

Assistances åbne kurser

Kommunikation og samarbejde	4. marts 2010 6. maj 2010
Skriftlig kommunikation	13. januar 2010 18. marts 2010 20. maj 2010
Notat- og referatteknik	25. januar 2010 23. marts 2010 2. juni 2010
Telefon- og kundeservice	2. februar 2010 27. april 2010 8. juni 2010
Interview- og ansættelsesteknik	13. april 2010
Kursus for kantineledere	25. februar 2010 20. april 2010
Frokostretter	19. januar 2010 20. januar 2010 21. januar 2010
Salatkursus	16. februar 2010 17. februar 2010 18. februar 2010
Gæstemad	8. marts 2010 9. marts 2010 10. marts 2010



Kommunikation og samarbejde

Verden tilhører den, der kan kommunikere!

Lær dine medmennesker bedre at kende - skab bedre kommunikation og større rummelighed - og dermed en større jobglæde og en bedre trivsel.

INDHOLD:

- Samtlige kursister udfylder inden kurset vores Person Profil Analyse
- Vi medbringer analyserne og gennemgår forskelligheder og ligheder hos kursisterne
- Gennemgang af 4 kommunikationslag, som har væsentlig indflydelse på den indbyrdes forståelse i kommunikationen
- Vi kommunikerer rigtig godt med vores "eget spejlbillede", men optimalt for et teams resultater er den enkelte medarbejders accept af forskellighed
- Alle udfylder en mindre test - om venstre og højre hjernehalvdel. Hvorfor er det ofte så vanskeligt for "den højre del" at forstå "den venstre del" og omvendt, når vi skaber de bedste resultater i fællesskab

Vi afslutter dagen ved at gennemgå et par cases om at gå på **sagen** og ikke på **personen**. Derudover konkluderer vi, hvad der fremover skal tages højde for.

Kurset er VEU berettiget.

Varighed: Kl. 9.00-15.00

Sted: Assistances Kursuslokaler

"Et godt samarbejde er evnen til at håndtere en vis mængde uenighed"

Dato: 04.03 - 2010
06.05 - 2010



Skriftlig kommunikation

Mål med dagen:

At tilføre dig viden og værktøjer med henblik på at forbedre din og virksomhedens skriftlige kommunikation - så sproget bliver et moderne, forståeligt og korrekt dansk.

*Kort sagt - skriv ikke for at blive **forstået**, men skriv for ikke at blive **misforstået**...*

INDHOLD:

- Råd om sproget
- Korrekt tegnsætning
- Kancellistil/enkelt sprog
- For mange ord - for lange sætninger (LIX)
- Væk med fyldordene
- Nedbrydning af lange sætninger
- Aktivt sprog
- Orddelingsregler
- Professionalisme i korrespondancen
- Forslag til brevopstillinger
- Forslag til f.eks. rykkere, tilbud, afslag, indledning og afslutning af tilbud
- Korrekturlæsning
- Gode huskereglere - f.eks.
 - hvornår hedder det "uden for", og hvornår hedder det "udenfor"
 - skal der "t" i endelsen - ender ordet på "e" eller "er"

Det får du med hjem:

Der udleveres et omfattende materiale over alle de regler, gode råd og vejledninger, vi har arbejdet med på kurset. Materiale, som vi af erfaring ved, vil være af stor hjælp i dagligdagen.

Kurset er VEU berettiget.

Varighed: Kl. 9.00-16.30

Sted: Assistances Kursuslokaler

Dato: 13.01 - 2010
18.03 - 2010
20.05 - 2010



Notat- og referatteknik

Mål med dagen:

At tilføre dig de teknikker og metoder, der gør det nemmere at tage notater - og derefter skrive et velformuleret referat. Et møde skal planlægges nøje for at blive effektivt. Et referat skal være kort og koncist og afspejle det, der blev gennemgået på mødet.

INDHOLD:

- Generelt om notater
- Gode råd og huskeliste i forbindelse med afholdelse af møder
- Notat- og referatteknikkens principper
 - indhold, form og type
 - hvordan finder vi nøgleordene?
 - fra notat til referat
 - huskeliste
 - skriftlig formulering
 - eksempler på godt og dårligt referat
 - referentens opgaver
- Praktiske øvelser

Det får du med hjem:

Vi gennemgår og øver de teknikker, der skal sikre et præcist og velformuleret referat. Du får udleveret et omfattende materiale, som sikrer, at du husker at bruge din nye viden aktivt ved kommende referater.

Kurset er VEU berettiget.

Varighed: Kl. 9.00-16.30

Sted: Assistances Kursuslokaler

Dato: 25.01 - 2010
23.03 - 2010
02.06 - 2010



Telefon- og kundeservice

Mål med dagen:

At tilføre dig viden og værktøjer, som resulterer i en større kundetilfredshed og en sikker kommunikation.

Kurset henvender sig til de medarbejdere, som dagligt taler med kunder i telefonen - og som gerne vil træne deres færdigheder til perfektion.

INDHOLD:

- Kvalitetsstandard for god personlig telefonservice
- Din virksomheds forventninger til dig og dit job
- Stemmens betydning
- Træning i klar og tydelig tale
- Stærke/svage sider i telefonen generelt - og i kundekontakt
- Intern/ekstern kommunikation
- Aktiv lytning
- Sikker fremtræden i telefonen
- Indledning, gennemførelse og afslutning af en telefonsamtale, så kunden oplever en effektiv, venlig og personlig betjening (telefonspil)
- Den professionelle telefonsamtale
- Afslutning med praktiske råd

Kurset er VEU berettiget.

Varighed: Kl. 9.00-16.30

Sted: Assistances Kursuslokaler

"Et smil høres i telefonen"

Dato: 02.02 - 2010
27.04 - 2010
08.06 - 2010



Interview- og ansættelsesteknik

Kvalitet i ansættelsen

Det er igennem medarbejderen, virksomheden i det lange løb enten vinder eller taber - derfor er det så vigtigt at få ansat den rigtige medarbejder første gang.

Det er ikke alene virksomheden, der sommetider vælger en forkert medarbejder. Det sker lige så tit, at medarbejderen vælger en forkert virksomhed. Det kan medføre kedelige og dyre konsekvenser for begge parter, og derfor er det af stor betydning at opnå så høj sikkerhed i ansættelsen som muligt.

Kurset henvender sig til:

Alle, der professionelt beskæftiger sig med ansættelsesforhold. Kurset er meget deltagerorienteret. Der benyttes videooptagelser til interviewtræning med kandidater udvalgt fra vores egen emnebank.

Mål med dagen:

At give deltagerne viden og færdigheder i ansættelsens systematik og procedure.

Gennemførelse af interview med det mål at udvælge den bedst egnede til jobbet og at sikre både virksomheden og kandidaten en positiv oplevelse.

INDHOLD:

- Systematik i ansættelsen
- Krav til jobprofil og annonceudformning
- Økonomi i ansættelsen
- Sortering og vurdering af ansøgninger
- Interview- og ansættelsesteknik
- Kommunikation og kropssprog
- Hvad siger ansøgeren, når han/hun ikke siger noget?
- NLP som værktøj
- Videooptagelser
- Referencetagning/opfølgning og fratrædelsessamtale
- Test og analyser som hjælpemiddel
- Etik i ansættelsesforløbet



Det får du med hjem:

Kurset giver dig et indblik i de mest effektive midler og metoder, således at risikoen for at ansætte den forkerte medarbejder bliver minimal. Deltagerne får udleveret et meget omfattende materiale, der bl.a. indeholder interviewskema, referenceskema, opfølgningsskema, forslag til jobbeskrivelse m.m., som er værdifulde værktøjer ved fremtidige ansættelser. Derudover vil der være mange interviewøvelser optaget på video.

Kurset er VEU berettiget.

Varighed: Kl. 9.00-16.30

Sted: Assistances Kursuslokaler

Dato: 13.04 - 2010

Interview- og ansættelsesteknik Mini-kursus, firmatilpasset

4 timers gode råd i forbindelse med interview og ansættelse

Mål med dagen:

At introducere deltagerne til de bedste værktøjer, som vi finder vigtigst i forbindelse med en ansættelse.

INDHOLD:

- Interview- og ansættelsesteknik
- Systematik og spørgeteknik
- Kommunikation og kropssprog
- Hvad siger ansøgeren uden ord
- Øjnene er kroppens spejl
- Vigtigheden af referenceindhentning

Dato: Efter aftale



Trivselsanalyse

Den virksomhed, der har en god trivsel - opnår mange fordele bl.a.:

- Glade medarbejdere, der får større jobglæde
- Medarbejdere, der har færre sygedage
- Medarbejdere, der yder mere i jobbet
- Medarbejdere, der bliver længere i virksomheden ...

... hvilket også for mange virksomheder resulterer i mere tilfredse kunder og større omsætning/overskud.

Vores trivselsanalyse:

- De enkelte medarbejdere besvarer anonymt en række relevante spørgsmål
- Vi sammenfatter svarene og udarbejder en konklusion
- Vi informerer ledelsen om resultatet
- Vi mødes med ledere og medarbejdere og fortæller om, hvad der skal til for at skabe en god trivsel - trivsel er et fælles ansvar og samtidig det enkelte individs opgave

Det er vanskeligt at motivere medarbejdere, men vi kan skabe et miljø, hvor medarbejderen motiverer sig selv.

"Hvordan skaber vi en trivsel båret af ordentlighed - og hvordan afstemmer vi vores forventninger til hinanden"



Outplacement

I dag er mange virksomheder jo desværre i den triste situation, at en afskedigelse er uundgåelig. Derfor gælder det om fra begyndelsen - at gribe processen rigtigt an.

Vi ved af erfaring, at vores outplacement reducerer søgetiden væsentligt. Langt over halvdelen af de medarbejdere, vi har arbejdet med i genplacering, har inden for få måneder fået job - en del af dem via vores personaleudvælgelse eller via vikariater.

Tag Assistance med i forløbet, så opnår I at:

- Medarbejderen bevarer en positiv indstilling til sin tidligere arbejdsgiver
- Medarbejderen bliver udstyret med en række praktiske redskaber og en særdeles brugbar manual
- Medarbejderen gennemgår vores Person Profil Analyse, analytisk test og relevante faglige test
- Afdækning af kompetencer og karrieremuligheder
- Kommunikation og interviewteknik indgår naturligvis som en meget vigtig del af forløbet, ligesom vi gennemfører realistiske rollespil
- Vi hjælper med udformning af CV og ansøgninger

Vi afholder outplacement for den enkelte medarbejder og for grupper.

Ved forløb med flere medarbejdere - pris efter aftale.



Partneraftale - HR

Vi tilbyder en fordelagtig og økonomisk partneraftale, som kan tilpasses individuelt.

F.eks. spørgsmål i forbindelse med:

- Tolkning af barselsreglerne
- Korrekt formulering af ansættelseskontrakter
- Hvordan/hvornår der kan varsles ferie
- Andre personaleanliggender

En standardaftale gældende for 1 år indeholder:

- **Hotline med spørgsmål inden for HR**
- vejledning inden for HR-områderne samt 4 årlige møder

Derudover er inkluderet **en** følgende ydelser:

- **8 gange coaching á 1 1/4 time**
- **Rådgivning**
- 12 timers rådgivning inden for personaleret, kontrakter, ansættelsesforhold m.m.
- **Kursus af en dags varighed** - efter eget valg i f.eks.:
 - Kommunikation og samarbejde, Skriftlig kommunikation, Notat- og referatteknik, Telefon- og kundeservice, Interview- og ansættelsesteknik, Teambuilding samt Kantinekurser

Samtidig tilbyder vi **15% rabat** på følgende ydelser

- search- og rekrutteringsopgaver
- outplacement
- trivselsanalyser
- kurser både firmatilpassede og åbne



Vores HR konsulent Gitte Knudsen uddannet cand. merc. –jur. er den juridiske rådgiver i forbindelse med personaleanliggender. Gitte har bl.a. 14 års erfaring fra A.P. Møller - Mærsk inden for HR og kommunikation, ligesom hun har erfaring med Outplacement.



ERFAFORUM

- for direktions-/chefsekretærer, projektsekretærer, PA'er og lign. blev stiftet i 1993. Netværket har 65 medlemmer og repræsenterer et bredt udvalg af danske virksomheder. Der afholdes 10 årlige møder fordelt på 6 kredsmøder og 4 temadage. Læs mere på www.erfaforum.dk.

NETVÆRK FOR KANTINELEDERE

Netværket er forholdsvis nyt. Der afholdes 9 møder årligt med forskellige relevante temaer.

Disse netværk giver medlemmerne mulighed for relevant sparring og giver den enkelte et sted, hvor der kan udveksles viden og idéer, erfaringer og synspunkter.

Visionen er at skabe et forum for vidensdeling og gensidig inspiration i bestræbelserne på at fremme både personlig og professionel udvikling.

Coaching

Assistance Personaleservice har indgået et spændende samarbejde med MindStretch Coaching v/Lonnie Borgstrøm og kan derfor fremover tilbyde skræddersyede coachkurser.

Kurset giver et indblik i coaching samt nogle konkrete redskaber til at arbejde målrettet med personaleudvikling gennem den coachende dialog.

Kurset er praktisk orienteret med øvelser, der giver dig mulighed for straks at afprøve værktøjerne.

INDHOLD:

- Hvad er coaching?
- Forskellen mellem ledelse og coaching
- Sådan stiller du de rigtige spørgsmål
- Coachingsamtalen trin for trin
- Konstruktiv feedback som udviklingsværktøj



Kursus for kantineledere

Kurset henvender sig til den kantineleder, der ønsker at være forberedt på morgendagen, udnytte sin personlige styrke og bruge den i samspillet med medarbejderne.

INDHOLD:

- Kantineens image
 - forventninger til kantine og til kantinelederen
- Gennemslagskraft som leder
 - selvværd og status
 - mine og andres forventninger
- De 4 kommunikations-lag
 - lær at kommunikere bedre med dine omgivelser
- Tænkestilsanalyse
 - "forstår vi, hvad hinanden siger"
- Øvelser - i at gå på **sagen** ikke på **personen**
- Sådan skaber vi to vindere i én samtale
- Evaluering af dagen

Vores kursus er præget af en høj deltageraktivitet med mange cases og feedback - og vores klare mål er at give vores kursister de "værktøjer", der giver dem lyst til efterfølgende at foretage handling i dagligdagen.

Kurset er VEU berettiget.

Varighed: Kl. 9.00-16.00 - eller efter aftale

Sted: Assistances Kursuslokaler

Dato: 25.02 - 2010
20.04 - 2010



Kursus for kantineledere og kantine medarbejdere

En velfungerende kantine kræver et godt samarbejde i kantine - og et godt samspil med kantineens gæster.

Dette kursus fokuserer på personlig stil og på evnen til at kommunikere og fungere i et team.

Mål med dagen:

Er at give vores kursister de værktøjer, der medvirker til at skabe bedre forståelse af sig selv og andre.

INDHOLD:

- Krav til kantine og dens medarbejdere
- Service over for kantine brugere
- Samarbejde med chef og kolleger
- Kommunikation - *verden tilhører den, der kan kommunikere!*
- Forventninger til hinanden
- Hvordan får jeg sagt, hvad jeg mener - med vægt i budskabet - og på en god måde?
- Hvordan går jeg på **sagen** og ikke på **personen**?
- Hvordan skaber vi to vindere i én samtale?

Vi afrunder dagen med en konklusion om, hvad vi fremover skal tage højde for - for at skabe en endnu bedre hverdag.

Varighed: En hel eller to halve dage med maks. 20 deltagere

Sted: Assistances Kursuslokaler

Dato: Efter aftale



Få en bedre økonomi uden at gå på kompromis med kvalitet, smag, udbud og anretning

I samarbejde med Henrik Nielsen, Køkkenchef på Den Kongelige Skydebane Sølyst i Klampenborg, kan vi nu tilbyde 3 unikke kurser, hvor råvarerne & sæson er i centrum sammen med dig.

For alle 3 kursers vedkommende gælder:

- Kurserne afholdes i Assistances Kursuslokaler, Lindevangs Alle 3, 2000 Frederiksberg
- Tidspunktet er fra kl. 15 til ca. kl. 19-19.30
- Vi fotograferer maden, alle får efterfølgende sendt billederne
- På kurset får alle udleveret let tilgængelige opskrifter på de forskellige retter (beregnet til 4 personer)
- Efter hvert kursus sætter vi os alle til et veldækket bord, spiser de tilberedte retter og udveksler erfaringer og indtryk fra dagens oplevelser

Frokostretter

Den gode smag er vejen til succes. På dette kursus tilbereder vi 10 smagfulde frokostretter, som er nemme at forberede, smager rigtig dejligt og ser lækre og indbydende ud på buffeten. Og økonomien er også her en vigtig faktor.

Dato: 19.01 - 2010 20.01 - 2010 21.01 - 2010

Salatkursus

Tilbered 10 lækre, mættende og sunde salater og anret dem, så de er en ren fornøjelse at betragte. Salaterne tager udgangspunkt i de råvarer, der er aktuelle for årstiden, og samtidig tages der bestemt også hensyn til økonomien.

Tilbered også 10 dejlige, meget forskellige dressinger, som passer til salat og/eller kød/fisk. Vi slutter med at spise de dejlige salater i selskab med hjemmebagt brød, kød og fisk.

Dato: 16.02 - 2010 17.02 - 2010 18.02 - 2010

Gæstemad

Det er en udfordring at fremstille gæstemad, der er tilpasset de økonomiske og fysiske rammer i kantinen. På dette kursus udfolder Henrik hele sin kreativitet og alle sine evner for at bevise, at det i høj grad er muligt. Vi tilbereder 10 forskellige hovedretter til gæste-middage. Retter som får tænderne til at løbe i vand, og som er helt på højde med de retter, som Henrik serverer for sine gæster på Sølyst.

Dato: 08.03 - 2010 09.03 - 2010 10.03 - 2010

PS!

Disse kurser tilbydes som åbne kurser, men egner sig også fortrinligt til at blive afholdt som firmatilpassede kurser, hvor kantineleder og medarbejdere på samme tid også vil få glæde af det sociale samvær, som den fælles spising byder på. Firmatilpassede kurser kan afholdes hos os eller i virksomheden. Vi hjælper gerne med VEU-tilskud, hvor der ydes tilskud - pr. kursist kr. 300-400.

