LEHRGANG FÜR ASSISTENZ & SACHBEARBEITUNG

FORUM
40 JAHRE

Internationale Management-Assistenz

Zertifikatsabschluss für Ihre interkulturelle Office-Kompetenz

Erweiterung zum **IHK-Lehrgang** nutzen – mehr unter: www.assistenz-lehrgang.de

IHRE LEHRGANGSTHEMEN

- Tools & Skills für Ihre Aufgaben im Global Office
- Umgang mit ausländischen Chefs und Projektleitern
- Internationale Business Etikette
- Weltweite Kommunikation – Erfolgsgaranten kennen
- Der Blick über den Tellerrand: Länderspezifische interkulturelle Kompetenz
- Fit für die Arbeitspraxis – Top Language Support

IHRE REFERENTIN

Karin van der Auwera
Expertin für interkulturelle Kommunikation, Kooperation & Business Englisch

Die beliebte Referentin studierte Germanistik und Anglistik an der Universität Stuttgart und an der Tulane University, New Orleans. Seit 1989 ist sie für internationale Unternehmen im In- und Ausland tätig. Erfolgreich unterstützt sie diese mit interkultureller Kompetenz, internationaler Kommunikation und Business Englisch. In ihren Trainings begeistert sie mit ihrem Praxiswissen und ihrer motivierende Art, mit der sie Menschen zum Mitmachen anregt.

22. - 24. April 2020 in Heidelberg
19. - 21. August 2020 in Düsseldorf

Internationale Management-Assistenz – mit IHK-Erweiterung

Ziel des Lehrgangs

Internationale Kontakte gehören heute in der globalen Wirtschaft zum Tagesgeschäft. In Ihrem Assistenzberuf arbeiten Sie mit ausländischen Vorgesetzten und in multikulturellen Teams zusammen. Hinzu kommt der tägliche Umgang mit internationalen Geschäftspartnern und Kunden.

Dieser erstklassige Zertifikatslehrgang wurde für Ihren beruflichen Erfolg auf internationalem Parkett konzipiert. Sie erhalten praktisches Know-how, damit Ihre internationale Zusammenarbeit gelingt und Sie die Herausforderungen im Global Office souverän meistern.

Ein hochwertiges Zertifikat rundet diesen Lehrgang ab. Erweitern Sie diesen Lehrgang mit Wahlmodulen zum IHK-Zertifikat „Internationale Management-Assistenz IHK“.

Teilnehmerkreis

- AssistentInnen, SekretärInnen, Office-Kräfte
- SachbearbeiterInnen, MitarbeiterInnen

die im internationalen Umfeld tätig sind und ihre Kompetenzen erweitern und verbessern möchten. Mit diesem Lehrgang mit Bestnoten stellen Sie sich für Ihre Laufbahn im Global Office perfekt auf.

- „Top! Ich habe sehr davon profitiert!“
  Nina-Maria Grahn, Robert Bosch GmbH
- „Außergewöhnlich gelungen! Praxisnah!“
  Ulrike Bartke, Merz Pharmaceuticals GmbH

Lehrgangstest

Nach jedem Lehrgangstag findet ein kleiner Abschlusstest statt, durch den die TeilnehmerInnen ihr Verständnis der Lehrgangsinhalte dokumentieren. Die Teilnahme daran ist freiwillig, für die Erlangung des Zertifikats „Internationale Management-Assistenz (FORUM Institut und IHK)“ jedoch nötig. Mögliche Fragen hierzu beantworte ich gerne.

Ihr Nutzen

- **Lehrgang mit hochwertigem Zertifikatsabschluss:**
  Sie erhalten das aussagekräftige Abschlusszertifikat „Geprüfte Internationale Management-Assistenz“.
- **Expertenwissen aus der Praxis für die Praxis:**
  Sie profitieren vom hohen Praxisbezug unserer erfahrenen und motivierenden Referentin.
- **Hoher Praxistransfer & Austausch im Teilnehmerkreis:**
  Sie erhalten aktuelle Länderbeispiele, erstklassige Arbeitshilfen sowie effektive Tipps & Tools für Ihre Praxisfälle.
- **Internationale Management-Assistenz IHK:**
  Informieren Sie sich zu Ihrem Abschluss mit IHK-Zertifikat: **ww.assistenz-lehrgang.de** – alles auf einen Blick.

1. Lehrgangstag: 10:00 - 18:00 Uhr

Global Office: Kompetenzzentrum für Ihre Aufgaben aus aller Welt

- Schlüsselkompetenzen und Skills für die internationale Assistenz
- Die fünf wichtigsten Kulturdimensionen – und deren Auswirkungen auf Ihre globalen Aufgaben
- Mañana-Mentalität: So erhalten Sie zeitnah Antworten auf Ihre „requests“
- Informationsfluss verbessern:
  Unterschiedliche Erwartungen kennen und nutzen
- Klartext oder Diplomatie?
  Umgang mit Emotionen und Empfindlichkeiten
- „You are my friend!“
  Die besten Tipps für beziehungsorientierte Kulturen
- „Meet the Germans“:
  Der Blick von außen auf „die Deutschen“
- Let‘s laugh and learn: Berühmte Fallbeispiele – und was Sie für sich mitnehmen können

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit ausländischen Chefs, Projekt- und Teamleitern

- Der richtige Umgang mit Status und Hierarchie
- Der „Boss-Faktor“: Augen auf bei ausländischen Chefs!
- Wie Sie Entscheidungsspielräume richtig einschätzen und gezielt erweitern
- Mein neuer Chef kommt aus ...! Erfolgsgaranten kennen und einen guten Start sichern
- So werden Sie zur wertvollen Kulturvertrauten
- „Best Case“- und „Worst Case“-Szenarien:
  Erkenntnisse aus der Praxis für die Praxis

„Nice to meet you!“ Internationale Business Etikette

- Knigge international: interkulturelles Quiz
- Professionell, beeindruckend, freundlich! Besucher begrüßen, sich selbst vorstellen, professionell überzeugen
- Ihr Small Talk Survival Training:
  Themen, Tipps und Tabus – so klappt es!
- Andere Länder – andere Gesten:
  Wie Sie Körpersprache richtig interpretieren
- Internationale Dress-Codes: „No brown in town“ und andere multinationale „No-gos“
- Best-Practice: Sie fragen, die Expertin antwortet.

2. Lehrgangstag: 09:00 - 17:00 Uhr

Länderspezifisches Know-how

Business USA

- Den amerikanischen Arbeitsstil verstehen
- Weshalb in USA ohne dickes Lob nichts geht
- V.I.P. Alarm! Wann hilft es, auf Distanz zu gehen?
- Weshalb übertreiben die so? Was steckt dahinter?
- Blind spot! Weshalb uns ein europäisches Tabu ausbremst
- The secret code! Sprachliche Stolperfallen meistern
- Keep smiling: Gibt es die richtige Lächeldosis?
- Umgang mit Schnellsprechern, Fachlatein & Ungeduld

Great Britain is different

- Very British! Understatement korrekt interpretiert
- Britische Fehler- und Feedbackkultur nutzen
- Alarmstufe rot! Bei Warnzeichen richtig agieren

Südeuropa und Lateinamerika

- Bitte melden! Effizienz erhöhen, Ergebnisse erzielen
- Culture Clash – Gesprächsrhythmus: Einfache Lösung – große Wirkung
- Schriftlich oder mündlich? Aufgaben optimal kommunizieren und Ergebnisse erzielen

Nordeuropa, Osteuropa & Russland

- Faktencheck: Was brüskiert, was begeistert
- Wo gilt das gesprochene Wort?
- Eine Frage des Respekts: Bringen Sie Balance in eine knifflige Ausgangslage
- Smalltalk-Alarm: Wie russische Gesprächspartner ganz raffiniert Ihre Einstellung abklopfen
- Die Lächelgrenze - Tabus kennen

Mini-Workshop: E-Mail Do's & Don'ts around the world

- Der passende E-Mail-Stil für den Empfänger
- Anfangssätze und Schlusssätze mit Punktlandung
- Tipps & Tricks für effektive E-Mail-Kommunikation
- E-Mail, Mittel für alles? So erzielen Sie Wirkung

3. Lehrgangstag: 09:00 - 17:00 Uhr

Länderspezifisches Know-how (Fortsetzung)

Fit für Asien

- Kulturbrille Asien: Arbeitsstil, Kommunikationsverhalten und mehr
- Wie viel „Nein" steckt im „Ja" asiatischer Kollegen
- Körpersprache und Gesten richtig deuten: Hände schütteln, Augenkontakt, Wohlfühldistanzen
- Deutsche Erfolgsrezepte gelten nicht für Asien: Nutzen Sie kluge Alternativen
- Raus aus der Statusfalle! Sehen Sie sich doch mal aus asiatischer Sicht
- Unsichtbares Minenfeld: Was löst in Asien einen Gesichtsverlust aus? Wie spreche ich trotzdem über Fehler und Mängel?
- Wertvolle Tipps, wie Sie Asiaten für sich gewinnen

Emerging markets & neue Businesspartner: Indien, China, arabische Kulturen

- Aufgepasst! Kulturen im Wandel – mit welchen Verhaltensvarianten Sie rechnen müssen
- Verstehe ich das richtig? Das steht zwischen den Zeilen
- Gewußt wie! Liegt es am „Frauenfaktor", wenn arabische Kontakte mich ignorieren? Lösungen finden
- Von nett bis aggressiv: Weshalb Chinesen irritierend viele Gesichter haben
- „Liquid time" & andere indische Denkmuster: Motivations-Trigger, damit Anfragen erledigt werden

Best-Practice Workshop: Let's get the job done!

- In diesem Workshop werden die Erkenntnisse nahtlos umgesetzt. Sie lernen, sich in Englisch geschickt auszudrücken und verbessern so Ihre weltweite Zusammenarbeit. Bringen Sie Ihre Praxisfälle ein – hier einige Beispiele möglicher Themen:
  - Your topics, your questions, your challenges
  - Best-practice highlights for difficult phone calls
  - Fine-tune your English communication style to the regions you do business with
  - Beyond Leo: The best English websites to support you
  - The fastest ways to fluency

Stellen Sie sich für Ihre berufliche Laufbahn optimal auf. Nutzen Sie auch Ihre Erweiterungsmöglichkeit mit IHK-Zertifikat.

ANMELDUNG UNTER

service@forum-institut.de
www.forum-institut.de

Tel. +49 6221 500-500
Fax +49 6221 500-555

ANMELDEFORMULAR

Ja, ich nehme teil am Zertifikatslehrgang:

☐ 22. - 24. April 2020 in Heidelberg
Tagungsnummer/Webcode: 2004640

☐ 19. - 21. August 2020 in Düsseldorf
Tagungsnummer/Webcode: 2008640

☐ Ja, ich bin damit einverstanden, dass das FORUM Institut mir Informationen zu Veranstaltungen
☐ per E-Mail ☐ per Telefon übermitteln darf.
Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen.

Name, Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort/Land

Tel./Fax

E-Mail

Ansprechpartner/in im Sekretariat

Datum, Unterschrift

Termine/Veranstaltungsorte:
22. - 24. April 2020 in Heidelberg
NH Heidelberg
Bergheimer Str. 91 · 69115 Heidelberg
Tel. +49 6221 1327-0 · Fax +49 6221 1327-100

19. - 21. August 2020 in Düsseldorf
Meliá Düsseldorf
Inselstr. 2 · 40479 Düsseldorf
Tel. +49 211 52284-0 · Fax: +49 211 52284 -2199

Zeitplan:
1. Lehrgangstag: 10:00 - 18:00 Uhr (Test 17:30 Uhr)
2. Lehrgangstag: 09:00 - 17:00 Uhr (Test 16:30 Uhr)
3. Lehrgangstag: 09:00 - 17:00 Uhr (Test 14:30 Uhr)
   Ab 14:30 Uhr Best Practice Language Support

Gebühr:
€ 1.990,– (+ gesetzl. MwSt.)
In der Teilnahmegebühr enthalten sind hochwertige Unterlagen zum Lehrgang (auch zum Download), Mittagessen, Kaffeepausen, Erfrischungen, ein Teilnahmezertifikat sowie das Abschlusszertifikat „Internationale Management-Assistenz (FORUM Institut)“.

Zimmerreservierung:
Für FORUM-Teilnehmer steht bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Reservierung im Hotel mit Hinweis auf das FORUM-Kontingent vor.

AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2016), die wir auf Wunsch jederzeit übersenden und die im Internet unter www.forum-institut.de/agb eingesehen werden können.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Karina Riechers
Konferenzmanagerin
Tel. +49 6221 500-725
k.riechers@forum-institut.de