

Das Bildungsprogramm
für Notariats-Mitarbeiterinnen

Österreichische
Notariatsakademie

work@notariat

work@notariat
extraseminar

OFFICE MANAGEMENT (12 Stunden)

NUTZEN

Der Aufgabenumfang der Office-Managerin unterliegt einem stetigen Wandel. Kaum ein anderes Berufsbild hat in den letzten Jahren derart große Veränderungen erlebt.

Die Office-Managerin muss stets ruhig und mit einem perfekten Erscheinungsbild den Druck von allen Seiten kompensieren und noch dazu den Chef für wichtige Entscheidungen freispielen.

INHALTE

CHEFENTLASTUNG (3 Stunden)

- Die Office-Managerin als kompetente Ansprechpartnerin
- Klare Spielregeln und Prioritäten als Waffe gegen Hektik und Chaos
- Die Office-Managerin als Innen- und Außenministerin ihres Chefs
- Souveräner Umgang mit allen Hierarchieebenen
- Informationsmanagement und Chef-Update

DIE AKTUELLE RECHTSCHREIBUNG – REGELN UND ANWENDUNG (3 Stunden)

- Schreibung nach dem Stammprinzip
- ss- oder ß-Schreibung: Beschluß oder Beschluss?
- Fremdwortschreibung
- Groß- und Kleinschreibung
- Getrennt- und Zusammenschreibung
- Zeichensetzung
- Silbentrennung
- Schreibung mit Bindestrich
- Tipps zur Umsetzung in die Praxis

EFFEKTIVES MAHNWESEN UND POSITIVE KLIENTENBEZIEHUNG (4 Stunden)

- Die heutige Zahlungsmoral
 - o Was hat sich verändert?
 - o Der Wert eines erfolgreichen Mahnwesens im Notariat
 - o Die Rolle und Wertschätzung der mit dem Mahnwesen betrauten Mitarbeiterinnen
- Einige Präventivmaßnahmen im umfassenden Forderungsmanagement im Notariat
 - o Grundlagen zur Vermeidung von Forderungsausfällen
 - o Risikominimierung
 - o Welche Klientenchecks sind im Vorfeld empfehlenswert?
 - o Wartung der Klientendaten
 - o Abläufe in der Fakturierung / Honorarnotenerstellung
 - o Leistungsverzeichnisse / Auswertungen
- Effektives Mahnwesen und Beibehaltung der positiven Klientenbeziehung
 - o Erfahrungswerte / Erwartungshaltung der Teilnehmerinnen
 - o Der praktische Umgang mit offenen Honorar-Forderungen
 - o Wegfall / Abbau von „alten“ Honorarforderungen
 - o Die schriftliche Mahnung: Mahnformen – Mahnstrategie – Mahnstil – Wording
 - o Wie viele Mahnstufen / Mahnungen sind empfehlenswert?
 - o Sinnvolle Anwendungen von Verzugszinsen und Mahnspesen
 - o Schnittstellen-Kooperation im Notariat
 - o Optimierung der zeitlichen und strukturellen Abläufe im Mahnwesen
 - o Abläufe im eigenen Arbeitsbereich optimieren
 - o Erlangen einer „erzieherischen Wirkung“ im Mahnwesen
- Das effektive und klientenorientierte Mahngespräch
 - o Richtiges Führen von Mahngesprächen (praktische Übungen)
 - o Dos and Dont´s im Mahngespräch
 - o Verhalten bei Einwendungen / Beschwerden seitens der Klienten
 - o Durchsetzen bei Klienten mit „Soft Skills“
 - o Konflikte im Klientengespräch vermeiden
 - o Problemsituationen konstruktiv lösen, „Hemmschwellen“ abbauen

BUSINESSOUTFIT ALS IMAGETRANSFER (2 Stunden)

Nutzen

Personal Corporate Identity – positive Ausstrahlung, gepflegtes Aussehen und die perfekte Inszenierung der eigenen Person gehören untrennbar zu einem erfolgreichen Auftritt.

- Der erste Eindruck

- Corporate Identity – Image und Persönlichkeit im Einklang
- Positive Wirkung und Symbolik von Farben / Einsatz in der Kleidung
- Stilfindung und Stilrichtungen
- Trends und die Umsetzung im Businessoutfit
- Dresscodes im Berufsleben

Wird derzeit nicht angeboten.