlichkeit entwickeln können</b></p> <p>Wir alle haben unsere Verhaltenstendenzen über Jahre hin immer weiter verfestigt - sei es im privaten wie auch im beruflichen Kontext. In den verschiedenen Rollen, die uns zugewiesen sind und die wir angenommen haben, haben wir gelernt, wie wir erfolgreich sind. Immer? – Nicht immer. Zumindest nicht immer erfolgreich!</p> <p>In diesem Modul beschäftigen wir uns mit unseren persönlichen Verhaltenstendenzen. Auf Basis des Persolog® Persönlichkeitsmodells (DISG) lernen Sie Ihre Stärken kennen und beleuchten die persönlichen Stolpersteine und Begrenzungen. Mit diesen Erkenntnissen können wir auch auf unsere neue Rolle als Büroleitung schauen und einen persönlichen Entwicklungsplan erstellen, um die Rolle professionell zu füllen und mit unseren Kunden, Kollegen und Mitarbeitern konstruktiv umzugehen.</p>
<b>Modul 2</b>	<p style="background-color: #cccccc; padding: 5px;"><b>„Keine Zeit heißt: anderes ist mir wichtiger.“</b></p> <p> <b>Zeit-, Selbst- und Teammanagement</b></p> <p>Gerade als Büroleitung sind freie Zeiteinteilung und eigenbestimmtes Arbeiten kaum umzusetzen. Sowohl zunehmende administrative Aufgaben als auch gestiegene Kunden-, Mitarbeiter- und Cheferwartungen sind wesentliche Herausforderungen im Büroalltag. Hier eine schnelle telefonische Auskunft, dort ein Kunde, der unangemeldet in der Tür steht, ...</p> <p>In diesem Modul lernen Sie verschiedene Tools kennen, um Ihren Alltag zu strukturieren, Prioritäten zu setzen, sich mit einer gesunden Portion Egoismus abzugrenzen und so die eigene wie auch die Teamproduktivität auf einem professionellen Level zu halten.</p>
<b>Modul 3</b>	<p style="background-color: #cccccc; padding: 5px;"><b>„Motivierte Kollegen sind die Motoren eines modernen Unternehmens.“</b></p> <p> <b>Führen Sie Ihre Mitarbeiter und Kollegen und werden Sie zum „Ermöglicher“</b></p> <p>Vielleicht kennen auch Sie Führungskräfte, die alle gleich behandeln wollen – Gerechtigkeit im Team ist hier ein oft verwendeter Satz. Doch was der eine als gerecht empfindet, muss noch lange nicht genauso beim Kollegen ankommen. Lernen Sie in diesem Modul, was es bedeutet, seine Mitarbeiter und Kollegen individuell zu führen und die Stärken zu fördern, ohne die Unternehmensziele aus dem Blick zu verlieren.</p> <p>Frei nach dem Motto: „Mitarbeiter kommen in ein Unternehmen und verlassen eine Führungskraft“ gilt es in diesem Modul, die Führungskräfte für ihr Führungsverhalten zu sensibilisieren und eine Grundlage für motivierte Mitarbeiterführung zu schaffen.</p>

<b>Modul 4</b>	<b>„Feedback ist das Frühstück der Gewinner!“</b>
	<p> <b>Kommunikation ist der beste Motivator – leider auch häufig der größte Demotivator</b></p> <p>Nein, es stimmt nicht, dass der andere mich wohl falsch verstanden hat. Ich habe da wohl nicht gut - im Sinne von klar, eindeutig, beziehungsorientiert und auch selbstmitteilend - kommuniziert.</p> <p>Lernen Sie in diesem Modul, was Sie tun können, um Kommunikation konstruktiv zu gestalten. Ob im operativen Alltag oder in kritischen Gesprächen - eine professionelle Kommunikation hilft Ihnen, das Konfliktpotential zu verringern und ganz nebenbei auch noch zu motivieren.</p> <p>In diesem Modul lernen Sie, wie wichtig es ist, eine gute Beziehungsebene aufzubauen, wie Sie dies konkret im Alltag machen und wie Sie auch kritische Punkte wertschätzend, klar und lösungsorientiert ansprechen können – und das nicht nur zu Mitarbeitern und Kollegen. Diese Techniken lassen sich auch dem Chef gegenüber, ja sogar im privaten Umfeld gewinnbringend einsetzen.</p>
<b>Modul 5</b>	<b>Das Unternehmen professionell nach außen repräsentieren</b>
	<p> <b>Kundenorientierungsprozesse einführen – Kundenorientierungsprozesse leben</b></p> <p>„Ich habe nun schon x-mal versucht, Sie zu erreichen - bei Ihnen fühlt sich wohl keiner für's Telefon verantwortlich.“ „Ein Glas Wasser oder ein Kaffee ist wohl auch zu viel verlangt, wenn man bei Ihnen zu Besuch ist.“ „Will mich denn keiner verstehen oder warum muss ich hier mit Ihnen so viel diskutieren?“ – Sicher bekommen wir nicht immer dieses direkte Feedback von unseren Kunden – aber seien Sie sich sicher: diese oder ähnliche Gedanken machen sich Ihre Kunden. Dabei ist es so einfach, wenn die Kundenorientierungsprozesse definiert sind, eine gute Beziehung zu Kunden aufrechtzuerhalten.</p> <p>In diesem Modul lernen Sie, wie Sie die Prozesse zur Kundenorientierung gestalten, wie Sie diese in Ihrem Unternehmen lebendig halten und wie Sie sich durch gelebte Kundenorientierung von der Konkurrenz abheben können.</p>
<b>Modul 6</b>	<b>Dem turbulenten Alltag entstresst entgegentreten</b>
	<p> <b>Eine gute Life-Balance führt zu Zufriedenheit und Spaß im Alltag</b></p> <p>Der turbulente Alltag fordert uns alle. Oft haben wir das Gefühl, nicht mehr aus dem Hamsterrad herauszukommen. Auf der einen Seite steht die Belastung durch die Arbeit, auf der anderen Seite haben wir aber auch immer mehr im privaten Umfeld zu organisieren und zu managen. Hier einen kühlen Kopf zu bewahren, ist nicht immer einfach.</p> <p>In diesem Modul lernen Sie, wie Stress entsteht, was bei Ihnen Stress auslöst und wie Sie sich selbst entstressen können. Neben einer kritischen Selbstreflektion geben wir Ihnen Handwerkszeug an die Hand, um langfristig leistungsfähig zu sein und auch in stressigen Situationen ruhig und besonnen handeln zu können.</p>

## „Wo Menschen arbeiten, entstehen Reibung und Spannungen.“

### Modul 7



#### Konflikte professionell meistern

Vielleicht ist es Ihnen auch schon einmal so ergangen, dass Sie von einem Kollegen, Mitarbeiter, Kunden, ... genervt waren. Immer wollen diese sich durchsetzen, Recht bekommen und verhandeln. Ob es dabei um Konditionen für den neuen Vertrag, die Urlaubsplanung oder auch um verschiedene Wertvorstellungen geht, ist egal – hier sprechen wir von Konflikten. Doch was tun, wenn es „kracht“? Warten, bis es wieder besser wird, ist hier sicher die schlechteste Alternative.

Lernen Sie in diesem Modul, woran Sie erkennen, wie weit ein Konflikt bereits gereift ist, was Ihre persönlichen Konfliktstrategien sind, wie wirksam diese sein können und wie Sie Konflikte professionell klären können.

## Optionales Prüfungsmodul

### Optionales Prüfungsmodul



#### Prüfung am Ende der Weiterbildungsreihe

Zum Abschluss der 7 Module bieten wir Ihnen an, ein individuelles Prüfungsmodul zu entwickeln. Auf Grund unserer Erfahrungen aus vielen Ausbildungsreihen gibt es immer wieder Teilnehmer und Verbände, die am Ende der Ausbildung eine Wissenserhebung haben möchten. Diesem kommen wir sehr individuell nach. Ob als Präsenzprüfung in klassischer schriftlicher oder mündlicher Form oder als Online-Prüfung in Form eines Blended-Learning-Moduls – hier richten wir uns ganz nach Ihren Wünschen und Vorstellungen.

Lassen Sie uns hierzu individuell besprechen, welche Inhalte Sie abgefragt haben wollen und welches Ziel Sie mit einer Prüfung verfolgen. Wir beraten Sie dann gerne, welche Form sich hierfür anbietet und wie wir konkret vorgehen.

## Organisation – für einen reibungslosen Ablauf

### Tagewerke / Uhrzeit

Tagewerke: pro Thema 1 Tag – gesamt 7 Tage – zzgl. optionaler Prüfung (siehe Modul 8)

Termine für unsere <b>offene Veranstaltung in Kassel</b> :		
Modul 1		7. Mai 2019
Modul 2		5. Juni 2019
Modul 3		27. August 2019
Modul 4		24. September 2019
Modul 5		22. Oktober 2019
Modul 6		28. November 2019
Modul 7		23. Januar 2020

Termine für unsere <b>offene Veranstaltung in Ulm</b> :		
Modul 1		15. Mai 2019
Modul 2		27. Juni 2019
Modul 3		23. Juli 2019
Modul 4		17. September 2019
Modul 5		23. Oktober 2019
Modul 6		28. November 2019
Modul 7		16. Januar 2020

Ort: Kassel *oder* Ulm  
 Uhrzeit: 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

### Veranstaltungsleitung

Müller + Partner, Unternehmensberatung Kassel/Ulm



Finalist **Internationaler Deutscher Trainingspreis 2013**



**Deutschlands Kundenchampions 2011 – bestes B2B-Unternehmen!**



Ausgezeichnet mit dem **Internationalen Deutschen Trainingspreis 2008** in Silber.

### Unsere Leistungen

Folgende Leistungen sind im Honorar enthalten und werden ohne weitere Nebenkosten von uns garantiert:

- Individuelle Vorbereitung Ihrer Veranstaltungen
- Gestaltung mit einem praxiserfahrenen Prozessbegleiter/Trainer/Berater/Coach
- Fotodokumentarische Nachbereitung für alle Teilnehmenden per Mail
- Professionelle Seminarunterlagen zu allen Modulen

### Ihre Investition

Als offene Veranstaltung: 1 Modul = € 359,- pro Person  
 (mind. 6 – max. 10 Teilnehmer)

**Ihre gesamte Investition für 7 Module = € 2.513,-**



## Müller + Partner – Weiterbildung zur Büroleitung 2019/2020 Anmeldung

Bitte senden Sie die Anmeldung per Mail an [info@muellerundpartner.de](mailto:info@muellerundpartner.de)

Ja, ich melde mich an zur Müller + Partner-Weiterbildung zur Büroleitung 2019/2020 in

Kassel

Ulm

Vorname: \_\_\_\_\_ Nachname: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_ PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Mobil: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Geburtsdatum: \_\_\_\_\_

Abweichende Rechnungsadresse: \_\_\_\_\_

**Ich habe die Teilnahmebedingungen gelesen und akzeptiere diese mit meiner Unterschrift:**

Ort/Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

**Teilnahmebedingungen:** Übernachtungskosten sind nicht in der Seminargebühr enthalten. Rechnungserstellung erfolgt 8 Wochen vor Ausbildungsbeginn. Im Falle der Verhinderung eines Dozenten behält sich Müller + Partner, Unternehmensberatung, vor, einen vergleichbar qualifizierten Dozenten mit der Durchführung zu beauftragen.

**Stornoregelungen:** Müller + Partner, Unternehmensberatung, ist berechtigt, bis zu 42 Tage vor Beginn der Ausbildung vom Vertrag zurückzutreten, wenn sich nicht genügend Teilnehmer verbindlich angemeldet haben. Zahlungen des Teilnehmers werden in diesem Fall in voller Höhe erstattet. Es bestehen keine darüberhinausgehenden Ansprüche des Teilnehmers. Der Teilnehmer ist berechtigt, bis zu 42 Tage vor Beginn der Ausbildung von der Ausbildung zurückzutreten. In diesem Fall wird eine Bearbeitungspauschale von € 150,- (zzgl. 19 % MwSt.) erhoben. Sollten Sie kurzfristig, auch unverschuldet, innerhalb von 41 Tagen vor Seminarbeginn stornieren, wird die gesamte Ausbildungsgebühr in Rechnung gestellt. Diese Regel gilt für den Fall, dass die angemeldete Person keine Ersatzperson stellt oder der Platz nicht durch einen Teilnehmer der Warteliste besetzt werden kann.

**Sonstiges:** Der Veranstalter verpflichtet sich, alle Informationen, die er über die Teilnehmer erfährt, Dritten nicht zugänglich zu machen. Auch die Teilnehmer binden sich an eine strikte Schweigepflicht über alle persönlichen Informationen.

**Müller + Partner, Unternehmensberatung**

Büro Kassel  
Kohlenstraße 116  
34121 Kassel  
Telefon: 0561 93874-0

Büro Ulm  
Donautalstraße 28  
89079 Ulm  
Telefon: 0731 3793565-0