

Mit diesen Seminaren sind Sie zufrieden

**Garantiert**

1

Ob wir erfolgreich sind, entscheiden unsere Kunden. Wir haben diesen einfachen Grundsatz zu Ende gedacht. Deshalb bieten wir Ihnen eine **Zufriedenheitsgarantie**.

Das bedeutet, dass Sie ein Seminar bitte nur dann bezahlen, wenn Sie mit dem Ablauf und den Ergebnissen **100%ig** zufrieden sind. Ohne Wenn und Aber.



# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

## Strategie+



Statt ein Programm aus einzelnen Seminaren zusammenzusetzen, empfehlen wir **Seminarreihen aus einem Guss**.

**Ihr Aufbau ist aufeinander abgestimmt und verzahnt**. Die Inhalte bauen aufeinander auf und die Beispiele und Übungen sind über die Module hinweg ineinander verwoben.

In unseren Seminaren vermitteln wir den Teilnehmern widerspruchsfreie Hinweise, denn **die Trainer kennen die Inhalte der anderen Module** genau. So reduzieren wir Irritationen und sparen die Zeit unnötiger Diskussionen.

## Sicherheit+



Ob wir erfolgreich sind, entscheiden unsere Kunden. Wir haben diesen einfachen Grundsatz zu Ende gedacht. Deshalb bieten wir Ihnen eine **Zufriedenheitsgarantie**.

Das bedeutet, dass Sie ein Seminar bitte nur dann bezahlen, wenn Sie mit dem Ablauf und den Ergebnissen **100%ig zufrieden** sind.

Ohne Wenn und Aber.

## Transfer+



Wie stellen Sie sicher, dass die Teilnehmer/innen das Gelernte auch dauerhaft in die Praxis umsetzen? Dafür haben wir die Methode Transfer+ entwickelt. Ein Beispiel sind unsere **Transferkarten**: Die Teilnehmer/innen sind begeistert von den kurzen Zusammenfassungen der einzelnen Lernziele auf kleinen Plastikkarten. Ein anderes Beispiel ist die **Kompetenz-Kaskade®**, eine Methode, mit der die Führungskräfte in die Personalentwicklung mit einbezogen werden.

## Qualität+



Weiterbildung soll weiter bringen. Deshalb arbeiten wir strikt umsetzungs- und ergebnisorientiert und stellen an uns selbst hohe Ansprüche: Jeder unserer Trainer verfügt in seinem Schulungsbereich über nachgewiesene **Fachkompetenz**, **Methodenkompetenz** und **persönliche Kompetenz**. Zusätzlich überprüft und ergänzt jeder von uns sein Wissen in regelmäßigen **Coachings**, **Supervisionen** und mindestens **6 Weiterbildungstagen** pro Jahr.

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können



## Qualität und Fairness

Was treibt ein Team an? Welche Ideale und Werte sind für das Team verbindlich?

Wir stehen für Qualität und Fairness.

Qualität bedeutet für uns, die höchsten Ansprüche und den besten Standard zu erfüllen, den es in der Weiterbildung gibt. So haben wir mit unseren innovativen Methoden, Wissen dauerhaft und leicht zu vermitteln, in der Branche bereits Standards gesetzt. Mit der Kompetenz-Kaskade® sind wir beispielsweise in der Lage, mit wenigen Seminartagen Wissen – oder eine Haltung – dauerhaft bei Ihren Mitarbeitern zu verankern.

Doch Qualität heißt für uns auch, uns und unsere Kunden immer wieder zu fragen: Was können wir noch besser machen und wie können wir Ihnen die Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter noch erleichtern?

Qualität heißt für uns, dass wir uns auf Ihre Bedürfnisse einstellen.

Das bedeutet zum Beispiel:

Wir kommen zu Ihnen – oder Sie zu uns.

Sie erhalten ein Seminar, das ganz auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Sie bekommen Termine, wenn Sie sie brauchen. Auch an Wochenenden oder Feiertagen.

Das bieten wir Ihnen zu einem fairen Preis. Doch, was ist fair? Das entscheiden Sie!

Sie bezahlen unsere Rechnung nur, wenn Sie zufrieden sind, 100%-ig. Ohne Wenn, ohne Aber.

Michael Wachholz

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

Einzelne Seminare und Workshops	<b>Kommunikation &amp; Konflikte</b>	
	Grundlagen der Kommunikation - 1 Tag	6
	Wirksame Konfliktgespräche - 2 Tage	7
	Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden - 2 Tage	8
	Customer Communication in English - Gespräche mit Kunden in englischer Sprache - 2 Tage	9
	<b>Management-Methoden</b>	
	Professionelles Zeit- + Selbstmanagement - 1 Tag	10
	Effiziente Besprechungen - 2 Tage	11
	Überzeugend präsentieren - 2 Tage	12
	English presentations – In englischer Sprache präsentieren - 2 Tage	13
	Einführung in das Projektmanagement - 2 Tage	14
	<b>Führung</b>	
	Vom Kollegen zur Führungskraft - 2 Tage	15
	Position beziehen als Führungskraft - 2 Tage	16
	Führen durch professionelle Kommunikation - 2 Tage	17
	Führen im Wandel – Change management - 2 Tage	18
	Das jährliche Mitarbeitergespräch - 2 Tage	19
	Effektives Zeit- und Selbstmanagement für Führungskräfte - 2 Tage	20
	Persönliche Stärken erkennen und nutzen - 2 Tage	21
	Erfolgreich mit kritischen Situationen am Arbeitsplatz umgehen – 2 Tage	22
	<b>Vertrieb</b>	
	Verhandeln im Alltag – Die Psychologie des Überzeugens - 2 Tage	23
	Wenn der Kunde „Nein“ sagt - 2 Tage	24
	Raus mit dem Bremskeil - 1 Tag	25
	Das Sprechtraining für Vertriebsprofis – 1 Tag	26
	„Ich überleg es mir noch mal“ – Wie Ihr Kunde im richtigen Moment an Sie denkt - 2 Tage	27
	Vertriebsteams motivieren - eine anspruchsvolle Führungsaufgabe - 2 Tage	28
	<b>Lehren und anleiten</b>	
Lebendige Seminare für interne Referenten – 2 Tage	29	
<b>Gesund &amp; leistungsfähig</b>		
Effektive Burn-out-Prophylaxe - 1 Tag	30	
Dauerhaft leistungsfähig sein und bleiben - 2 Tage	31	
<b>Teamarbeit</b>		
Teamfindungs-Workshop – 1 bis 2 Tage	32	
Teamentwicklungs-Workshop - 2 Tage	33	
Optimales arbeiten im Team - 2 Tage	34	
Systemische Teamarbeit - 2 Tage	35	
<b>Coaching, Beratung</b>		
Coaching von Führungskräften und Teams	36	
100 Tage-Coaching	37	

Einzelne Seminare und Workshops

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

Seminar-Reihen

## Seminar-Reihen

Entwicklungs-Programm Trainees	38
Entwicklungs-Programm Potential-Träger	38
Entwicklungs-Programm Führung	39
Entwicklungs-Programm Vertrieb	40

## Rahmenbedingungen

Ihre Investition	41
Vor- und Nachbereitung	42
Die Gruppengröße	42
Was wir können ...	43
Allgemeine Geschäftsbedingungen	44
Unterstützung für den optimalen Lerntransfer	45

Dies und das

Seminar-Reihen

Dies und das

### Grundlagen der Kommunikation

Kommunikationsfähigkeit stellt den Hauptbestandteil sogenannter „sozialer Kompetenz“ dar, die im beruflichen Alltag immer mehr an Bedeutung gewinnt. Dieses Seminar beantwortet die Fragen: Was genau macht eine gelungene Kommunikation aus? Und vor allem: Wie können wir sie erreichen?

Ziel des Trainings ist es, die Teilnehmer/innen zu befähigen, stimmiger und erfolgreicher zu kommunizieren. Denn klare Kommunikation bildet die Grundlage für die Verbindung von Professionalität und Menschlichkeit.

Das enge Verknüpfen der aktuellen Erkenntnisse aus der Kommunikationsforschung mit der Lebenswirklichkeit der Teilnehmer/innen führt zu einer Identifikation mit den Inhalten und einer starken Motivation, das Gelernte in den Alltag zu integrieren.

- Sachebene / Beziehungsebene
- Die unterschiedlichen Kommunikationsebenen
- Wahrnehmung und Interpretation
- Möglichkeiten der Gesprächssteuerung
- Der zwischenmenschliche Teufelskreis
- Ich-Aussagen als Methode konfliktarmer Konfrontation
- Geben und nehmen von Feedback
- Reflektion des eigenen Kommunikationsstils – Fremd- und Selbstbild

**Dauer:** 1 Tag

### Wirksame Konfliktgespräche

Situationen, die zu Konflikten führen können, gibt es am Arbeitsplatz regelmäßig. Einerseits gibt es viele sinnvolle und nützliche Konflikte. Andererseits gibt es auch Konflikte, die die Arbeitsatmosphäre vergiften und noch weit in den Feierabend wirken.

In diesem Seminar geht es um einfache Techniken, mit denen die Teilnehmer/innen in Zukunft viele Konflikte lösen oder im Vorfeld vermeiden können.

Hier lernen die Teilnehmer/innen, Konflikte lösungsorientiert zu besprechen. Sie üben, Konfliktgespräche so zu führen, dass sie ihr Ziel erreichen und dabei die Beziehung zu dem/der anderen beachten.

- Wie ein Konflikt entsteht
- Eigenes Konflikt-Schema erkennen
- Die vier Möglichkeiten der Konfliktlösung
- Die Schritte zur Lösung
- Über Vorwürfe und Ziele
- Über den Nutzen von Ich-Aussagen
- Geschickt auf Übergriffe reagieren

**Dauer**            2 Tage, bis zu 10 Teilnehmer/innen

### **Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden**

Bei der Arbeit mit Kunden, Interessenten oder Kollegen kann es immer wieder zu Beschwerden kommen. Doch es ist absolut unnötig, dass sich die Beteiligten dabei streiten oder sich anschließend übereinander ärgern. Schließlich gibt es erfolgreiche und nervenschonende Methoden mit Beschwerden umzugehen. Auch in den Fällen, in denen die Beteiligten an der Situation überhaupt nichts ändern können. Wie das im Einzelnen funktioniert, erfahren und üben Ihre Mitarbeiter/innen in diesem Seminar.

### **Neue Strategien**

Offensichtlich gibt es typische Konflikt-Strategien: Da sind diejenigen, die keinem Streit aus dem Weg gehen, andere möchten am liebsten jeden Konflikt vermeiden; die nächsten unterdrücken ihren Ärger so lange, bis ein Funke sie explodieren lässt. Jede Strategie bietet Vorteile und hat ihren Preis. Hier entwickeln die Teilnehmer/innen individuelle Wege zu einem konstruktiveren Umgang mit Konflikten.

### **Angriff oder Verteidigung?**

Wer versteht, wie ein Konflikt entsteht, weiß auch um seinen Anteil daran. Hier lernen die Teilnehmer/innen, ihre spontanen Reaktionen und deren Auswirkungen besser zu verstehen.

### **Emotional werden oder sachlich bleiben? - Achtung Falle!**

Der Zündstoff eines Konfliktes liegt nicht – wie meist vermutet - in der „Sache“, sondern in den Gefühlen der Parteien zu der Sache. Deshalb üben die Teilnehmer/innen hier, zuerst auf das Gefühl ihres Gegenübers einzugehen.

### **Die Schritte zum erfolgreichen Beschwerdegespräch**

An Fallbeispielen aus ihrem Alltag üben alle die sechs Schritte der Beschwerdebearbeitung mehrfach ein.

### **Entspannter Umgang mit Provokationen**

Spontane Reaktionen auf (vermeintliche oder echte) Provokationen lassen die Wogen schnell höher schlagen. Auf ein: „Ich kenn Ihren Chef.“ ist das schelmisch gemeinte „Macht ja nichts. Ich helfe Ihnen trotzdem.“ weder geschickt noch wirklich lustig. Hier üben die Teilnehmer/innen, professionell und deeskalierend auf vermeintliche oder echte Provokationen zu reagieren.

**Dauer**                    2 Tage, bis zu 10 Teilnehmer/innen



## Customer Communication in English - Gespräche mit Kunden in englischer Sprache

International operierende Unternehmen stehen vor der Herausforderung, immer mehr in englischer Sprache zu kommunizieren, sei es am Telefon oder im persönlichen Gespräch.

Typische Alltagssituationen sind zum Beispiel:

- Der Anruf eines englischsprachigen Kunden geht ein. Wie gehen Sie souverän damit um?
- Ein englischsprachiger Besucher ist im Haus. Wie gestalten Sie den Smalltalk in Englisch?
- Sie stellen Ihr Produkt / Ihre Dienstleistung einem englischsprachigen Kunden vor. Wie überzeugen Sie ihn?

Dieses Training vermittelt Ihnen sowohl das sprachliche Handwerkszeug als auch Tipps zu interkultureller Verständigung und angemessenem Verhalten. Neben der Erweiterung Ihres Vokabulars lernen Sie, ein Kundengespräch gezielt aufzubauen, Ihren Gesprächsleitfaden zu verfolgen und das Gespräch zu steuern. Mit praktischen Übungen und Rollenspielen werden Situationen simuliert und das neu Erlernte sofort angewandt und gefestigt.

Seminarsprache ist Englisch. Solide Grundkenntnisse in der englischen Sprache sind absolut ausreichend als Voraussetzung für die Teilnahme an diesem Training.

- Evaluation: Wo stehe ich?
- Ihr vorhandenes Vokabular „wiederbeleben“
- Ausbau Ihres Wortschatzes und Erarbeitung von geschickten Formulierungen und Redewendungen
- Zweck und Wirkung von Small Talk verstehen
- Begrüßung und Vorstellung von Personen sicher beherrschen
- Telefonate souverän führen
- Argumentationshilfen in Englisch
- Das andere Verständnis von „Höflichkeit“ kennen und beachten

**Methoden:** Sprechübungen, Vokabular-Input, Erarbeitung von neuem Wortschatz, Simulationen von Alltagssituationen, Feedback mit der Videokamera

**Dauer:** Zwei Tage, bis zu acht Teilnehmer/innen

### **Professionelles Zeit- und Selbstmanagement**

Dichter werdende Arbeitsabläufe, eine ständig wachsende Informationsflut, Berge von Arbeit und der Wunsch, alles sofort und gleichzeitig zu erledigen, führen häufig zu hohem Stress im beruflichen Alltag.

Die Teilnehmer erkennen ihre typischen Belastungssituationen und sind in der Lage, ein sinnvolles Selbstmanagement mit einer entlastenden und professionellen Arbeitsorganisation zu verbinden.

Ziel des Seminars ist es, sich bewusst mit dem Faktor Zeit auseinanderzusetzen und individuell passende Strategien für die tägliche Arbeit zu entwickeln. Ein effizientes Selbstmanagement und eine effektive Gestaltung des Arbeitsgebietes schaffen die Voraussetzung, Prioritäten im Auge zu behalten.

- **Analyse der aktuellen Arbeitssituation**

Kritische Reflexion eigener Planungen und Gewohnheiten

Überprüfen der persönlichen Arbeitsorganisation durch Ermittlung von Zeitdieben und Zeitfallen, Störfaktoren- und Tätigkeitsanalyse

- **Die innere Einstellung und die Kunst, Entscheidungen zu treffen**

Selbstbestimmt, eigenverantwortlich und zufrieden arbeiten, den persönlichen Tagesrhythmus nutzen,

Bedeutung von Zielsetzung, Entscheidungen mit Prioritäten treffen (Pareto-Prinzip, Prioritäten ABC und Eisenhower-Prinzip), Nein-sagen lernen, Selbstdisziplin üben

- **Individuell passende Methoden effektiver Planung und deren Umsetzung**

Beispiele für Planungsinstrumente und Hilfsmittel, am Bedarf der Gruppe orientiert:

Das Zusammenspiel von Kalender, Aufgabenliste und Handakte; „System sauberer Schreibtisch“: kurzfristige Ablage, Wiedervorlagesysteme, Benutzung von Checklisten, u.a.

- **Umsetzung in die Praxis**

Eigene Wege finden für eine gute Arbeitsorganisation

### **Methode**

Die Teilnehmer/innen definieren in zweistündigen Abständen ihre persönlichen Ziele, präsentieren sie abschließend vor der Gruppe an einem Flip-Chart, erhalten dann eine gedruckte und laminierte Karte mit ihren Zielen zugeschickt und bekommen ihre Ziele, z.B. „Aufgabenliste erstellen“, vom Trainer als Aufgabe in Outlook zugeschickt. So kontrolliert der Trainer anschließend, ob die Teilnehmer/innen mit der Umsetzung aller vorgenommenen Schritte begonnen haben.

### **Dauer**

1 Tag

### Effiziente Besprechungen

Fragen Sie sich manchmal, warum einige Besprechungen zu schnellen Ergebnissen führen und andere schleppend und fast ergebnislos verlaufen?

Hier lernen die Teilnehmer/innen die erfolgreichsten Techniken für Besprechungen mit klaren Abläufen und schnellen Ergebnissen.

Zum Beispiel: Allein durch eine gute Leitfrage reduzieren Sie Ihre Besprechungszeit um 30 bis 50%.

Bisheriger Titel: "Einführung des neuen SAP-Moduls 4711"

Gute Leitfrage: „Welche Änderungen im neuen SAP Modul sind ab kommender Woche wichtig für unser Team und für jeden Einzelnen?“

- Die Frageform aktiviert, während ein Aussage-Titel eher eine abwartende Haltung erzeugt.
- Die Ansprache jedes Einzelnen beteiligt, weil sie die individuelle Betroffenheit betont.
- Die Ansprache des Teams verdeutlicht das gemeinsame Interesse.
- Der Focus "Änderungen" verhindert gleichzeitig unnötige Diskussionen wie zum Beispiel: „Warum denn jetzt doch SAP?“, „Die IT-Abteilung soll erst mal ...“ „In meiner alten Firma ...“

Das war ein Beispiel aus dem Thema **Vorbereiten von Besprechungen** - Das Ziel definieren

- Aufgaben des Besprechungsleiters
- Regeln einer erfolgreichen Besprechung
- Vorbereiten von Besprechungen
- Struktur und Aufbau einer Besprechung
- Medien und Hilfsmittel
- Umgang mit schwierigen Teilnehmern
- Die Nachbereitung

**Methode** Alle Teilnehmer/innen führen mindestens drei Besprechungen von der Vorbereitung bis zum Protokoll.

**Dauer** 2 Tage bei bis zu 8 Teilnehmer/innen

### Überzeugend präsentieren

Eine wirkungsvolle Präsentation ist die Tür zum Erfolg. Dazu gehören sicheres Auftreten, die überzeugende Darstellung der Inhalte und ein professioneller Umgang mit den Medien. Bereits nach wenigen Minuten üben sich die Teilnehmer an ihrer ersten Kurz-Präsentation. Modular führt der Trainer die Teilnehmer durch den Aufbau einer wirkungsvollen Präsentation. Und Schritt für Schritt setzen sie das Gelernte in kleinen Präsentationsaufgaben vor der Kamera um. So üben die Teilnehmer/innen praxisnah und entwickeln gleichzeitig ihren eigenen Präsentationsstil.

- Die Wirkung der Stimme
- Techniken für eine bessere Verständlichkeit
- Auch in schwierigen Situationen professionell wirken
- Lösungsorientierte Sprache
- Eröffnung der Präsentation
- Zuhörer interessieren und überzeugen
- Kernaussagen angemessen darstellen
- Analogien und Vergleiche als Vermittler der zentralen Botschaft
- Überzeugen mit der Vorteilsargumentation
- Komplexe Sachverhalte verständlich vermitteln
- Aufbau der Präsentation
- Visualisierung an Flipchart, Overhead-Projektor, Hand-out
- Der optimale Kontakt zu den Zuhörern
- Zusammenfassende Übungen an eigenen Präsentationsthemen

**Methode** Für das persönliche Präsentieren hat sich bewährt, die Veranstaltung aufzugliedern (wenn das mit vertretbarem Aufwand möglich ist). Zunächst ein Theorieteil (1 Tag), dann der "Tag der Herausforderung" als Präsentationstag für alle Teilnehmenden, etwa 1 - 2 Wochen nach dem Theorietag. Alle Teilnehmer/innen präsentieren mehrfach mit anschließendem Video-Feedback.

**Dauer** 2 Tage, bis zu 8 Teilnehmer/innen  
3 Tage bei zusätzlichen Übungen mit PowerPoint-Präsentationen

### **English presentations - In englischer Sprache präsentieren**

Zum beruflichen Werdegang gehört es zunehmend, Präsentationen in englischer Sprache zu halten - eine echte Herausforderung! In diesem Training haben Sie die Gelegenheit, zum einen Ihr sprachliches Repertoire zu erweitern als auch Ihre Präsentationstechnik zu verfeinern. Sie erfahren, wie Sie Ihr Thema für ein englischsprachiges Publikum vor- und aufbereiten. Sie lernen nützliche und hilfreiche Redewendungen und Phrasen kennen, erweitern Ihr Vokabular und erhalten Tipps für den Umgang mit einem Publikum unterschiedlicher Nationalitäten. Professionelles Auftreten wird durch Übungen mit der Videokamera trainiert und Ihre Souveränität und Sicherheit gesteigert.

- Evaluation: Wo stehe ich?
- Ihr vorhandenes Vokabular "wiederbeleben"
- Wirkungsvolle Formulierungen und Redewendungen erarbeiten
- Ihre Präsentation zielgruppengerecht strukturieren und vorbereiten
- Begrüßung, Einleitung, Vorstellung und Abschluss sicher beherrschen
- Inhalte elegant miteinander verbinden und Überleitungen gestalten
- Auf Fragen aus dem Publikum souverän reagieren
- Do's and Don'ts eines nicht-deutschen Publikums kennen

Seminarsprache ist Englisch. Solide Grundkenntnisse in der englischen Sprache sind absolut ausreichend als Voraussetzung für die Teilnahme an diesem Training.

**Methoden:** Sprechübungen, Vokabular-Input, Erarbeitung von neuem Wortschatz, Übungen in Kleingruppen, Präsentationen, Feedback mit der Videokamera

**Dauer** 2 Tage, bis zu 8 Teilnehmer/innen

„Wie Sie in englischer Sprache präsentieren“ wird ebenfalls als Einzel-Coaching angeboten und dauert dann einen Tag. Diese Einzelmaßnahme ist besonders geeignet z.B. für Führungskräfte, für Mitarbeiter in einer Schlüsselposition oder in Vorbereitung auf ein neues Aufgabenfeld.

### Einführung in das Projektmanagement

Zunehmend häufig ergänzen Einmalaufgaben und Projekte das ohnehin schon herausfordernde Tagesgeschäft. Deshalb ist es für die Teilnehmer/innen besonders wichtig, diese Aufgaben- und Projektbearbeitung effektiv gestalten zu können. Dabei gilt es, das Ziel klar mit dem Auftraggeber zu vereinbaren. Werden Interessen aus anderen Bereichen beeinflusst?

Dann gilt es, Rollen im Projekt zu klären und zu leben. Welche Unterstützung benötigen sie von wem?

Anschließend geht es an die Projektplanung und die Überprüfung des Fortschritts. Denn schließlich ist es die Aufgabe des/der Projektverantwortlichen, schnell auf Abweichungen zwischen Soll und Ist zu reagieren.

Und damit sie die gewonnene Erfahrung bei zukünftigen Projekten nutzen können, ist es wichtig, dass sie die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse und Aufgaben festhalten.

Die Teilnehmenden

- erhalten einen theoretischen und praktischen Einstieg in effektive und effiziente Aufgaben- und Projektarbeit anhand von Praxisbeispielen
- beherrschen die vorbereitenden Arbeiten bis zur Vereinbarung des Projektauftrags
- kennen die Rollen im Projekt
- wissen, in welchen Phasen ein Projekt abläuft und wozu die Phasenergebnisse dienen
- kennen Werkzeuge und Methoden für das systematische Bearbeiten von Projekten
- sammeln Erfahrungen mit einigen dieser Werkzeuge und Methoden

### Inhalt

- Grundlagen und Definitionen
- Zielsetzungen von Projekten und Einmalaufgaben
- Analyse der Ursache, des Projektumfelds und der Einflussfaktoren
- Projektinitialisierung als wichtigste Projektphase
- Projektphasen und Phasenergebnisse
- Rollen im Projekt (Projektleitende, Auftraggebende, Teammitglieder, Lenkungsorgane)
- Projektorganisation und Hierarchie
- Schätzen von Dauer und Aufwand
- Planen, Kontrollieren und Steuern von Projekten
- Werkzeuge, Methoden und Hilfsmittel erfolgreichen Projektmanagements
- Unbürokratisches Berichtswesen und sinnvolle Dokumentation
- Projektabschluss als Basis für die Weiterentwicklung (aus Erfahrungen lernen)
- Zusammenarbeiten im Team
- Konkrete Fragen der Teilnehmenden zu ihren eigenen Projekten werden diskutiert

**Methode** Die Teilnehmer/innen arbeiten an ihren eigenen, realen Projekten.

**Dauer** 2 Tage

### Vom Kollegen zur Führungskraft

Die Teilnehmer/innen lernen hier die Grundlagen moderner Mitarbeiterführung und erfolgreicher Kommunikation kennen.

Traditionell haben Unternehmen ihre besten Mitarbeiter zu Führungskräften gemacht. Moderne Mitarbeiterführung entfernt sich jedoch immer weiter vom Bild „eine gute Führungskraft weiß und kann alles besser“. Stattdessen bieten zeitgemäße Leitungskräfte ihren Mitarbeitern den Rahmen, sich und ihre Fachkenntnisse zu entwickeln. Die durch Delegation gewonnene Zeit investieren sie in Planung, Organisation und Führungsaufgaben.

Da ein großer Teil des Führungsalltags Kommunikation ist, beschäftigen wir uns auch mit den typischen Gesprächsformen: den strukturierten Aufgaben-, Entwicklungs- und Beurteilungsgesprächen im formellen Rahmen und den Gesprächen zwischen Tür und Angel, die das Klima im Team stark beeinflussen. Doch vor allem geht es darum, Veränderungen durchzusetzen - im Unternehmen und bei den Mitarbeitern.

- Die Rolle der Führungskraft: Abgrenzung der Aufgabenbereiche
- Führungsrolle, Führungsstile und Führungsverhalten
- Selbst- und Fremdwahrnehmung in der Führungsrolle
- Teams fördern und entwickeln
- Zielorientiert führen
- Situatives Führen
- Delegation als Führungsinstrument
- Die Führungskraft als Coach

#### Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung im Führungsalltag

- Verbale und non-verbale Kommunikation
- Kommunikationsmodelle zur Erläuterung möglicher Störfelder in der Kommunikation
- Gesprächsführungstechniken, Hilfe in schwierigen Gesprächssituationen

**Zielgruppe:** Für Führungskräfte mit wenig oder ohne Führungserfahrung, die sich in ihrer neuen Rolle sicherer fühlen wollen.

**Dauer** 2 Tage

### **Position beziehen als Führungskraft**

Bei der Definition von Führungsaufgaben stehen Führungskräfte vor einer Vielzahl von Fragen: Wie kläre ich meine Rolle als Führungskraft? Welche Position habe ich innerhalb des Teams? Was heißt es, in der Praxis die Rolle des „Primus inter Pares“ auszufüllen? Bin ich Teamleiter/in oder Teammitglied?

Ob eine Führungskraft Position beziehen kann, hängt wesentlich davon ab, welche Einstellung sie sich selbst und den Mitarbeiter/innen gegenüber hat. Eine positive Grundhaltung erleichtert es, Vertrauen in die Mitarbeiter zu haben, eine klare Stellungnahme als Teamleiter/in heißt, Mitarbeiter zu fördern und zu eigenständigem Handeln zu ermuntern, selbst dann, wenn nicht alles ganz rund läuft.

Um als Führungskraft im wörtlichen Sinne vorbildlich zu sein, ist es hilfreich, sich selbst einschätzen zu können und mögliche Führungsstile zu kennen.

Das Seminar bietet die Möglichkeit, sich mit dem eigenen Führungsverhalten auseinanderzusetzen und die Rolle als Führungskraft zu reflektieren. Die Teilnehmer/innen lernen die Grundlagen erfolgreicher Führung kennen und wissen, wie sie sich auch in schwierigen Führungssituationen verhalten.

### **Führungsrolle, Führungsstile und Führungsverhalten**

- Meine Rolle als Führungskraft oder zwischen den Stühlen?
- Führungsaufgaben definieren
- Selbst- und Fremdwahrnehmung in der Führungsrolle
- Führungsverantwortung übernehmen
- Die eigenen Potenziale erkennen und einschätzen können: Typenanalyse nach Riemann
- Vom Kollegen zur Führungskraft: Teamorientiert führen und Position beziehen
- Das gelebte Vorbild: Sich selbst und die Mitarbeiter motivieren

### **Führungsinstrumente sinnvoll nutzen**

- Situatives und zielorientiertes Führen
- Delegation als Führungsinstrument

**Dauer**            2 Tage



### **Führen durch professionelle Kommunikation**

Führungskräfte erleben täglich, dass Kommunikation und professionelle Mitarbeitergespräche wesentlich und unentbehrlich in der Führung sind. In Gesprächen mit Mitarbeitern wird die Beziehung zum Team und zu jedem Einzelnen gestaltet. Im täglichen Mitarbeitergespräch, manchmal zwischen Tür und Angel, aber auch im geplanten und offiziellen Gesprächsrahmen besteht die Möglichkeit, zu motivieren und anzuspornen, zu informieren und zu koordinieren, Probleme zu lösen und Konflikte zu entschärfen.

### **Senden und Empfangen**

- Was gemeint ist, ist noch lange nicht gesagt: Die Verantwortung liegt beim Sender
- Die Übersetzung muss stimmen, denn wahr ist nicht, was A sagt, sondern was B versteht
- Mit vier Ohren hören und mit vier Schnäbeln sprechen: Ein Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun und seine Bedeutung in der Führungspraxis

### **Die eigene Brille**

- Was sind Ihre bevorzugten Muster? Analog oder digital: Denken und sprechen in Bildern, Assoziationen und spontane Reizverarbeitung oder sachorientierte, logische und strukturierte Denk- und Sprechmuster?
- Verstehen und verstanden werden, auch bei unterschiedlichen Wahrnehmungspräferenzen in der Kommunikation

### **Wer fragt, der führt**

- Frageformen geschickt genutzt
- Hilfreiche Gesprächsführungstechniken in verschiedenen Führungsrollen
- Anwenderorientierte Beispiele aus dem Führungsalltag

### **Gleich kracht's**

- Was tun bei nahenden Konflikten? Frühwarnsysteme bei Konflikten erkennen und angemessen gegensteuern
- Entspannter Umgang mit Provokationen: Austragen oder abwarten? Reagieren Sie situationsgerecht und sensibel in kritischen Momenten.

**Methode** Die Praxisübung steht in diesem Seminar im Vordergrund. Gesprächsführungstechniken und hilfreiche Strategien in der Kommunikation werden anhand von kollegialer Beratung, Fallbeispielen und Rollenspielen trainiert und gespiegelt.

**Dauer** 2 Tage

### **Führen im Wandel – Change Management**

Führungskräfte stehen verstärkt vor der Herausforderung, in Zeiten von Veränderungen und Umstrukturierungen, ihre Mitarbeiter für Neues zu motivieren und zu aktivieren. Veränderungen sind häufig mit Widerständen verbunden und die Führungskraft steht vor der schwierigen Aufgabe, ihr Team wieder ins Boot zu holen. Mitarbeiter, die „trotzen“ oder die ihre innere Kündigung vollziehen, blockieren die Arbeit im Team und ziehen ihre Kollegen mit in destruktive Stimmungslagen.

Die Aktivierung von Mitarbeiterpotenzialen, der Einsatz von Stärken und Kompetenzen im Team, weg von der Problemorientierung und hin zur Lösungsorientierung, das ist die Antwort auf unveränderbare Situationen.

Die Teilnehmer/innen des Seminars kennen Gruppenprozesse und deren Bedeutung in Zeiten der Veränderung und können diese positiv beeinflussen, sie reflektieren ihr Führungsverhalten in Veränderungssituationen und wissen, wie sie ihre Mitarbeiter auch in schwierigen Situationen begleiten können.

### **„Früher war alles besser!“ Umgang mit Veränderungen**

- Chancen und Risiken bei Veränderungen
- Der Wandel als Prozess, Phasen einer Veränderung
- Konstruktiver Umgang mit Widerständen
- Individuen im Wandel
- Strategien und Instrumente, die den Weg in die Zukunft unterstützen
- Neue Ziele finden und definieren

### **Gruppenprozesse in Veränderungssituationen**

- Was ist ein Team? Fragen zur Diagnose der eigenen Gruppe
- Die Führungskraft als Teamcoach: Teams unterstützen und steuern
- Stadien der Gruppenentwicklung, vier Phasen im Entwicklungsprozess
- Unterschiedliche Charaktere im Team
- Kompetenzen der Mitarbeiter/innen nutzen: Stärken stärken, Entwicklungspotenziale erkennen und fördern
- Gruppendynamik und TZI

**Dauer**            2 Tage

### **Das jährliche Mitarbeitergespräch**

Führungskräfte kennen aus ihrem beruflichen Alltag oft unterschiedliche Gesprächsformen. Einerseits das alltagsbegleitende Gespräch mit Mitarbeiter/innen, das manchmal wie nebenbei zwischen Tür und Angel geführt wird und andererseits das Gespräch, das einen ernsthaften Rahmen und eine gute Vorbereitung verlangt. Ein wesentliches Führungsinstrument ist das sog. Mitarbeiterjahresgespräch, das in einem formalisierten Rahmen geführt wird. Vorrangig ist hier eine ergebnisorientierte Mitarbeitermotivation und die gemeinsame Vereinbarung von Zielen. Der Landschaftsverband hat einen Leitfaden für das Mitarbeiterjahresgespräch entwickelt, an dem sich die Inhalte des Seminars ausrichten.

Im Seminar erarbeiten die Teilnehmer/innen den Ablauf des Gesprächs auf der Grundlage des Leitfadens sowie der vorgegebenen Rahmenbedingungen. Sie üben in konkreten Simulationen entlastende Gesprächsführungstechniken und effiziente Gesprächsführung ein.

- **Das zielorientierte Mitarbeitergespräch / Idee und Philosophie**  
Zukunftsorientierung im Mitarbeitergespräch, die Basis zum Erfolg
- **Sinn und Zweck eines mitarbeiterorientierten Jahresgesprächs**  
Warum Ziele vereinbaren?; Stärken erkennen und Entwicklung fördern; Gesprächsinhalte und Themen
- **Das Mitarbeiterjahresgespräch, ein Führungsinstrument**  
Rolle der Führungskraft im Mitarbeitergespräch, motivieren oder abschrecken?
- **Der Werkzeugkasten**  
Wer spricht mit wem? Rahmenbedingungen und Dokumentation, Ablauf und Spielregeln; Vorbereitung auf das Gespräch; Ziele müssen „SMART“ sein; Tipps für die Gesprächsführung: Leitfaden und Binnenstruktur; Beispielformulierungen für die einzelnen Gesprächsphasen
- **Praxiscoaching**  
Übungen und Training der Gespräche anhand praxisorientierter Beispiele in Rollensequenzen

**Dauer** 1,5 Tage

### Effektives Zeit- und Selbstmanagement für Führungskräfte

Zeit ist eine kostbare Ressource, die immer knapper wird. Immer dichter werdende Arbeitsabläufe und der Wunsch, alles sofort, gleichzeitig und am liebsten selbst zu erledigen, führen nicht selten zu einem enormen Stress im Arbeitsalltag. Die Weitergabe von Informationen und die notwendige Kommunikation mit den Mitarbeitern verschlingen immer mehr Zeit. Führungsarbeit kostet Zeit.

Die Teilnehmer/innen lernen ihre typischen Belastungssituationen kennen und sind in der Lage, ein sinnvolles Selbstmanagement mit einer entlastenden und professionellen Arbeitsorganisation zu verbinden und die Chancen der Delegation als Führungsinstrument zu nutzen.

Ziel des Seminars ist es, sich bewusst mit dem Faktor Zeit auseinanderzusetzen, und individuell passende Strategien für die tägliche Arbeit zu entwickeln. Ein effizientes Selbstmanagement und eine effektive Gestaltung des Arbeitsgebietes schaffen die Voraussetzung, die eigenen Prioritäten und die der Mitarbeiter/innen im Auge zu behalten.

#### ▪ **Analyse der aktuellen Arbeitssituation**

Kritische Reflexion eigener Planungen und Gewohnheiten

Überprüfen der persönlichen Arbeitsorganisation durch Ermittlung von Zeitdieben und Zeitfallen, Störfaktoren- und Tätigkeitsanalyse

#### ▪ **Typgerechte Arbeitsorganisation**

Persönlichkeitsbedingte Stärken und Stolpersteine in der Arbeitsorganisation. Wie delegiere ich typgerecht und motivierend? Teamarbeit effektiv gestalten

#### ▪ **Führen und Entscheidungen treffen**

Bedeutung von Zielsetzung und Zielerreichung, Entscheidungen treffen und Prioritäten setzen (Pareto-Prinzip, Prioritäten ABC und Eisenhower-Prinzip)

#### ▪ **Individuell passende Methoden effektiver Planung und deren Umsetzung**

Beispiele für Planungsinstrumente und Hilfsmittel, am Bedarf der Gruppe orientiert:

MindMap, Terminplanung: Tages-, Wochen- und Monatsplanung (ggf. Hinweis auf das Arbeiten mit Outlook oder anderen elektronischen Planungsinstrumenten), Aufgabenplanung: To-do Liste, „System sauberer Schreibtisch“: kurzfristige Ablage, längerfristige Ablagesysteme, Benutzung von Checklisten, Wiedervorlagesysteme u.a.

**Dauer**            2 Tage

### **Persönliche Stärken erkennen und nutzen**

Die Stärken und Talente der Mitarbeiter beschrieb bereits der Management-Vordenker Peter Drucker als das wichtigste Kapital. Sie sind das wichtigste Kapital der Unternehmen, das wichtigste Kapital der Führungskräfte und Sie sind das wichtigste Kapital jedes Mitarbeiters. Denn schließlich sind Menschen, viel leichter in der Lage Außergewöhnliches zu leisten, wenn sie dabei ihre Stärken und Talente einsetzen können. Und vielleicht das Wichtigste dabei: Sie leisten mit Engagement und Ausdauer. Wer beispielsweise ein großes Bedürfnis nach Ordnung hat, dem fällt „Ordnung schaffen“ leicht. Er erkennt schnell die entscheidenden Ordnungskriterien und freut sich auf und über das Ergebnis. Doch Aufräumen und Ordnungssysteme schaffen fällt diesen Menschen nicht nur leicht, es macht ihnen sogar großen Spaß. Oder, wie es eine Teilnehmerin einmal treffend formulierte. „Ich schreibe einfach gerne. Briefe, Berichte, Protokolle. Immer wenn ich bei uns etwas schreiben kann und dafür auch noch bezahlt werde, dann ist das ein bisschen, wie eine Lizenz zum stehlen.“ Dass ihre Berichte vermutlich schneller fertig und besser sind, als diejenigen, die mit Widerwillen geschrieben wurden, versteht sich von selbst.

Wir alle haben solche Stärken und Talente. Manche sind uns klar, manche nicht, andere haben wir vergessen.

Das Seminar hilft diese Stärken und Talente frei zu legen und sie als das zu erkennen, was sie sind: Ungenutzte Schätze.

Doch in der Zeit hoher Arbeitsbelastungen ist ein Punkt besonders bedeutsam. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben diese Stärken und Talente. Leider wissen sie die Vorgesetzten nur ganz selten zu nutzen. Wenn sie jedoch - besonders in Situationen mit hoher Belastung - auf die Stärken und Talente einzelner schauen, dann können sie das Niveau oft nicht nur halten, sondern sogar noch steigern. Bei sinkender Belastung für die Einzelnen.

- Persönlichkeitsmodell Extra- vs. Introvertiert / Zahlen- vs. Sozialorient (Wie z. B. bei dem DISG-Modell)
- Potenziale und Chancen erkennen
- Selbst- und Fremdbild erkunden
- Persönliche Stärken erkennen und nutzen
- Methoden zur Steigerung der Stärken
- Die vorhandenen Schwächen reduzieren
- Die eigene Dynamik besser verstehen
- Anregungen für kommende Entscheidungen finden

### **Erfolgreich mit kritischen Situationen am Arbeitsplatz umgehen**

Wir alle kennen Menschen, die scheinbar nichts erschüttern kann. In schwierigen Situationen am Arbeitsplatz behalten sie die Ruhe, in Krisen bleiben sie optimistisch und handlungsfähig. Diese Fähigkeit wird Resilienz genannt. Resilienz wurde in den letzten Jahren gut erforscht und ist erlern- und trainierbar.

Was hilft Menschen erfolgreich mit kritischen Situationen umzugehen?

- Die frühzeitige Wahrnehmung der kritischen Situation
- Das Ziel, sich nicht von einer Situation überrollen zu lassen
- Die Fähigkeit, die Kontrolle zu behalten
- Die Möglichkeit, auf eigene Ressourcen zurück greifen zu können

In diesem Seminar lernen und üben die Teilnehmer/innen ihre Resilienz zu verbessern, so dass sie in Zukunft souveräner mit kritischen Situationen umgehen können.

### **Inhalte**

- Wahrnehmung von Situationen schärfen
- Verhaltensmuster erkennen
- Eigene Ressourcen mobilisieren
- Innere Haltung verändern
- Perspektivwechsel; weg von der Opferrolle hin zur Lösungsorientierung
- Entwicklung und Stabilisierung von Resilienz
- Erhöhung von Krisenstabilität und Krisenkompetenz

### **Methoden**

Trainer-Input, intensive Reflexionsarbeit, gegenseitiges Coaching, Feedback, Erstellen eines individuellen Handlungsplans

**Seminardauer:** 2 Tage, maximal zehn Teilnehmer/innen

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

## **Verhandeln im Alltag - oder: Die Psychologie des Überzeugens**

Beruflich wie privat, unser Alltag wird von Verhandlungen bestimmt: den Verhandlungen mit Kunden und Kollegen, mit Lieferanten und Unbekannten.

In diesem Seminar lernen Sie die psychologischen Regeln kennen, nach denen wir den Bitten einer anderen Person nachkommen. Auf anschauliche Weise und wissenschaftlich fundiert erkennen die Teilnehmer die Gründe für den Erfolg (und Misserfolg) von Verhandlungen.

Sie werden sehen: Wer die Regeln des Verhandeln beherrscht, erkennt früher die Möglichkeiten einer Situation und erreicht häufiger sein Ziel.

- Wie wir unterschiedliche Interessen vereinbaren
- Die Vorbereitung
- Die Beziehung
- Der richtige Zeitpunkt
- Klare Ziele, klare Grenzen
- Die passende Strategie
- Rahmenbedingungen
- Schwierige Situationen meistern

**Dauer**            2 Tage

### **Wenn der Kunde „Nein“ sagt – Einwandbehandlung**

Ausgezeichneten Verkäufern gelingt es, auch schwierige und reservierte Kunden zu überzeugen. Kurz: Ihre Abschlussquote liegt höher. Hier lernen Ihre Mitarbeiter/innen, wie sie psychologisch geschickt mit Einwänden und Kaufwiderständen umgehen können. Dabei wird mit genau den Einwänden gearbeitet, die die Teilnehmer/innen täglich zu hören bekommen. Nach dem Seminar haben alle auf praktisch jeden Einwand mindestens eine erfolgversprechende Antwortstrategie.

- Kaufwiderstände aufdecken: Keine Angst vor Einwänden und Ausflüchten
- Motivsuche: Den Kunden verstehen und seine Aussagen richtig einordnen
- Argumentationssicherheit: Do's and Don'ts in der Einwand- und Vorwandbehandlung
- Flexibilität: Individuell agieren statt schablonenhaft reagieren
- Deeskalations-Strategie: Statt offenem Kampf, Gegenargumente psychologisch geschickt anbringen
- Verbales Judo: Sogar Profi-Einkäufer mit deren eigenen (Gegen-)Argumenten überzeugen

**Dauer**            2 Tage



### **Raus mit dem Bremskeil**

Durch die vielen Übungen und Transferaufgaben ist dieses Verkaufstraining eine intensive Verkaufsschulung.

Die Teilnehmer üben die wichtigsten Themen verkäuferischer Kompetenzen wie Neukundenakquise, auch am Telefon, Beziehungsaufbau, bedarfsgerechte Nutzenargumentation, Terminvereinbarung sowie methodische Einwandbehandlung.

Sie verbessern ihre Fähigkeit, den Kunden für sich zu gewinnen und dauerhaft zu binden. Hierbei zählen der Aufbau einer guten Beziehung sowie das strukturierte Vorgehen, um den Kunden-Nutzen zu entwickeln.

Sie lernen Techniken zur Entwicklung des Nutzens, der Einwandbehandlung, der Motivation und der Begeisterung im Verkaufsgespräch anhand vieler Übungen.

- Die systematische Betrachtung des Verkaufsprozesses
- Die Phasen des erfolgreichen Verkaufs
- Wirksame Methoden für die Akquisition neuer Kunden
- Aktive und gezielte Erfassung der Kundenbedürfnisse
- Gesprächsvorbereitungen
- Die Phasen des Verkaufsgesprächs
- Sichere und authentische Gesprächsführung
- Der sichere Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- Gekonnter Umgang mit Kunden-Fragen und -Einwänden
- Die häufigsten Fehler bei der Kundenakquise und deren Vermeidung
- Techniken zur Entwicklung des Kundennutzens
- Aktives Zuhören
- Entwicklung von Sicherheit und Selbstbild des Verkäufers

**Dauer** 1 Tag

### Ein Sprechtraining für Vertriebsprofis

Erfahrene Verkäuferinnen und Verkäufer wissen es schon lange:

Menschen kaufen keine Produkte, sondern Problemlösungen und die Erfüllung ihrer Wünsche und Träume. Und es ist das Bauchgefühl, das unser Denken, Fühlen und Entscheiden im Wesentlichen beeinflusst.

Als Vertriebsprofi reicht es daher nicht aus, gute Argumente für eine rationale Entscheidung zu liefern. Und vielleicht auch Kunden über ihre Wünsche und Träume zu befragen.

Liefern Sie ihrem Kunden/ ihrer Kundin fühlbare Momente der Wunscherfüllung. Und sorgen Sie für eine positive Gesprächs-Atmosphäre, in der sich ihr Kunde wohl und bestätigt fühlt.

Und genau hier setzt der Erfolgsfaktor Stimme ein. Nur ganz wenige Menschen sind sich ihrer "Stimmwirkung" bewusst. Aber Stimme und Wirkung sind kein Naturereignis, das als gegeben hingenommen werden muss. Die Stimme kann trainiert und geformt werden. Sie kann sich zu einem Werkzeug in der Akquise und im Face-to-Face-Gespräch entwickeln, das das Bauchgefühl des Kunden entscheidend positiv bestimmt.

### Das Setting

1. Neukundenakquise am Telefon: Wie kann ich hier mit der Stimme Vertrauen erzeugen? Und einen Termin für ein persönliches Gespräch vereinbaren.
2. Akquise am Telefon: Es besteht bereits eine Kundenbeziehung und es geht darum, neue Produkte zu verkaufen.
3. Face-to-Face Termin Neukunde (in der Regel im Büro). Hier geht es vor allem darum, Vertrauen aufzubauen damit der Kunde später Verträge abschließt. In diesem Termin geht es in der Regel auch darum sich zu positionieren.
4. Face-to-Face Abschlußtermin: Verkaufsfrage stellen, Umgang mit Einwänden und kritischen Situationen.

### Sie lernen mit Ihrer Stimme

- emotionale Momente in Verkaufsverhandlungen zu unterstützen
- Für eine gute Atmosphäre zu sorgen
- Den Face-to-Face Prozess situativ flexibel zu gestalten.

### Und der zusätzliche Nutzen

Klarheit über die persönlichen Stärken und das Entwicklungspotenzial und damit Aktivierung von Leistungsreserven.

**Zielgruppe:** Vertriebsprofis, die ihre Kommunikationskompetenz entscheidend verbessern wollen.

**Dauer:** 1 Tag

„Ich überleg es mir noch mal“

**Wie Ihr Kunde im richtigen Moment an Sie denkt und bei Ihnen kauft**

Hören Ihre Mitarbeiter das auch immer mal wieder von Ihren Kunden? Und, Hand aufs Herz, gelegentlich sagen Sie das doch auch selbst. Stimmt's?

Was bedeutet es, wenn Ihr Ansprechpartner das sagt – und vor allem, sehen Sie ihn dann wieder?

Gibt es etwas, das Sie tun können, damit er im richtigen Moment an Sie denkt, wenn er zum Beispiel gerade mit Ihrem größten Wettbewerber spricht oder Angebote vergleicht?

Für alle, die in einem hohen Wettbewerb stehen, bei denen der Preis eine Rolle spielt und bei denen oft „Äpfel mit Birnen verglichen werden“, gibt es eine erprobte Methode, wie Sie es schaffen, dass Sie den Zuschlag bekommen.

In vier Schritten lernen Sie, wie Sie Ihre wichtigste Botschaft, Ihren einzigartigen Nutzen oder Ihren herausragenden Service, eben das, was Sie und Ihre Leistung ausmacht, in den Kopf Ihres Kunden bringen.

Erfahren Sie, wie Sie diese Methode schriftlich, telefonisch und persönlich einsetzen können, damit noch mehr Kunden zukünftig dort kaufen, wo sie den größten Nutzen bekommen – bei Ihnen.

- Was ist Ihre Kernbotschaft, Ihr einzigartiger Nutzen – und was hat der Kunde davon?
- Warum es besser ist, Ihrem Kunden nicht zu widersprechen
- Warum herkömmliche Methoden der Einwandbehandlung jetzt an ihre Grenzen stoßen
- Die Vorbereitung der Methode
- Wie Sie die Methode in Brief, >E-mail und in jeglicher Werbung anwenden können
- Wie Sie die Methode am Telefon und im persönlichen Gespräch anwenden
- Wie Sie die Methode präventiv im Internet und auf Ihrer Homepage einsetzen können
- Wie Sie die Methode ganzheitlich einsetzen und permanent optimieren können
- Warum die Methode so gut funktioniert

**Dauer** 2 Tage

### **Vertriebsteams motivieren, eine anspruchsvolle Führungsaufgabe**

Wer ein Vertriebsteam leitet, wird immer wieder mit der Frage konfrontiert: „Wie motiviere ich meine Mitarbeiter/innen?“ Gerade nach den Absagen vielversprechender Aufträge ist bei Mitarbeitern oft die Luft raus. Das Wollen ist angeknackst und das Können allein reicht nicht aus, Aktivitäten freizusetzen.

Nur wer als Vorgesetzte/r die einzelnen richtig einschätzen kann und weiß, wie er sie wieder ins Boot holen kann, hat die Chance sich als Führungskraft Vertrauen zu verschaffen und sich selbst und anderen Freude an der Arbeit zu gestatten. Eine wesentliche Voraussetzung, um sich selbst zu bewegen und andere zu motivieren.

### **Motivation, Motivierung, Motiv**

- Ein kurzer Ausflug in die Theorie: Maslows Bedürfnispyramide; intrinsische und extrinsische Motivation; Persönlichkeitseinflüsse und Rahmenbedingungen

### **Persönlichkeitsorientierte Motivation**

- Charaktertypologie nach Fritz Rieman: Menschliches Streben ist abhängig von persönlichen Grundimpulsen; Stärken nutzen und Potenziale entwickeln

### **Der ideale Chef oder ein Leben wie in Feindschaft?**

- Gibt es die ideale Führungskraft? Gibt es den idealen Führungsstil? Sich selbst und den Mitarbeitern gerecht werden.
- Der mündige Mitarbeiter: Partizipation an Entscheidungsprozessen; Vertrauen als Grundlage der Führungsarbeit; Kontrolle muss sein und bedeutet, Unterstützung zu geben

### **Aktiv Führen**

- Delegation, ein Führungsinstrument  
Fördern durch fordern; die Führungskraft als Coach; mitarbeiterorientiert delegieren und kontrollieren

### **Wirksame Führung**

- Zielvereinbarungen treffen und Zielerreichung sicherstellen, Menschen entwickeln und fördern

**Dauer**            2 Tage

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

## Lebendige Seminare für interne Referenten

In diesem Seminar lernen Fachreferenten, ihr Wissen schnell, unterhaltend und dauerhaft an ihre Teilnehmer zu vermitteln.

Dafür lernen sie:

- Trainings wirkungsvoll zu gestalten.
- Visualisierungen optimal einzusetzen.
- neue Schulungsmethoden kennen.
- besser mit schwierigen Situationen umzugehen.
- Schulungsunterlagen wirkungsvoll aufzubereiten.

## Lebendige Methoden

- Wie vermittele ich Wissen abwechslungsreich?
- Welche Medien und Methoden kann ich – neben PowerPoint - nutzen?
- Wie nutze ich die Anfangs- und Schlussituation optimal?
- Welche Muntermacher und Motivationshilfen gibt es gegen die Müdigkeit nach der Mittagspause und zwischendurch?
- Wie kann ich die Kenntnisse, Erfahrungen und Fähigkeiten von Teilnehmern aktiv nutzen?
- Wie gehe ich mit „schwierigen“ Teilnehmern und Situationen um?
- Wie sichere ich den Transfer des Gelernten in den Alltag?
- Wie überprüfe ich den Lernstand meiner Teilnehmer stressfrei und wirkungsvoll?

## Meine Wirkung als Trainer

- Wie wirke ich auf andere?
- Mit welchen einfachen Methoden kann ich meine Wirkung auf andere schnell verbessern?

**Teilnehmer**      Leiter von Produktschulungen und Trainings,  
Moderatoren von Workshops und Feedbackprozessen,  
Begleiter von Umstrukturierungen und Organisations-Entwicklungsprozessen,  
Innerbetriebliche Weiterbildner, ...

**Dauer**            2 Tage

### Effektive Burn-out-Prophylaxe

Wer sich im Beruf und im privaten Lebensbereich über lange Zeit bis an die Grenzen seiner Leistungsfähigkeit fordert, ist in Gefahr „auszubrennen“. Oft beginnt der Burn-out-Prozess mit dem vagen Gefühl, dass etwas nicht in Ordnung ist, dass es so nicht ewig weiter gehen kann. Nach einer Zeit vergeblicher Bewältigungsversuche meldet sich dann das Kernsymptom Erschöpfung.

Die Betroffenen ahnen nicht, wie destruktiv die physische, emotionale und geistige Erschöpfung ihre Persönlichkeit verändert. Die Beziehungen zu den Kollegen, zu Familie und Freunden leiden, nichts geht mehr leicht von der Hand, alles wird einem zu viel. Psychosomatische Beschwerden treten auf. Am Ende eines langen Leidensweges steht dann oft der Satz „Ich kann nicht mehr!“

Die Teilnehmer/innen werden

- Ursachen für den Burn-out kennenlernen,
- lernen Anzeichen von Burn-out frühzeitig zu erkennen,
- unterscheiden können, wo Stress Sie auf Dauer schädigen wird und wo er auch eine positive Herausforderung darstellen kann,
- ihre „inneren Antreiber“ beleuchten,
- erarbeiten, wie sie sich besser vor überfordernden Situationen schützen können,
- Möglichkeiten kennenlernen, wie sie sich selbst und auch ihr Team vor Burn-out schützen können.

### Inhalte

- Die Anzeichen von Burn-out: Körperliche, geistige und emotionale Erschöpfung
- Der Burn-out-Prozess in seinem typischen Verlauf
- Ursachen von Burn-out: Stress, Konflikte, persönlichkeitspezifische Gründe
- Institutionelle und arbeitsorganisatorische Aspekte, die ein Ausbrennen begünstigen
- Pseudolösungen kennen und vermeiden
- Was der Einzelne und das Team selbst tun können
- Der gesunde Umgang mit Leistung

**Methoden** Am Ende des Trainings formulieren alle ein persönliches Burn-out-Prophylaxe-Projekt und schließen dazu einen ‚Vertrag mit sich selbst‘.

**Dauer** 1 Tag, Folgetraining optional

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

## **Dauerhaft leistungsfähig sein und bleiben**

Mit diesem Seminar-Programm sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter/innen gesünder und leistungsfähiger auf die ansteigenden Belastungen des Arbeitsalltags reagieren und die ständig wachsenden psychischen Beanspruchungen besser kompensieren können. Dazu braucht es drei Säulen.

**Methodisch** durch das Nutzen der erfolgreichsten Methoden aus dem Zeit- und Selbstmanagement.

**Mental** durch die Fähigkeit, erfolgreich mit Belastungen und Stress umzugehen mit den Werkzeugen des Stressmanagements und des Work-Life-Balance.

**Körperlich** durch eine Diagnostik der momentanen körperlichen Belastbarkeit und einer Analyse der aktuellen Stressbelastung.

Die Teilnehmer erhalten allgemeine Trainingsempfehlungen zur Verbesserung der Herz-Kreislauf- und Stoffwechselfunktionen sowie BusinessGym-Übungen zum Abbau der muskulären Dysbalancen durch die einseitige Belastung am Arbeitsplatz. Bei einem zweitägigen Seminar erhalten die Teilnehmer auch umsetzbare individuelle Empfehlungen zur Verbesserung ihrer körperlichen Leistungsfähigkeit und zum Abbau ihrer persönlichen Dysbalancen im Bewegungsapparat.

Neu an diesem Programm ist, dass diese drei Säulen miteinander verwoben werden und dadurch die Komplexität der beruflichen sowie privaten Situation betrachtet wird. Geklärt wird die Frage: Wie organisiere ich meinen Arbeitstag so, dass ich nicht „nur“ meinen Arbeitsablauf besser organisiere, sondern gleichzeitig auch meinen geistigen und körperlichen Ausgleich einplane, um gesund und leistungsfähig zu bleiben.

## **Körper-Management**

- Theorie über die Bedeutung der Gesundheit für die Belastbarkeit am Arbeitsplatz
- Stresstest
- Gruppendynamische Übungen
- Ausdauerübungen zur Verbesserung der Konzentrationsfähigkeit bei der Arbeit
- Funktionsgymnastische Übungen zur Kompensation der einseitigen muskulären Beanspruchung am Arbeitsplatz
- Individuelle Bedarfsanalyse gesundheitsfördernder Maßnahmen

Bei einem zweitägigen Seminar kommen folgende Inhalte hinzu:

- Bestimmung der individuellen Belastbarkeit bei Ausdauerübungen
- Analyse individueller muskulärer Dysbalancen im Bewegungsapparat
- Koordinationsübungen zur Verbesserung der geistigen Leistungsfähigkeit
- Gesunde Ernährung
- Entspannungsmaßnahmen

**Dauer** 1 bis 2 Tage, bis zu 24 Teilnehmer/innen mit 2 Trainern

### **Teamfindungs-Workshop**

In dieser Art des Team-Workshops geht es vor allem um das bessere Kennenlernen der anderen Teammitglieder.

Oft bieten sich dafür Übungen mit kooperativem, nicht-sprachlichen Schwerpunkt an. Sei es eine handwerkliche Aufgabe miteinander zu lösen oder auch gemeinsam ein Mittag-Essen vorzubereiten.

Denn Vertrauen und Nähe wird nur zu einem geringen Teil mit Sprache erzeugt. Gemeinsames Handeln, gemeinsame Erfolge (Probleme lösen) und auch körperliche Kooperation schaffen eine Basis, wie es „miteinander reden“ kaum erzeugen kann. Da die Werbung auf Plakaten, Zeitungen und Fernsehen uns zu etwas bewegen will, haben wir auf sprachlicher Ebene einen starken Abwehr-Filter entwickelt.

Dass wir diesen Filter auf körperlicher Ebene nicht oder kaum besitzen, kann jeder leicht überprüfen. Wenn uns Menschen anfassen, dann geht uns das nahe – so oder so. Doch es lässt uns nicht unberührt.

Als uns Lehrer aufgefordert haben, uns nach einem Streit die Hand zu geben, dann hatte die Geste etwas sehr versöhnliches. Ob wir es wollten oder nicht.

Weil wir von der Wirksamkeit dieser Mechanismen wissen, empfehlen wir zum besseren Kennenlernen einen Anteil von circa 30% sprachlicher Übungen und 70% körperlicher Beteiligung.

Ob es für die Gruppe hilfreich ist, gemeinsam Papier-Brücken zu bauen, ein Ei unbeschadet zwei Meter fallen zu lassen, unter Anleitung zusammen zu trommeln oder einen Grill-Abend am Lagerfeuer vorzubereiten, ist eine Frage des Ziels, der Unternehmens-Kultur und der Rahmenbedingungen.

**Dauer**            2 x ½ Tag bis 2 Tage, inklusive gemeinsamer Übernachtung



# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

## Teamentwicklungs-Workshop

Leistungsfähige Teams zeichnen sich durch eine klare Fokussierung auf gemeinsame Ziele aus und entwickeln dabei belastbare zwischenmenschliche Beziehungen. Dieses Teamtraining unterstützt Ihr Team dabei, maximale Synergien zu entwickeln.

### Ziele

- Standortbestimmung im Team
- Klärung zwischenmenschlicher Barrieren oder Konflikte
- Steigerung von Vertrauen, Teamgeist und Motivation
- Entwicklung von gemeinsam getragenen Verbesserungsmaßnahmen mit Umsetzungsplan

### Methoden

- Erfahrungsorientierte Teamübungen mit Reflexion
- Konstruktives Feedback als Grundlage für Teamarbeit
- Aufgaben- und Rollenteilung im Team
- Klärung gemeinsamer Teamziele
- Individuelle Umsetzungsziele und gemeinsam erarbeiteter Maßnahmenplan

**Ergebnis** Das Team geht gestärkt und mit neuem Vertrauen an die Arbeit. Es gibt einen von allen verabschiedeten Maßnahmenplan zur Verbesserung der Teamarbeit. Jedes Teammitglied hat zudem individuelle Umsetzungsziele als Beitrag zum Gelingen formuliert.

**Dauer** 2 Tage erfahrungsorientiertes Teamtraining mit klaren Umsetzungszielen und Maßnahmenplan  
1/2 Tag Follow-up nach ca. 5 Monaten mit Reflexion der Umsetzungsvereinbarungen

### Optimales Arbeiten im Team

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer, wann ein Team erfolgreich arbeitet, und wie sie das Teamergebnis als Teammitglied und als Teamleiter positiv beeinflussen können.

- Teamgeist. Was sind die wesentlichen Merkmale eines Teams - im Unterschied zu einer Gruppe?
- Argumentieren und Verhandeln. Argument bedeutet im ursprünglichen Wortsinn „erhellen“ und nicht „erschlagen“. Lernen Sie, Ihr Team mit Ihren Ideen zu bereichern und sich von den Einfällen anderer „anstecken“ zu lassen.
- Stärken nutzen. Es ist wichtig, die Stärken des Einzelnen sinnvoll zum Erreichen des Teamzieles zu nutzen. So wird Zufriedenheit bei allen Mitarbeitern und ein motivierendes Wir-Gefühl erzeugt.
- Viele Meinungen = Meinungsverschiedenheiten. Unterschiedliche Ansichten sind jedoch keine destruktiven Konflikte. Vielmehr lernen Sie, Unterschiede als Chance in der Teamarbeit zu nutzen.
- Praxis von Teambesprechungen. Die Teilnehmer lernen, Besprechungen vorzubereiten und ergebnisorientiert durchzuführen. Dazu zählen Moderations- und Feedbacktechniken.

Nach diesem Seminar

- wissen Sie mehr über sich und eine erfolgreiche Arbeit in einem Team. Sie können die Stärken Ihrer Teammitglieder erkennen und einsetzen.
- erkennen Sie Meinungsverschiedenheiten als das, was sie dem Worte nach sind: unterschiedliche Ansichten und Möglichkeiten, welche dem Team vielfältige Chancen bieten.
- können Sie sich anbahnende Teamkonflikte leichter erkennen und Eskalationen vermeiden.

**Dauer**            2 Tage

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

## Systemische Teamarbeit

Die Vorzüge von Teamarbeit sind heutzutage so einheitlich bekannt, dass kooperatives Arbeiten selten grundsätzlich infrage gestellt wird.

Die Herausforderungen, die Teamführung jedoch mit sich bringt, werden im Arbeitsalltag schnell als unübersichtlich und überfordernd wahrgenommen.

- Wie soll ich allen gleichermaßen gerecht werden?
- Wie gleiche ich Unterschiede in Motivation und Arbeitsweisen aus?
- Wie gehe ich adäquat mit sozialen Spannungen und Teamkonflikten um?

Viele Fragen der eigenen Identität und Rolle verbinden sich an das Ideal einer Führungskraft, besonders wenn verschiedene Führungsstile erforderlich sind. In diesem Workshop werden Ihnen die Herausforderungen und Konsequenzen eines werte- und menschenorientierten Führungsstils veranschaulicht, der die individuellen Präferenzen und Kompetenzen deutlich macht.

Das Seminar gibt Ihnen mit Team-Management-Systems eine Methodik an die Hand wie Sie Arbeitspräferenzen im Team und verschiedene Kommunikationsstile erkennen können. So können Sie die zu leistende Arbeit zielgerichteter mit Ihrem Team verteilen und Teamprozesse lenken. Mit den Linking Skills bekommen Sie eine klare Zusammenstellung Ihrer Führungsaufgaben.



**Methoden** Analyse des bisherigen Führungsverhaltens in kurzen Vorträgen und Diskussionen, kleine Übungen, Fallbeispiele, Rollenspiele, optional: individuelles arbeitspsychologisches Team-Management-Profil (35-40 Seiten/Zusatzkosten fallen an)

**Dauer** 2 Tage

### Coaching von Führungskräften und Teams

Coaching ist eine moderne Form der Beratung im beruflichen Kontext für Einzelpersonen und Teams. Im Mittelpunkt steht dabei der Mensch in seiner beruflichen Lebenswelt. Es zielt darauf ab, Veränderungsprozesse zu begleiten, Potenziale zu fördern und Lösungen zu finden.

Coaching ist eine Beratung auf Zeit und bezieht sich auf die Klärung aktueller Themen. Mögliche Anliegen können z.B. im Führungskräfte-Coaching sein:

- Übernahme neuer Rollen, z.B. Führungsverantwortung
- Konflikte mit Vorgesetzten, Untergebenen, Mitarbeitern
- Stress / Burn-out-Prophylaxe / Life-Balance
- Eigene Führungsrolle reflektieren
- Schwierige/wichtige Entscheidungen treffen
- Persönliche Krisensituationen meistern
- Persönliche Ziele erreichen

Im Team-Coaching könnten folgende Anliegen Gegenstand sein:

- Rollen und Abläufe im Team klären
- Konflikte im Team klären
- Veränderungssituationen bewältigen (z.B. Umstrukturierung)
- Motivationsproblemen auf den Grund gehen
- Teamziele erreichen

Coaching sieht den Klienten nie als isolierte Person, sondern stets eingebunden in ein Gesamtsystem, mit dem er in vielfältiger Wechselwirkung steht. Insofern müssen auch alle im Coaching entwickelten Maßnahmen immer das Gesamtsystem im Blick halten.

Beim Coaching ist die Führungskraft bzw. das Team selbst Experte für die anstehenden Veränderungen. Aufgabe des Coachs ist es, zu reflektieren, gezielte Fragen zu stellen und blinde Flecken zu erhellen. Der Coach beschränkt sich also auf die Begleitung des Prozesses, ohne inhaltliche Vorgaben zu machen oder „gute Ratschläge“ zu erteilen.

Voraussetzung ist, dass die Führungskraft bzw. das Team selbst bereit ist, sich auf das Coaching einzulassen und Verantwortung zu übernehmen.

Coaching nutzt dabei sehr viele unterschiedliche Methoden, die sich in der Veränderungsarbeit als hilfreich erwiesen haben, wie z.B. Gespräche, gezielte Fragen, Feedback, Aufstellungsarbeit oder Techniken aus dem NLP.

**Dauer** Je nach Anliegen, in der Regel 2 bis 10 Sitzungen á anderthalb bis zwei Stunden im Abstand von zwei bis vier Wochen

**Teilnehmer** Eine Führungskraft bzw. ein Team

### **100 Tage-Coaching**

Die ersten Schritte als Führungskraft sind besonders anspruchsvoll. Neben den neuen fachlichen Aufgaben gilt es für die neuen Vorgesetzten, Rollenklarheit zu finden.

Wie positioniere ich mich vor den neuen Mitarbeitern – vielleicht sogar vor den alten Kollegen? Was gehört in Zukunft zu meinen Aufgaben? Und wie gestalte ich meine Kommunikation mit den einzelnen und dem Team?

In einem Trialog bespricht der Vorgesetzte mit der neuen Führungskraft und dem Coach die Ziele der Maßnahme.

Anschließend klärt die neue Führungskraft mit dem Coach in drei bis vier Coaching-Sitzungen ihr Anliegen und ihre Fragen und erhält so die Sicherheit, dass ihr Unternehmen und ihr Vorgesetzter sie angemessen für die neue Funktion vorbereitet.

**Dauer**                    1 Stunde Trialog  
                                  6 bis 8 Stunden Coaching

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

Seminar-Reihe

## Entwicklungs-Programm Trainees

Das Programm Trainees ist abgestimmt auf junge Hochschulabsolventen, die theoretisches Lernen geübt sind und in Seminaren oft auch den abstrakten Dialog einfordern. Die einzelnen Lernphasen sind daher etwas kürzer, mit wenigen Wiederholungen und einem kleineren Anteil praktischer Übungen.

Erfolgreiche Kommunikation - 1 Tag	Siehe Seite 6
Wirkungsvolle Präsentationen - 2 Tage	Siehe Seite 12
Effiziente Besprechungen - 2 Tage	Siehe Seite 11
Einführung in das Projektmanagement - 2 Tage	Siehe Seite 14
Professionelles Zeit- und Selbstmanagement - 1 Tag	Siehe Seite 10

**Für Unternehmen ist es neben den klassischen Inhalten wichtig, die Trainees mit den Ritualen und Erfordernissen der praktischen Zusammenarbeit vertraut zu machen. Erst mit diesem Wissen und Selbstvertrauen können die Trainees ihre Fähigkeiten dem Unternehmen voll zur Verfügung zu stellen.**

## Entwicklungs-Programm Potential-Träger

Potenzial-Träger sind langjährige Mitarbeiter/innen, die ihre Entwicklungsfähigkeit bereits über längere Zeit unter Beweis gestellt haben. Manche sind akademisch geprägt, andere haben ihre Laufbahn traditionell begonnen.

Sie kennen das Unternehmen, dessen Rituale, die Beteiligten und Produkte gut.

Potential-Träger benötigen und fordern praktisches Handwerkszeug, mit denen sie bekannte Hemmnisse vermeiden oder ausräumen können. Sie schätzen die praktische Auseinandersetzung mit ihren täglichen Erfahrungen und legen großen Wert auf Alltagstauglichkeit des Gelernten.

Sie lernen anhand von Praxisbeispielen und Übungen mit klarem Bezug zu ihren täglichen Aufgaben.

Vom Kollegen zur Führungskraft - 2 Tage	Siehe Seite 15
Professionelle Arbeitsmethoden - 1 Tag	Siehe Seite 10
Wirkungsvolle Präsentationen - 2 Tage	Siehe Seite 12
Effiziente Besprechungen - 2 Tage	Siehe Seite 11
Persönliche Stärken erkennen und nutzen - 2 Tage	Siehe Seite 21

Seminar-Reihe

Seminar-Reihe

Seminar-Reihe

### Entwicklungs-Programm Führung

Die Teilnehmer/innen lernen die Grundlagen moderner Mitarbeiterführung und erfolgreicher Kommunikation kennen.

Traditionell haben Unternehmen ihre besten Mitarbeiter/innen zu Führungskräften gemacht. Moderne Mitarbeiterführung entfernt sich jedoch immer weiter vom Bild „eine gute Führungskraft weiß und kann alles besser“. Stattdessen konzentriert sich die Aufgabe der Führungskräfte immer mehr auf die Entwicklung und Förderung der Mitarbeiter/innen und der Abteilung. Ziel ist es weniger in der Abteilung, als an der deren Entwicklung zu arbeiten. Durch das Delegieren verantwortungsvoller Tätigkeiten steigern moderne Führungskräfte die Motivation ihrer Mitarbeiter. Und durch die Entwicklung der Abteilung steigern sie die Effizienz Ihres und der angrenzenden Bereiche.

Im ersten Teil geht es Auseinandersetzung mit der neuen Rolle und deren Aufgaben.

Der zweiten Teil behandelt die Auseinandersetzung mit den Mitarbeiter/innen, deren Entwicklung und die Gestaltung des Teams.

Als drittes lernen die Teilnehmer/innen die typischen Gesprächsformen kennen: den strukturierten Aufgaben-, Entwicklungs- und Beurteilungsgesprächen im formellen Rahmen und den Gesprächen zwischen Tür und Angel, die das Klima im Team stark beeinflussen.

Dort, wo Unternehmen jährliche Mitarbeitergespräche als Werkzeug der Unternehmenssteuerung einsetzen, ist es für die Führungskräfte wichtig die Besonderheiten dieser Gesprächsform und des Unternehmens zu kennen und praktisch geübt zu haben.

Für Unternehmen im Wandel, deren Mitarbeiter/innen die schnellen und tiefen Veränderungsprozesse noch nicht gewohnt sind, ist das Modul „Führen im Wandel“ entscheidend. Hier lernen die neuen Führungskräfte vor allem Veränderungen durchzusetzen - im Unternehmen und bei den Mitarbeiter/innen.

Wie sie sich selbst und ihr Team professionell organisieren und steuern, lernen die Teilnehmer im Modul „Professionelles Zeit- und Selbstmanagement“

Im währenddessen eingebundenen oder anschließenden 100-Tage-Coaching überprüft und steuert der Trainer gemeinsam mit den Teilnehmern/innen die Umsetzung in die tägliche Praxis.

Vom Kollegen zum Vorgesetzten - 2 Tage	15
Position beziehen als Führungskraft - 2 Tage	16
Führen durch professionelle Kommunikation - 2 Tage	17
Das jährliche Mitarbeitergespräch konstruktiv und wirkungsvoll führen - 2 Tage	19
Professionelles Zeit- und Selbstmanagement für Führungskräfte - 2 Tage	20
Führen im Wandel - 2 Tage	18
100 Tage-Coaching	37

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

## Entwicklungs-Programm Vertrieb

Das Programm Vertrieb ist ausgelegt Mitarbeitern/innen ohne oder mit wenig Vertriebserfahrung hin zu einer routinierten, resilienten Vertriebspezialisten für erklärungsbedürftige Produkte b2b oder b2c zu entwickeln.

Verhandeln im Alltag – oder: Die Psychologie des Überzeugens - 2 Tage	23
Wenn der Kunde „Nein“ sagt – Einwandbehandlung - 2 Tage	24
Raus mit dem Bremskeil - 1 Tag	25
Ich überleg es mir noch mal – Wie Ihr Kunde im richtigen Moment an Sie denkt - 2 Tage	27



# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

## Ihre Investition

Unser Tagessatz beträgt € 1.900; plus der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Darin enthalten sind

- die Vorgespräche
- unsere Vorbereitung
- das Erstellen individueller Aufgaben
- die Trainings-Unterlagen inklusive der Lernkarten
- die Teilnehmer-Zertifikate
- das Feedbackgespräch mit Ihnen und den Teilnehmern
- und Ihre **100%-Zufrieden-Garantie\***

Bitte begleichen Sie unsere Rechnung nur, wenn Sie mit dem Training 100%ig zufrieden sind.

*Die Erinnerung an  
schlechte Qualität währt  
länger als die Freude  
am niedrigen Preis*

### Ruskin'sches Gesetz

Es gibt kaum etwas auf dieser Welt, das nicht irgendjemand ein wenig schlechter machen kann und etwas billiger verkaufen könnte, und die Menschen, die sich nur am Preis orientieren, werden die gerechte Beute solcher Menschen.

Es ist unklug, zu viel zu bezahlen, aber es ist noch schlechter, zu wenig zu bezahlen. Wenn Sie zu viel bezahlen, verlieren Sie etwas Geld, das ist alles. Wenn Sie dagegen zu wenig bezahlen, verlieren Sie manchmal alles, da der gekaufte Gegenstand die ihm zugedachte Aufgabe nicht erfüllen kann.

Das Gesetz der Wirtschaft verbietet es, für wenig Geld viel Wert zu erhalten. Nehmen Sie das niedrigste Angebot an, müssen Sie für das Risiko, das Sie eingehen, etwas hinzurechnen. Und wenn Sie das tun, dann haben Sie auch genug Geld, um für etwas Besseres zu bezahlen.

John Ruskin, engl. Sozialreformer, 1819-1900

### **Vor- und Nachbereitung**

Zur Vorbereitung auf ein Inhouse-Training führen wir gerne ein Vorgespräch mit Ihren Mitarbeitern/innen. Denn oft haben die Teilnehmenden Vorbehalte vor einer Weiterbildung. Ein Vorgespräch ist eine gute Gelegenheit, solche Vorbehalte zu zerstreuen.

Anschließend passen wir die Übungen an tägliche Arbeiten der Teilnehmer/innen an. Dadurch verbessern wir den Wissenstransfer, da die sie ihre Aufgaben in den Übungen wieder finden. So entdecken sie oft neue Lösungen für tägliche Aufgaben.

Während des Seminars notieren sich die Teilnehmer/innen stündlich die Dinge, die sie übernehmen oder ausprobieren wollen. Wir erhalten eine Kopie der Teilnehmerziele und schicken sie ihnen nach einigen Wochen zu.

So können sie sich, nachdem sich vielleicht die erste Routine wieder eingestellt hat, selbst überprüfen. Habe ich meine Ziele erreicht? Was habe ich übersehen?

Oft ist auch eine Nachbesprechung eine gute Gelegenheit, noch einmal individuelle Hilfestellung für schwierige Situationen zu erhalten. Zudem ist es für viele sehr motivierend, anderen von der Umsetzung des Gelernten und ihren Erfolgen zu erzählen.

### **Die Gruppengröße**

Als Auftraggeber entscheiden Sie selbstverständlich auch über Anzahl der Seminarteilnehmer.

In über 1.000 Trainings haben wir folgende Erfahrung gemacht: In kleineren Gruppen beteiligen sich die Mitglieder gleichmäßiger, während sich bei größeren Gruppen die Redeanteile meistens auf sehr wenige reduzieren. Die anderen Teilnehmer/innen sind dann automatisch etwas ‚unbeteiligter‘ und ermüden schneller.

Kleinere Gruppen können also länger konzentriert arbeiten und die Einzelnen sind stärker in das Thema eingebunden.

Daher empfehlen wir für Kommunikationstrainings Gruppen bis zu zehn Teilnehmern. Bei Konflikt-Trainings, welche die Persönlichkeit der Teilnehmer/innen noch direkter ansprechen, arbeiten wir auch gerne mit noch kleineren Gruppen.

# KOMPETENZ TRAINING

vom Wissen zum Können

---

## Was wir können ...

Wir versprechen Ihnen bereits heute: Sie erhalten ein Seminar, in dem auch viel gelacht wird. Die Teilnehmer werden (einige) Pausen vergessen, sich (einige) Lachtränen abwischen, und sie werden sich am Ende des Seminars wundern, wie viel sie gelernt haben.

Sie haben Mitarbeiter, die Seminare „blöd“ finden? Die schlechten Erfahrungen in langweiligen Seminaren gemacht haben und auf die jede Menge Arbeit wartet? Wunderbar!

Denn es gehört zu unseren Stärken, dass wir begeistern können. Wir motivieren Unwillige, bringen schlecht Gelaunte zum Schmunzeln und überzeugen Skeptiker.

Denn wir vermitteln kein Wissen (und wenn, dann sagen wir es nicht). Wir zeigen nützliche neue Werkzeuge. (Sie wissen schon: Die nur einen Hammer haben, für die sieht alles aus wie ein Nagel.) Und die Teilnehmer erkennen: Diese Werkzeuge helfen ihnen nicht nur im nächsten Kundengespräch oder der nächsten Präsentation. Sie sind auch eine Hilfe im Umgang mit dem Partner, den Kindern, dem Chef. Schon heute Abend.

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Bitte beachten Sie, dass für Ihre Seminarbuchung die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen verbindlich gelten. Wenn Sie keine anderen schriftlichen Vereinbarungen mit uns getroffen haben, erbringen wir unsere Leistungen Ihnen gegenüber ausschließlich auf dieser Grundlage.

#### **1. Terminreservierung**

Da viele Termine bereits Monate im Voraus ausgebucht sind, empfehlen wir Ihnen eine frühzeitige Reservierung. Sie erhalten dann von uns eine schriftliche Bestätigung.

#### **2. Kosten / Rechnung**

Die Rechnungsstellung erfolgt nach dem Seminar direkt an Sie / Ihre Rechnungsabteilung.

Der Rechnungsbetrag ist sofort und ohne Abzug fällig. Unsere Seminargebühren verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Falls Sie von der Umsatzsteuer befreit sind, stellen wir die Umsatzsteuer nicht in Rechnung, wenn wir von Ihnen eine schriftliche Bestätigung erhalten haben. Für Krankenhäuser mit einer angegliederten Schule, bieten wir unseren Kunden für Seminare eine Umsatzsteuerbefreiung.

#### **3. Anmeldestornierung / Absage**

Ein Seminar, das Sie bei uns schriftlich gebucht haben (Email, Fax oder Post) oder eine telefonische Buchung, die von uns schriftlich bestätigt wurde, ist nach Ablauf einer dreiwöchigen Widerspruchsfrist verbindlich. Hier betragen die Stornogebühren bis sechs Wochen vor der Veranstaltung 50%, bis zwei Wochen vor der Veranstaltung 75%, anschließend 100%. Bitte lassen Sie sich andere Ansprachen von uns schriftlich bestätigen.

Bei Vorliegen wichtiger Gründe (z.B. Erkrankung des Referenten oder andere Formen höherer Gewalt) behalten wir uns vor, die Veranstaltung abzusagen und Ihnen einen Ersatztermin vorzuschlagen. Haftungs- und Schadensersatzansprüche sind für diesen Fall ausgeschlossen.

#### **4. Änderungsvorbehalt**

Wir behalten uns vor, notwendige inhaltliche und/oder organisatorische Änderungen vor oder während des Seminars vorzunehmen, soweit diese den Gesamtcharakter nicht wesentlich ändern. Im Bedarfsfall sind wir berechtigt, den/die zunächst vorgesehenen Referenten durch mindestens gleich qualifizierte Personen zu ersetzen.

#### **5. Haftung bei Unfällen**

Die Teilnahme an einer von uns organisierten oder durchgeführten Veranstaltung erfolgt grundsätzlich auf eigene Gefahr. Während der Veranstaltungszeiten sind die TeilnehmerInnen über ihren Arbeitgeber gesetzlich unfallversichert. In der seminarfreien Zeit und während der Aktivitäten im Rahmen des Begleitprogramms unterliegen sie nicht diesem Versicherungsschutz. Unsere Haftung beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

#### **6. Datenschutz**

Die Verwendung und Verarbeitung Ihrer Daten durch uns und uns angeschlossene Unternehmen erfolgt unter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes ausschließlich zu Informationszwecken. Falls Sie dies nicht wünschen, genügt eine schriftliche Mitteilung mit Ihrer Anschrift an uns.

#### **7. Wettbewerbs-Klausel**

Mit Zustandekommen eines Seminars / Coachings oder einer Beratung verpflichtet sich der Kunde, von uns eingesetzte Mitarbeiter nicht innerhalb eines Jahres mit einem ähnlichen Thema direkt zu beauftragen. Andernfalls verpflichtet sich der Kunde 50% der betreffenden Auftragssumme innerhalb dieses Jahres an uns zu zahlen.

Im Gegenzug verpflichtet sich KOMPETENZ TRAINING keine Mitarbeiter des Kunden abzuwerben, zu vermitteln oder an Vermittler oder andere Unternehmen zu empfehlen. Andernfalls zahlen wir dem Auftraggeber 3 Monatsgehälter des Bruttogehalts.

#### **8. Gerichtsstand**

Allgemeiner Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Ansprüche ist Essen.

# KOMPETENZ TRAINING

## vom Wissen zum Können

### Unterstützung für den optimalen Lerntransfer

Die Teilnehmer/innen erhalten zu jedem behandelten Thema Transferkarten, die ihnen im Alltag helfen, weiter an ihren Lernzielen zu arbeiten. Hier einige Beispiele:

#### Ich-Aussagen vermeiden Konflikte

Je deutlicher Sie Ihre Sicht der Situation schildern, um so weniger fühlt sich Ihr Gesprächspartner angegriffen.

Nicht: "Sie haben mir das nicht geschickt."

Besser: "Das habe ich nicht erhalten."

Nicht: "Sie haben das falsch verstanden."

Besser: "Ich habe das anders gemeint."

Nicht: "Sie stören mich."

Besser: "Mich irritiert das sehr. Bitte ..."

#### Klare Aussagen treffen

Neigen Sie dazu, Ihre Aufforderungen als Fragen zu formulieren?

"Könnten Sie morgen (vielleicht) etwas eher kommen?"

Ihre Bitten und Aufforderungen werden eher befolgt, wenn Sie tatsächlich sagen, was Sie wollen. So sparen Sie sich Zeit und vermeiden Missverständnisse.

Vermeiden Sie Weichmacher wie:

**könnte, sollte, würde, vielleicht, eventuell, man**

#### Überzeugen mit einer Begründung

Wenn Sie eine Bitte / Aufforderung begründen, dann ist es viel wahrscheinlicher, dass andere sie ihnen auch erfüllen. (93%, statt 26% Zustimmung)

"Können Sie mir bitte helfen? Ich komme hier nicht weiter."

Experimente zeigen, dass es dabei nicht wichtig, ob eine Begründung sinnvoll ist.

Am Kopierer: "Darf ich bitte vor? Ich möchte etwas kopieren."

#### Vorwand oder Einwand?

Unterscheiden Sie Vorwände von Einwänden, indem Sie fragen, was wäre, wenn der genannte Grund ausgeräumt wäre.

"Kommst du morgen mit ins Theater?"

"Nein, das wird mir zu spät." (Vorwand oder Einwand?)

"Würdest du denn mitkommen, wenn es früher wäre?"

"Nein, ich finde es auch zu teuer." (Zu spät = Vorwand.)

"Würdest du denn mitkommen, wenn es weniger kostet?"

"Ja, dann würde ich mitkommen." (Der Preis = Einwand.)

#### Das faire Kritikgespräch

Bleiben Sie, bei allem was Sie sagen, freundlich.

1. Beschreiben Sie das kritisierte Verhalten präzise mit ein bis zwei aktuellen Beispielen.  
Vermeiden Sie dabei "immer", "nie", "ständig" etc.
2. Fragen Sie, was der andere mit dem Verhalten erreichen wollte.
3. Zeigen Sie die ungewünschten Auswirkungen auf.
4. Fragen Sie, ob/wie er sein Verhalten ändern kann.

#### Befehlsfrei vermeidet Widerstand

Formulierungen mit "muss" klingen nach Zwang. Bei vielen erzeugt das Widerstand, völlig unnötig.

Nicht: "Sie müssen hier unterschreiben."

Besser: "Bitte unterschreiben Sie hier."

Nicht: "Das muss ich nachschlagen."

Besser: "Ich schlage das gerne nach."

Streichen Sie **"Sie müssen / Ich muss"**

#### Befehlsfrei vermeidet Widerstand

Sprechen Sie von der Lösung, nicht dem Problem.

Nicht: "Da habe ich jetzt keine Zeit für."

Besser: "Das mache ich, sobald ich Zeit habe."

Nicht: "Vor Mittwoch geht das nicht."

Besser: "Ich mache es am Mittwoch."

Vermeiden Sie Verneinungen wie  
**nicht, kein, nie**

#### Sich freundlich schützen

Bei dieser Methode schützen Sie sich mit einem

**Ja, mache ich gerne für dich.**

- Doch ich habe gerade so viel zu tun.  
Kannst du dann ... für mich machen?"
- Ich mache gerade ... Wenn ich damit fertig bin, kümmere ich mich um dein ... Reicht dir das?

**Bei Vorgesetzten:**

- Ja, mache ich gerne. Was soll ich dafür liegen lassen?

**Es hilft, vor jeder Antwort, in den Kalender zu sehen.**

#### Offene Fragen

Nutzen Sie offene Fragen (W-Fragen), wenn Sie ...

- möglichst viel erfahren möchten.
- Ihrem Gesprächspartner näher kommen möchten.
- ein Gespräch eröffnen.

Statt: "Treiben Sie Sport?"

Besser: "Was machen Sie in Ihrer Freizeit?"

Statt: "Haben Sie noch Fragen?"

Besser: "Was möchten Sie noch wissen?"

#### Geschlossene Fragen

Nutzen Sie geschlossene Fragen (ja/nein), wenn Sie ...

- ein Gespräch kurz halten möchten.
- wenig Zeit haben.
- präzise Informationen benötigen.

Statt: "Welche Fragen haben Sie noch?"

Kürzer: "Haben Sie noch eine Frage?"

Statt: "Wann haben Sie nächstes Mal Zeit?"

Schneller: "Passt Ihnen der 1. oder der 2. besser?"

**Offene Fragen schaffen Nähe, doch brauchen sie Zeit.**

**Geschlossene Fragen wirken kühl und distanziert**