



ADMINISTRATÖRS- DAGARNA

UR INNEHÅLLET:

BEHÄRSKA TENIKEN FÖR DET DIGITALA MÖTET

- Tips och råd vid digitala möten (oavsett vilket verktyg)
- Så använder du mobilen för mötet – appar och tips

WORD FÖR ADMINISTRATÖRER - MINIKURS

- Färdiga mallar för brev, formulär, scheman mm
- Autokorrigerig, spåra ändringar, koppla dokument

SÅ HANTERAR DU BESVÄRLIGA BETEENDEN

- Välj rätt bemötande till rätt person
- Så vänder du negativ stress till positiv utveckling

OFFENTLIGHETSPRINCIPEN, ALLMÄNNA HANDLINGAR OCH ÄRENDEHANDLÄGGNING

- Vilka handlingar kan du lämna ut till allmänhet resp myndigheter?
- Hur påverkar förvaltningslagen handläggningen av ärenden?

VINN FÖRTROENDE OCH FÅ ANDRA ATT LYSSNA PÅ DIG

- Utveckla din kommunikation och påverka din omgivning
- Konsten att vinna förtroende och övertyga

- Gör digitala möten ännu bättre
- Juridisk uppdatering
- Kommunikation som påverkar

Lyssna till
utbildade
skådespelaren
Jan Kronqvist!

18-19 november 2021
Stockholm

PROGRAM DEN 18 NOVEMBER

09.00 REGISTRERING MED KAFFE OCH SMÖRGÅS

09.30 - 12.30 BEHÄRSKA DET DIGITALA MÖTET/MINIKURS I WORD

KREATIVA OCH EFFEKTIVA DIGITALA MÖTEN

- Teamsmöten – att tänka på
- Tips och råd vid digitala möten (oavsett vilket verktyg)
- Inbjudning till möten och inställningar
- Ändra inställningar under mötets gång
- Se både deltagare och presentation samtidigt
- Breakoutrooms för grupper under mötet
- Tips om andra "interaktioner" under ett möte
- Mobilen – appar och tips
- Kort om Zoom-möten

WORD FÖR ADMINISTRATÖRER

- Färdiga mallar för brev, formulär, scheman mm
- Skapa innehållsförteckning manuellt eller automatiskt
- Autokorrigerings
- Granska dokument/Spåra ändringar samt kommentarer
- Koppla dokument för massutskick och etiketter
- Begränsa ändringar så att andra inte justerar ditt dokument
- Versionshantering

Annika Thörnlund

Annika är en mycket erfaren pedagog som har mångårig erfarenhet från datautbildning.

Hon kan det mesta om digital utbildning och Office-programmen och hon lär dig att använda detta både rätt och effektivt.



OM INNEHÅLLET

Zoom, Teams, Google Meet m fl. Program som många av oss inte ens hade hört talas om före pandemin, men som nu används nästan dagligen. Hur säkerställer du att de digitala mötena fungerar så bra och friktionsfritt som möjligt? Här får du massor med tips och tricks som underlättar din digitala kommunikation.

Dessutom får du en minikurs i hur du använder Words olika fiffiga funktioner på bästa sätt.

12.30-13.30 LUNCH

13.30 - 16.30 HANTERA BESVÄRLIGA PERSONER OCH SITUATIONER

SÅ HANTERAR DU BESVÄRLIGA BETEENDEN

- Karaktärsdrag som utmärker besvärliga personer
- Lär känna de olika typernas egenskaper
- Se svagheter – förstå orsakerna
- Dina egna erfarenheter och förväntningar
- Kroppens reaktioner i en pressad situation
- Att välja rätt bemötande till rätt person
- Att vända negativ stress till positiv utveckling
- Låt inte din dag bli förstörd av besvärliga personer - lär dig knepen som hanterar dem istället!

Christer Isehag

Christer är föreläsare, utbildare och coach inom service och bemötande.

Han har utbildat och inspirerat tusentals människor och hans mål är att ge dig praktiska verktyg för ett bemötande i världsklass.



OM INNEHÅLLET

Under eftermiddagen lär du dig att bemöta besvärliga människor på ett professionellt sätt och får verktyg för att enklare kunna hantera jobbiga situationer.

Du lär dig att känna igen olika typer av besvärliga människor, se deras svagheter och förstå de bakomliggande orsakerna. Du förstår varför vi så snabbt går i försvar när vi blir dåligt bemötta och hur du gör för att få kontroll över situationen.

16.30 DAG 1 ÄR AVSLUTAD

"Dessa dagar är en sån boost för mig! Det var min femte gång och jag kommer igen! Mycket trevliga dagar där jag kan ta med mig nya lärdomar!"

Tina Fontler Lundin, administrativ
assistent, Huddinge kommun

PROGRAM DEN 19 NOVEMBER

08.45 SAMLING INFÖR DAG 2

09.00 - 12.00 LAGAR OCH REGLER I DET OFFENTLIGA

OFFENTLIGHETSPRINCIP - ALLMÄNNA HANDLINGAR

- Insyn i offentlig verksamhet
- Vad är en allmän handling?
- Hur kan offentlighetsprincipen begränsas?
- Vilka handlingar kan du lämna ut och till vem?
- Vem bestämmer vad som ska lämnas ut?
- Hur gör du om du anser att en handling inte ska utlämnas?
- Har utomstående rätt att läsa min mejl och är mina filer på datorn offentliga?
- Har alla som arbetar på en myndighet rätt att ta del av myndighetens handlingar?

HANDLÄGGNING AV ÄRENDEN – FÖRVALTNINGSLAGEN

- Grunderna för god förvaltning
- Vad innebär myndigheternas serviceskyldighet?
- Vilka allmänna krav finns på handläggning av ärenden?

Pernilla Wikström Pehrson

Pernilla är chefsjurist vid Örebro kommun och särskild ledamot vid förvaltningsrätten i Karlstad. Pernilla har gedigen erfarenhet av att föreläsa och är mycket omtyckt, inte minst för sitt sätt att förklara juridik på ett lättfattligt sätt.



OM INNEHÅLLET

Att arbeta inom offentlig verksamhet ställer särskilda krav på kunskaper kring sekretess och allmänna handlingar. Vad får du lämna ut och när kan du säga nej?

Förvaltningslagen utgör grunden för hur ärenden ska handläggas och hur regler ska tillämpas inom det offentliga. Vilka krav finns och vad medför det för dig som administratör?

12.00-13.00 LUNCH

13.00 - 15.00 SÅ FÅR DU ANDRA ATT LYSSNA

RETORISKA REDSKAP SOM FUNGERAR

Bli proffs på att kommunicera! Lär dig retoriska nycklar så du kan presentera och informera tydligt och meningsfullt som administratör. Genom att få dina chefer, kollegor och kunder att verkligen lyssna på dig, ökar din möjlighet att påverka dem. Du kommer att uppnå bättre samarbete och arbetsresultat.

- Varför ska andra lyssna på dig?
- Din roll som administratör är betydelsefull!
- Ta kontroll över din kommunikation – förberedelsens ABC
- Så här fångar du och behåller intresset - talstruktur
- Engagera lyssnarna genom ditt kroppsspråk och röst
- Undvik långa monologer – var kort och kommunikativ
- Med starka argument kan du bevisa och motivera
- Slarva inte i slutet – avsluta tydligt och övertygande

Jan Kronkvist

Jan är en erfaren utbildare och coach inom retorik, presentationsteknik, ledarskap och kommunikation. Som utbildad skådespelare har Jan förmågan att trollbinda och engagera sin publik. Han är en mycket duktig pedagog och vet hur man skapar varaktig inlärning.



OM INNEHÅLLET

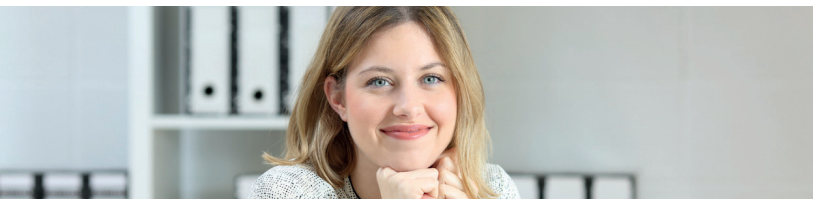
Vår förmåga att kommunicera meningsfullt utan feltolkningar är en avgörande framgångsfaktor. Alla människor är unika och hanterar budskap och situationer på olika sätt, men det finns riktlinjer och vetenskap bakom kommunikation.

Föreläsningen lär dig att förstå de kommunikativa grunderna och lär dig föra fram budskap som påverkar och att föra samtal som bygger på dialog.

15.00 UTBILDNINGEN ÄR AVSLUTAD

"Innehållet passade mig perfekt. Mycket bra föreläsare, de höll en lagom nivå och var insatta i sina ämnen. Kunde snabbt svara på alla våra frågor."

Pernilla, chefssekreterare



ADMINISTRATÖRSDAGARNA

VÄLKOMMEN TILL HÖSTENS EFTERLÄNGTADE DAGAR!

Äntligen kan vi ses igen! Höstens program ger dig uppdateringar inom viktiga områden för dig som administratör inom offentlig sektor. Välkommen att bli inspirerad och up-to-date inom:

- Digital mötesteknik
- Få ut mer av Word
- Bemötande och hantering av besvärligt beteende
- Offentlighetsprinciper, allmänna handlingar och sekretess
- Vinn förtroende och få andra att lyssna



Innehållet passade mig perfekt. Mycket bra föreläsare, de höll en lagom nivå och var insatta i sina ämnen. Kunde snabbt svara på alla våra frågor.

Pernilla, chefssekreterare

18-19 november 2021, centrala Stockholm

DELTAGARAVGIFT PER PERSON EXKL MOMS

Deltagaravgiften är 5.980 kronor per person inkl luncher, för- och eftermiddagskaffe samt dokumentation. Moms tillkommer.

LOKAL OCH HOTELL

Utbildningen kommer att hållas centralt i Stockholm, nära Centralstation och citykärna. Lokal meddelas alla deltagare ca 4 veckor före utbildningsstart. När du bokar in dig till utbildningen får du förslag till hotell i centrala Stockholm samt rabattkoder.

BOKNINGSVILLKOR

Bokningen är bindande. Om du får förhinder kan platsen överlåtas till en kollega.

Avbokning

- Vid avbokning senast 2 veckor före kursstart debiteras 0 % av avgiften.
 - Vid avbokning 2 - 0 veckor före kursstart debiteras 100 % av avgiften.
- För fullständiga anmälningsvillkor, vänligen se vår hemsida.

3 ENKLA SÄTT ATT BOKA

hjartum.se | info@hjartum.se | 08-660 21 60

VÅRT KURSUTBUD - LÄS MER PÅ HJARTUM.SE

LEDARSKAPSUTBILDNING

Arbetsledarutbildning
Att leda utan att vara chef - grund & forts
Arbetsrätt - grundkurs
Certifierad ledare
Chefsens samtal
Ny som chef - grund & forts
Ny som projektledare

BYGG & FASTIGHET

Entreprenadjuridik
Avhysningsärenden
Grundkurs i hyresjuridik

KUNDBEMÖTANDE & SERVICE

Att ge service via mejl & chatt
Besvärliga kunder
Kundservice i världsklass

ADMINISTRATION & KONTOR

Administrationsdagarna
Excelkurs - grunder
Excel för ekonomer

EKONOMI & LÖN

Bokslutsarbete och deklaration
Ekonomi för icke-ekonomer
Grundkurs i bokföring
Lönedagarna
Stiftelsekurs

FÖRETAGSANPASSAD UTBILDNING

Ett bra alternativ när ni är flera som har behov av uppdaterade kunskaper och ny kompetens.

Kontakta oss för offert eller diskussion på info@hjartum.se.