

TRAININGS - KATALOG

Was wir für Sie tun können

2012 / 2013

CoBeTraS

Akademie für
Persönlichkeitsorientiertes
Management

Cecile-Vogt-Str. 35
45481 Mülheim a.d. Ruhr

Tel: 0208 – 97042420
0172 – 59 63 511

Fax: 0208 – 97042700

Mail: info@cobetras.com

Web: www.cobetras.com

Blog: www.cobetras.info

Führung

- 04 Führungsverhalten und Führungsstil**
Das 1 x 1 der Führung mit Erfolg
- 05 Neu in Führung: Vom Kollegen zur Führungskraft**
Der Weg zur erfolgreichen Führungskraft
- 06 Führen ohne Vorgesetztenfunktion**
Mitarbeiterführung auch ohne Macht
- 07 Mitarbeitermotivation**
Der Schlüssel zum erfolgreichen Miteinander –Mitarbeiter motivieren
- 08 Mitarbeiter-Jahresgespräch**
Ziele vereinbaren und Zufriedenheit steigern
- 09 Konflikte erkennen und lösen**
Konfliktmanagement im Team
- 10 Erfolgreich Teams führen**
Leistungsfähigkeit, Motivation und Zusammenarbeit fördern
- 11 Intensivtraining Führung**
Das 1 x 1 der erfolgreichen Führungskraft
- 12 Durchsetzungsstärke**
Das Selbstbewusstsein stärken mit dem Durchsetzungstraining

Kommunikation

- 13 Mitarbeiterkommunikation**
Die Erfolgsfaktoren im Mitarbeitergespräch
- 14 Argumentation-Diskussionstraining**
Kommunizieren, argumentieren, diskutieren
- 15 Kommunikationstraining**
Grundlagen der Gesprächsführung
- 16 Rhetorik und Kommunikation**
Zielbewusst reden und selbstbewusst kommunizieren
- 17 Effektive Gespräche am Telefon**
Professionelle und persönliche Gesprächsführung am Telefon
- 18 Persönlichkeitsorientierte Gesprächsführung**
Mehr Erfolg durch Persönlichkeit
- 19 Telefontraining für Auszubildende**
Mehr Souveränität am Telefon gewinnen
- 20 Small Talk im Business**
Die Kunst des kleinen Gespräches

Personalmanagement

- 21 Psychologie für Personaler**
Kompetent kommunizieren und beraten
- 22 Grundlage der Personalarbeit**
Effektiv – Zeitgemäß – Qualifiziert
- 23 Einstellungsinterviews**
Professionelle Bewerberauswahlgespräche
- 24 Stellenbeschreibung und Anforderungsprofile**
Basisarbeit zur Mitarbeitergewinnung

Assistenz / Sekretariat

- 25 Gesprächsführung für Sekretärinnen/Assistentinnen**
Überzeugend Kommunizieren
- 26 Professionelle Assistenz**
Als Allroundtalent im Office-Management
- 27 Geschäfts-Korrespondenz**
Moderner und professioneller Geschäftsstil
- 28 Professionelle Büroorganisation**
Effizientes Arbeiten, reibungslose Abläufe

Persönliche Kompetenz

- 29 Wie werde ich von den anderen wahrgenommen**
Feedbackseminar
- 30 Selbstbewusstsein durch Persönlichkeitsentwicklung**
Professionalität durch Eigendynamik
- 31 Zeitmanagement und Selbstorganisation**
Erfolgsfaktor - Persönliche Effizienz
- 32 Stressbewältigung und Work-Life Balance**
Im Gleichgewicht auch wenn's stresst
- 33 Burnout Prävention**
Betriebliches Gesundheitsmanagement
- 34 Speed Reading & Brain Power**
In gleicher Zeit mehr Lesen und ein brillantes Gedächtnis entwickeln
- 35 Mit Kreativität zu neuen Ideen und Lösungsfindungen**
Entwickeln Sie neue erfolgreiche Ideen
- 36 Humor im Business**
Mit Humor gewinnen und die Businesswelt verändern
- 37 Das Spiel mit dem Status**
Machtspiele – die Kunst souverän und zielgerichtet zu agieren
- 38 Soziale Kompetenz entwickeln**
Auszubildende und der Umgang mit anderen
- 39 Mobbing & Bossing - Nicht bei uns**
Professionell gegensteuern
- 40 Persönliche Standortbestimmung**
Eigenanalyse zur Karriereplanung

Verkauf / Vertrieb

- 41 Kompakt Verkaufstraining**
Grundlagen für erfolgreiches Verkaufen
- 42 Verkaufstraining**
Erfolgreicher Verkaufen mit Psychologie
- 43 Die Akquise am Telefon**
Mit Sympathie neue Kunden gewinnen
- 44 Verkaufsfördernder Innendienst**
Erfolgreich Verkaufen
- 45 Kundenrückgewinnung**
Potenziale ausschöpfen, verlorene oder schlafende Kunden aktivieren
- 46 Preisgespräche erfolgreich meistern**
Clevere Verhandlungsstrategien
- 47 So werden Servicetechniker zu Verkäufern**
Die Servicetechniker vor Ort
- 48 Messe-Training**
Effektive Kundenansprache auf Messen
- 49 Erfolgreiche Präsentationen**
Stehen – bestehen – überzeugend auftreten

Service

- 50 Der Support am Telefon**
Telefontraining für Hotline / Support / Help-Desk/ Service
- 51 Service als Verdienst am Kunden**
Kundenbindung durch optimalen Service
- 52 Beschwerdemanagement**
Reklamation als Kundenbindungs-Chance
- 53 Telefoninkasso**
So kommen Sie schnell zum verdienten Geld
- 54 Mit Umgangsformen gewinnen**
Business-Knigge nicht nur für den Firmennachwuchs
- 57 Coaching**
Die gezielte Einzelberatung

Liebe(r) interessierte(r)Leser(in),

schön, dass Sie sich für unsere praxisbezogenen Trainings-/Coachingangebote interessieren.

Mit innovativen, vielfältigen Trainings- / Coachingtools, frischen Ideen, Spaß und Begeisterung, stimmen wir uns auf Sie ein und arbeiten mit Ihnen gemeinschaftlich an Ihren Zielvorstellungen.

Ihnen stehen Trainer(innen) zur Verfügung, die Spezialisten in dem jeweiligen Gebiet sind und die sich durch hohe Praxiserfahrung in den jeweiligen Gebieten auszeichnen. Sie alle besitzen eine abgeschlossene Trainer- bzw. Coachingausbildung und bringen für Sie diverse fachliche Zertifizierungen mit.

Die hier dargestellten Maßnahmen sind das Ergebnis jahrelanger Berufserfahrung und geben Ihnen einen Überblick, wie vielfältig unsere Leistungsstärke ist.

Mögen Sie dadurch ermuntert werden, uns für Ihren Weg zu fordern. Ab einer Teilnehmerzahl von drei Personen (z.B. von Ihren Unternehmen) geben wir eine **Durchführungsgarantie**.

Alle Dienstleistung bieten wir Ihnen im **deutschsprachigen Raum** an und entwickeln auch gerne **individuelle Inhouse-Lösung** für Ihre Aufgabenstellungen.

Das Leistungsspektrum der **CoBeTraS** umfasst den Management-Regelkreis und reicht von der Analyse über Zielsetzung, Planung, Organisation und Realisierung der Maßnahmen, bis hin zur Kontrolle.

Dabei steht die Information und Kommunikation zu den Menschen im Mittelpunkt unseres Handels.

Wir freuen uns auf Ihren Kontakt
Ihre



Bettina Schulte-Kump

Akademieleiterin der
CoBeTraS Akademie



WILLKOMMEN

FÜHRUNG: FÜHRUNGSVERHALTEN UND FÜHRUNGSSTIL DAS 1 X 1 DER FÜHRUNG MIT ERFOLG

Ausschlaggebend für den Erfolg einer Führungskraft sind das Führungsverhalten und der Führungsstil. Beide haben einen ganz wesentlichen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit, Motivation und Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter. Werfen Sie in diesem Seminar einen neutralen Blick auf die Wirkung Ihres eigenen Führungsverhaltens. Erfahren Sie welcher Führungsstil passend, angemessen und stimmig für die jeweiligen Situationen ist. Da es nicht einen allein selig machenden Führungsstil gibt, durchleuchtet Sie Ihre eigenen Stärken und Schwächen um Ihren Führungsstil auf Ihre Persönlichkeit und den jeweiligen Kontext abzustimmen. Sie entwickeln ein Selbstverständnis zu Ihrer Persönlichkeit und gehen Ihren Weg zu einer charismatischen Führungskraft.

Inhalte

Persönlichkeit als Erfolgsfaktor

- Die Rolle und Aufgabe als Führungskraft im Unternehmen
- Persönlichkeitsanalyse zur Selbsterkenntnis und gezielter Nutzung
- Ihr Führungsverhalten, Werte, Glaubenssätze und Einstellungen
- Einfluss des gesamtgesellschaftlichen Umfeldes auf die Führung
- Emotionale Intelligenz als Führungskompetenz

Welchen Führungsstil pflegen Sie

- Kennenlernen der unterschiedlichen Führungsstile
- Wirkungsweisen der unterschiedlichen Führungsstile
- Der passende Führungsstil zur Situation – Konzept „Situatives Führen“
- Mitarbeiter motivieren – Voraussetzung einer erfolgreichen Kooperation

Mitarbeiter zu Top-Ergebnissen bringen

- Der Spagat zwischen: Mitarbeiter und Ergebnis
- Erfolgreich und nicht angepasst führen und kommunizieren
- Unbewusste, wiederkehrende „Spiele“ erkennen-Handlungsalternativen finden
- Mitarbeiter-Typengerechte Führung: Verhalten bei Mitarbeiterpersönlichkeiten
- Gestalten von Zielvereinbarungen – Feedback Gesprächen
- Der Fahrplan für Mitarbeiter-Gespräche

Zielgruppe

Fach-Führungskräfte, Projektleiter und alle Personen, die ihr eigenes Führungsverhalten reflektieren wollen

Methodik

Einzel-, Gruppenarbeit, Fallanalysen, kollegiale Beratung, Feedback, praxisnahe Übungen oder Fälle aus dem eigenen Berufsalltag

2 Tage
pro Person 920 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

22.11.-23.11.2012

25.03.-26.03.2013

23.07.-24.07.2013

27.11.-28.11.2013

Berlin

20.08.-21.08.2012

17.10.-18.10.2013

18.06.-19.06.2013

Frankfurt

08.10.-09.10.2012

04.04.-05.04.2013

21.08.-22.08.2013

Hamburg

10.09.-11.09.2012

22.05.-23.05.2013

11.11.-12.11.2013

München

06.11.-07.11.2012

25.02.-26.02.2013

04.07.-05.07.2013

FÜHRUNG: NEU IN FÜHRUNG - VOM KOLLEGEN ZUR FÜHRUNGSKRAFT DER WEG ZUR ERFOLGREICHEN FÜHRUNGSKRAFT

Mit der neuen Position als Führungskraft kommen neue Herausforderungen auf Sie zu, auf die es heißt sich gut vorzubereiten. Die optimalen Übergänge vom Mitarbeiter zum Vorgesetzten zu gestalten, um sich als Führungskraft erfolgreich zu positionieren. Durch den Karrieresprung entstehen unvermeidliche Rollenprobleme. Mögliche Widerstände, Unsicherheiten, Neid und überzogenen Erwartungshaltungen der Mitarbeiter sind genauso zu meistern, wie das richtige Maß an Nähe und Distanz zu entwickeln. Hinzu kommen verstärkte Erwartungshaltungen des Chefs und klare Zielvorgaben des Unternehmens. In diesem Seminar trainieren Sie Ihre neue Funktion, entwickeln Ihren Führungsstil und erhalten soziale, methodische Führungskompetenzen zur souveränen Etablierung Ihrer neuen Rolle.

Inhalte

- Akzeptanz und Konsequenz des Rollenwechsels
- Eigene Werte, Verhaltensmuster und Ziele erkennen
- Den Rollentausch zur Führungskraft meistern - führen statt fachlich beraten
- Die wichtigsten Führungsgrundlagen und Instrumente verstehen
- Verschiedene Führungsstile kennen und situationsgerecht anwenden
- Die besondere Herausforderung der Delegation an ehemalige Kollegen
- Erwartungen auf beiden Seiten klären
- Akzeptanz sichern und Vertrauen herstellen
- Kommunikation, Information und Einbindung der Mitarbeiter
- Waagschale zwischen Lob und Kritik
- Der Spagat zwischen Nähe / Distanz: Psychologie des Führungsverhaltens
- Mit Wertschätzung die Zusammenarbeit fördern
- Das Team authentisch führen
- Konflikte erkennen, analysieren, betrachten und lösen

Zielgruppe

Nachwuchsführungskräfte, die Führungsaufgabe übernommen haben und sich auf die Rolle als Führungskraft vorbereiten möchten

Methodik

Kurzvorträge, Einzel- / Gruppenarbeit, Selbsterfahrung- und Reflektionsübungen, systematische Ausarbeitungen von Praxisbeispielen

2 Tage
pro Person 920 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 04.02.-05.04.2013 | 19.11.-20.11.2012 | | 02.05.-03.05.2013 |
| 02.07.-03.07.2013 | 07.03.-08.03.2013 | 18.07.-19.07.2013 | 08.08.-09.08.2013 |
| 11.11.-12.11.2013 | 04.07.-05.07.2013 | 09.10.-10-10.2013 | 04.11.-05.11.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 15.01.-16.01.2013 |
| 10.04.-11.04.2013 |
| 03.07.-04.07.2013 |
| 21.10.-22.10.2013 |

FÜHRUNG: FÜHREN OHNE VORGESETZTENFUNKTION MITARBEITERFÜHRUNG AUCH OHNE MACHT

Führung ohne Weisungsbefugnis oder auch „laterales führen“ genannt, stellt eine besondere Herausforderung für jeden Team- oder Projektleiter dar. Ohne disziplinarischer Vorgesetzter zu sein, heißt es über fachliche Kompetenz, hohe Verantwortung, natürliche Autorität und mit Fingerspitzengefühl und Überzeugungskraft zu führen. In dem Seminar lernen die Teilnehmer, wie sie als Führungskraft mit Respekt sowie Anerkennung führen, auch wenn keine Sanktions-Möglichkeiten oder finanzielle Anreize möglich sind. Welche Erfolgsfaktoren zur leistungsorientierten, motivierenden Führung von Teams ohne Vorgesetztenfunktion, wichtig sind. Im Focus steht Motivation, Feedback, Identifikation und konstruktive Konfliktlösung.

Inhalte

Autorität und Akzeptanz erlangen

- Was legitimiert mich für die Führungsaufgabe?
- Wirksam positionieren und die eigene Rolle stärken
- Notwendige fachliche und persönliche Kompetenzen
- Welche und wie Aufgaben richtig delegieren

Mitarbeiter motivieren ohne finanzielle Anreize

- Was motiviert Kollegen im Team mitzuarbeiten
- Motivationsmöglichkeiten gezielt einsetzen
- Unmotivierte Mitarbeiter eingliedern

Kommunikation als wichtiges Führungsinstrument

- Wirkungsvolle Kommunikation – wie genau funktioniert sie
- Die wichtigsten Gespräche: Feedback, Delegation, Zielgespräch
- Anspruchsvolle Situationen kommunikativ meistern

Konfliktfelder bei der Führung ohne Vorgesetzten-Funktion

- Blockaden, Uneinsichtigkeit oder was tun wenn jemand nicht will
- Konflikte vorbeugen und Konflikte konstruktiv lösen

Teams führen – Umgang mit Kollegen und dem Team

- Gelungene Zusammenarbeit Teamförderung und -motivation
- Team in der Entwicklung unterstützen
- Was, wenn Leistungen nicht erbracht werden?
- Teams positiv beeinflussen

Zielgruppe

Team-/Gruppen-/Projektleiter, Leiter von Stabsstellen, stellvertretende Führungskraft

Methodik

Kurzvorträge, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussion im Plenum, Übungen, Feedback, Fallbeispiele aus Ihrer Praxis oder Fallszenarien

2 Tage
pro Person 920 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

14.11.-15.11.2012

05.02.-06.02.2013

13.05.-14.05.2013

04.11.-05.11.2013

Berlin

22.10.-23.10.2012

24.01.-25.01.2013

15.10.-16.10.2013

Frankfurt

15.07.-16.07.2013

20.11.-21.11.2013

Hamburg

26.11.-27.11.2012

11.03.-12.03.2013

09.09.-10.09.2013

München

28.01.-29.01.2013

14.11.-15.11.2013

FÜHRUNG: MITARBEITERMOTIVATION DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLGREICHEN MITEINANDER – MITARBEITER MOTIVIEREN

Motivation ist eine wesentliche Herausforderung für jede Führungskraft und ein wichtiges Management Tool. Wie das Ergebnis des IFAK Institut dokumentiert, nimmt die Motivation kontinuierlich ab und führt so in Unternehmen zu Leistungsschwächen, Produktivitätsausfällen und hohen Fehlzeiten. Motivation ist ein geschicktes Zusammentreffen von intrinsischen und extrinsischen Faktoren. Motivation ist nicht alleine durch Anreiz- und Belohnungssystemen zu schaffen. Je mehr die Führungskraft sich auf jeden einzelnen Mitarbeiter einlassen kann, seine Bedürfnisse erkennt und ihn individuell führt, so größer ist der Motivationsgrad des Mitarbeiters. Welche Kriterien fördern die Motivation und was sind Motivationskiller? Lernen Sie die wichtigsten Instrumente, wie Sie Mitarbeiter motivieren und gezielt den Erfolg des Teams erhöhen. Steigern Sie die Eigeninitiative und Verantwortungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter durch Motivation.

Inhalte

Motivation oder motivieren

- Erkenntnisse zur Motivationspsychologie
- Motivationsirrtümer - Grenzen der Motivierung
- Was motiviert Mitarbeiter? Intrinsische - extrinsische Motivation
- Einfluss der Persönlichkeit auf die Motivation

Selbstmotivation ankurbeln

- Sich selbst und andere zielgerichtet bewegen - Eigenmotivation
- Analysieren der persönlichen Motivationsmotive
- Motivationsblockierendes Verhalten erkennen und reflektieren
- Sei begeistert und Du wirst begeistern – mit Visionen, Zielen und Strategien

Motivation – der Schlüssel zum Erfolg mit Ihrem Team

- Motivationsanalyse: Mit dem IPM-Profil die Motive der Mitarbeiter erkennen
- Instrumente der individuellen Motivationsförderung
- Motivationsmodelle und motivationsfördernde Verhaltensregeln
- Wege zur Förderung der intrinsischen Motivation
- Wichtige Aspekte von Lob und Kritik
- Mittels Kommunikation Vertrauen und Zusammenarbeit fördern
- Motivationsfallen - besondere Situationen meistern
- Mobbing, Angst, abwesende Mitarbeiter oder Feindseligkeiten beseitigen
- Kollegen und Mitarbeiter für Veränderungen gewinnen

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Ebenen, Projektleiter, Teamleiter

Methodik

Kurzvorträge, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussion im Plenum, Übungen, Feedback, Fallbeispiele aus Ihrer Praxis oder Fallszenarien

2 Tage
pro Person 920 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 04.10.-05.10.2012 | 02.05.-03.05.2013 | 24.09.-25.09.2012 | 26.11.-27.11.2012 |
| 07.03.-08.03.2013 | 08.08.-09.08.2013 | 09.05.-10.05.2013 | 07.02.-08.02.2013 |
| 29.08.-30.08.2013 | 25.11.-26.11.2013 | 07.01.-08.01.2013 | 06.08.-07.08.2013 |
| 30.10.-31.10.2013 | | | 06.11.-07.11.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 05.03.-06.03.2013 |
| 13.06.-14.06.2013 |
| 26.08.-27.08.2013 |
| 06.11.-07.11.2013 |

FÜHRUNG: MITARBEITER-JAHRESGESPRÄCHE

ZIELE VEREINBAREN – ZUFRIEDENHEIT STEIGERN

Die Mitarbeiter-Jahresgespräche inkl. Zielvereinbarung sind für Führungskräfte ein wichtiges Managementinstrument. Sie sichern den Unternehmenserfolg ab, unterstützen bei unternehmerischen Entscheidungen, decken Entwicklungsziele auf und klären offene Rahmenpunkte der Mitarbeiter ab. Erfolgreiche Mitarbeiter-Jahresgespräche dienen als Kooperationsgrundlage zwischen Führungskraft und Mitarbeiter. Daher ist eine kompetente, sensible und klare Gesprächsführung genauso wichtig, wie eine strukturierte Vorbereitung. In dem Training erfahren Sie wie wirksame, motivierende und professionelle Jahresgespräche zu führen sind. Wie Sie durch eine ergebnisorientierte Vorgehensweise Mitarbeiter entwickeln und die Zusammenarbeit fördern.

Inhalte

Mitarbeiterjahresgespräch als Führungsinstrument

- Vorbereitung auf Mitarbeiter-Jahresgespräche
- Organisation, Planung und Ziele zur Förderung der Mitarbeiter
- Definition der Rahmenbedingungen sowie Integration des Betriebsrates
- Implementierung von Jahresgesprächen

Vorbereitung der Gespräche

- Teilnahmebereitschaft der Mitarbeiter fördern
- Kriterien zur objektiven Beobachtung und gezielt sammeln
- Typische Beobachtungsfehler vermeiden
- Gesprächsvorbereitung: Struktur, Formulare, Protokolle
- Unternehmens-, Vorgesetzten- und Mitarbeiterziele abgleichen

Gesprächsbausteine

- Gesprächseinstieg: Zieldefinition und Ablauf
- Rückblick: Feedback und Beurteilung des vergangenen Jahres
- Zielvereinbarung: Kontrolle der Zielvorgabe - Zielerreichung
- Zukunftsblick: Fördern, entwickeln der Mitarbeiter, neue Zielvereinbarungen
- Protokollierung: Dokumentation und Abschluss

Gesprächsführung

- Besonderheiten konstruktiver Gesprächsführung
- Techniken der Gesprächsführung – Zuhör-/Fragekompetenz
- Gesprächstechniken gezielt einsetzen
- Äußerung von Anerkennung, Lob und Kritik
- Kritische Gesprächssituationen meistern

Zielgruppe

Fach-/Führungskräfte, Mitarbeiter die Führungsverantwortung tragen oder übernehmen, Geschäftsführer, Personalverantwortliche und HR-Mitarbeiter

Methodik

Vortrag, Diskussionen, Einzel-/Gruppenarbeit, Selbst- und Fremdrelexion, Fallbeispiele, Checklisten, Musterbeispiele

2 Tage
pro Person 920 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

06.12.-07.12.2012

28.01.-29.01.2013

04.07.-05.07.2013

05.12.-06.12.2013

Berlin

13.02.-14.02.2013

06.06.-07.06.2013

12.08.-13.08.2013

Frankfurt

29.10.-30.10.2012

05.02.-06.02.2013

03.06.-04.06.2013

Hamburg

05.12.-06.12.2012

03.06.-04.06.2013

05.09.-06.09.2013

München

19.09.-20.09.2012

05.04.-06.04.2013

29.08.-30.08.2013

FÜHRUNG: KONFLIKTE ERKENNEN UND LÖSEN KONFLIKT-MANAGEMENT IM TEAM

Wo Menschen zusammen arbeiten, treffen unterschiedliche Persönlichkeiten in einem Team zusammen. Da gehören Konflikte zum normalen Bestandteil des Arbeitsprozesses dazu. Doch werden Konflikte nicht bearbeitet, können sie eskalieren und führen zu Energie- und Motivationsverlusten. Erleben Sie an diesem Tag, wie Sie Konflikte frühzeitig erkennen, einschätzen und auflösen. Erfahren Sie die positiven Aspekte von Konflikten, um die Leistung im Team zu steigern. Gehen Sie Konflikten nicht mehr aus dem Weg, sondern lernen Sie die Techniken einer konfliktklärenden Kommunikation kennen. Erfahren Sie Ihren eigenen Konfliktstil und reflektieren Ihre Verhaltensmuster in Konfliktsituationen. Erweitern Sie Ihre persönliche Kompetenz im Umgang mit unterschiedlichen Konfliktsituationen. Entwickeln Sie individuelle Lösungsstrategien, sowie geeignete Kommunikationstechniken anhand konkreter Fallbeispiele aus Ihrem Arbeitsalltag.

Inhalte

Konfliktverständnis

- Grundlagen der Konfliktpsychologie
- Konfliktentstehung / Konfliktstufen

Konfliktdiagnose

- Reflektion des eigenen Konflikt-/Kommunikationsverständnis
- Typische Dynamiken / Muster von Konflikte erkennen und analysieren
- Arten von Konflikten: Sachliche und persönliche Fälle

Konfliktlösung

- Konstruktiver Umgang mit Konflikten, individuelle Lösungsstrategien
- Typische Kommunikationsfallen und wie Sie damit umgehen!
- Kreative Lösungsstrategien: Tetralemma
- Wenn Konflikte eskalieren – Interventionstechniken zur Deeskalation
- Eigene Ressourcen für das Handeln in Konflikten verfügbar machen
- „Gewinnanteile“ für alle aufzeigen
- Vertrauen, Kontakt und Atmosphäre wiederherstellen

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Ebenen, die Konflikte aktiv bearbeiten wollen

Methodik

Kurzvorträge, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussion im Plenum, Übungen, Feedback, Fallbeispiele aus Ihrer Praxis oder Fallszenarien

1 Tag
pro Person 490 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|------------|------------|------------|------------|
| | 02.11.2012 | | 16.01.2013 |
| 01.02.2013 | 05.04.2013 | 04.02.2013 | 01.03.2013 |
| 28.06.2013 | 02.12.2013 | 17.07.2013 | 20.06.2013 |
| 02.10.2013 | | | 04.10.2013 |

Düsseldorf
30.10.2012
28.03.2013
03.07.2013
29.10.2013

FÜHRUNG: ERFOLGREICHE TEAMS FÜHREN

LEISTUNGSFÄHIGKEIT, MOTIVATION UND TEAMARBEIT FÖRDERN

In Unternehmen ist Teamarbeit eine alltägliche Situation. Die Kunst für eine erfolgreiche Teamführung, liegt in der Geschicklichkeit die unterschiedlichen Persönlichkeiten zusammenzuführen, sie zu motivieren und beim eigenverantwortlichen Handeln zu unterstützen. Die Kooperation zwischen den Mitarbeiter mit ihrer Andersartigkeit zu fördern, zu akzeptieren und wertschätzend mit den gruppendynamischen Prozessen umzugehen. Daraus lassen sich neue Strategien entwickeln und auf verdeckte Feindschaften positiv reagieren.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Ihr Team mit persönlicher, sozialer Kompetenz führen. Ihre Kommunikation zielgerichtet einsetzen und mögliche Reibungsverluste im Team vermeiden. Wie Sie vorhandene Synergien für die Zielerreichung effektiv nutzen und Erfolge mit einem motivierten Team feiern.

Inhalte

Teamgestaltung

- Differenzierung und Entwicklung von Gruppen und Teams
- Wann ist das Team ein Team, oder gibt es eine Gruppe von Einzelkämpfern?
- Symptome für fehlende Teambildung – Phasen der Teamentwicklung
- Faktoren einer erfolgreichen Teamarbeit

Teamrollen und Persönlichkeiten

- Persönlichkeits-/Rollenklärung im Team – Motivationsfaktoren einzelner
- Sensibilisierung auf die Einzigartigkeit aller, die Kompetenzen besser nutzen
- Die Aufgaben der Führungskraft in der Teamentwicklung

Teamführung

- Gemeinsame Sprache, Bewusstsein zur Teamarbeit und Teamentwicklung
- Methodisches Handwerkskoffer für die Teamarbeit
- Mitarbeiter zu einer konstruktiven Zusammenarbeit bewegen – Unterschiede als Synergiefaktor nutzen
- Gruppendynamische Störungen und Behinderungen behandeln
- Auswirkung von Stress auf die Zusammenarbeit im Team
- Der Umgang mit schwierigen Situationen im Team, Konflikte klären
- Konkrete Vereinbarungen und Maßnahmen zur Teamentwicklung
- Meetingkultur, Team-/“Spiel“ regeln, Moderation von Teams

Zielgruppe

Geschäftsführer, Fach- und Führungskräfte, Projektleiter, Teamleiter, alle Mitarbeiter die ein Team leiten und Teamarbeiter nach vorne treiben wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Praxisfallanalysen, Diskussionen, Auswertung von Teamübungen inkl. Feedbacks , Transfer in den Alltag

2 Tage
pro Person 920 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

03.12.-04.12.2012

27.03.-28.03.2013

18.09.-19.09.2013

02.12.-03.12.2013

Berlin

02.01.-03.01.2013

22.07.-23.07.2013

04.12.-05.12.2013

Frankfurt

02.05.-03.05.2013

22.08.-23.08.2013

18.11.-19.11.2013

Hamburg

08.11.-09.11.2012

17.04.-18.04.2013

01.10.-02.10.2013

München

10.10.-11.10.2012

30.01.-31.01.2013

16.05.-17.05.2013

FÜHRUNG: INTENSIVTRAINING FÜHRUNG

DAS 1 X 1 DER ERFOLGREICHEN FÜHRUNGSKRAFT

Als junge Führungskraft wird von Beginn an neben fachlicher Kompetenz auch die soziale Führungskompetenz erwartet. Sie tragen Verantwortung für ihre Mitarbeiter und Ziele für Ihren Bereich. Mit einer großen Portion Fingerspitzengefühl heißt es für die Führungskräfte diese Aufgabenstellung zu meistern. In diesem Intensivtraining lernen die Teilnehmer unter Gleichgesinnten die wichtigsten Grundlagen der Menschenführung. Reflektieren die Rolle als Führungsaufgabe und entdecken ihr eigenes Führungspotenzial. Anhand von praktischen Übungen entwickeln sie ihren authentischen Führungsstil und üben zielorientierte Mitarbeitergespräche zu führen. Das Training hat neben notwendiger Wissensvermittlung einen hohen Übungsanteil, indem aktuelle Praxisfälle reflektiert werden um den Führungsalltag leichter zu meistern.

Inhalte

Aufgabe und Rolle einer Führungskraft

- Was ist Führung
- Als Führungskraft im Spannungsfeld verschiedener Erwartungshaltungen
- Konkrete Aufgaben der Führungskraft
- Besondere Führungssituation

Entdecken des persönlichen Führungsstils

- Verschiedene Führungsstile kennen und situationsgerecht anwenden
- Entwickeln des eigenen Führungsstils
- Die Wahl des geeigneten Führungsstils in Abhängigkeit von Anlass und gewünschten Ergebnis
- Steigerung der Führungseffektivität durch flexiblen Einsatz der Führungsstile

Konflikt-/ Krisenmanagement

- Von der Konflikterkennung zur Analyse
- Konflikte aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten und lösen
- Konfliktgespräche führen
- Konfliktmoderation im Zweiergespräch oder in der Gruppe

Die Führungskraft als Persönlichkeit

- Eigene Werte und Verhaltensmuster
- Persönlichkeitsanalyse zur Selbsterkenntnis
- Auswirkungen der Persönlichkeit auf das Führungsverhalten
- Selbst- und Fremdbild – Wirkung auf Andere

Kommunikation und Mitarbeitergespräch

- Kommunikation als dynamische Wechselwirkung verstehen
- Psychologie in der Mitarbeiterführung
- Mitarbeitergespräche als Führungsinstrument
- Zielgerichtete Gespräche führen – Einstellung- Lob-Kritik-Beurteilungs-Jahresgespräch

Teams und gruppendynamische Prozesse

- Das Potential und die Bedürfnisse der Mitarbeiter ermitteln
- Stärken nutzen, Schwächen kompensieren
- Einfluss der unterschiedlichen Charaktere und Rollen auf die Teamdynamik
- Aktivieren der verschiedenen Teamrollen zum passenden Zeitpunkt

Selbst-/Zeitmanagement

- Prioritäten setzen und die Life-Balance sichern
- Delegation als Instrument zur Erfüllung der täglichen Arbeit
- Gelassenheit und positive Ausstrahlung erhöhen

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte die bereits die Aufgabe übernehmen / übernehmen

Methodik

Trainer-Input, praktische Übungen, Einzelübungen, Fallbeispiele, Erfahrungsaustausch, praktische Hilfsmittel für den Arbeitsalltag

5 Tage
pro Person **2.150 €** zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 12.11.-16.11.2012 | | 15.10.-19.10.2012 | 10.09.-14.09.2012 |
| 08.07.-12.07.2013 | 21.01.-25.01.2013 | 11.02.-15.02.2013 | 15.04.-19.04.2013 |
| 09.12.-13.12.2013 | 08.07.-12.07.2013 | 21.10.-25.10.2013 | 19.08.-23.08.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 01.10.-05.10.2012 |
| 14.01.-18.01.2013 |
| 20.05.-24.05.2013 |
| 07.10.-11.10.2013 |

FÜHRUNG: DURCHSETZUNGSSTÄRKE DAS SELBSTBEWUSSTSEIN STÄRKEN

Durchsetzungskraft ist lernbar. Denn, nur eine Sekunde zulange gezögert, zu brav oder passiv reagiert, mal wieder nicht NEIN gesagt und schon ist eine wichtige Chance verpasst. Lernen Sie in diesem Seminar, sich als Frau zu behaupten und durchzusetzen. Trotz Widerständen sich selbst zu verwirklichen und mit kritischen Situationen souverän umzugehen. Entwickeln Sie eine gesunde, gute Einstellung zum eigenen "Ich" und nutzen Ihre Fähigkeiten zur Selbstbehauptung. Üben Sie, mit passender Körperhaltung, kraftvollen Stimme und einer deutlichen Sprache an Ihrem neuem Selbstbewusst. Gewinnen Sie mit effektiven Techniken und Methoden an Selbstsicherheit. Überzeugen Sie Andere, begeistern sie für Ihre Ideen und setzen Ihre Interessen durch.

Inhalte

Macht bereitet auch Freude

Was macht uns durchsetzungsstark und standhaft?

Durchsetzungsvermögen: Eine Frage von Emotionen und Erziehung

Quelle des eigenen ICH's

Vertrauen in die eigenen Stärken

Souveräne Stärken entwickeln und gezielt einsetzen

Der Körper spricht mit

Voraussetzungen für einen erfolgreichen Auftritt

Wirken und überzeugen als ganze Person

Empathisch auf den Punkt kommen

Die Sprache des Erfolgs

Schluss mit nur Nettigkeitsansätzen

Die Kunst der Begeisterung

Andere zielgerichtet motivieren

Motivationsfördernde Verhaltensweisen nutzen

Wirkungsvoll überzeugen

Mit Diplomatie verstehen und verstanden werden

Standhalten trotz Widerständen

Kritik - die Andere leben lässt

Erkennen Sie die Manipulations-Spiele Ihres Gegenübers

Kritisieren – in angemessener Form

Langfristige Erfolge sichern

Aktionsplan für Ihr persönliches Wachstum

Abschalten können und neue Kraft schöpfen

Zielgruppe

Persönlichkeiten aller Ebenen, die an ihrer Durchsetzungskraft arbeiten wollen

Methodik

Kurzvorträge, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussion im Plenum, Übungen, Feedback, Fallbeispiele aus Ihrer Praxis oder Fallszenarien

2 Tage
pro Person 920 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

08.10.-09.10.2012

23.04.-24.04.2013

21.08.-22.08.2013

08.10.-09.10.2013

Berlin

02.04.-03.04.2013

10.06.-11.06.2013

Frankfurt

22.10.-23.10.2012

15.05.-16.05.2013

25.09.-26.09.2013

Hamburg

19.02.-20.02.2013

05.06.-06.06.2013

13.11.-14.11.2013

München

19.11.-20.11.2012

18.03.-19.03.2013

18.11.-19.11.2013

KOMMUNIKATION: MITARBEITER- KOMMUNIKATION ERFOLGSFAKTOREN IM MITARBEITERGESPRÄCH

Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges, motivierendes Führungsinstrument und zur Mitarbeiterbindung unerlässlich - und das nicht nur einmal im Jahr. Durch eine positive, bewusste Kommunikation lassen sich Missverständnisse verhindern. Vermitteln Sie Kritik motivierend und schaffen Sie durch Ihre Kommunikation eine zielgerichtete Atmosphäre. Dabei sind die Form, der Inhalt und die Beurteilung der Mitarbeitergespräche prägend für die weitere harmonische und erfolgreiche Zusammenarbeit. Ziel ist es, die Kommunikation als Führungskraft so zu gestalten, dass zugleich mitarbeiter- und leistungsorientiert gehandelt wird und auch krisenhaft empfundene Gespräche einvernehmlich zum Abschluss gebracht werden.

Inhalte

- Organisation von Mitarbeitergesprächen
- Zweiseitige Kommunikation als Kommunikationsprozess verstehen
- Das Gesprächsziel mit situationsgerechten Verhaltensstrategien erreichen
- Trennung von Wahrnehmung, Interpretation und Bewertung
- Eigenes und fremdes Verhaltensmuster erkennen
- Angriffsfreie Formulierungen zielförderliche einsetzen
- Wirkung von Anerkennung und Kritik
- Diverse Mitarbeiter-Gespräche mit Struktur führen
- Verschiedene Gesprächsverläufe meistern
- Umgang mit Emotionen im Gesprächsverlauf
- Eigenverantwortung des Mitarbeiters fördern

Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen, die ihre Kommunikationskompetenz zur Optimierung von Mitarbeitergesprächen stärken möchten

Methodik

Kurzvorträge, Einzel/-Gruppenarbeiten, Diskussionen, Rollensituationen mit Analysen, Praxistransfer

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 15.11.-16.11.2012 | | 25.10.-26.10.2012 | 07.01.-08.01.2013 |
| 22.01.-23.01.2013 | 06.05.-07.05.2013 | 27.02.-28.02.2013 | 13.06.-14.06.2013 |
| 21.08.-22.08.2013 | 05.08.-06.08.2013 | 26.08.-27.08.2013 | 14.10.-15.10.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 04.12.-05.12.2012 |
| 19.02.-20.02.2013 |
| 19.08.-20.08.2013 |
| 02.12.-03.12.2013 |

KOMMUNIKATION: ARGUMENTATION- DISKUSSIONSTRAINING KOMMUNIZIEREN, ARGUMENTIEREN, DISKUTIEREN

3 Tage

pro Person 1.250 € zzgl. MwSt.



Menschen reden aneinander vorbei. Unterschiedliche Menschen meinen mit den gleichen Worten unterschiedliche Dinge. Klingt logisch. Aber ist es nicht gerade das, was häufig zu Missverständnissen führt? Das, was in der Konsequenz dazu führt, dass jeder glaubt, er hätte Recht. Die Folge sind abgebrochene Verhandlungen, Meetings oder Telefongespräche.

Lernen Sie, die „Welt“ des anderen besser zu verstehen und zu erkennen was er wirklich will. Argumentieren und überzeugen Sie Ihren Gesprächspartner von Ihren Vorstellungen. Schaffen Sie Balance zwischen Emotion und Sachlichkeit, bei der Darlegung der eigenen Gesichtspunkte. Bewerten Sie Aussagen differenzierter und reagieren Sie auch in stressigen Situationen geschickt.

Inhalt

- Schärfung der Wahrnehmung in der Kommunikation
- Persönliche Verhaltens-/Kommunikationsmuster
- Typische Fallen und Blockaden
- Die wichtigsten Verhaltensweisen im Gespräch
- In die Welt der Gesprächspartner tauchen
- Gesprächsführung mittels Fragen und Antworten
- Argumentieren, statt pure Aussagen und Behauptungen
- Wirksamer Argumentationsaufbau
- Berücksichtigung der psychologischen Gesetzgebungen
- Mit Überzeugungskraft die eigenen Ziele repräsentieren
- Wirkungen beim Gesprächspartnern berücksichtigen
- Rollenverhalten bei Diskussionsrunden und Meetings
- Reflektion der verfolgten Zielen mit Ergebnissen
- Konfliktgespräche als Chance verstehen
- Flexibler Umgang bei unfairen Verhandlungstechniken
- Stärken und Schwächen definieren
- persönlichen Handlungsplan erstellen

Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen und Bereichen, Nachwuchsführungskräfte, alle Mitarbeiter, die erfolgreicher argumentieren wollen.

Methodik

Lehrgespräch, Einzel-/Gruppenübung, Diskussionen, Feedback, Fallsituationen mit Analysen

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

24.10.-26.10.2012

13.05.-15.05.2013

21.10.-23.10.2013

Berlin

26.03.-28.03.2013

10.06.-12.06.2013

Frankfurt

10.10.-12.10.2012

17.04.-19.04.2013

10.09.-12.09.2013

Hamburg

22.05.-24.05.2013

29.10.-31.10.2013

München

03.11.-05.11.2012

11.03.-13.03.2013

26.11.-28.11.2013

KOMMUNIKATION: KOMMUNIKATIONSTRAINING GRUNDLAGEN DER GESPRÄCHSFÜHRUNG

In praktisch allen Arbeitsprozessen spielen der Austausch und die Verarbeitung von Botschaften und Informationen eine wesentliche Rolle. Nur so können z.B. Entscheidungsprozesse von Kunden beeinflusst, Projekte durchgeführt und Mitarbeiter geführt werden. In diesem Seminar lernen Sie die Gesetzmäßigkeiten, nach denen Kommunikationsprozesse ablaufen, und wie Sie selbst schwierige Gesprächssituationen souverän steuern um zum gewünschten Ziel kommen. Anhand von praktischen Übungen lernen Sie, die typischen Kommunikations-hürden zu bewältigen, eine wertschätzende Atmosphäre zu schaffen und den eigenen Kommunikationsstil zu reflektieren.

Inhalte

Kommunikationsgrundlagen

- Anforderungen an Informationsaustausch und –verarbeitung am Beispiel verschiedener Kommunikationsmodelle
- Auswirkung der Sach-/Beziehungsebene beim Sender-Empfänger-Prozess
- Wirkung des eigenen Kommunikationsstils verstehen
- Typische Kommunikationshürden

Gesprächsvorbereitung

- Innere Einstellung beeinflusst das Verhalten
- Welches Gesprächsziel wird verfolgt?

Gesprächstechniken und Strategien

- Verbale Wirkung - mit gezieltem Einsatz der Stimme
- Nonverbale Ausstrahlung – wie Sie die Körpersprache gezielt einsetzen
- Gesprächsstruktur und Gesprächssteuerung
- Das Prinzip der Zwei-Wege-Kommunikation
- Mit den passenden Fragen zur Zielerreichung
- Wirkung von Ich-, Sie/Du-, Wir - Botschaften

Wirkungsvolle Gespräche führen

- Eine gelungene Atmosphäre aufbauen
- Wünsche und Ziele abgleichen
- Strukturierte Argumentationen aufbauen
- Kooperation statt Konfrontation durch positive Formulierungen

Spezielle Gesprächssituationen meistern

- Ruhe bewahren wenn es knifflig wird - Tipps zur Stressbewältigung
- Widerstände wandeln, Konflikte und Missverständnisse bewältigen

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, alle Menschen aller Ebenen und Bereiche, die ihre Kommunikation verbessern wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Trainerinput, Feedback, praktische Beispiele und Tipps

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 30.10.-31.10.2012 | | 21.11.-22.11.2012 |
| 22.04.-23.04.2013 | 25.03.-26.03.2013 | 23.01.-24.01.2013 | 04.07.-05.07.2013 |
| 07.10.-08.10.2013 | 02.07.-03.07.2013 | 17.06.-18.06.2013 | 17.10.-18.10.2013 |

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf
16.01.-17.01.2013
06.05.-07.05.2013
03.09.-04.09.2013

KOMMUNIKATION: RHETORIK UND KOMMUNIKATION ZIELBEWUSST REDEN UND SELBSTBEWUSST KOMMUNIZIEREN

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Selbstsicher und überzeugendes Auftreten bilden die Basis, wenn Sie andere überzeugen möchten. Die meisten von uns, kommen regelmäßig in der Situation ihre Ideen, Konzepte, Vorschläge, Vereinbarungen anderen Personen zu „verkaufen“. Die besten Gedanken sind wenig wert, wenn man sie nicht ausdrücken und verhandeln kann. Die Kunst liegt darin, Informationen so gut zu verpacken, die eigenen Absichten so zielorientiert zu senden, dass das Reden von Erfolg gekrönt ist. Dazu sind geschickte Kommunikationselemente, mit rhetorischen Tipps genauso hilfreich, wie gezielte Argumentationstechniken. Anhand von praxisorientierten Situationen üben Sie Redehemmungen abzubauen und Ihre Kommunikation zu verbessern. Verstehen Ihren eigenen Standpunkt souverän, formulieren Ihr Anliegen klar und gewinnen an Akzeptanz.

Inhalte

- Wie wirke ich auf andere?
- Wodurch entsteht Sympathie?
- Die drei Dimensionen der persönlichen Ausstrahlungskraft
- Lebendiges Reden
- Was Körpersprache über uns verrät
- Sich treffend ausdrücken
- Redegliederung und –vorbereitung
- Umgang mit Widerständen und (persönlichen) Angriffen
- Diskussionstechniken und Verhalten in Diskussions-/Arbeitsgruppen
- Gestaltung ihres Manuskriptes
- Aufbau und Einsatz von Argumenten und Überzeugungsstrategien
- Rhetorische Mittel zur Ausgestaltung von Gesprächen, Diskussionen und Meetings
- Mit Tricks auch rhetorisch geschulte Gesprächspartner gewinnen
- Umgang mit Lampenfieber und Black-Out

Zielgruppe

Alle Menschen, die ihre Gesprächsführung verbessern und die gewünschten Ziele erreichen wollen.

Methodik

Vortrag, Demonstrationen, Einzel- / Gruppenarbeit, Feedback, Fallszenarien, Diskussionen, Übungen und Hilfe zum Transfer in den Alltag

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

15.10.-16.10.2012

04.06.-05.06.2013

14.10.-15.10.2013

Berlin

29.11.-30.11.2012

22.04.-23.04.2013

11.09.-12.09.2013

Frankfurt

19.02.-20.02.2013

24.06.-25.06.2013

Hamburg

10.09.-11.09.2012

26.03.-27.03.2013

09.10.-10.10.2013

München

14.01.-15.01.2013

15.07.-16.07.2013

KOMMUNIKATION: EFFEKTIVE GESPRÄCHE AM TELEFON PROFESSIONELLE UND PERSÖNLICHE GESPRÄCHSFÜHRUNG AM TELEFON

Im Arbeitsalltag ist das Telefon nicht mehr wegzudenken und stellt eines der wichtigsten Kommunikationsmittel dar. Es wird übergreifend von allen Personen und Abteilungen genutzt, um sich intern und extern auszutauschen. Für eine professionelle Gesprächsführung heißt es, die Telefongespräche strukturiert und zielorientiert durchzuführen. Souverän mit schwierigen Gesprächspartner umzugehen und mit überzeugenden Argumenten und Einwandbehandlung kompetent zu agieren. Mit einer persönlichen Note Beschwerden und Reklamationen lösungsorientiert zu behandeln.

Inhalte:

- Grundsätze der Rhetorik und Wirkung am Telefon
- Die Stimme und Sprache – unser Wirkungsmittel
- Vermeidung von typischen Telefonfehler
- Das eigene Ziel im Auge behalten und auf den Gesprächspartner eingehen
- Nutzen Sie Tools um ihre Gespräche zu verkürzen und effektiv zu gestalten
- Souverän und gekonnt den eigenen Standpunkt vertreten und mit partnerorientierten Argumenten agieren
- Einwände behandeln ohne zu überreden
- Nutzlose Diskussionen vermeiden
- Mit persönlichen und positiven Formulierungen begeistern
- Eindeutig in der Sache - verbindlicher, freundlicher Ton
- Klare Vereinbarungen treffen um Missverständnisse zu vermeiden
- Locker und souverän mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen
- Beschwerden und Reklamation zur Kundenbindung nutzen

Zielgruppe

Alle Menschen, die ihre Gesprächsführung am Telefon optimieren wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch, Diskussionen, Feedback, Fallszenarien, Gruppenübungen, Tipps und Hilfe für den Alltag

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 07.01.-08.01.2013 | 22.11.-23.11.2012 | 27.09.-28.09.2012 | 11.10.-12.10.2012 |
| 02.04.-03.04.2013 | 13.12.-14.12.2012 | 11.03.-12.03.2013 | 08.05.-09.05.2013 |
| 01.08.-02.08.2013 | 12.08.-13.08.2013 | 05.08.-06.08.2013 | 08.10.-09.10.2013 |
| | 09.12.-10.12.2013 | | |

Düsseldorf

10.01.-11.01.2013
15.04.-16.04.2013
05.09.-06.09.2013

KOMMUNIKATION: PERSÖNLICHKEITSORIENTIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG MEHR ERFOLG DURCH PERSÖNLICHKEIT

Jeder Mensch ist einzigartig in seinem Wesen, in seiner Persönlichkeit. Genau das erfordert in der Kommunikation, z.B. in der Mitarbeiterführung, im Verkauf, in Telefongesprächen, in Meetings, etc. ein stärkeres Verständnis für die Facettenvielfalt der einzelnen Persönlichkeiten. Was für uns wichtig ist, welche Bedürfnisse / Vorlieben wir haben, entscheidet darüber, wie wir auf Kommunikationsangebote reagieren. Steuert auch unseren Wunsch nach individueller Ansprache. Die Brücke zwischen der Persönlichkeit der Kunden, Mitarbeiter, Kollegen, etc. und des Anliegens, ist die Kommunikation, sowie der passende Einsatz der Medien.

In diesem Seminar erfahren Sie, was auf dieser Brücke geschehen kann und auch muss, damit Sie nicht aneinander vorbei reden, sondern Ihre Botschaft wirksam bei Ihrem Gegenüber ankommt, umso einen schnelleren und leichteren Zugang zu Ihrer Zielgruppe zu finden und noch erfolgreicher zu sein.

Inhalte:

- Psychologische Grundannahmen
- Kommunikation als zirkulären, interaktiven Prozess verstehen
- Die Facetten unserer Persönlichkeit, typische Kriterien der Bedürfnisse
- Sich selbst erleben und die eigenen Motivationsfaktoren ermitteln
- Nutzen der differenzierten Betrachtung
- Wahrnehmungshilfen in der eigenen Kommunikation
- Schlüsselfunktionen und Schlüsselbegriffe bei anderen verstehen
- Strategie für eine gelungene Kommunikation
- Aha-Erlebnisse durch persönlichkeits-/zielgerichtet Ansprache
- Störungen vermeiden, Synergien nutzen, durch behutsame Sprache bei kontrastierenden Persönlichkeitsanteilen
- Der Berufsalltag mit verschiedenen Persönlichkeiten
- Persönlichkeitsorientierte Vorbereitung für Besprechungen, Meetings, Verkäufe, Präsentationen
- Was tun, wenn nichts mehr geht?

Zielgruppe

Führungskräfte, Vertriebsmitarbeiter, Servicekräfte und alle Mitarbeiter die mehr persönlichkeitsorientiert kommunizieren wollen

Methodik

Trainerinput, Einzel-/Gruppenarbeit, Diskussionen, praktische Übungen mit Feedback, Fallbeispiele inkl. Tipps für den Arbeitsalltag

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

12.11.-13.11.2012

18.03.-19.03.2013

11.06.-12.06.2013

12.11.-13.11.2013

Berlin

05.03.-06.03.2013

26.08.-27.08.2013

Frankfurt

16.10.-17.10.2012

07.05.-08.05.2013

09.12.-10.12.2013

Hamburg

09.01.-10.01.2013

12.06.-13.06.2013

München

04.04.-05.04.2013

02.09.-03.09.2013

KOMMUNIKATION: TELEFONTRAINING FÜR AUSZUBILDENDE MEHR SOUVERÄNITÄT AM TELEFON GEWINNEN

Auch wenn die Jugend mit dem Telefon groß wird, so besteht doch ein Unterschied zwischen dem privaten Bereich und dem Berufsleben. Ein einfaches „Hallo“ bei der Meldung, langes Stottern bei Erklärungen oder wenig hilfsbereites Verhalten ist im Berufsleben unpassend. In Unternehmen ist ein kompetentes und sicheres Auftreten gefordert. Dazu gehört eine freundliche Meldung, positive Ausdrucksweise und die persönliche Einstellung dem Gesprächspartner helfen zu wollen. In dem Seminar überwinden die Auszubildenden die Hemmschwelle Telefon, entwickeln kommunikative Fähigkeiten und stellen sich auf verschiedene Gesprächspartner ein. Mit konfliktmindernder Kommunikation beruhigen Sie aufgebrachte Gesprächspartner und verstehen es, Kundenorientierung am Telefon erlebbar werden zu lassen.

Inhalte

Grundregeln der Kommunikation

- Eigene Einstellung bestimmt das Verhalten
- Der Ton macht die Musik
- „Lächeln“ am Telefon
- Passende Wortwahl – Killerphrasen vermeiden
- Telefonregeln - richtige Formulierungen
- Fragetechniken einsetzen

Serviceschnittstelle Telefon

- Die verschiedenen Gesprächsarten
- Zentrale als Visitenkarte
- Kundenorientiert beraten und aktiv verkaufen
- Knifflige Gespräche führen
- Beziehungen pflegen
- Reklamation-, Beschwerdeannahme

Praktische Umsetzung

- Professionelle Meldung
- Die richtige Verbinden von ankommenden Anrufen
- Der passende Umgang mit Warteschleifen
- Was tun bei Verständnisschwierigkeiten
- Umgang mit „merkwürdigen“ Anrufern
- Handbuch mit Formulierungshilfen für den täglichen Gebrauch

Zielgruppe

Auszubildende, Praktikanten, Berufseinsteiger

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Trainerinput, praktische Übungen und Hilfestellung für den täglichen Gebrauch

München

Hamburg

Frankfurt

Berlin

1 Tag
pro Person 280 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

31.10.2012

28.01.2013

15.03.2013

16.08.2013

KOMMUNIKATION: SMALL TALK IM BUSINESS DIE KUNST DES KLEINEN GESPRÄCHES

1 Tag

pro Person 420 € zzgl. MwSt.



Im Berufsleben gibt es immer wieder Situationen wo wir gefordert sind, mit anderen Menschen in Kontakt zu treten und ein Gespräch zu beginnen. Wer die Kunst des Small Talk's beherrscht, verfügt über eine kommunikative Fähigkeit, Interesse beim Gesprächspartner zu wecken und Gespräche von Anfang an aktiv zu gestalten. Die „kleinen“ Gespräche verhelfen Vertrauen auf und Anspannungen abzubauen. Sie ermöglichen die lockere Kontaktaufnahme mit unbekanntem Personen, um eine Gesprächsbeziehung aufzubauen und wichtige Weichen für einen günstigen Gesprächsverlauf zu erzielen. Erfahren Sie, wie Sie typische Situationen erkennen, mit Small Talk einen guten, sympathischen Eindruck machen. Sie lernen, worauf es in Small-Talk Gespräch ankommt und wie Sie angenehmen Plauderthemen und Fettnäpfchen-Alarm meistern.

Inhalte:

- Was ist Small Talk? – Kleines Gespräch mit großer Wirkung
- Kontakt knüpfen, wie genau funktioniert es mit dem Gesprächseinstieg
- Hemmnisse und Sprachlosigkeit überwinden
- Ice-Breaker – Aufbau einer positiven Gesprächsbeziehung
- Welche Themen sind für den Small Talk geeignet?
- Mit allen Sinnen arbeiten - die ganzheitliche Gesprächsführung
- Bereitschaft zum Small Talk erkennen
- Sich auf die verschiedenen Small Talk-Typen einstellen
- Strategien für erfolgreiche Gespräche
- Geheimnisse und Tricks erfolgreicher Small Talker
- Das wertschätzende Gesprächsende

Zielgruppe

Alle Personen, die leicht und schnell mit anderen in Kontakt treten wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Trainerinput, Gesprächssimulationen, Diskussionen, Vortrag, Feedback

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf
29.01.2013
14.05.2013
20.09.2013
04.11.2013

Berlin
17.10.2012
15.02.2013
21.06.2013
07.10.2013

Frankfurt
01.02.2013
18.10.2013

Hamburg
06.02.2013
09.04.2013
07.08.2013

München
06.11.2012
18.02.2013
19.06.2013
11.09.2013

PERSONALMANAGEMENT: PSYCHOLOGIE FÜR PERSONALER KOMPETENT KOMMUNIZIEREN UND BERATEN

Im Personalbereich haben Sie es mit unterschiedlichen Anforderungen und Erwartungshaltungen der Mitarbeitern und Führungskräften zu tun. Um auch in kniffligen Situationen angemessen reagieren zu können, ist Fingerspitzengefühl und psychologisches Hintergrundwissen gefordert. Als Personaler sind Sie in vielen Fällen an wichtigen Entscheidungen beteiligt, die es heißt mit zielführenden Kommunikations- und Handlungskompetenz zu meistern. Lernen Sie auf diesem Seminar Ihre Wahrnehmung auf verschiedene Menschentypen zu schärfen und mit psychologischem Know-how Ihre Personalarbeit professionell zu praktizieren. Nutzen Sie die Chance sich konkretes, aktuelles und praxisnahes Wissen für die Personalarbeit anzueignen.

Inhalte

- Als Personaler eine gelungene Kommunikation erzielen
- Psychologische Gesetzgebungen in der Gesprächsführung und Personalarbeit
- Rhetorische Stolpersteine und Kommunikationskiller in der Personalarbeit bewältigen
- Führen von emotional geladenen Gesprächsinhalten (negative Botschaften, Kritikgespräche, Trennungsgespräche, etc.)
- Bewerber das unbekannte Wesen – erkennen relevanter Fähigkeiten und der Persönlichkeit
- Selektive Wahrnehmung bestimmt unser Handeln – welchen Einfluss hat das auf die Personalarbeit?
- Motivationsfaktoren von Mitarbeitern erkennen und als Personaler gezielt für Veränderungsprozesse nutzen
- Praktische Einordnung von unterschiedlicher Mitarbeiterfacetten anhand von Typologien
- Wirkung der eigenen Persönlichkeit auf andere - bewusst damit umgehen
- Psychologisch relevante Auffälligkeiten (z.B. Burnout, Suchterkrankungen) bei Mitarbeitern erkennen und damit verantwortungsvoll umgehen
- Personaler als Mediator - Deeskalation von Konflikten und für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösungen finden
- Souverän bleiben auch in stressigen Situationen

Zielgruppe

Psychologie für Fach- und Führungskräfte im Personalwesen / Personalbereich, Personaler die sich ein praxisorientiertes psychologisches Grundwissen für ihre erfolgreiche Personalarbeit aneignen wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Trainerinput, Feedback und Selbstreflektion, Fallbeispiele, praktische Übungen und Hilfestellung für den täglichen Gebrauch

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 04.10.-05.10.2012 | | 05.11.-06.11.2012 | |
| 24.06.-25.06.2013 | 17.01.-18.01.2013 | 25.04.-26.04.2013 | 07.03.-08.03.2013 |
| 9.10.-10.10.2013 | 15.07.-16.07.2013 | 19.08.-20.08.2013 | 28.08.-29.08.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 22.11.-23.11.2012 |
| 10.01.-11.01.2013 |
| 18.04.-19.04.2013 |
| 26.09.-27.09.2013 |

PERSONALMANAGEMENT: GRUNDLAGE DER PERSONALARBEIT EFFEKTIV – ZEITGEMÄß - QUALIFIZIERT

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Sie erhalten einen komprimierten sowie praxisnahen Überblick über die wichtigsten Aufgabenbereiche des Personalwesens. Es geht um die grundlegenden Personalverwaltungstätigkeiten, die täglich anfallenden Aufgaben im Personalbereich zu bewältigen. Das Seminar wird anhand von Praxisbeispielen durchgeführt, wie Sie HR-Abläufe analysieren und sinnvoll gestalten. Sie erfahren, wie Sie durch Verantwortlichkeiten und Standards Freiräume und Entlastung schaffen. Es bleibt dabei genügend Zeitraum um offene Fragen zu klären.

Inhalte

Personalverwesen

- Aufgaben und Ziele zeitgemäßem Personalwesen
- Umsetzung von Zielen im Personalbereich

Personalverwaltung

- Prozessabläufe und Formularwesen
- Führen und Anlegen von Personalakten
- Personalkosten, Lohn- und Gehaltsgruppen
- Abschluss und Inhalte von Arbeitsverträgen
- Personalversetzung, -/beförderung, -/umgruppierung – freisetzung

Personalplanung

- Möglichkeiten der Personalbeschaffung
- Anforderungsprofile; interne und externe Stellenbeschreibungen
- Bewerbungsmanagement
- Analyse und Bewertung von Bewerbungsunterlagen
- Führen von Vorstellungsgesprächen
- Einstellung und Einführung neuer Mitarbeiter

Unterstützung der Führungsaufgabe durch den Personalbereich

- Integration und Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Grundlagen der Mitarbeiterführung
- Mitarbeitergespräche
- Beurteilung von Beschäftigten
- Urlaubs- und Fehlzeitenmanagement
- Erfolgreiche Zusammenarbeit mit der Arbeitnehmervertretung
- Betriebliche Aus- und Weiterbildung
- Zeugniserstellung

Das allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Zielgruppe

Neue Beschäftigte im Personalwesen/-bereich, Fach-/Führungskräfte die Personalaufgaben übernehmen, Verwaltungsmitarbeiter, Assistentinnen

Methodik

Trainerinput, praktische Übungen, Fachdiskussionen und Erfahrungsaustausch, Checklisten, Hilfestellung für den täglichen Gebrauch

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

22.11.-23.11.2012

25.03.-26.03.2013

23.07.-24.07.2013

27.11.-28.11.2013

Berlin

20.08.-21.08.2012

17.10.-18.10.2013

18.06.-19.06.2013

Frankfurt

08.10.-09.10.2012

04.04.-05.04.2013

21.08.-22.08.2013

Hamburg

10.09.-11.09.2012

22.05.-23.05.2013

11.11.-12.11.2013

München

06.11.-07.11.2012

25.02.-26.02.2013

04.07.-05.07.2013

PERSONALMANAGEMENT: EINSTELLUNGSINTERVIEWS

PROFESSIONELLE BEWERBERAUSWAHLGESPRÄCHE

Je nach Qualifikation und Position können bei Fehlentscheidungen in der Personalwahl hohe Investitionen entstehen. Neben Einarbeitung und mögliche Kündigungskosten innerhalb der Probezeit, sind gleichzeitig rechtliche weitere immaterielle Probleme wie klimatischer oder organisatorischer Art zu berücksichtigen. Dieses Training vermittelt professionelle und erprobte Techniken für Bewerbungsgespräche. In praktischen Übungen werden teilnehmeraktive Interviews geübt, die anhand ausgearbeiteter Interviewleitfäden durchgeführt werden. Strukturierte und zielgerichtete Vorgehensweise verhelfen in kurzer Zeit Fertigkeiten und Verhalten des Bewerbers zu ermitteln, um für die Position der geeignete Mitarbeiter zu finden.

Inhalte

Vorbereitung und psychologische Hintergründe

- Planung und Vorbereitung
- Der Prozess: Beobachtung, Beschreibung, Bewertung
- Wahrnehmungsfallen und Beurteilungsfehler kennen und vermeiden
- Nonverbale Signale angemessen interpretieren
- Allgemeine Kommunikationsregeln
- Tests und Analysen fachgerecht einsetzen
- Entscheidung: Kopf und Bauch

Gesprächsdurchführung

- Gesprächsaufbau mit dem 6 Stufen-Konzept
- Kontaktphase: Atmosphäre und Gesprächseröffnung
- Bewerberpräsentation inkl. Hintergrundbefragung
- Bewerberprofilbezogene Fragen - Kompetenzermittlung
- Anforderungsprofilbezogene Fragen – SOLL / IST Analyse
- Präsentation des eigenen Unternehmens und der zu besetzenden Position
- Gesprächsabschluss: Offene Fragen, Zusammenfassung, weitere Vorgehensweise
- Kritische Situationen in Bewerbergespräche meistern

Interviewleitfaden und Bewertungssysteme

- Entwicklung von anforderungsbezogenen Interviewleitfäden
- Praktische Umsetzung anhand von Bewerberbeispielen
- Der Auswertungsprozess
- Methodische Bewertungssysteme für die Entscheidungsfindung

Zielgruppe

Personalverantwortliche, Vorgesetzte und alle die an Personalentscheidungen mitwirken

Methodik

Trainerinput, Fallbeispiele, Erfahrungsaustausch, Diskussionen, Gruppenübung, Checklisten. Rollensituationen, Fallbeispiele

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 22.11.-23.11.2012 | 20.08.-21.08.2012 | 08.10.-09.10.2012 | 10.09.-11.09.2012 |
| 25.03.-26.03.2013 | 17.10.-18.10.2013 | 04.04.-05.04.2013 | 22.05.-23.05.2013 |
| 23.07.-24.07.2013 | 18.06.-19.06.2013 | 21.08.-22.08.2013 | 11.11.-12.11.2013 |
| 27.11.-28.11.2013 | | | |

Düsseldorf
06.11.-07.11.2012
25.02.-26.02.2013
04.07.-05.07.2013

PERSONALMANAGEMENT: STELLENBESCHREIBUNG UND ANFORDERUNGSPROFILE BASISARBEIT ZUR MITARBEITERGEWINNUNG

1 Tag

pro Person 420 € zzgl. MwSt.



Den geeigneten Mitarbeiter für die ausgeschriebene Stelle zu finden, stellt die Weichen für den zukünftigen Erfolg. Der Mitarbeiter soll zum Unternehmen, zum Team und zur Aufgabe passen und dabei nicht nur einen Job machen. Daher ist bei der Rekrutierung auf die Persönlichkeit des Bewerbers zu achten, ob seine Motive, Ziele, Bedürfnisse und Orientierungen, das zukünftige Engagement erfolgreich gestalten. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie eine genaue Stellenbeschreibung und ein abgeleitetes Anforderungsprofil die Basisarbeit zur Mitarbeitergewinnung darstellt, um den richtigen Bewerber auf die richtige Stelle zu finden. Anhand von aktuellen Stellenanforderungen durchlaufen Sie den Bewerbungsprozess.

Inhalte

Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile

- Differenzierung, Zielsetzung, Aufgabe von Stellenbeschreibung und Anforderungsprofilen
- Nutzbarkeit und Integration in andere Einsatzbereiche
- Einsatzmöglichkeiten von Anforderungsprofilen zur Bewerberauswahl und Personalentwicklung

Zielförderliche Stellenbeschreibungen

- Zielsetzung, Funktion, Anwendungsbereich von Stellenbeschreibungen
- Einbeziehung des Managements, Stelleninhabern und Arbeitnehmervvertretungen

- Muster, Formen und Aufbau von Stellenbeschreibungen
- Notwendiger Inhalte von Stellenbeschreibungen
- Definition von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen
- Zielsetzungen in dieser Aufgabe
- Erstellung von Stellenbeschreibungen
- Stellenbeschreibung zeitnah und regelmäßig pflegen

Präzise Anforderungsprofile als Grundlage der Bewerberauswahl

- Funktion und Abgrenzung zur Stellenbeschreibung
- Definition, Aufgaben und Ziele
- Anwendungsbereiche des Anforderungsprofils
- Anforderungsprofile aus Stellenbeschreibungen ableiten
- Notwendige Anforderungskriterien sammeln – gewichten – operationalisieren
- Messinstrumente
- Aufbau, Entwicklung und Pflege von Anforderungsprofilen

Zielgruppe

Alle, die Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile entwickeln, einführen und pflegen, wie etwa Fach- und Führungskräfte aus dem Personalmanagement

Methodik

Trainerinput, Einzel-/Gruppenarbeit, Fallbeispiele der Teilnehmer, praktische Übungen und Hilfestellung für den täglichen Gebrauch

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf
01.10.2012
10.01.2013
25.06.2013
01.10.2013

Berlin
22.10.2012
22.02.2013
10.05.2013
06.12.2013

Frankfurt
04.01.2013
08.11.2013

Hamburg
14.03.2013
08.05.2013
03.12.2013

München
12.11.2012
04.03.2013
01.07.2013
04.12.2013

ASSISTENZ / SEKRETARIAT

GESPRÄCHSFÜHRUNG FÜR SEKRETÄRINNEN UND ASSISTENTINNEN

ÜBERZEUGEND KOMMUNIZIEREN

Als Sekretärin / Assistentin ist Ihr Tag durch kontinuierliche Kommunikation geprägt. Sei es in persönlichen Gesprächen mit Kollegen, am Telefon mit Kunden, Partner oder Lieferanten, überall ist Ihre kommunikative Geschicklichkeit gefordert. Es wird von Ihnen ein kompetentes Auftreten erwartet, das Sie Ihre Gespräche zielgerichtet führen und Ihre Anliegen konkret, ansprechend und empfangsorientiert vortragen können. Zu Ihrem Verantwortungsbereich gehört demnach die kommunikativen Fähigkeiten, die es Ihnen ermöglichen die Belange Ihres Vorgesetzten als auch Ihre eigenen selbstbewusst zu formulieren. Überzeugen Sie Ihre Gesprächspartner mit Charme, gekonnter Argumentation nach innen und außen. Erleben Sie motivierende Tage, in dem Sie Antworten auf Ihre Frage erhalten, Sie Ihre eigene Wirkung in Gesprächen erleben und Ihre Gesprächsführung und Ihre kommunikativen Kompetenzen erweitern.

Inhalte

Das 1 x 1 der Kommunikation

- Kommunikation als zirkulären Prozess verstehen
- Analyse der eigenen Kommunikation – Stärken nutzen
- Hören - Zuhören – Fragen - Verstehen
- Körpersprache verstehen und deuten – Wahrnehmung stärken

WIN-WIN orientierte Gesprächsführung

- Kommunikation zielorientiert einsetzen – typengerecht kommunizieren
- Selbstbewusst und überzeugend Auftreten
- Überzeugen statt Überreden – Nutzenbrücken bauen
- Interessen des Chefs kompetent vertreten – gemeinsam sind Sie stark

Mit psychologischer Geschicklichkeit

- Einstellung, Verhalten, Wirkung – wer spricht besticht
- Das nette, positiv „NEIN“ formulieren – effektiv bleiben
- Die wertschätzende Rückmeldung – Missverständnisse vermeiden
- Mit Weiblichkeit Ihre Stärken einsetzen – so übersetzen Sie

Schwierige Gespräche führen

- Umgang mit anspruchsvollen Gesprächspartnern
- Gespräche effektiv vorbereiten – 6 Punkte-Programm
- Kritische Gespräche – Hart in der Sache; weich zu den Menschen
- Auf Augenhöhe kommunizieren und souverän Grenzen setzen

Zielgruppe

Sekretärinnen, Assistentinnen, alle, die sicher und überzeugend auftreten wollen.

Methodik

Trainerinput, Einzel-/Gruppenarbeit, Fallbeispiele, Diskussionen, praktische Übungen mit Feedback, Tipps für den Arbeitsalltag

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 08.11.-09.11.2012 | 03.12.-04.12.2012 | 04.10.-05.10.2012 | |
| 06.05.-07.05.2013 | 21.03.-22.03.2013 | 02.04.-03.04.2013 | 11.02.-12.02.2013 |
| 16.10.-17.10.2013 | 17.10.-18.10.2013 | 08.07.-09.07.2013 | 01.08.-02.08.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 15.11.-16.11.2012 |
| 02.01.-03.01.2013 |
| 18.06.-19.06.2013 |
| 14.11.-15.11.2013 |

ASSISTENZ / SEKRETARIAT

PROFESSIONELLE ASSISTENZ

ALS ALLROUNDTALENT IM OFFICE-MANAGEMENT

Die Aufgabe einer Office-Managerin geht weit über das Tätigkeitsfeld einer Sekretärin hinaus. Als Allround-Talent sind Sie Dreh- und Angelpunkt im Büro und halten dem(n) Chef (s) den Rücken frei. Selbstständiges Arbeiten ist genauso gefragt wie effizientes und professionelles Handeln, damit eine aktive Chefentlastung gesichert ist. Holen Sie sich das Rüstzeug, um auch in turbulenten Zeiten den Überblick zu behalten und als Prioritäten-/Termin-managerin den Chef zu unterstützen. Erweitern Sie Ihre soziale, persönliche und methodische Kompetenz um eigenverantwortlich und effizient Ihren Bereich zu managen.

Inhalte

Anforderungsprofil der heutigen Assistenz im Office-Management

- Welche Kompetenzen sind gefordert – das neue Anforderungsprofil
- Rolle und Aufgabe der Assistenz – Ihr Anteil am Erfolg des Chefs
- Motivation und Stressbewältigung – fit und leistungsfähig bleiben
- Networking unter Frauen

Strukturierte Arbeitsorganisation und sich selbst managen

- Arbeitsabläufe organisieren und koordinieren – Tools die zu Ihnen passen
- Strukturieren und Priorisieren – Eigene Prioritäten und die vom Chef koordinieren
- So organisieren Sie sich und Ihren Chef – ohne Stolperfallen
- Erkennen und Taktiken entwickeln gegen „Aufschieberitis“
- Delegieren und Grenzen abstecken

Eigeninitiative ja bitte - Vorgesetzten wirkungsvoll entlasten

- Gespräche mit Ihrem Chef schaffen die Wissensbasis
- Praktische und wirkungsvolle Tools zur aktiven Chefentlastung
- Herausforderungen, Probleme aktiv angehen und kreativ umsetzen
- Gezielte Steuerung von Informationen – bündeln, vorbereiten, verarbeiten
- Professionelle Entscheidungsvorbereitung - Grundlagen für den Chef schaffen

Konstruktive und diplomatische Kommunikation

- Gewinnen Sie an Überzeugungskraft - Sprache als Kernkompetenz
- So tragen Sie Ihr Anliegen sicher vor – selbst bei schwierigen Zeitgenossen
- Zielgerichtete Gesprächsführung – damit das ankommt was sie sagen wollen
- Umgang mit unangenehme, knifflige Situationen – Einwände entkräften

Ihr Auftritt - sicher, kompetent und selbstbewusst

- Ihr EKG der Persönlichkeit – Nutzen Sie Ihr Potenzial für Ihren Auftritt
- Mit Ausstrahlung und Kompetenz – Überzeugen von A bis Z
- Gesunde Balance zwischen JA und NEIN sagen finden
- Gelassen zum Ziel - entspannt und souverän selbst in stressigen Situationen

Zielgruppe

Sekretärinnen, Assistentinnen, Sachbearbeiterinnen und alle, die als moderne Office-Managerin Ihre Arbeit erfolgreicher bewältigen wollen.

Methodik

Trainerinput, Erfahrungsaustausch, Einzel-/Gruppenarbeit, Fallbeispiele, praktische Übungen mit Feedback, Tipps für den Arbeitsalltag

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

19.11.-20.11.2012

06.02.-07.02.2013

18.07.-19.07.2013

19.11.-20.11.2013

Berlin

06.10.-07.10.2012

13.05.-14.05.2013

11.11.-12.11.2013

Frankfurt

11.04.-12.04.2013

01.10.-02.10.2013

Hamburg

27.02.-28.02.2013

17.06.-18.06.2013

München

08.11.-09.11.2012

04.06.-05.06.2013

24.10.-25.10.2013

ASSISTENZ / SEKRETARIAT: GESCHÄFTS-KORRESPONDENZ

MODERNER PROFESSIONELLER GESCHÄFTSSTIL

Die schriftliche Kommunikation nimmt in Berufsalltag einen hohen Stellenwert ein. Der größte Teil findet über E-Mail, Brief oder Fax statt, indem Sie durch die Kommunikationsform Ihr Unternehmen nach außen repräsentieren.

Ob Sie Glückwünsche, Beschwerdereaktionen oder informative Schreiben verfassen, stets heißt es die passenden Worte, den richtigen Stil zu finden und zielsicher zu formulieren.

In diesem Seminar beleuchten Sie grundlegende Aspekte der modernen, rhetorisch versierten Kommunikation. An zahlreichen Beispielen üben Sie kundenorientiert, ohne Floskeln zu formulieren, und sich kurz und prägnant auszudrücken. Schreiben formal korrekte Briefe, reflektieren und optimieren Sie Ihren eigenen Schreibstil.

Begeistern Sie mit moderner, professioneller Korrespondenz die die Türen öffnet.

Inhalte:

- Grundlagen und Ziele der Geschäftskorrespondenz
- Layout und Briefgestaltung nach DIN 5008 / DIN 676
- Passender Einsatz von Briefen, Faxen und E-Mails
- Was heißt heute „guter Stil“ für interne und externe Korrespondenz
- Prägnantes Formulieren, auf den Punkt kommen
- Verschiedene Textsorten (Werbebrief, Angebot, Nachfassbrief, Reklamationsantwort, Widerspruch, Entschuldigung, Absage u. a.) zur Weiterentwicklung des Schreibstils formulieren
- Stilpraxis – anhand von mitgebrachten Briefe Formulieren verbessern
- Frischer Wind für Ihre Korrespondenz: verstaubte Formulierungen durch kreative ersetzen und Floskeln vermeiden
- Erfolgsfaktor Adressatenorientierung - damit Ihr Leser den Text auch wirklich liest
- Gestaltungsregeln – so erfasst der Leser das Wichtigste auf einen Blick
- Briefbeginn -/ende – Der erste und letzte Eindruck
- Der etwas andere Betreff: kreative Headline-Techniken
- Auch Kompliziertes verständlich ausdrücken: 5 Erfolgsregeln, die Sie auf jeden Text anwenden können

Zielgruppe

Sekretärinnen, Assistentinnen und alle Teilnehmern, die Briefe an Kunden schreiben und mit dem Klang des Textes nicht zufrieden sind.

Methodik

Trainerinput, Einzel-/Gruppenarbeit, Text-/Formulierungsübungen, Diskussionen, Umformulierungen, Checklisten, Muster, Schreibvorlagen, Plenumsgespräche, Tipps für den Arbeitsalltag, anonymisierte eigene Briefe an denen gearbeitet wird

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 07.11.-08.11.2012 | 05.12.-06.12.2012 | | 17.10.-18.10.2012 |
| 29.04.-30.04.2013 | 07.02.-08.02.2013 | 15.01.-16.01.2013 | 11.04.-12.04.2013 |
| 05.09.-06.09.2013 | 19.08.-20.08.2013 | 07.03.-08.03.2013 | 21.10.-22.10.2013 |

Düsseldorf

14.02.-15.02.2013
30.05.-31.05.2013
17.09.-18.09.2013

ASSISTENZ / SEKRETARIAT: PROFESSIONELLE BÜROORGANISATION EFFIZIENTES ARBEITEN, REIBUNGSLOSE ABLÄUFE – WIE SIE DEN WAHSINN IN DEN GRIFF BEKOMMEN

Die Aufgaben und Anforderungen im Sekretariat werden immer komplexer. Jeder kommt ins Büro, möchte etwas anderes, das Telefon bleibt nicht still, der Schreibtisch ist überfüllt, verlegte Unterlagen müssen stundenlang gesucht werden, der Mail-Account quirlt über und die Zeit läuft Ihnen davon. Sie spüren, dass die gewachsene Büroorganisation und die intuitive Arbeitsmethodik den neuen Anforderungen nicht mehr gerecht werden. Lernen Sie, wie Sie Ihr komplettes Büro optimal organisieren, den Schreibtisch aufräumen und aufgeräumt halten. Sie erfahren, wie Sie durch (Selbst)- Organisation und Selbstmanagement Ihre Arbeit, Abteilung und Ihren Chef in den Griff bekommen. Aktuelle Techniken, die Ihnen den Überblick bewahren und mehr Effizienz im Büro ermöglichen. Sie erlernen die Arbeitsschritte der wichtigsten Arbeitsabläufe im Rahmen der Büroorganisation (Posteingang, Terminplanung, Meeting, Konferenzen und Protokollführung) kennen. Professionalität spart nicht nur Zeit und Geld, sie erhöht auch die Freude an der Arbeit. Organisation ist alles andere als trocken und langweilig, das versprechen wir Ihnen.

Inhalte:

- Definition Büroorganisation - Was ist Büroorganisation
- Ursache und Wirkung schlechter Büroorganisation auf die Leistungsfähigkeit
- Professionell aufräumen und Ordnung schaffen im gesamten Büro – Grundvoraussetzung für effizienten Arbeiten
- Den eigenen Arbeitsplatz modern neu organisieren
- Strukturen schaffen und die individuelle Arbeitsplatzgestaltung
- Die Wahl der passenden Arbeitstechniken
- Standards für die E-Mail-Organisation und Archivierung
- Umgang mit Post und E-Mail – wie sie der Flut begegnen
- Übersichtliche Ablage - elektronische Wiedervorlage versus Terminmappen
- Effektives Wissens- und Dokumentenmanagement in der Abteilung
- Sinnvolle Nutzung von Ordnungsmitteln und Arbeitstechniken
- Bewährte Zeitmanagement-Techniken
- Verzettlungen vermeiden – Prioritäten richtig setzen
- Projektablage, elektronische Ablage optimieren
- Urlaubsvorbereitung – so findet ihre Vertretung alles
- Projekte Ihres Chefs vom Start bis zum Abschluss planen und unterstützen
- Wie Sie sich am besten gegen Störungen von außen schützen

Zielgruppe

Sekretärinnen, Assistentinnen und alle, die dauerhaft mehr Ordnung am Arbeitsplatz halten und eine strukturiertere Ablage schaffen möchten.

Methodik

Trainerinput, Einzel-/Gruppenarbeit, Fallbeispiele, Diskussionen, praktische Übungen mit Feedback, Tipps für den Arbeitsalltag

2 Tage
pro Person **820 €** zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

06.02.-07.02.2013

20.06.-21.06.2013

24.09.-25.09.2013

Berlin

04.10.-05.10.2012

03.06.-04.06.2013

28.11.-29.11.2013

Frankfurt

08.11.-09.11.2012

07.08.-08.08.2013

25.11.-26.11.2013

Hamburg

25.04.-26.04.2013

02.09.-03.09.2013

München

16.01.-17.01.2013

17.07.-18.07.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: WIE WERDE ICH VON ANDEREN WAHRGENOMMEN?

FEEDBACK - TRAINING

Zur Entwicklung der Persönlichkeit, gehört die bewusste Wahrnehmung und Auseinandersetzung mit der Wirkung auf andere Personen. Wie ist die Wahrnehmung in Gesprächen, in Meetings, in Verhandlungen, während einer Präsentation oder auf Messen? Im Geschäftsleben entscheidet nicht nur der erste Eindruck, im Kontakt mit anderen. Doch selten besteht die Möglichkeit Eigenbild mit Fremdbild abzugleichen, alternative Handlungen zu erfahren und neue Verhaltensweisen auszuprobieren, um die gewünschte Wirkung zu erzielen. Sie lernen sich selber kennen, erfahren die Wirkung Ihrer Körpersprache und Stimme. Erhalten ein ehrliches Feedback durch die übrigen Teilnehmern, dem Trainer und durch das Videofeedback.

Inhalt

- Es beginnt mit der ersten Sekunde – wie wirke ich?
- In der Gruppe - was integriert mich, was grenzt mich aus?
- Die eigene Ausstrahlung durch Körperhaltung, Mimik, Gestik, Stimme
- Der erste Abgleich von Eigenbild / Fremdbild
- Wie sehen mich Mitarbeiter, Kunden und Vorgesetzten
- Sehe ich mich genauso wie die Anderen?
- Persönlichkeitsprofil – welche Motivationsfaktoren steuern mein Handeln?
- Mit welchen Eigenschaften und Verhalten trete ich anderen entgegen
- Eigene Wirkung bei anderen Persönlichkeiten verstehen, was ich bewirke
- Welches Verhalten kommt an und sollte weiter ausgebaut werden
- Was ist unerwünscht und sollte verändert werden?
- Hin zu einer anderen Wirkung – die ersten Schritte
- Feedback – Feedback - Feedback

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, Geschäftsführer, Verkäufer und alle Menschen, die mehr über ihre eigene Wirkung erfahren wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Teilnehmer und Trainerfeedback, videounterstützte Rollenspiele, Diskussionen, Übungen und Hilfe zum Transfer in den Alltag

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 27.11.-28.11.2012 | | 18.10.-19.10.2012 | |
| 06.06.-07.06.2013 | 27.06.-28.06.2013 | 18.03.-19.03.2013 | 26.02.-27.02.2013 |
| 05.12.-06.12.2013 | 15.09.-16.09.2013 | 07.10.-08.10.2013 | 09.09.-10.09.2013 |

Düsseldorf
29.11.-30.11.2012
07.05.-08.05.2013
28.11.-29.11.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: SELBSTBEWUSSTSEIN STÄRKEN DURCH PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG PROFESSIONALITÄT DURCH EIGENDYNAMIK

3 Tage

pro Person 1.050 € zzgl. MwSt.



Selbstwertgefühl bedeutet, eine gesunde und gute Einstellung zum eigenen "Ich" zu haben. Es bedeutet, sich selbst als wertvoll zu betrachten und deswegen gut mit sich umzugehen. Wer es sich „selber wert ist“, nutzt seine Fähigkeiten – zu denen Stärken und Schwächen gehören – seine Persönlichkeit zu verbessern und erfolgreicher zu sein. Was sind Sie sich wert? Was können Sie, worauf sind Sie stolz? Welches Potenzial haben Sie bisher (un)genutzt, was Ihr Selbstbewusstsein und Ihre Überzeugungskraft stärkt? In diesem Workshop gehen Sie auf Schatzsuche. Entdecken Ihr Potenzial, finden heraus was Ihre Persönlichkeit auszeichnet, welche Kraftressourcen Sie effektiv nutzen und wie Sie die Fähigkeit für ein erfolgreiches und motiviertes Leben und Arbeiten nutzen. Als Unterstützung arbeiten Sie mit dem wissenschaftlich fundiertes IPM Persönlichkeitsprofils. Stärken und bauen Sie Ihr Selbstbewusstsein aus.

Inhalt

- Sie selber – ein Fundament von Professionalität und Erfolg
- Ihr Charakterbild - der persönliche Schlüssel zur Motivation
- Was zeichnet Sie für Ihre Umwelt aus – weshalb werden Sie gemocht
- Antreiber und Blockaden als Lehrmeister verstehen
- Talentsucher – Ihr Potenziale mit unendlichen Entwicklungsmöglichkeiten
- Zukunftsentwickler – Ihre ruhenden Ressourcen nutzen und zusätzliche Kompetenzen und Selbstwertgefühl ausbauen
- „Yes, i can“ Kleine Worte mit großer Wirkung - Selbstsuggestion
- Verantwortung für sich selber übernehmen – wie coache ich mich selber
- An Überzeugungskraft und Selbstbewusstsein gewinnen
- Karriereplaner – Selbstverwirklichung über kann - will - darf ich
- Los geht´s – Ziele setzen und Karriere mit Ihren Potenzialen angehen
- Eigenen Stärken ausbauen - Schwächen verblassen lassen
- Spieglein, Spieglein an der Wand – die eigene Marke ICH
- Transparenz über Ihre Persönlichkeit schafft Klarheit und Fokussierung
- Nutzung Ihrer Potenziale im Alltag - Praktische Tipps zur direkten Umsetzung

Zielgruppe

Personen aller Ebenen, die ihre eigenen Potenziale besser erkennen und nutzen wollen. Alle, die Ihr Selbstbewusstsein, Selbstakzeptanz und Selbstwertgefühl stärken wollen.

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, IPM-Persönlichkeitsanalyse, Checklisten, Erfahrungsaustausch, Feedback und Übungen und Hilfe zum Transfer in den Alltag

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

08.10.-10.10.2012

23.04.-25.04.2013

21.08.-23.08.2013

08.10.-10.10.2013

Berlin

24.04.-26.04.2013

13.11.-15.11.2013

Frankfurt

12.12.-14.12.2012

13.03.-15.03.2013

04.09.-06.09.2013

Hamburg

02.01.-04.01.2013

27.05.-29.05.2013

München

19.11.-21.11.2012

15.04.-17.04.2013

06.11.-08.11.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT ERFOLGSFAKTOR ZEIT - PERSÖNLICHE EFFIZIENZ

Zeit ist Geld – ein viel zitierter Satz. Doch, wo verlorenes Geld zu ersetzen ist, bleibt verlorene Zeit ist für immer verloren. Durch hohes Arbeitsvolumen, höhere Anforderungen oder durch eine dünne Personaldecke ist Zeit in vielen Arbeitsbereichen sehr knapp und stellt ein kostbares Gut dar. Umso wichtiger ist es, Zeit für die wesentlichen Dinge zu finden und durch effektive Arbeitsmethoden den persönlichen Arbeitsalltag optimal zu gestalten. Im Laufe der Veranstaltung wird der persönliche Arbeitsstil durchleuchtet, Zeitfresser eruiert sowie Arbeitsabläufe systematisch verbessert. Durch adäquate Techniken werden Ziele formuliert, Prioritäten gesetzt und Informationen effizient aufgenommen. Durch praktische Übungen, gezielten Input und Transfer in den Berufsalltag, lernen Sie mit methodischer Disziplin, wie Sie in der gleichen Zeit mehr erreichen.

Inhalt

- Basis der Selbstorganisation und Zeitmanagement
- Individuelle Zeitanalyse und Ermittlung der Zeitanforderungen
- Zeitmanagement im Zeitalter des Multitasking
- Analyse des eigenen Arbeits-/Organisationsstils
- Planung bringt Zeitgewinn – klare Ziele formulieren und verfolgen
- Prioritäten setzen, abklären, priorisieren und möglich delegieren
- Zeitdiebe-Zeitfallen entlarven und beseitigen
- Gewährte und moderne Methoden und Techniken (PDA / Smartphone)
- Informationsbeschaffung –Informationsbearbeitung
- E-Mail-Organisation und Bearbeitung
- Effektives Besprechungsmanagement
- Kommunikation – effiziente und effektive Gesprächsführung
- Analyse und Stressquellen am Arbeitsplatz

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, Abteilung-, Team-, Projektleiter, Assistenz und alle Personen die mehr über methodische Disziplin – Selbst-Zeitmanagement erfahren wollen

Methodik

Trainerinput, Einzelarbeit, Fallbeispiele, Diskussionen, Reflektionen, Checklisten und praktische Übungen

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 13.09.-14.09.2012 | | 12.11.-13.11.2012 | 21.10.-22.10.2012 |
| 06.02.-07.02.2013 | 01.08.-02.08.2013 | 19.06.-20.06.2013 | 28.01.-29.01.2013 |
| 12.09.-13.09.2013 | 04.11.-05.11.2013 | 13.11.-14.11.2013 | 14.10.-15.10.2013 |

Düsseldorf

13.02.-14.02.2013
02.07.-03.07.2013
10.09.-11.09.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: STRESSBEWÄLTIGUNG UND WORK-LIFE-BALANCE IM GLEICHGEWICHT AUCH WENN'S STRESST

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Stress ist ein ständiger Begleiter in unserem Leben. Der Spagat zwischen Privat- und Berufsleben wird durch steigenden Zeitdruck und Leistungsanforderung immer schwieriger. Unzufriedenheit, Unausgeglichenheit, Leistungsabfall und Gefahr von Burnout sind die Folge. Laut der Weltgesundheitsorganisation (WHO) führt Stress zu der größten Gesundheitsgefahr des 21. Jahrhunderts. Über 50% der Erkrankungen lassen sich auf Stress zurückführen. Für Unternehmen bedeutet das ein hoher wirtschaftlicher Schaden. Durch Stressvermeidung,-/verringerung sowie den passenden Techniken zur Regenerierung wird die Gesundheit und Leistungsfähigkeit erhalten. Lernen Sie mit Stress umzugehen, das Gleichgewicht zwischen Belastung und Entlastung wieder herzustellen. Erfahren Sie was Stress auslöst und entwickeln ihr eigenes Antistress-Konzept.

Inhalt

Was genau ist Stress

- Polaritätenpaar: Eustress-Distress
- Physiologische und psychologische Auswirkungen von Stress und Entspannung
- Analyse der größten Stressauslöser – der persönlichen Stressverstärker
- Stressbewältigung reduzieren – neu Strategien entwickeln
- Was sind Ihre Stressoren – Stressreaktionen
- Entwickeln einer stressentschärfenden Einstellung

Methoden zur regenerativen Stressbewältigung

- Präsentieren, ausprobieren, anwenden der kurz- langfristigen Techniken zum aktiven Stressabbau: Positives Denken; Reframe- Verändern von Gedankenmuster; Entspannen durch anspannen; Steigerung des Selbstbewusstseins; Autogenes Training; Technik der Selbstsuggestion; Ort der Ruhe – Traumreise; Die 8-Minuten-Pause; Meditation und Mentaltraining; Steigerung der Intuition; Farbmediation; Musikentspannung

Work-Life-Balance – kommen Sie ins Gleichgewicht

- Definition und Wirkung von Work-Life-Balance
- Persönliche Einstellung und Bewertung
- Erzielen einer angemessenen Work-Life Balance
- Lebens- und Arbeitsziele in Einklang bringen
- Individuelle Veränderungsstrategie für mehr Gelassenheit – auch in heiklen Situationen
- Eruieren der eigenen Prioritäten und das Leben danach ausrichten
- Die eigenen Leistungskurve für den Tagesablauf nutzen

Zielgruppe

Für alle Person, die Stress vorbeugen oder Stresssituationen meistern und zur mehr Ausgeglichenheit zwischen Arbeits- und Privatleben kommen wollen.

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Analysen, Checklisten, Erfahrungsaustausch, Übungen und Hilfe zum Transfer in den Alltag

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

22.10.-23.10.2012

21.02.-22.02.2013

30.05.-31.05.2013

22.10.-23.10.2013

Berlin

04.10.-05.10.2012

30.01.-31.01.2013

15.07.-16.07.2013

Frankfurt

15.11.-16.11.2012

27.05.-28.05.2013

09.10.-10.10.2013

Hamburg

11.02.-12.02.2013

19.06.-20.06.2013

München

14.02.-15.02.2013

20.05.-21.05.2013

17.09.-18.09.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: BURNOUT PRÄVENTION BETRIEBLICHES GESUNDHEITSMANAGEMENT

Burnout ist schon lange keine alleinige Managerkrankheit mehr, sondern jeder kann betroffen sein. Burnout kommt nicht über Nacht, sondern ist ein schleichender Prozess, der nicht mit „oberflächlichen“ Tipps – Mach mal Urlaub – zu vermindern, noch überwunden werden kann.

Durch den Einblick in die Ursachen und Hintergründe des Burnout-Syndroms, ist es möglich frühzeitig wirksame Gegenmaßnahmen zu entwickeln. Durch das Verstehen von Symptomen, Verlaufsformen und das Erkennen von den Ursachen, die die Entstehung von Burnout begünstigen, ist langfristige Leistung möglich ohne auszubrennen. Erfahren Sie auf diesem Seminar die Bedeutung der Eigenverantwortung, konkrete Handlungsweisungen und Tipps zu entwickeln umso teure Ausfallzeiten zu vermeiden.

Inhalt

- Unterschiede zwischen Burnout und einfacher Erschöpfung
- Erkennen eines vorübergehenden Tiefs oder des kritischen Zustands
- Frühwarnsysteme verstehen
- Symptome die diese Erkrankung kennzeichnen
- Der Weg zum Burnout - die Stufen zum Kollaps
- Ursachen und Mechanismen die Menschen ausbrennen lassen
- Risiko-Kandidaten: Wer ist besonders gefährdet?
- Burnout - den Teufelskreis verstehen
- Heraus aus der totalen Erschöpfung – was wirklich hilft
- Wirksame Gegenmaßnahmen einleiten – auch bei akutem Burnout
- Prävention – langfristiger Schutz vor dem Ausbrennen

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, Geschäftsführer und alle Menschen, die sich mit Burnout-Prävention beschäftigen wollen

Methodik

Trainerinput, Analysen, Einzelübung, Tipps und konkrete Handlungsanweisungen

2 Tage
pro Person **820 €** zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 29.10.-30.10.2012 | | 28.11.-29.11.2012 | |
| 14.03.-15.03.2013 | 28.01.-29.01.2013 | 01.07.-02.07.2013 | 18.03.-19.03.2013 |
| 19.09.-20.09.2013 | 14.10.-15.10.2013 | 07.11.-08.11.2013 | 18.09.-19.09.2013 |

Düsseldorf
10.12.-11.12.2012
25.04.-26.04.2013
10.12.-11.12.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: SPEED READING & BRAIN POWER IN GLEICHER ZEIT MEHR LESEN UND EIN BRILLANTES GEDÄCHTNIS ENTWICKELN

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Die Informationsflut und der Zeitmangel wachsen stetig an. Wichtige Dokumente, Mails oder ungelesene Bücher warten darauf gefiltert zu werden. Texte von wichtig und unwichtig zu unterscheiden und wesentliche Inhalte langfristig zu speichern. Reduzieren Sie Ihre Lesezeit um die Hälfte, indem Sie aktuelle und effektive Speed Reading-Techniken einsetzen. Sie lesen und merken sich Texte aller Art, selbst komplexe wissenschaftliche oder fachliche Literatur. Dafür erhöhen Sie Ihre Gedächtnisleistungen nachweislich. Mittels Konzentrations- und Merkfähigkeit, können sich ohne Stress Zahlen, Daten, Fakten, Namen und Gesichter merken. Durch Gehirngerechtes Abspeichern, sind die Informationen jederzeit abrufbar. Auf unterhaltsame Art lernen Sie hilfreiche Tricks und Techniken kennen.

Inhalte

Speed-Reading – Wie Sie effizient Lesen

- Selbstdiagnose Lesegeschwindigkeit – wie viel Worte lesen Sie pro Minute
- Psychologische und neurologische Hintergründe - so funktioniert es
- Wie Sie das visuelle Verarbeitungszentrum des Gehirns aktivieren
- Verschiedene Lesetechniken ausprobieren – welche ist wann sinnvoll
- Blitzschnelles Erfassen und wiedergeben der Kernaussagen
- Beschleunigung der Lesegeschwindigkeit – üben, üben, üben
- Konzentration und sich aufs Schnell-Lesen einstellen
- Komplexe Texte und Inhalte – wo ist das Problem
- Wertvolle Tricks zur Gedächtnisstärke – Gelesenes dauerhaft speichern
- Erfolgserlebnisse messen – Lesetest

Gedächtnistraining – Das merke ich mir

- Wie funktioniert unser Gehirn – wie das Gedächtnistraining
- Gedächtnisleistung steigern – Gehirngerechte Aufbereitung von Informationen
- Was bedeutet Fantasie und Kreativität
- Bilder und Inhalte miteinander verknüpfen
- Vorbei mit Vergesslichkeit – so merken Sie sich
 - Namen und Gesichter
 - Zahlen, Zeiten und Termine
 - Inhalte wichtiger Gespräche, Präsentationen oder Vorträge
 - Adressen, Listen und Lerninhalte
- Neues im Gedächtnis verankern und jederzeit wieder finden
- Keine Macht des Black-Outs – plötzliche Wissenslücken
- Wissen ins Langzeitgedächtnis transportieren

Zielgruppe

Alle Personen, die mit der täglichen Informationsflut effektiver umgehen und persönlichen Erfolg durch ein perfektes Gedächtnis erlangen wollen

Methodik

Trainerinput, Einzel-/Gruppenarbeit, Fallbeispiele, Diskussionen, praktische Übungen mit Feedback, Tipps für den Arbeitsalltag

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

20.09.-21.09.2012

05.03.-06.03.2013

19.06.-20.06.2013

19.09.-20.09.2013

Berlin

13.03.-14.03.2013

23.09.-24.09.2013

Frankfurt

22.11.-23.11.2012

21.02.-22.02.2013

11.07.-12.07.2013

Hamburg

07.01.-08.01.2013

22.07.-23.07.2013

München

24.10.-25.10.2012

14.05.-15.05.2013

24.10.-25.10.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: MIT KREATIVITÄT ZU NEUEN IDEEN UND LÖSUNGSFINDUNGEN

ENTWICKELN SIE NEUE ERFOLGREICHE IDEEN !

Der größte Feind der Kreativität ist die Gewohnheit. Zu viel Arbeit, Routine, Betriebsblindheit, Fokus auf nackte Fakten – es gibt viele Ansätze wieso Kreativität nicht zum Einsatz kommt. Sie merken wie Sie in dieser Falle stecken: Wir tun es so, weil wir es immer so getan haben? Wer stets auf die gleiche Weise denkt, fühlt und handelt, trainiert sein Gehirn so, dass es irgendwann gar nicht mehr anders Denken, Fühlen und Handeln kann. Neue Ideen entwickeln kann bedeuten: Abläufe zu optimieren, Kundengespräche-/service einzigartig zu gestalten, neue Dienstleistungen, Produkte, Vertriebsmodelle oder innerbetriebliche Prozesse zu entwickeln. Doch, Kreativität funktioniert nicht auf „Knopfdruck“ und hat nur wenig mit einer einmaligen terminierten Gruppenarbeit zu tun. Sie glauben, kreativ sein kann nicht jeder! Jeder Mensch hat seine eigene Kreativität, die er einsetzen und trainieren kann. Gewinnen Sie durch Perspektivenwechsel, ungewöhnliche Denkweisen und den Einsatz gezielter Techniken, mehr Handlungsfähigkeit. Lernen Sie auf leichte, spielerische Weise mit den Innovations-/Kreativitätstechniken umzugehen um die Arbeitseffizienz und die Arbeitsergebnisse zu verbessern.

Inhalte

Was ist Kreativität und wie funktioniert sie im Gehirn

- Die größten Irrtümer zum Thema Kreativität
- Erkennen und vermeiden von Kreativitätsbremsen
- Bedeutung und Wirkung von Kreativität im Berufsleben
- Eigene Kreativ-Potential und das der Mitarbeiter erkennen und nutzen
- Welcher Kreativtyp bringt Ihnen welche neue Ideen
- Phasen von kreativen und innovativen Prozessen
- Clevere Kreativitätsmethoden mit denen Sie alleine und im Team erfolgreich sind
- Außergewöhnliche Tools für neue Ideenentwicklung
- Beispielhafte Modelle

Walt Disney Strategie, Morphologische Kästen, Bisoziationsmethoden – Bionik, Brainwriting - 635-Methode/Attribut-Listing, Reizwort-/Lexikonmethode, Bild-Assoziationen, Osborn-Kreativitäts-Checkliste, 6-Farben-Denken nach de Bono, Reversions-Methode – Umkehr-Methode, Chaos-Piloten, Worst-Case-Methode, Kopfstandmethode, Random-Input, u.v.m.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter und Führungskräfte, die mit Kreativität mehr erreichen wollen

Methodik

Kurzvorträge, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussionen, Übungen, Feedback, Fallbeispiele aus der Praxis

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 24.09.-25.09.2012 | 27.11.-28.11.2012 | 28.01.-29.01.2013 | 15.10.-16.10.2012 |
| 24.01.-25.01.2013 | 10.06.-11.06.2013 | 29.04.-30.04.2013 | 25.02.-26.02.2013 |
| 27.08.-28.08.2013 | 18.09.-19.09.2013 | 04.11.-05.11.2013 | 01.07.-02.07.2013 |
| | | | 28.10.-29.10.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 22.10.-23.10.2012 |
| 05.03.-06.03.2013 |
| 08.08.-09.08.2013 |
| 22.10.-23.10.2013 |

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: HUMOR IM BUSINESS MIT HUMOR GEWINNEN UND DIE BUSINESSWELT VERÄNDERN

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Gehört Humor tatsächlich in die Businesswelt? Wenn wir Sachverhalte positiv, mit Humor betrachten, so bedeutet es nicht, die dahinterstehenden Problematiken zu ignorieren. Humor hat nichts mit Witze erzählen zu tun oder kontinuierlich den Clown im Unternehmen zu sein. Vielmehr ist Humor als eine menschliche Haltung zu sehen, wie wir mit Erfolg oder Misserfolg umgehen. Wissenschaftler belegen seit Jahren, dass humorvolle Menschen leistungsfähiger, flexibler, kontaktfreudiger und gesünder sind. Darüber hinaus sind sie belastbarer, intrinsisch motivierter und gelten als Sympathieträger. Der humorvolle Manager steht auch in kritischen Situationen über den Dingen und weiß Konflikte souverän zu lösen. Humor ist der Anti-Stresspille, die wir uns täglich selbst verschreiben können. Es steckt eine enorme Kraft darin und peppt selbst die langweiligste Veranstaltung auf. Humor steigert die Aufnahmebereitschaft, entschärft angespannte Situationen und ist der perfekte Nährboden für nachhaltiges Lernen. Studien belegen, dass Botschaften die mit emotionalen Inhalten, Lachen oder Überraschungen verbunden werden, schneller und dauerhafter im Gedächtnis bleiben. Mit etwas mehr Leichtigkeit und einer Portion Humor, gehen viele Dinge viel leichter von der Hand.

Inhalte

Los geht's mit Humor

- Was ist Humor – was nicht?
- Die besten Gründe für Humor im Business
- Neurowissenschaftliche Erklärung für ansteckende Laune

Sehr witzig! Die Kunst der Heiterkeit

- Widerentdeckung des inneren Kindes – Erlaubnis zum Humor
- Ich erkenne Dich - Humor als Ausdruck von Persönlichkeit
- Negaholismus oder Launologie
- Legen Sie los - Bausteine zur Stärkung ihres Humorstils
- Ein Koffer unterschiedlicher Humortechniken

Mit neuem Schwung ins Berufsleben

- Das ABC von Humor & Witz im Business
- Es lebe die Heiterkeit in Gesprächs-/Konfliktsituationen
- Menschenführung und Humor
- Wenn Heiterkeit in der Führung siegt
- Wo der Humor seine Grenzen hat

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter und Führungskräfte, die mit Humor mehr erreichen wollen

Methodik

Kurzvorträge, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussionen, Übungen, Feedback, Fallbeispiele aus der Praxis

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

27.02.-28.02.2013

28.08.-29.08.2013

Berlin

29.11.-30.11.2012

26.06.-27.06.2013

10.10.-11.10.2013

Frankfurt

13.05.-14.05.2013

03.07.-04.07.2013

Hamburg

18.10.-19.10.2012

15.08.-16.08.2013

24.10.-25.10.2013

München

19.02.-20.02.2013

30.07.-31.07.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: DAS SPIEL MIT DEM STATUS

MACHTSPIELE – DIE KUNST SOUVERÄN UND ZIELGERICHTET ZU AGIEREN

Von Kind an lernen wir, durch welche Verhaltensweisen wir unsere Ziele erreichen können. Nicht immer läuft dieser Prozess harmonisch und im Einklang mit unseren Mitmenschen ab.

Kunden oder Mitarbeiter reagieren nicht immer so, wie erwartet. Sie nehmen eine andere Rolle ein, spielen mit Hierarchien oder manipulieren. Schnell verhärten sich dabei die Fronten und allgemeine psychologische Verhaltensspiele beginnen. Sätze wie „Wenn du nicht....dann....“ oder „Ich tue doch schon alles.....“ signalisieren die Eröffnung von typischen Machtspielen.

Um partnerschaftliche Lösungen herbeizuführen, ist es hilfreich die typischen Muster dieser Machtspiele zu erkennen, damit umzugehen und ggf. auszusteigen. Schärfen Sie Ihre Wahrnehmung, erweitern Sie Ihr Repertoire, setzen Sie bewusst den passenden Status ein und setzen so Ihre Interessen zielorientiert um.

Inhalt

- Systemische Reflexion menschlichen Verhaltens
- Wahrnehmung schärfen und Verhaltensweisen erkennen
- Einfluss der jeweiligen Rollen in Konfliktsituationen
- Körpersprache als Ausdruck unserer Rollen
- Emotionale Manöver und psychologische Spiele im Berufsleben
- Klassische Arten von Machtsituationen im Unternehmen
- Versteckte Hierarchien erkennen durch Status-Analysen
- Flexible Status-Veränderung und somit Gespräche lenken
- Stärkere Präsenz durch bewussten Einsatz des Status
- Souverän bleiben bei Machtspielen und Blockaden
- Aussteigen aus unerfreulichen Machtsituationen
- Abwägen von Auswirkungen und Konsequenzen

Zielgruppe

Alle Menschen, die souveräner mit Machtspielen umgehen lernen wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Rollensituationen, Diskussionen, Übungen und Hilfe zum Transfer in den Alltag anhand mitgebrachter Gesprächssituationen, Feedback

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 18.10.-19.10.2012 | | 16.10.-17.10.2012 | 20.09.-21.09.2012 |
| 25.04.-26.04.2013 | 14.01.-15.01.2013 | 20.03.-21.03.2013 | 13.02.-14.02.2013 |
| 17.10.-18.10.2013 | 18.11.-19.11.2013 | 29.08.-30.08.2013 | 23.09.-24.09.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 03.12.-04.12.2012 |
| 11.04.-12.04.2013 |
| 28.10.-29.10.2013 |

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: SOZIALE KOMPETENZ ENTWICKELN AUSZUBILDENDE UND DER UMGANG MIT ANDEREN

2 Tage

pro Person 650 € zzgl. MwSt.



Auszubildende stehen am Anfang ihrer Karriere. Die Ausbildung konzentriert sich verstärkt auf die Vermittlung der fachlichen Kompetenz. Für ein erfolgreiches und reibungsloses Miteinander – ob untereinander oder im Kontakt mit Kunden, Lieferanten - ist besonders die soziale Kompetenz gefordert. Da sich die meisten Jugendlichen bei Beginn der Ausbildung in einer entwicklungspsychologischen Phase befinden, ist das Verständnis für die eigene Person noch nicht ausgereift. Soziale Kompetenz heißt mehr über sich selber erfahren, sich seines Handelns bewusst zu werden und seine Mitmenschen in seiner Andersartigkeit zu verstehen. Mit schwierigen und kritische Situationen umzugehen und sich kooperativ zu verhalten.

Inhalt

Verhaltensfähigkeit

- Das eigene ICH reflektieren - wie sehe ich mich – wie die anderen
- Das individuelle Persönlichkeit und das Verhalten im Umgang mit anderen
- Achte auf Deine Gedanken – sie sind Ursprung der Taten
- Die große Wahl des Verhaltensspielraums

Kommunikationsfähigkeit

- Kommunikation als Prozess verstehen – ist es wahr was ich sage
- Stimmung, Emotionen und Verhalten
- Botschaften sicher vermitteln- zwischen Ich-Du Botschaften unterscheiden
- Umgang mit verbalen Angriffen - sichere und freundliche Verteidigung
- Gesprächsstruktur in kniffligen Situationen
- Gegenwähr was nun – souverän handeln
- Feedback konstruktiv und einfühlsam formulieren

Konfliktfähigkeit

- Entstehen von Konflikte – wie und wann wird es ungemütlich
- Chancen in Konflikten erkennen und verstehen
- Raus aus dem Konflikt – Gespräche bis zur Lösung führen

Kooperationsfähigkeit

- Kooperatives Verhalten – gegenseitig Vertrauen können
- Absprachen und Ziele vereinbaren
- Informationen weitergeben und Vereinbarungen einhalten

Zielgruppe

Auszubildende; alle jungen Menschen, die soziale Kompetenz entwickeln wollen.

Methodik

Trainerinput, Erfahrungsaustausch, Einzel- / Gruppenarbeit, Rollensituationen, Reflektionen von Alltagssituationen, Übungen und Hilfe zum Transfer in den Alltag

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

22.11.-23.11.2012

30.01.-31.01.2013

02.05.-03.05.2013

21.11.-22.11.2013

Berlin

01.10.-02.10.2012

04.02.-05.02.2013

26.09.-27.09.2013

Frankfurt

09.01.-10.01.2013

27.03.-28.03.2013

11.12.-12.12.2013

Hamburg

06.12.-07.12.2012

28.11.-29.11.2013

25.07.-26.07.2013

München

21.02.-22.02.2013

26.06.-27.06.2013

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: MOBBING & BOSSING – NICHT BEI UNS PROFESSIONELL GEGENSTEUERN

Indirekte oder direkte systematische Anfeindungen, Schikanen, seelische Verletzungen oder Diskriminierungen unter Kollegen oder durch Vorgesetzte sind keine Seltenheit. Die andauernden zermürbenden Stresssituationen können zahlreiche negative Folgen für die Betroffene haben. Mobbing hat verschiedene Perspektiven seitens der Opfer und Täter, die in diesem Seminar durchleuchtet werden. Sie lernen mit bestehenden Mobbingprozessen umzugehen und zukünftig Konflikte so abzufangen, damit Konflikte nicht in Mobbing eskalieren. Sie entwickeln Abwehrinstrumente, Verteidigungsmöglichkeiten und durchleuchten Präventionsmaßnahmen. Unabhängig der Form des Mobblings, ob Erniedrigung, Angstzustände, Selbstwertverlust oder Ausgrenzung, das Seminar unterstützt bei der Rückführung zum konstruktiven Arbeiten, mit einem angenehmen Klima.

Inhalt

- Theoretische Grundlagen, Definitionen von Mobbing & Bossing
- Warnsignale und Ursache von Mobbing & Bossing
- Die beruflichen und gesundheitlichen Folgen
- Gesetzliche Grundlagen – rechtliche Aspekte
- Ursache und Motive: wer ist besonders gefährdet – wer ist Täter?
- Typische Mobbingkonstellationen – häufige Mobbing-Phasen
- Aufbau – Zusammensetzung von Mobbing (Betreiber, Helfer, Möglichmacher)
- Analyse von Mobbing & Bossing – Situationen
- Individuelle Lösungsmöglichkeiten bei Mobbingverdacht
- Hilfe zur Selbsthilfe für Mobbing & Bossing-Opfer
- Gespräche mit Mobbingopfers – wie, wann, mit wem, worüber
- Weitere Lösungsansätze und präventive Gegenmaßnahmen
- Beratungskompetenzen und Handlungsspielräume von Betriebsräten

Zielgruppe

Alle Menschen, die sich mit dem Thema Mobbing & Bossing befassen und Diskriminierungen entgegenwirken wollen.

Methodik

Trainerinput, Einzel-Gruppenübungen, Inszenierungen, Supervisionsarbeit, Aufstellungsarbeit, Deeskalationsregeln, Psychodrama, Entspannungsübungen

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 10.12.-11.12.2012 | | 20.09.-21.09.2012 | 29.10.-30.10.2012 |
| 25.03.-26.03.2013 | 25.02.-26.02.2013 | 15.04.-16.04.2013 | 20.02.-21.02.2013 |
| 19.08.-20.08.2013 | 30.07.-31.07.2013 | 12.08.-13.08.2013 | 23.05.-24.05.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 28.11.-29.11.2012 |
| 13.06.-14.06.2013 |
| 28.11.-29.11.2013 |

PERSÖNLICHE KOMPETENZ: PERSÖNLICHE STANDORTBESTIMMUNG EIGENANALYSE ZUR KARRIEREPLANUNG

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Wer bin ich? Was kann ich? Was will ich erreichen? Der Wunsch nach einer professionellen Standortbestimmung ist bei Fach-/Führungskräften stark verbreitet. Die Beweggründe sind vielschichtig: Die beruflichen Umstände ändern sich heute häufiger, gravierender und schneller als früher es der Fall war. Fusionen, Angst vor dem Arbeitsplatzverlust, die Suche nach neuen Herausforderungen, oder Unzufriedenheit mit der aktuellen Situation. Im Workshop entwickeln wir gemeinsam welche konkreten Potentiale Sie haben, wo Sie stehen, wie Sie sich optimal weiterentwickeln und ihre Karriere systematisch planen können. Wir eruieren, welcher berufliche Weg zu Ihrer Persönlichkeit, Stärken, Talenten, Interessen und Motivationsfaktoren passt. Dabei identifizieren wir auch mögliche Blockaden, die Sie bisher behindert haben. Sie werden hierdurch befähigt, die persönliche Weiterentwicklung und Ihre Karriere bewusst und gezielt anzugehen.

Inhalt

- IPM-Profil zur Analyse des eigenen Qualifikationsprofils: Ermittlung von Stärken, Potentialen, Motivationsgrundlagen und
- Entwicklungsfeldern Profilbesprechung im Hinblick auf die bisherige Tätigkeit und zukünftige persönliche Zielsetzungen
- Ressourcen und Potentiale erkennen und nutzen
- Simulation erfolgskritischer Berufs- und Kommunikationssituationen mit unmittelbarem Verhaltensfeedbacks
- Erarbeitung von sinnvollen Entwicklungsfelder für die weitere berufliche Orientierung
- Sie entwickeln Kriterien und einen Rahmen für anstehende Entscheidungen
- Entwickeln neuer Perspektiven: Wo zieht es mich hin?
- Die eigenen persönlichen Entwicklungsziele definieren

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihre eigene Weiterentwicklung und Qualifizierung gezielt planen wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Rollensituationen, Diskussionen, Reflektionen, ausführliche und schriftliche Standortbestimmung, Persönlichkeitsprofil, Feedback

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

26.11.-27.11.2012

21.03.-22.03.2013

16.07.-17.07.2013

26.11.-27.11.2013

Berlin

13.12.-14.12.2012

06.05.-07.05.2013

20.11.-21.11.2013

Frankfurt

30.10.-31.10.2012

21.01.-22.01.2013

30.07.-31.07.2013

Hamburg

15.01.-16.01.2013

21.08.-22.08.2013

München

25.09.-26.09.2012

18.04.-19.04.2013

12.08.-13.08.2013

VERKAUF: KOMPAKT VERKAUFSTRAINING GRUNDLAGEN FÜR ERFOLGREICHES VERKAUFEN

Als junges Verkaufstalent, Quereinsteiger, Außendienst bzw. Vertriebsmitarbeiter bieten Sie Produkte oder Dienstleistungen, die Sie potenziellen Kunden motiviert und professionell verkaufen wollen. Erleben Sie in diesem Seminar den Verkaufsalltag und lernen Sie die Kunden erfolgreich zu managen. Entwickeln Sie ergebnisorientierte Kundenkontakte bei der Kundengewinnung, im Verkaufsgespräch und bei Bestandskunden. Bereiten sich vor, führen zielorientierte Gespräche, finden durch systematische Fragen Wünsche und Bedürfnisse heraus und nutzen die passende Argumentation um den Kunden für sich zu gewinnen. In praktischen Fallsituationen lernen Sie den gezielten Verkaufsabschluss und sorgen Sie für den Feinschliff Ihres Verkäuferprofils, ohne Ihre eigene Persönlichkeit aufzugeben.

Inhalte

Grundlagen für Verkaufserfolge – Kompetenzen der Persönlichkeit

- Rolle und Rollenverständnis
- Erfolgsbasis des Verkäufers
- Authentizität und Glaubwürdigkeit
- Selbstmotivation bei Misserfolgen
- Die wichtigsten Elemente für Überzeugungskraft
- Effizienter Einsatz der wichtigsten Kommunikationsmethoden
- Körpersprache richtig einsetzen und deuten

Einstieg in die Kundenkontakte

- Elemente des ersten Eindruckes – Wirkung auf andere
- Telefonate und Termine vorbereiten
- Telefonischer Erstkontakt
- Den ersten Kundentermin erfolgreich gestalten
- Was, wenn Kunden nicht so reagieren wie geplant
- IPM-Persönlichkeitstool - Kundentypen, Verhaltensmuster, Beziehungsmanagement

Verkäuferausstattung: Handbuch, Checklisten, Planungsunterlagen, Image-Unterlagen, Presseberichte, Referenzen, Prospekte, Angebotsunterlagen

Zielgruppe

Junge Verkaufstalente; und alle die ihre Techniken auffrischen/verbessern wollen

Kundenbearbeitung strukturiert und zielorientiert

- Vor-/Nachbereitung von Kundengesprächen
- Systematische Marktbeobachtung, Wettbewerbsanalyse
- Kundensegmentierung, Kundenpotenzialanalyse, Kundendurchdringung
- Kundenbesuche effizient planen
- Zielsetzung, Kunden- / und Strategieplanung
- Zeitmanagement / Touren-Routenplanung
- Kunden kontaktieren und Entscheidungsträger ermitteln
- Professionelles Angebotsmanagement
- Alleinstellungsmerkmale definieren
- Gesprächsvorbereitung

Kompetente und ergebnisorientierte Gesprächsführung

- Die Phasen des Verkaufsgesprächs - Systematische Betrachtung und erfolgreiche Gestaltung
- Eröffnung von Verkaufsgesprächen
- Interessenbrücken bauen und Beziehungen zum Kunden aufbauen
- Einstieg in das Analysegespräch Bedarf und Bedürfnis: Fragetechniken
- Eigene Leistungen präsentieren
- Überzeugend argumentieren
- Das dominante Kaufmotiv ermitteln
- Einwände des Kunden nutzen um Kunden zu Entscheidungen führen
- Den Auftrag sichern: Abschlussstechniken anwenden
- Der erfolgreiche Abschluss

3 Tage

pro Person 1.050 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 05.12.-07.12.2012 | 17.10.-19.10.2012 | |
| 29.05.-31.05.2013 | 25.09.-26.09.2013 | 18.09.-20.09.2013 | 06.02.-08.02.2013 |
| 26.09.-27.09.2013 | 04.12.-06.12.2013 | 25.02.-26.02.2013 | 25.11.-27.11.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 10.12.-12.12.2012 |
| 20.02.-22.02.2013 |
| 20.08.-22.08.2013 |
| 10.12.-12.12.2013 |

VERKAUF: VERKAUFSTRAINING ERFOLGREICHER VERKAUFEN MIT PSYCHOLOGIE

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Der Beruf des Verkäufers hat eine Menge mit Psychologie zu tun. Letztlich kauft der Kunde zwar das Produkt oder die Dienstleistung, doch tatsächlich erfüllt er sich seine eigenen Wünsche, Vorstellungen, Träume, Hoffnungen, Ideen und Phantasien. Erfolgreicher Verkauf bedeutet, den Kunden als Menschen zu gewinnen und mit einem hohen Maß an Geschicklichkeit, Einfühlungsvermögen und Flexibilität vorzugehen. Erfahren Sie mehr über die unbewussten, tiefenpsychologischen Prozesse und nutzen Sie das entscheidende Insider-Wissen über psychologische Verkaufskommunikation, Tiefenpsychologie und Emotionalität als Kaufauslöser.

Inhalte

- Die Verkaufspsychologischen Gesetze verstehen und anwenden
- Psychologische Beeinflussung, ist das möglich?
- Erweiterung der Wahrnehmung für verbale Signale in Verkaufsgesprächen
- Das eigene individuelle Persönlichkeits-Verkaufsprofil
- Die Verhaltensmuster der Gesprächspartner erkennen, verstehen und nutzen
- Was will Ihr Kunde sagen, wenn er nichts sagt
- Beziehungskompetenz aufbauen - mit dem Kunden auf gleicher Wellenlänge
- Die echten Bedürfnis-Motive des Kunden ermitteln
- Mit welchen bewussten und unbewussten Handlungen will Ihr Kunde beeinflussen?
- Kundenpersönlichkeiten schneller erfassen und einschätzen
- Kommunikationsstrategien - typgerechter Umgang mit dominanten, zurückhaltenden und extrovertierten Gesprächspartnern
- Wechselwirkung von Verkäufer- und Kundenpersönlichkeiten
- Anhand der Mimik, Gestik und Sprache die Tricks und Gemütszustände des Gesprächspartners erkennen

Zielgruppe

Key-Account-Manager, Verkaufsführungskräfte, Verkaufsmitarbeiter im Vertriebsinnen- und Außendienst, die ihr Know-How im Vertrieb aufbauen, erweitern oder perfektionieren möchten.

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Trainerinput, Fallbeispiele, Diskussionen, Übungen und Hilfe zum Transfer in den Alltag, IPM Persönlichkeitsanalyse

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

11.10.-12.10.2012

04.03.-05.03.2013

20.06.-21.06.2013

10.10.-11.10.2013

Berlin

16.05.-17.05.2013

02.12.-03.12.2013

Frankfurt

29.11.-30.11.2012

22.07.-23.07.2013

27.11.-28.11.2013

Hamburg

02.04.-03.04.2013

26.08.-27.08.2013

München

25.10.-26.10.2012

27.03.-28.03.2013

27.08.-28.08.2013

VERKAUF: DIE AKQUISE AM TELEFON MIT SYMPATHIE NEUE KUNDEN GEWINNEN

Das Telefon ist seit Jahren eines der wichtigsten Instrumente für die Neukundengewinnung. Jedoch ist die Telefonakquise auch die schwierigste Form der Akquise. Die Erfolge dieser Gespräche sind stark abhängig von den Fähig-/ und Fertigkeiten der Telefonakteure. Dabei heißt es, die ein oder andere Hemmschwelle und Hürde (wie z.B. eine Sekretärin) zu überwinden, damit die telefonische Kaltakquise auch von Erfolg gekrönt ist. In diesem Seminar lernen Sie Schritt für Schritt, wie Sie sympathisch und erfolgreich Kunden gewinnen können. Wie Sie den Kunden von Ihren Aussagen überzeugen, Vorwände und Einwände analysieren, die Nutzenargumentation gezielt einsetzen und mit der Abschlusstechnik den Kunden für sich gewinnen.

Inhalte

- Sie erfahren die Bedeutung von systematischer Gesprächsvorbereitung
- Sie formulieren vor Gesprächsbeginn realistische + nachvollziehbare Ziele
- Sie nutzen die Begrüßung als ersten Kontaktphase zum positiven Gesprächsverlauf
- Sie ermitteln den richtigen Gesprächspartner
- Selbstsicher überwinden Sie auftretende Schwierigkeiten beim Erreichen des Ansprechpartners
- Sie begeistern den Gesprächspartner mit einer vorteilsorientierten Gesprächseröffnung und verschaffen sich Entre
- Sie reflektieren Ihren Gesprächspartner als Individuum und behandeln ihn wertschätzend
- Sie erarbeiten die passenden Fragen für ihre Aufgabenstellungen, die den Bedarf ermitteln und/oder das Bedürfnis wecken
- Sie überzeugen den Gesprächspartner mit nutzenorientierten Formulierungen bei der Produkt-/Dienstleistungspräsentation
- Sie erkennen Einwände als Chance; behandeln sie flexibel, selbstsicher und gewandt
- Sie festigen ihre Argumentationskette, fassen die entscheidenden Punkte zusammen und gewinnen so den Gesprächspartner
- Sie treffen die bestmögliche Lösung als Vereinbarung (Abschlusstechnik)
- Wirken möglicher Reue vor und verstärken den Gesprächsabschluss mit positiven Impulsen

Zielgruppe

Alle, deren Aufgabe es ist, eine aktive Kundenansprache am Telefon durchzuführen

Methodik

Vorträge, Diskussionen, Einzelarbeiten, Gruppenarbeiten, Fallbeispiele, Rollensituationen in Kleingruppen, Feedbackrunden, Anwendungen aktueller Praxisbeispiele

2 Tage
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 15.10.-16.10.2012 | | 12.11.-13.11.2012 | |
| 27.02.-28.02.2013 | 30.01.-31.01.2013 | 07.02.-08.02.2013 | 21.03.-22.03.2013 |
| 13.06.-14.06.2013 | 29.08.-30.08.2013 | 16.09.-17.09.2013 | 24.07.-25.07.2013 |

Düsseldorf

17.01.-18.01.2013
25.04.-26.04.2013
05.09.-06.09.2013

VERKAUF: VERKAUFSFÖRDERNDER INNEDIENST ERFOLGREICH UND VERKAUFSAKTIV

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Der Außen- und Verkaufsinendienst bildet ein starkes Team, das erfolgreich für den Kunden agiert. Somit braucht auch der Vertriebsinnendienst – als Partner vom Außendienst - fundiertes Knowhow und verkaufsorientierte Kenntnisse. Rein aus wirtschaftlichen Überlegungen, übernimmt der Innendienst immer stärker bestimmte Aufgaben des Außendienstes. Die neben unerlässlichen Routinearbeiten, die Betreuung und Unterstützung der Kunden, auch eigene vertriebliche Tätigkeiten von C-Kunden umfassen. Hierfür sind klare Abstimmungen und Abgrenzungen notwendig, um eine reibungslose Betreuung der Kunden abzusichern. Lernen Sie in diesem Seminar auch, wie Sie Gespräche professionell und zielorientiert führen. Mit welchen kommunikativen Tools Sie den Verkauf ankurbeln können.

Inhalte

- Effizientere Gestaltung der Zusammenarbeit zwischen Außen-/Innendienst
- Gezielte Aufgabenteilung und Unterstützung des Außendienstes
- Ergebnisorientierte Kundenbearbeitung - gezielte Neukundengewinnung
- Grundlagen kunden-/verkaufsorientierter Kommunikation
- Einfluss und Wirkung von Stimme und Sprache
- Verkaufspsychologie für den Innendienst
- Gezieltes C-Kunden Management – aktive Ansprache durch den Innendienst
- Potential-Ermittlung - gezielte Fragen stellen und aktiv zuhören
- Terminvereinbarungen für den Außendienst
- Verkaufsabschlüsse und Aufbau von C-Kunden
- Auftragseinholung – Abschlussorientiertes nachfassen
- Souveräner mit Preisgesprächen – Nachlassforderungen umgehen
- Troubleshooting – gefährdete Aufträge, Projekte nachhaltig retten
- Selbstsicherer Umgang mit kniffligen Situationen, Reklamationen, Beschwerden
- In sieben Schritten zur erfolgreichen Deeskalation

Zielgruppe

Vertriebsinnendienst, Vertriebsassistenz, Kundendienst, Auftragsabwicklung, Service, und alle Mitarbeiter, die im telefonischen Kontakt mit Kunden stehen.

Methodik

Trainerinput, Praxisbeispiele, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, Übungen zu Praxisfällen, leicht umsetzbare Transferhilfen für den Alltag

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

01.10.-02.10.2012

07.03.-08.03.2013

21.05.-22.05.2013

01.10.-02.10.2013

Berlin

29.04.-30.04.2013

09.12.-10.12.2013

Frankfurt

13.12.-14.12.2012

30.01.-31.01.2013

23.09.-24.09.2013

Hamburg

04.02.-05.02.2013

21.10.-22.10.2013

München

23.10.-24.10.2012

20.06.-21.06.2013

VERKAUF: KUNDENRÜCKGEWINNUNG

POTENZIALE AUSSCHÖPFEN UND VERLORENE ODER „SCHLAFENDE“ KUNDEN AKTIVIEREN

Im Laufe der Jahre hat sich die Kundenloyalität verändert. Harter Wettbewerb, umkämpfter Preismarkt, austauschbare Produkte oder schlechter Service zur Kundenbindung, sind häufig die Gründe für Kundenverluste. Manche Unternehmen verlieren - Jahr für Jahr - ein Viertel ihrer Kunden. Als Gegenlösung wird verstärkt auf Neukundengewinnung gesetzt, obgleich das von der Rentabilität und Loyalität die schlechtere Variante ist. Laut einer Studie würden 9 von 10 Kunden dem Unternehmen eine zweite Chance geben, würde man sie nur darum bitten und etwaige Probleme aus der Welt schaffen. Enorme Ertragspotenziale schlummern in „schlafenden“ oder verlorenen Kunden. Lernen Sie durch das praxisorientierte Training, wie Sie verlorene Kunden systematisch zurückgewinnen und über die zweite Chance Kundenbindung erzielen.

Inhalte

- Grundlagen, Bedeutung und Erfolgsfaktoren der Kundenrückgewinnung
- Der systematische Kundenrückgewinnungs-Prozess
- Zielkundenanalyse - welche Kunden möchten, sollten Sie zurückgewinnen
- Identifizierung passiver und verlorener Kunden
- Ursachenanalyse- was führt zur Passivität oder zu Kundenverlusten
- Kundenerwartungen – Analyse der Kundenzufriedenheit
- Zeitnahes Handeln führt zum Erfolg
- Rückgewinnungsmaßnahmen gezielt planen und strategisch umsetzen
- Kompetenzauslotung – welcher Mitarbeiter eignet sich besonders für die Durchführung
- Rückhol-Strategien und Angebote in Abhängigkeit von Kundensegmenten
- Effektive Techniken der erfolgreichen Gesprächsführung
- Ablauf von Kundenrückgewinnungsgesprächen
- Kundenorientierte Kommunikation und Gesprächsprinzipien
- Aktives Zuhören, reflektierende Frage, Fragetechniken
- Vertrauensbildende Mittel einsetzen und passende Maßnahmen nutzen
- Stolpersteine und Hürden im Rückgewinnungsprozess
- Kundenspezifische Rückholangebote unterbreiten
- Individuelle Kunden-Nutzen erreichen
- Vereinbarungen erzielen, Abschluss sichern
- Erfolgskontrolle und Prävention - nachhaltige Kundenloyalität sichern

Zielgruppe

Verkauf-/Marketingorientierte Fach-/Führungskräfte, Verkaufsmitarbeiter im Vertriebsinnen-/Außendienst sowie alle Personen, die sich Kundenrückgewinnung beschäftigen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Trainerinput, Fallbeispiele, moderierter Erfahrungsaustausch, Feedback, praxisorientierte Übungen, Hilfe zum Transfer in den Alltag

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 30.10.-31.10.2012 | | 13.12.-14.12.2012 | |
| 21.03.-22.03.2013 | 15.04.-16.04.2013 | 23.04.-24.04.2013 | 17.01.-18.01.2013 |
| 22.07.-23.07.2013 | 18.09.-19.09.2013 | 14.08.-15.08.2013 | 23.10.-24.10.2013 |

Düsseldorf

08.11.-09.11.2012

27.03.-28.03.2013

03.07.-04.07.2013

07.11.-08.11.2013

VERKAUF: PREISGESPRÄCHE ERFOLGREICH MEISTERN

CLEVERE VERHANDLUNGSSTRATEGIEN

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Viele Verkäufer kommen zum Schluss, nur über den Preis verkaufen zu können, da sie mit Kunden verhandeln die für wenig Geld möglichst viel erhalten wollen. Gerade in der Zeit wo "Geiz geil ist", werden die geschickten Preisverhandlungen bedeutsamer als vor einigen Jahren. Doch Vorsicht, diejenigen die zu stark auf den Preis fixiert sind, versäumen häufig die Chance ihre Preise nutzenargumentativ zu verkaufen. Dabei ist die innere Einstellung genauso bedeutsam wie die passende Verhandlungsstrategie. In diesem Seminar lernen Sie Ihre Preisverhandlungen systematisch aufzubereiten, zum eigenen Preis die richtige Einstellung zu entwickeln und den Preis erfolgreich zu verpacken. Sie umschiffen die Tricks Ihrer Gesprächspartner, behalten dabei das Ziel im Auge und führen professionelle Preisverhandlungen um kein bares Geld zu verschenken.

Inhalte

- Strategische Planung: Ziel, Strategien und Taktiken
- Ziele definieren: Zwischenziele und Rückzugsziel
- Mögliche Einflussfaktoren und Denkweisen des Verhandlungspartners
- Innere Einstellung und optimale Vorbereitung professioneller Preisgespräche
- Selbstbewusst ins Preisgespräch gehen
- Preisnachlässe, doch dann nur mit dem richtigen Umgang
- Bieten Sie den Kunden einen Mehrwert statt den Preis zu senken
- Den Preis ins rechte Licht rücken
- Die passende Nutzen-Argumentation einbauen
- WIN-WIN Strategie in der Preisverhandlung
- Grenzen setzen ohne Gesichtverlust
- Todsünden in der Preisverhandlung
- Kreative Lösungsfindung einsetzen
- Strategien des Gesprächspartners erkennen und begegnen

Zielgruppe

Key-Account-Manager, Verkaufsführungskräfte, Verkaufsmitarbeiter im Vertriebsinnen- und Außendienst, die ihre professionellen Preisgespräche führen wollen

Methodik

Einzel- / Gruppenarbeit, Trainerinput, Fallbeispiele, Diskussionen, Übungen und Hilfe zum Transfer in den Alltag

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

05.11.-06.11.2012

16.04.-17.04.2013

15.08.-16.08.2013

05.11.-06.11.2013

Berlin

09.04.-10.04.2013

25.09.-26.09.2013

Frankfurt

18.10.-19.10.2012

17.01.-18.01.2013

14.10.-15.10.2013

Hamburg

21.03.-22.03.2013

17.07.-18.07.2013

München

29.11.-30.11.2012

25.07.-26.07.2013

02.12.-03.12.2013

VERKAUF: SO WERDEN IHRE SERVICETECHNIKER ZU VERKÄUFERN DER SERVICETECHNIKER VOR ORT

Nachdem der Verkauf erfolgte, haben in vielen Unternehmen die Servicetechniker regelmäßigeren Kontakt mit den Kunden, als der Verkauf. Durch Wartungsverträge, Technikfragen oder auch Störungen, sind die Techniker vor Ort und können so erkennen, welche Maschinen welches Stand haben, welche Verbrauchsmaterial zu Ende gehen u.v.m. Da nicht alle Servicetechniker für den verkäuferischen Ansatz ausgebildet sind, bleiben mögliche Umsätze ungenutzt. Techniker / Monteure stellen einen wichtigen Bestandteil zur Kundenzufriedenheit dar, jedoch ist der Blickwinkel eher auf die Technik des Kunden ausgerichtet und nicht auf Zusatzverkäufe. In diesem Workshop erarbeiten wir anhand von Praxisbeispielen, wie neben technischen KnowHow eine erfolgreiche Kommunikation aussieht und mit welchen Hilfsmitteln ein alleinige Verkauf oder in Zusammenarbeit mit dem Verkäufer erfolgen kann.

Inhalte

- Sensibilisierung der Techniker auf die ganzheitliche Kundenzufriedenheit
- Die optimale Zusammenarbeit mit dem Verkauf
- Welche Zusatzmaterialien sind zum eigenen Produkt möglich
- Welchen möglichen Nutzen hat der Kunde für welche Variante
- Kundenzufriedenheit durch eine faire Beratung – statt Umsatzdruck
- Der persönliche Eindruck entscheidet über Serviceempfinden und Kaufbereitschaft
- Erwartungshaltungen und Wünsche der Kunden erkennen und erfüllen
- Vorschläge verständlich formulieren – ohne in die Fachtermini zu gleiten
- Nutzen für das Produkt aus der Sicht des Kunden darstellen
- Mit auftretenden Einwänden locker umgehen
- Der charmante Abschluss oder Weiterleitung an den Verkäufer

Zielgruppe

Servicetechniker, Techniker und Monteure die vor Ort in direktem Kundenkontakt stehen

Methodik

Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel-/Gruppenarbeiten, Analysen und Übungen von Praxisbeispielen, Problemlösungshilfen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 22.11.-23.11.2012 | 20.08.-21.08.2012 | 08.10.-09.10.2012 | 10.09.-11.09.2012 |
| 25.03.-26.03.2013 | 17.10.-18.10.2013 | 04.04.-05.04.2013 | 22.05.-23.05.2013 |
| 23.07.-24.07.2013 | 18.06.-19.06.2013 | 21.08.-22.08.2013 | 11.11.-12.11.2013 |
| 27.11.-28.11.2013 | | | |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 06.11.-07.11.2012 |
| 25.02.-26.02.2013 |
| 04.07.-05.07.2013 |

VERKAUF: MESSE-TRAINING EFFEKTIVE KUNDENANSPRACHE AUF MESSEN

2 Tage

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.



Messtage bedeuten meist hohe Kosten, aber auch unzählige Chancen. Daher heißt es möglichst in kurzer Zeit viel erreichen. Erfolgreiche Messeauftritte zeichnen sich durch eine perfekt geplante Vorbereitung und eine professionell Umsetzung aus. Um aktives Interesse bei Kunden zu wecken und verkaufsfördernde Dialoge zu führen, neue Kunden zu gewinnen, gelten auf Messen besondere Kniffe und Tricks. Hier sind rhetorische, kommunikative und verkaufpsychologische Prozesse entscheidend.

Um den Teilnehmern möglichst das Gefühl des Messestandes zu präsentieren, wird das Seminar im lebendigen Workshop-Stil durchgeführt. Es soll möglichst das Messeumfeld nachgestellt werden.

Inhalte

Vor der Kundenansprache

- Was unterscheidet den Messeverkauf vom herkömmlichen Verkauf?
- Was zieht Besucher an – was schreckt sie ab?
- Sicheres, persönliches Auftreten
- Förderliche Verhaltensweisen am Messestand
- Typische und kritische Situationen im Messealltag

Gezielte Kunden-/Besucheransprache

- Besucher-„Check“ – was nehme ich wahr
- Motivierende Ansprache-Methodik - besser als „kann ich Ihnen helfen?“
- Mit Turbofragen zur Informationsgewinnung
- Hilfreiche Analyseraster bei Besuchern, Kaufbereitschaft, Kompetenz

Darstellung des eigenen Unternehmens

- Im Sprachmuster des Kunden die eigene Leistung unvergesslich machen
- Wecke die „Kauflust“ für den jeweiligen Unternehmens-Bereich
- Rhetorische Kniffs verhelfen zum Erfolg
- Vorwände entlarven und Einwände in 4 Phasen in Kaufwunsch wandeln

Jetzt für später reden

- Verbindliche Fixierung der nächsten Schritte nach der Messe
- Einen bleibenden Eindruck hinterlassen
- Messerabatt, Referenzen, Empfehlungen, etc. verhelfen zu weiteren Aufträgen
- Dokumentation der wichtigsten Daten, vorläufigen Qualifizierung des Besuchers

Zielgruppe

Verantwortliche Führungskräfte und Mitarbeiter aller Branchen, die den Messeauftritt ihres Unternehmens erfolgreich nutzen möchten

Methodik

Impulsvorträge, Diskussionen, Ausarbeitung, praxisnahe Übungen, Feedback, Gruppenarbeit, Rollensituation, Paar-Übungen

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

22.11.-23.11.2012

25.03.-26.03.2013

23.07.-24.07.2013

27.11.-28.11.2013

Berlin

20.08.-21.08.2012

17.10.-18.10.2013

18.06.-19.06.2013

Frankfurt

08.10.-09.10.2012

04.04.-05.04.2013

21.08.-22.08.2013

Hamburg

10.09.-11.09.2012

22.05.-23.05.2013

11.11.-12.11.2013

München

06.11.-07.11.2012

25.02.-26.02.2013

04.07.-05.07.2013

VERKAUF: ERFOLGREICHE PRÄSENTATIONEN STEHEN-BESTEHEN-ÜBERZEUGEND AUFTRETEN

Ob im Meeting, bei Präsentationen, auf Messen oder in Versammlungen, Sie haben viele Chancen Ihre Produkte, Leistungen, sich selber oder Ergebnisse erfolgreich darzustellen. Lernen Sie Ihre Vorträge, Präsentationen, Darstellungen auch vor kritischem Publikum zu bestehen und mit rhetorischen, präsentatorischen und verkaufpsychologischen Kniffs zu begeistern. Sie lernen klar, eindeutig und einprägsam zu agieren, mit erschwerten Bedingungen locker umzugehen und einen optimalen Auftritt zu erzielen. Sie erhalten fundiertes Handwerkszeug, üben an praktischen Beispielen Zuschauer zu gewinnen und nutzen die Kamera um die eigene Wirkung zu reflektieren. Sie verstehen es mit Stress und Lampenfieber umzugehen und drücken komplizierte Sachverhalte einfach und konkret aus.

Inhalte

- Umgang mit Mikrofon/Kamera bei Präsentationen, Interviews, Messen, Meetings
- Vertrauen schaffen mit Seriosität und Kompetenz
- Mit Lampenfieber und Stress produktiv umgehen
- Wirkungsvolle, aber natürliche rhetorischer Einsatz von Stimme, Sprache
- Authentizität und überzeugen durch Körpersprache, Gestik und Mimik
- Sprechsicherheit durch souverän eingesetzte Rhetorik
- Psychologische Kniffe und Tricks gezielt nutzen
- Statements – Kernaussagen auf den Punkt bringen
- Komplexe Sachverhalte mitreißend präsentieren
- Sinnvolle Gliederungen von Präsentationen/Vorträgen
- Professioneller Einsatz von Stichpunktzepten
- Interessenskonflikte vermeiden: Der richtige Umgang mit kritischen Situationen
- Verbale Attacken, Angriffe, unfaire Fragen, Einwände wirkungsvoll parieren
- Mögliche Fallstricke umschiffen
- Unter Zeitdruck antworten und dem Druck standhalten

Zielgruppe

Geschäftsführer, Vorstände, Fach- und Führungskräfte aller Ebenen und alle Personen, die sich, das Unternehmen oder ihre Produkte, Dienstleistungen überzeugend präsentieren wollen.

Methodik

Impulsvorträge, Diskussionen, Kamera-Einsatz, freie Reden / Präsentationen, Ausarbeitung, praxisnahe Übungen, Feedback

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 13.12.-14.12.2012 | 20.11.-21.11.2012 | | 22.10.-23.10.2012 |
| 27.05.-28.05.2013 | 07.03.-08.03.2013 | 10.06.-11.06.2013 | 17.04.-18.04.2013 |
| 04.11.-05.11.2013 | 11.09.-12.09.2013 | 09.10.-10.10.2013 | 14.08.-15.08.2013 |

| Düsseldorf |
|-------------------|
| 12.11.-13.11.2012 |
| 20.02.-21.02.2013 |
| 06.08.-07.08.2013 |
| 14.11.-15.11.2013 |

SERVICE: DER SUPPORT AM TELEFON TELEFONTRAINING FÜR HOTLINE / SUPPORT / HELP-DESK / SERVICE

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Der Support am Telefon ist die Anwendungsunterstützung für Ihre Kunden, die sich für ihre Probleme eine schnelle Hilfe wünschen. Dafür sind, neben dem fachlichen KnowHow, insbesondere kommunikative Fähigkeiten gefordert. Die ermöglichen es Ihnen die Situationen der Kunden zu analysieren, mit einer verständlichen Sprache Lösungen anzubieten und in Konfliktsituationen einfühlsam und strukturiert vorzugehen. Kunden suchen kompetente Ansprechpartner, die sie ernstnehmen, ihr Problem schnell erfassen und eine rasche Fehleranalyse vornehmen und Lösungen finden.

Ob es sich um Standard- oder knifflige Situationen handelt, sie lernen in diesem Seminar, wie Sie stressfrei und geschickt Kunden zufriedenstellen. Wie Sie souverän und hilfsbereit einen perfekten Service zur Verfügung stellen.

Inhalte

- Grundlagen serviceorientierter Kommunikation
- Erwartungshaltungen ihrer Gesprächspartner an den Support
- Sich auf den Gesprächspartner einstimmen und seine Ebene finden
- Mit aktivem Zuhören, Stimmungen abfedern und Verständnis absichern
- Den Sachverhalt sicher und schnell hinterfragen – ohne standardisiert zu wirken
- Mit Empathie Störungen oder Missverständnisse vermeiden
- Konkrete, schnelle Hilfestellung durch klare verständliche Anweisungen
- Mittels Rückkoppelung Missverständnisse und Fehlinterpretationen vermeiden
- Überzeugend argumentieren, Aussagen geschickt verpacken
- Positive und konfliktfreie Sprache – auch im Eskalationsstatus
- Einwände und Beschwerden in 4 Schritten behandeln
- Vereinbarungen zusammenfassen und den Zufriedenheitsstatus abklopfen
- Ticket aktualisieren

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen: Hotline, Support, Help-Desk, Service, Kundendienst

Methodik

Lehrgespräche, Einzel- Gruppenarbeiten, Fallbeispiele, praktische Lösungsansätze, aktuelle Fallbeispiele

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

26.11.-27.11.2012

12.03.-13.03.2013

21.08.-22.08.2013

26.11.-27.11.2013

Berlin

08.10.-09.10.2012

20.02.-21.02.2013

30.07.-31.07.2013

02.12.-03.12.2013

Frankfurt

12.11.-13.11.2012

29.05.-30.05.2013

07.10.-08.10.2013

Hamburg

27.09.-28.09.2012

18.04.-19.04.2013

26.09.-27.09.2013

München

03.12.-04.12.2012

11.06.-12.06.2013

21.11.-22.11.2013

SERVICE: SERVICE ALS VERDIENST AM KUNDEN KUNDENBINDUNG DURCH OPTIMALEN SERVICE

Mitarbeiter aus vielen Bereichen wie Empfang / Counter / Reparatur, Service-Line, Kundendienst, Telefonzentrale oder Vertriebsinnendienst sind gefordert, die unterschiedlichsten Stimmungen von Kunden aufzufangen und Lösungen zu finden. Dies können Neukunden, Bestandskunden oder auch reklamierende Kunden sein. Auch Preisverteidigungen gehören dazu, die der Mitarbeiter selbst gar nicht zu vertreten hat und dennoch als Schnittstelle zwischen Kunde und Unternehmen behandelt. Unabhängig von der Häufigkeit der einzelnen Vorfälle oder Gemütszustände der Kunden, heißt es für den Mitarbeiter, professionell zu agieren und für die Kundenzufriedenheit zu sorgen. Geht nicht, gibt es nicht. Dafür wird jeder Kunde als Individuum angenommen, mit kommunikativem Geschick auch Konflikte so gelöst, dass die Zufriedenheit und Kundenbindung gesichert ist. Service wird für den Kunden spürbar sein und das Ansehen Ihres Unternehmens im Markt steigen.

Inhalte

- Die eigene Vorbereitung und Einstellung
- Kundenservice als Wettbewerbsfaktor
- Empfang und Begrüßung eines Besuchers/ Kunden – richtige Auftritt
- Besucher wahrnehmen – annehmen - handeln
- Den Wunsch des Kunden erfragen
- Loyal dem Unternehmen gegenüber argumentieren
- Verbindlich Absprachen treffen und Termine zusagen
- Die professionelle Entgegennahme von Beschwerden / Reklamationen
- „Auffangen“ des Kunden auf der emotionalen Ebene
- Kundenorientierte Lösungsvorschläge gemeinsam erarbeiten
- Lösungen präsentieren und Einverständnis abholen
- Vielfältige Gesprächssituationen meistern
- Umgang mit Stress und kniffligen Situationen

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen: Empfang, Support, Help-Desk, Service, Kundendienst, Reparaturannahme, Kundenservice, Vertriebsinnendienst, Empfang, Telefonzentrale,

Methodik

Trainerinput, Einzel- Gruppenarbeiten, Entwicklung individueller Lösungsstrategien von aktuellen Gesprächen aus Ihrem betrieblichen Alltag, Kommunikationsübungen

2 Tag
pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 22.10.-23.10.2012 | 15.11.-16.11.2012 | | |
| 17.06.-18.06.2013 | 14.02.-15.02.2013 | 05.03.-06.03.2013 | 21.05.-22.05.2013 |
| 06.08.-07.08.2013 | 20.11.-21.11.2013 | 25.07.-26.07.2013 | 22.10.-23.10.2013 |

Düsseldorf

23.01.-24.01.2013
23.05.-24.05.2013
04.09.-05.09.2013

SERVICE: BESCHWERDEMANAGEMENT REKLAMATION ALS KUNDENBINDUNGS-CHANCE

2 Tage

pro Person 820 € zzgl. MwSt.



Reklamationen selbst, sind nicht das eigentliche Problem. Die Art, wie Beschwerden oder Reklamationen entgegengenommen und behandelt werden, löst Reaktionen der Kunden aus, die sich wirtschaftlich auswirken. Negativ oder positiv. Druck erzeugt Gegendruck, dies ist nicht nur ein physikalisches Phänomen, sondern ist insbesondere im Berufsleben immer wieder schmerzlich wahrnehmbar. Grundsätzlich kann jedes Unternehmen dankbar sein, wenn Kunden sich beschweren oder direkt reklamieren. Es bietet die Chance die Kundenbeziehung zu festigen, wenn verstanden wird dem Kunden das Gefühl zu vermitteln, dass seine Reklamation wichtig genommen und die Erledigung sofort angegangen wird.

In diesem Training erfahren Sie, wie Beschwerden und Reklamationen optimal behandelt werden, wie Sie mögliche Konflikte souverän meistern und die Geschäfts-Chance nutzen. Das Ziel ist es in diesem Seminar den Teilnehmer neben Einstellung und Verhalten in schwierigen Situationen auch die notwendigen Techniken für Ihre Gespräche zu vermitteln.

Inhalte

- Wahrnehmung schärfen um Unzufriedenheit von Zufriedenheit zu trennen
- Beschwerdebehandlung beeinflusst das Kundenverhalten
- Auswirkung einer Beschwerde und Reklamation
- Trennung zwischen Wahrnehmung von Interpretation
- Emotionale von der rationalen Ebene trennen und gelassen reagieren
- Den Blickwinkel des Kunden verstehen und aus seiner Sicht handeln
- Die passende Einstellung entwickeln und Einfühlungsvermögen signalisieren
- Schwierige Situationen als Chance verstehen und serviceorientiert meistern
- Mit positiven Formulierungen den Kunden lenken, Reizwörter vermeiden
- Notwendige Informationen / Bedürfnisse herausfiltern
- Selbst negative Aussagen service-/kundenorientiert verpacken
- Ihre Kommunikation durch Rückschleifen überprüfen
- Einen kundenorientierten Weg finden und positive Lösungen vermitteln
- Setzen den Gesprächsabschluss als letzte Erinnerung gezielt ein
- Schriftliche Reklamationsbearbeitung mit Formulierungshilfen

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihr persönliches Verhalten mit Beschwerden und Reklamationen überprüfen wollen

Methodik

Vorträge, Erfahrungsaustausch, Kleingruppenarbeit, Fallbeispiele, Feedbackrunden. Aktuelle Praxisfälle werden besprochen und geübt.

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

04.10.-05.10.2012

21.03.-22.03.2013

27.06.-28.06.2013

01.10.-02.10.2013

Berlin

21.11.-22.11.2012

06.03.-07.03.2013

08.07.-09.07.2013

Frankfurt

05.12.-06.12.2012

27.06.-28.06.2013

17.10.-18.10.2013

Hamburg

09.10.-10.10.2012

29.04.-30.04.2013

24.09.-25.09.2013

München

03.01.-04.01.2013

13.11.-14.11.2013

SERVICE: TELEFONINKASSO

SO KOMMEN SIE SCHNELL ZUM VERDIENTEN GELD

Leider ist es heute an der Tagesordnung: Fällige Zahlungen werden immer häufiger zu spät oder gar nicht bezahlt. Die schlechte Zahlungsmoral kann Unternehmen in starke Schwierigkeiten führen. Mahnschreiben werden ignoriert und die Einbindung juristischer Personen bedeutet einen zusätzlichen Kostenaufwand. Günstig und schnell ist dagegen das Telefon. Durch das effektive Hilfsmittel, lassen sich Zahlungsrückstände von Mensch zu Mensch leichter klären. Durch die aktive, freundliche und dennoch zielorientierte Kontaktaufnahme werden Trotzreaktionen vermieden. Die Praxis zeigt, dass mit einer guten Portion Einfühlungsvermögen und geschickter Gesprächstaktik offene Zahlungen eingeholt werden. Der Anspruch liegt dabei, sich nicht abwimmeln zu lassen und den Kunden zu verbindlichen Aussagen zu führen ohne die Beziehung zum Kunden aufs Spiel zu setzen.

Inhalt

- Nutzen und Wirkung des telefonischen Mahnens: Was können Sie erwarten?
- Rechtliche Grundlagen (§ 286 Abs. 3 BGB) und psychologischen Aspekte
Vorbereitung des telefonischen Mahngesprächs
- Die wichtigsten Verhaltensregeln
- Regeln für die Tricks der Gesprächspartner – wie vermeide ich, abgewimmelt zu werden
- Professioneller Umgang mit typischen Schuldner Einwänden und Ausreden
- Was sagt Ihr Gesprächspartner – was meint er
- Knifflige Gesprächssituationen meistern
- Verbindliche Vereinbarungen erzielen
- Dokumentation und Nachverfolgung der Zahlungsversprechen

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen und Verantwortliche aus Finanz- und Rechnungswesen und (Debitoren-)Buchhaltung, Kundenbetreuer, Verkauf, Vertriebsinnendienst, Kundenservice und Export

Methodik

Lehrgespräch, Einzel-/Gruppenübung, Diskussionen, Fallsituationen

| München | Hamburg | Frankfurt | Berlin |
|------------|------------|------------|------------|
| 19.11.2012 | 12.10.2012 | | 13.12.2012 |
| 13.03.2013 | 24.05.2013 | 11.01.2013 | 15.03.2013 |
| 13.11.2013 | 14.08.2013 | 15.11.2013 | 20.09.2013 |

1 Tag
pro Person 420 € zzgl. MwSt.



Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

11.02.2013

06.06.2013

27.09.2013

SERVICE: MIT UMGANGSFORMEN GEWINNEN DER BUSINESS-KNIGGE NICHT NUR FÜR DEN FIRMENNACHWUCHS

1 Tag

pro Person 420 € zzgl. MwSt.



Gute Umgangsformen im Geschäftsleben liegen voll im Trend, da sie auch einen Hinweis auf die Unternehmenskultur widerspiegeln. Der gute Ton, der höfliche und freundliche Umgang mit den Gesprächspartnern sind das Aushängeschild für das Unternehmen. Wer sich galant, höflich benimmt hat größere Chancen mit Entscheidern / Führungskräften ins Gespräch und ins Geschäft zu kommen. Nicht um sonst wird gesagt, derjenige der freundlich, positiv und zuvorkommend mit seinen Kollegen umgeht, tut es auch im Umgang mit den Gesprächspartnern.

Gewandtheit, Höflichkeit und Zuvorkommenheit ist nicht nur vom Firmennachwuchs gefordert, sondern bilden unerlässliche Eigenschaften für alle Mitarbeiter-(innen) die auch mit dem Telefon umgehen.

Lernen Sie professionelles Auftreten in der Kommunikation, z.B. bei E-Mails, beim Telefonieren, in Meetings oder beim Geschäftsessen. Ergänzen Sie Ihr stilsicheres Auftreten - auch mit unvorhersehbaren Situationen - durch passende Kleidung und den sicheren Umgang mit der Problematik Duzen.

Inhalte

- Neues Verständnis für service-/ kundenorientiertes Verhalten mit den Gästen, Interessen, Kunden
- Warum der erste Eindruck zählt - Höflichkeit und Umgangsformen
- Das richtige Outfit zu allen gesellschaftlichen Anlässen
- Das eigenen Unternehmen wirkungsvoll präsentieren (Garderobe, Getränke reichen, Begleitung, Small Talk,...)
- Der gute Ton – Sprache, Stimme und Formulierung stilsicher einsetzen
- Verhalten in der Öffentlichkeit - Beweisen Sie Stil im Umgang mit anderen
- Professioneller Umgang mit Handy, Technik, Rauchen usw.
- Kommunikation via E-Mail, Telefon, Besprechungen
- Duzen / Siezen im Allgemeinen und im Unternehmen
- Zeitgemäßer Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten
- Tischsitten einfach und verständlich
- Gast- und Gastgeberrolle im Business
- Ruhe bewahren in stressigen Situationen
- Die kleinen Tricks und Tipps für den Berufsalltag

Zielgruppe

Auszubildende, Mitarbeiter vom Empfang und alle Interessenten, die häufigen Kontakt zum Kunden/Gast pflegen.

Methodik

Lehrgespräch, Einzel-/Gruppenübung, Diskussionen, Fallsituationen

Auch als Inhouse-Lösung

Düsseldorf

23.11.2012

21.03.2013

27.08.2013

22.11.2013

Berlin

01.02.2013

26.07.2013

Frankfurt

22.10.2012

02.04.2013

30.09.2013

Hamburg

01.02.2013

04.10.2013

München

16.11.2012

03.06.2013

25.11.2013

RUND UM DIE TRAININGS

Unsere Trainerinnen und Trainer:

Mit großer Sorgfalt wählen wir die Trainerinnen und Trainer für Sie aus. Dabei stellen wir hohe Anforderungen an die fachspezifischen und persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten des Trainingsteam. So garantieren wir Ihnen praxisnahe Trainings, die neben praktischen Übungen auch aktuelle Themen und praxisbezogene Fragestellungen behandeln. Alle Trainer sind Spezialisten mit Berufserfahrung, verfügen neben didaktischen und methodischen Fähigkeiten auch den hohen Willen sich selber kontinuierlich weiterzubilden.

Wir unterstützen den Lernerfolg:

Lernen darf Spaß machen und im angenehmen Ambiente stattfinden. Bei unseren Trainings achten wir auf eine motivierende und wertschätzende Lernatmosphäre. Für ein entspanntes Lernen führen wir die Seminare in ausgewählten Hotels bzw. Räumlichkeiten durch, und kümmern uns um eine ausgewogene Verpflegung.

Inhouse-Training als Alternative :

Alle angebotenen Trainings bieten wir auch gerne als individuelle Inhouse-Lösung an. Bereits ab einer Teilnehmerzahl von 4 Personen rechnet sich eine interne Weiterbildungsmaßnahme in Ihrem Unternehmen. Sie sparen neben Zeit, auch Reise- und Übernachtungskosten. Bis zu einer Teilnehmerzahl von 10 Personen, liegt der Tagessatz ab **1.200,- € zzgl. MwSt. Inklusive aller weitere Kosten wie Reisekosten und Spesen für den Umkreis von 50 km** (Standort der CoBeTraS). Darüber hinaus gelten feste Staffelpreise, so dass Nebenkosten kalkulierbar bleiben.

Für mehr Planungssicherheit bzgl. Budget und Training/Coaching-Kontingent bieten wir unseren Kunden einen Rahmenvertrag an. Sprechen Sie mit uns darüber, wir erstellen Ihnen gerne ein Angebot. Stimmen mit Ihnen Ihre Ziele, gewünschte Themen und unsere Vorgehensweise intensiv ab.

Durchführungsgarantie:

Wenn Sie sich für ein Training angemeldet haben, wünschen Sie sich, dass es auch stattfindet. Genau das sichern wir Ihnen bei 3 Teilnehmeranmeldungen zu.

Noch ein Bonus:

Sie melden sich zu mehreren Trainings oder mehrere Teilnehmer zu einem Termin an, so unterstützen wir Sie mit einem Bonus:

2 Seminare / Teilnehmer: 10 % Nachlass pro Teilnehmer

3 Seminare / Teilnehmer: 15 % Nachlass pro Teilnehmer

Weitere Einsparpotenziale mit zusätzlichen Leistungen finden Sie auf unserer Webseite www.cobetras.com. **Monatliche Spezialangebote** die sich lohnen.

Seminarzeiten:

1-Tages-Seminar

1. Trainingstag von 10.00 – 18.00 Uhr

2-Tages-Seminar

1. Trainingstag von 10.00 – 18.00 Uhr

2. Trainingstag von 09.00 – 16.00 Uhr.

SICHERER TRANSFER IN DEN ALLTAG

WIR SIND WEITERHIN FÜR SIE DA

Wir sind auch nach dem Seminar für Sie da und sorgen auch weiterhin für den Praxis-Transfer.

Nach den praxisorientierten Trainings kehren die Teilnehmer motiviert an Ihren Arbeitsplatz zurück. Der Transfer zeigt sich am Grad der Verhaltensveränderung der Teilnehmer nach dem Training. Jedoch ist ein erfolgreicher Transfer neuer Fertigkeiten und Kenntnisse von mehreren Faktoren abhängig.

Ein Training arbeitet an zwei wichtigen Faktoren: Dem **Wunsch** der Teilnehmer an dem **derzeitigen Verhalten** etwas **zu verändern** und dem **Wissen, was und wie es zu verändern** ist. Ein wichtiger dritter Faktor bezieht sich auf die **Zeit nach dem Seminar**. Hier ist die oder der Vorgesetzte gefordert, für ein **optimales Umfeld** zu sorgen, in dem der optimale Transfer möglich ist. Jedoch werden die Teilnehmer leicht vom Arbeitsalltag eingeholt und das zuvor gelernte Wissen droht zu versanden. Damit das nicht passiert, sind wir auch nach dem Seminar für Sie da. Zum Beispiel mit:

Transferaufgaben Passend zum Seminar werden Transferaufgaben gestellt, die in einem bestimmten Zeitraum erledigt werden und mit dem Trainer besprochen werden (per Mail).

Lern-Sets / Booklet Die Kernaussagen aus dem Training fassen wir in einem Booklet oder Karten-Set zusammen. Klein, handlich zur täglichen Erinnerung und Lernen geeignet.

Telefoncoaching Nach Terminvereinbarungen findet das individuelle Telefoncoaching (auf Wunsch mit Web-Cam) mit den Teilnehmern statt. Möglich sind Einzelsitzungen oder Kontingentbuchungen, die je nach Bedarf abgerufen werden.

Erfahrungslounge In angenehmer, lockerer Lounge-Atmosphäre treffen sich Gleichgesinnte zum moderierten Erfahrungsaustausch, umso voneinander zu lernen. Der Moderator stellt Fragen, unterstützt mit Input und ist Ansprechpartner für die Führungskräfte.

Evaluierungs-Workshop Hier werden Erkenntnisse ausgetauscht, Erfolge gefeiert, Fragen geklärt, erweiterter Input geliefert und Anregungen zur alternativen Vorgehensweise besprochen.

Qualitätszirkel In einem moderierten Qualitätszirkel treffen sich Mitarbeiter (Fachleute) in regelmäßigen Abständen, um Fragen der täglichen Arbeit zu diskutieren, Ziele, Strategien und Problemlösungen zu klären.

Kollegiale Beratung Die Methode der kollegialen Beratung ermöglicht, konkrete Probleme und Praxisfälle mit Hilfe der anderen Gruppenmitglieder systematisch zu reflektieren und Lösungsoptionen für den Berufsalltag zu entwickeln.

Begleitcoaching / Training-on-the-Job Mitarbeiter werden durch einen Coach bei der täglichen Arbeit (z.B. bei Kundengesprächen) begleitet und das Verhalten, Ziel, Vorgehensweise im Nachhinein besprochen.

Video-Learn-Letter Mittels Kurzvideo werden die wichtigsten Trainingsinhalte systematisch wiederholt. Danach erhalten die Teilnehmer passende Übungen, die für die notwendige Verstärkung sorgen.



COACHING

COACHING DIE GEZIELTE EINZELBERATUNG

Was Coaching ist

Coaching ist im Vergleich zum Training, sehr individuell auf die einzelne Person gerichtet und orientiert sich an den Veränderungswünschen der zu coachenden Person. Eingesetzt wird es bei schwierigen Entscheidungen, oder wenn gezielt an Problemen und Zielen erarbeiten werden soll.

Coaching ist eine individuelle, entwicklungsorientierte Beratung im Arbeitsumfeld. Mit Ihrem Coach erhalten Sie kompetente, effiziente und auf höchstem Beratungsniveau individuelle Unterstützung. Der Coach reflektiert Ihre Situationen als außenstehende Person, und bietet Ihnen somit aus der Metaposition die systemischen Zusammenhänge an. Dabei nutzen sie aus der Vielzahl effektiver Coaching-Methoden genau die Interventionen aus, die Sie in Ihrem Veränderungsprozess und auf dem Weg zu Ihren Zielen unterstützen. **Coaching ist die Hilfe zur Selbsthilfe.** Während des Prozesses werden die eigenen Ressourcen mobilisiert und die Balance zwischen Arbeit und (Privat) berücksichtigt.

Coaching-Fenster

Coaching ist zeitlich begrenzt. Die Dauer und Vorgehensweise, richten sich nach Aufgabenstellung und Entwicklungspotential. Es kann eine langfristige Begleitung sein, oder es stellt einen Bestandteil aus modularen Entwicklungskonzepten dar. Zu empfehlen ist ein Zeitraum über einige Monate, um Veränderungen zu beobachten und schrittweise begleiten zu können. Im Abstand von 4 – 6 Wochen treffen sich Coach und Coachee und arbeiten nicht länger als einen halben Tag zusammen.

Gründe für Coaching

Gelegentlich kommen Menschen an die Grenzen ihrer eigenen Möglichkeiten. Sie erkennen die Probleme, wissen aber den Ausweg nicht. Der Rat von Kollegen oder ein Training wird nicht als Möglichkeit gesehen, da die Fragen in der inneren Orientierung liegen. Oder, der Wunsch liegt in mehr Sinn und Stimmigkeit beim Gestalten der eigenen Zukunft.

Besonders in exponierten Positionen sind die Reflektionsmöglichkeiten begrenzt, da es im beruflichen Umfeld kaum Gelegenheit oder auch Möglichkeiten gibt, das eigene Verhalten unvoreingenommen zu reflektieren, Auswirkungen systemisch zu erkennen und wirksame, individuelle Alternativen zu finden.

Ein Coach als Vertrauensperson hilft dabei, die inneren Zusammenhänge besser wahrzunehmen, sich selber besser zu verstehen und neu Varianten zu gewinnen.

Unsere Coaches verfügen alle über jahrelange Praxiserfahrungen aus den diverseren Fachbereichen.

COACHING

BEISPIELHAFTE COACHING-ANSÄTZE

Berufliche Veränderungen

- Unterstützung bei Verhaltensveränderung
- Eigene Wirkung auf andere – Eigenbild/Fremdbild-Abgleich
- Verringerung von Reibungsverlusten und den damit verbundenen Kosten
- Veränderungen innerhalb des Unternehmens
- Übernahme einer Führungsposition
- Übernahme einer neuen Funktion im Betrieb
- Arbeitseinsätze im Ausland
- Übernahme von Projektleitungen
- Berufliche Neuorientierung
- Existenzgründung
- Wiedereinstieg ins Berufsleben
- Kündigung
- Bewerbungsgespräche
- Anstehende Entscheidungsfindungen
- Regelung der Betriebsnachfolge
- Grundsätzlicher Bedarf und Interesse an Feedback

Konflikte innerhalb der Zusammenarbeit:

- Konfliktmanagement in akuten Situationen
- Verbesserung der Problemlösungsstrategie
- Konflikte mit Kollegen und Geschäftspartnern
- Mangelnde Teamfähigkeit
- Verbesserung der Kundenbetreuung

Coaching on the Job

- Begleitung Außendienst
- Konfliktgespräche Telefon
- Service-/Kundenorientierung im Dienstleistungsbereich
- Verkaufsbegleitung am Telefon

Team-Coaching

- Supervision
- Teamrollen-Aufgaben

Fördern Sie Ihre Mitarbeiter und Führungskräfte durch individuelles Business Coaching. Sprechen Sie uns an! Wir finden die passende Vertrauensperson und schnüren das geeignete Paket für Sie.

Berufliche Weiterentwicklung

- Persönliche Ziele formulieren
- Stärken/Motivationsprofil
- Selbstpräsentation
- Verbesserung der Führungskompetenz
- Förderung der Karriereentwicklung
- Weiterentwicklung der eigenen Führungsqualitäten
- Entwicklung des persönlichen Potentials
- Stärkung der Kommunikationsfähigkeit
- Vorbereitung und Nachbereitung von Verhandlungen, Mitarbeitergesprächen, Präsentationen und Auftritten
- Wunsch nach Zeitmanagement
- Optimierung der Kundenbetreuung
- Verbesserung der Akquise
- Verbesserung der Leistungsfähigkeit (Abbau von Motivations-, Kreativitäts- und Leistungsblockaden)
- Umgang mit Mitarbeitern
- Selbstorganisation

Persönliche Gründe:

- Entscheidungsfindung oder Krisen im Beruf, mit dem Partner, Kindern
- Prävention und Abbau von Stress, Burnout, Work-Life-Balance
- Förderung des Selbstvertrauens und der Selbstbestimmung
- Motivationssteigerung
- Wunsch, das eigene Verhalten zu verändern
- Lernen von Selbstbeherrschung
- Sinnkrisen
- Prüfungsängste

Intensiv-Coaching

- Persönlichkeitsanalyse
- Standortanalyse
- Blockaden lösen

DER COACHING- PROZESS / PREISE

| Orientierung | Klärung | Coaching-Auftrag | Evaluation | Formaler Abschluss |
|--|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Erstes Kennenlernen • Situations-schilderung • Zieldefinition/ Priorisierung • Termin-fixierung | <ul style="list-style-type: none"> • Auftrags-/ Kontext-klärung • Besprechung von Prinzipien und Rollen • Terminab-sprachen fürs Coaching | <ul style="list-style-type: none"> • Abstimmung der Session-ziele • Intervention / Coaching-einheiten • Lösungs-gestaltung • Maßnahmen-katalog | <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung des Zielerreichungs-grades • Zwischenbe-sprechung | <ul style="list-style-type: none"> • Erfahrungsaustausch • Reflexion der Ziele • Feedback • Konkrete Schritte • Wirkung auf das System |

Fördern Sie Ihre Mitarbeiter und Führungskräfte durch individuelles Business Coaching.

| Wie sehen die Coaching-Preise aus? | |
|--|-----------------------------|
| Kennenlern-Gespräch (30 Minuten) | kostenlos |
| Einzelcoaching pro Sitzung (60 Minuten) | ab 190,- Euro zzgl. MwSt. |
| Einzelcoaching halber Tag (4 Stunden) | ab 750,- Euro zzgl. MwSt. |
| Coaching-Paket (6 Einzelsitzungen a' 60 Minuten verteilt auf 2 Monate) | ab 1.110,- Euro zzgl. MwSt. |
| Coaching-Paket (12 Einzeltermine a` 60 Minuten verteilt auf 6 Monate) | ab 2.160,- Euro zzgl. MwSt. |
| Weitere individuelle Coaching-Pakete | auf Anfrage |
| Telefon-Coaching (Telefon, Skype, Chat, Video) | auf Anfrage |
| E-Mail-Coaching | auf Anfrage |

Sprechen Sie uns an ! Wir finden die passende Vertrauensperson und schnüren das passende Paket für Sie.

BILDUNGSSCHECK / BILDUNGSPRÄMIEN

TRAININGS ZUM HALBEN PREIS



Der Europäische Sozialfonds macht es möglich, dass Sie bis zu 50 % der Weiterbildungskosten (max. 500 Euro) einsparen.
Ob Bildungsscheck oder Bildungsprämie, es ist einfach und unbürokratisch an die Bildungsprämie zu kommen.

Der Bildungsscheck oder die Bildungsprämie soll Beschäftigte und Unternehmen dabei unterstützen, ihre Beschäftigungsfähigkeit und Wettbewerbsfähigkeit durch lebensbegleitendes Lernen zu verbessern. Mit dem Bildungsscheck gewährt das Land NRW mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds einen Zuschuss zu den Ausgaben für berufliche Weiterbildung. Der Bildungsscheck und auch die Bildungsprämie kann durch eine neutrale Beratungsstelle entweder an ein Unternehmen ausgegeben werden, welches den Bildungsscheck dann an seine Beschäftigten weitergibt (**betrieblicher Zugang**) oder an die Beschäftigte/den Beschäftigten persönlich ausgestellt werden (**individueller Zugang**).

Die Inhaberinnen und Inhaber der Bildungsschecks lösen den Bildungsscheck bei einem der auf dem Bildungsscheck aufgeführten Weiterbildungsanbieter ein. Der Weiterbildungsanbieter beantragt im Anschluss die Einlösung des Bildungsschecks. Als Unternehmen dürfen Sie maximal 10 Bildungsschecks pro Jahr für Ihre Beschäftigten nutzen; denken Sie dabei an **alle** ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ausgenommen sind Auszubildende, Zivildienstleistende und Praktikant/-innen, sowie Eigentümer/innen und Teilhaber/-innen, die im Betrieb mitarbeiten.

Wer kann den Bildungsscheck nutzen?

Unabhängig davon, ob der Bildungsscheck im betrieblichen oder im individuellen Zugang ausgegeben wurde, gelten für die Inhaberinnen und Inhaber folgende Voraussetzungen:

- Pro Person und Jahr kann nur **ein** Bildungsscheck ausgestellt werden.
- Mit einem Bildungsscheck kann jeweils nur **eine** Weiterbildungsmaßnahme, die inhaltlich auf dem Bildungsscheck aufgeführt ist, anteilig gefördert werden.
- Eine Kursbuchung und Anzahlung des Kursentgeltes zur Weiterbildung darf erst **nach** Ausstellung des Bildungsschecks erfolgen.
- Die auf dem Bildungsscheck eingetragene Person darf im Jahr der Ausgabe des Bildungsschecks und/oder im vorangegangenen Jahr **keine** berufliche Weiterbildung begonnen haben.
- Es darf nur das durch den Bildungsscheck **ermäßigte** Kursentgelt entrichtet werden. Die Rechnung muss auf Sie (individueller Zugang) oder auf Ihr Unternehmen (betrieblicher Zugang) ausgestellt werden.
- Der Bildungsscheck muss innerhalb der eingetragenen **Gültigkeitsdauer** bei einem der aufgeführten Weiterbildungsanbieter eingereicht werden.
- Genauere Informationen über Bildungsscheckverfahren sind erhältlich unter:



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Anmeldung/Vertragsabschluss

Nach Anmeldungseingang erhalten Sie rechtzeitig vor Beginn der Veranstaltung die Anmeldebestätigung. Mit dieser Anmeldung erkennen Sie die im Folgenden genannten Teilnehmerbedingungen an. Anmeldungen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Preise / Zahlung

Es gelten die Konditionen der zum Zeitpunkt der Veranstaltungsdurchführung gültigen Preisliste. Die Seminargebühr ist mit Rechnungsstellung bei Zahlung per Überweisung **10 Tage vor Seminarbeginn** fällig. Hinzu kommt eine **Tagungspauschale von 50,- € pro Tag**. Ein Nicht-Erscheinen bzw. eine nur zeitweise Teilnahme berechtigt nicht zur Preisminderung.

Trainingsleistungen

Der Veranstaltungsort ist in der Bestätigungsmail angegeben. Verlegungen des Seminarortes sind vorbehalten. Die Trainings umfassen 8 Stunden à 45 Minuten pro Tag. Die zeitlichen Angaben gelten aus der Auftragsmail. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, so liegt die Mindestteilnehmerzahl bei 3 Personen. Nach Veranstaltungsende erhalten die Teilnehmer eine Teilnehmerbestätigung.

Übernachungskosten

Übernachtungs-/ Verpflegungskosten sind direkt mit dem entsprechenden Hotel abzurechnen. Als Unterkunft empfehlen wir das Veranstaltungshotel, der Teilnehmer übernimmt die Buchung selbst. Die Hotelrechnung zahlen Sie vor der Abreise direkt im Hotel. Ein Vertragsverhältnis über die Hotelleistungen kommt ausschließlich zwischen Teilnehmer und Hotel zustande.

Rücktritt

Gebuchte Seminare können bis zu vier Wochen vor dem Seminartermin kostenfrei storniert werden. Bei einer späteren Stornierung kann von Ihnen ein Ersatzteilnehmer benannt werden. Wird kein

Ersatzteilnehmer benannt, ist bei Rücktritt bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Stornierung, bei Nichterscheinen oder nur zeitweisem Erscheinen des Teilnehmers berechnen wir die volle Teilnehmergebühr. Die Stornierung muss schriftlich bei der **CoBeTraS** Akademie für Persönlichkeitsorientiertes Management eingehen, es zählt das Datum des Eingangs der schriftlichen Stornierung.

Absage durch den Veranstalter

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, Termine und Veranstaltungsorte zu ändern. Des Weiteren kann die Veranstaltung abgesagt werden. Die Teilnehmer werden unverzüglich benachrichtigt. Bereits bezahlte Gebühren werden rückerstattet. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

Copyright

Die Teilnehmerunterlagen sind nur zum persönlichen Gebrauch des Teilnehmers bestimmt. Alle Rechte behalten wir uns vor. Eine Vervielfältigung darf nur mit schriftlicher Genehmigung durch die CoBeTraS vorgenommen werden.

Datenschutz / Vertraulichkeit

Wir verpflichten uns, Informationen – gleich welcher Art – über den Teilnehmer und/oder die Geschäfts- und/oder Betriebsinterna vertraulich zu behandeln. Personen- und firmenbezogene Daten werden über unsere EDV verarbeitet und gespeichert. Die Daten sind nur für interne Zwecke bestimmt und werden nicht an Dritte weitergegeben.

Unwirksame Klauseln

Im Falle der Unwirksamkeit einzelner Klauseln dieser Bedingungen bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt.

Gerichtsstand

Der Gerichtsstand und Erfüllungsort ist der Sitz des Seminarveranstalters.

SEMINARANMELDUNG

WIR FREUEN UNS AUF SIE !

Firmendaten/Rechnung

| | |
|------------------------|--|
| Firma | |
| Ansprechpartner | |
| Abt./Funktion | |
| Adresse | |
| PLZ / Ort | |
| Telefon | |
| Telefax | |
| Email | |

Teilnehmer

| Herr/Frau | Name | Vorname |
|------------------|-------------|----------------|
| 1 | | |
| 2 | - 10 % | |
| 3 | - 15 % | |
| 4 | - 15 % | |

Seminardaten

| Termin | Seminarbeschreibung | Ort |
|---------------|----------------------------|------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Datum / Unterschrift / Firmenstempel

Anmeldungsmöglichkeiten:

Fax: +49 208 9704-2700
Mail: training@cobetras.com
Web: www.cobetras.com

CoBeTraS Akademie

Cecile-Vogt-Str. 35
 45481 Mülheim a.d.Ruhr

Tel: 0208 – 97042420
 Tel: 0172 – 59 63 511

www.cobetras.com www.cobetras.info

CoBeTraS

Akademie für
Persönlichkeitsorientiertes
Management

Cecile-Vogt-Str. 35
45481 Mülheim a.d. Ruhr

Tel: 0208 – 97042420
0172 – 59 63 511

Fax: 0208 – 97042700
Mail: info@cobetras.com
Web: www.cobetras.com
Blog: www.cobetras.info

FÜHRUNG

Führungsverhalten und Führungsstil
Neu in Führung: Vom Kollegen zur Führungskraft
Führen ohne Vorgesetztenfunktion
Mitarbeitermotivation
Mitarbeiter-Jahresgespräch
Konflikte erkennen und lösen
Intensivtraining Führung
Erfolgreich Teams führen
Leistungsfähigkeit, Motivation und Zusammenarbeit fördern
Durchsetzungsstärke

KOMMUNIKATION

Mitarbeiterkommunikation
Argumentation-Diskussionstraining
Kommunikationstraining
Rhetorik und Kommunikation
Effektive Gespräche am Telefon
Persönlichkeitsorientierte Gesprächsführung
Telefontraining für Auszubildende
Small Talk im Business

PERSONALMANAGEMENT

Psychologie für Personal
Grundlage der Personalarbeit
Einstellungsinterviews
Stellenbeschreibung und Anforderungsprofile

OFFICE-MANAGEMENT

Gesprächsführung für Sekretärinnen/Assistentinnen
Professionelle Assistenz
Geschäfts-Korrespondenz
Professionelle Büroorganisation

PERSÖNLICHKEITSENTWICKLUNG

Wie werde ich von den anderen wahrgenommen
Selbstbewusstsein durch Persönlichkeitsentwicklung
Zeitmanagement und Selbstorganisation
Stressbewältigung und Work-Life Balance
Burnout Prävention
Speed Reading & Brain Power
Kreativität für neue Ideen und Lösungsfindung
Humor im Business
Das Spiel mit dem Status
Soziale Kompetenz entwickeln
Mobbing & Bossing
Persönliche Standortbestimmung

VERKAUF&VERTRIEB

Kompakt Verkaufstraining
Verkaufstraining
Die Akquise am Telefon
Verkaufsfördernder Innendienst
Kundenrückgewinnung
Preisgespräche erfolgreich meistern
So werden Servicetechniker zu Verkäufern
Messe-Training
Erfolgreiche Präsentationen

SERVICE

Der Support am Telefon
Service als Verdienst am Kunden
Beschwerdemanagement
Telefoninkasso
Mit Umgangsformen gewinnen