

Weiterentwicklung und Umsetzung der Arbeitsvertragsrichtlinien

des Deutschen Caritasverbandes (AVR) in die Praxis

Zielgruppe:	Leiter/innen und Mitarbeiter/innen in der Personalabteilung
Kursnummer:	31/10
Kursbeschreibung:	<p>Schwerpunktt Themen:</p> <ul style="list-style-type: none">– Aktuelle Rechtsprechung zur Umsetzung der AVR und des Arbeits- und Tarifrechts– Aktuelles aus dem Arbeits- und Tarifrecht– Sonstige aktuelle Entwicklungen <p>Ziel: Die Teilnehmer werden über aktuelle Entwicklungen im Bereich der AVR und die aktuelle Rechtsprechung zum Arbeits- und Tarifrecht informiert und für die Umsetzung in die Praxis gerüstet. Detailliertes Programm kann vier Wochen vor Kursbeginn beim Katholischen Krankenhausverband Bayern e.V. angefordert werden: www.kkvb.de</p>
Referent:	Friedrich Schmid
Termin:	Beginn: 29. April 2010 09:30 Uhr Ende: 30. April 2010 12:00 Uhr
Ort:	Barmherzige Brüder Kostenz
Anmeldung:	Bitte an die Geschäftsstelle des Kath. Krankenhausverbandes in Bayern e. V., Ostengasse 27, 93047 Regensburg. Das Detailprogramm kann unter www.kkvb.de in der Rubrik „Veranstaltungen“ abgerufen werden. Unter dieser Rubrik ist auch eine Online-Anmeldung möglich.
Anmeldeschluss:	26. März 2010
Kosten:	290,- € einschließlich Kosten für Unterkunft und Verpflegung. Die Rechnungsstellung erfolgt über die Geschäftsstelle des Katholischen Krankenhausverbandes.
Kursbegleiterin:	Elisabeth Huber
Teilnehmerzahl:	30

Moderne Büroorganisation

professionelles und serviceorientiertes Arbeiten und Verhalten –
Fortbildungsreihe in drei Modulen (2010 – 2012)

Zielgruppe: Chefsekretärinnen und -sekretäre, Teamassistenten, Mitarbeiter/innen im Sekretariat, Rezeption, bzw. mit häufigem Kundenservice

Kursnummer: 30/10

Kursbeschreibung: Dieser Kurs richtet sich insbesondere an Mitarbeiter/innen, die die Effizienz ihrer Arbeit verbessern möchten und zudem im anspruchsvollen Kontakt mit Kunden und Geschäftspartnern stehen.

Der Kurs besteht aus drei Modulen. Die Module können auch einzeln gebucht werden.

Ein Modul besteht aus einer 2-tägigen Fortbildung und einem Follow-up-Tag nach ca. 4-8 Wochen (Termin nach Vereinbarung zwischen Referentin und Kursteilnehmer/innen). Der Follow-up-Tag dient zur Reflexion von Praxiserfahrungen, zur weiteren Übung unter Anleitung der Referentin und zum Austausch mit Kurskollegen/innen.

Teilnehmer/innen, die alle drei Module absolvieren, erhalten ein Zertifikat.

Zusätzliches Angebot: Einzel- oder Gruppencoaching mit optionalem Praxisbesuch zur verstärkten Nachhaltigkeit (nicht in den Kosten für den Kurs enthalten).

**Modul 1: Souveräne Kommunikationskompetenz
- persönlich und in Schriftform –
Beginn: 21. - 22. April 2010
plus „Follow-up-Tag“**

Die Kommunikationskompetenz kristallisiert sich immer klarer als eine entscheidende Schlüsselkompetenz für den beruflichen und unternehmerischen Erfolg sowohl im persönlichen Gespräch als auch in Schriftform heraus. Die Erwartungen im Hinblick auf kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten spiegeln sich in der gesprochenen und schriftlichen Kommunikation wieder. Die Inhalte dieses aktiven und praxisorientierten Seminars sind:

Eigene Kommunikationsfähigkeit

- Grundlagen der Kommunikation
- Fremd- und Eigenwahrnehmung
- Merkmale kunden- und serviceorientierter Kommunikation im persönlichen Gespräch
- Auftreten und Körpersprache
- Wirkung und Einfluss von Sprache
- Aktives Zuhören und positive Formulierungen
- Umgang mit Blockaden und Störungen - Konfliktmanagement

Korrespondenz mit Kunden und Geschäftspartnern

- Merkmale kunden- und serviceorientierter Kommunikation in der Korrespondenz
- Die acht Grundprinzipien für zeitgemäßen Brief- und E-Mail-Stil
- Was es heute nicht mehr gibt
- Formal korrekt schreiben nach der aktuellen DIN 5008
- Unterschiede der postalischen und elektronischen Korrespondenz
- Optimierung von Briefen aus dem Teilnehmerkreis

Modul 2: Kunden- und Serviceorientierung am Telefon

Beginn: 2011

2-tägig, plus Follow-up-Tag

Richtig telefonieren:

- Besonderheiten bei eingehenden Anrufen und die Bedeutung des ersten Eindrucks am Telefon
- Besonderheiten beim Weiterleiten eines Gesprächs: das „Begleiten“ am Telefon
- Der gute Abschluss eines Telefonats

Gesprächsführung am Telefon:

- Gezielte Fragetechniken: Fragen zur Information, Fragen der Interessiertheit, Fragen, die die Stimmung positiv beeinflussen
- Sprachliche Sensibilisierung speziell für kritische Gesprächssituationen
- Genaues Hinhören: Unterschiede zwischen Gesagtem und Tonfall wahrnehmen und auch auf Ungesagtes reagieren
- Umgang mit
 - Vielrednern und Schweigern
 - Reklamationen und Beschwerden
 - Ärger und Beleidigungen
 - kritischen Situationen: zeitliche, technische, fachliche Engpässe

Modul 3: Zeitmanagement

Beginn: 2012

2-tägig, plus Follow-up-Tag

In diesem Seminar lernen Sie die Methoden und Techniken kennen, die Ihnen helfen, Ihr Tagesgeschäft zu bewältigen und auch langfristige Pläne zu verwirklichen. In diesem aktiven Training erarbeiten Sie sich Schritt für Schritt persönliche Ziele, formulieren Prioritäten und erarbeiten gemeinsam Maßnahmen gegen die für Sie typischen „Zeitfresser“. Durch praxisnahe Übungen, Checklisten und gezielten Input wird der Inhalt vertieft und der Transfer in die Praxis gewährleistet. Sie erfahren konkrete Unterstützung für die Umsetzung in Ihre Praxis.

- Ist-Situation und angestrebte Soll-Situation
- Ziele formulieren nach der SMART-Formel
- Analyse eines Fallbeispiels
- Prioritätensetzung
- Pareto-Prinzip
- ABC-Aufgaben Analyse
- Eisenhower Matrix
- Büroorganisation
- Störungen und Unterbrechungen – Zeitfallen und Zeitdiebe erkennen und entsprechend handeln
- Zeitfresser in der Kommunikation (Besprechungen, Telefonate, E-Mails)
- Tages-, Wochen- und Monatsplanung
- ALPEN Methode
- Selbstorganisation – Zeitmanagement angepasst an die eigene Persönlichkeitsstruktur

Methoden in allen Modulen:

- strukturierte und thematisch aufeinander aufgebaute Inhalte (Kurs – Praxis am Arbeitsplatz – Reflexion und Übung im Kurs)
- Kontakt mit Teilnehmern/innen vor dem Kurs
- praxisnahe und teilnehmerorientierte Durchführung mit integrierten Praxisbeispielen der Teilnehmer/innen
- Teilnehmer/innen erhalten Beratung zur Umsetzung ihrer Ziele (nachhaltiger Transfer)
- partnerschaftliches, aktives Lernen
- nach dem Kurs bleibt die Referentin für Umsetzungsfragen in Kontakt mit den Teilnehmer/innen, um sie bei der Lösung von Problemen in der Praxis zu unterstützen und zu begleiten.

Referentin:	Pilar Duchna
Termin:	Modul 1: Beginn: 21. April 2010 09:30 Uhr Ende: 22. April 2010 16:00 Uhr
	Modul 2 und 3 finden 2011 bzw. 2012 statt. Die Termine werden mit den Teilnehmern/innen vereinbart.
Ort:	Barmherzige Brüder Kostenz
Anmeldung:	Für Mitarbeiter/innen der Barmherzigen Brüder erfolgt die Anmeldung über die Fortbildungsbeauftragten der jeweiligen Einrichtung, Adresse Seite 62. Personen, die nicht bei den Barmherzigen Brüdern arbeiten, melden sich direkt in Kostenz an, Adresse Seite 62.
Anmeldeschluss:	22. Februar 2010
Kosten für Kurs:	196,- €
Kosten für Tagesverpflegung:	43,- €
	Buchung weiterer Verpflegungsleistungen/Übernachtung siehe Anmeldeformular Seite 64.
Kursbegleiter:	Karl Werner
Teilnehmerzahl:	20

Neues aus dem Arbeits- und Tarifrecht

Zielgruppe:	Leiter/innen und Mitarbeiter/innen in der Personalabteilung
Kursnummer:	32/10
Kursbeschreibung:	<p>Schwerpunktt Themen:</p> <ul style="list-style-type: none">– Aktuelle Rechtsprechung zur Umsetzung der AVR und des Arbeits- und Tarifrechts– Aktuelles aus dem Arbeits- und Tarifrecht– Sonstige aktuelle Entwicklungen <p>Ziel: Die Teilnehmer werden über aktuelle Entwicklungen im Bereich der AVR und die aktuelle Rechtsprechung zum Arbeits- und Tarifrecht informiert und für die Umsetzung in die Praxis gerüstet. Detailliertes Programm kann vier Wochen vor Kursbeginn beim Katholischen Krankenhausverband Bayern e.V. angefordert werden: www.kkvb.de</p>
Referent:	Friedrich Schmid
Termin:	Beginn: 13. Oktober 2010 09:30 Uhr Ende: 14. Oktober 2010 12:00 Uhr
Ort:	Barmherzige Brüder Kostenz
Anmeldung:	<p>Anmeldung: Bitte an die Geschäftsstelle des Kath. Krankenhausverbandes in Bayern e. V., Ostengasse 27, 93047 Regensburg. Das Detailprogramm kann unter www.kkvb.de in der Rubrik „Veranstaltungen“ abgerufen werden. Unter dieser Rubrik ist auch eine Online-Anmeldung möglich.</p>
Anmeldeschluss:	13. September 2010
Kosten:	290,- € einschließlich Kosten für Unterkunft und Verpflegung. Die Rechnungsstellung erfolgt über die Geschäftsstelle des Katholischen Krankenhausverbandes.
Kursbegleiterin:	Elisabeth Huber
Teilnehmerzahl:	30