

RWT

RWT PERSONALBERATUNG GMBH  
Personal- und Organisationsentwicklung

---

# Seminarprogramm

## **Mitarbeiter bewegen – voranbringen, motivieren, integrieren**

Wir sind der kompetente Partner bei Fragen der Weiterentwicklung von Mitarbeitern und der Einbindung von Mitarbeitern in organisatorische Veränderungsprozesse. Unsere Kunden unterstützen wir punktgenau. Gemeinsam werden die passenden Maßnahmen bestimmt, um Führungskräfte und Mitarbeiter weiter zu qualifizieren, zu motivieren und in das Unternehmen zu integrieren.

Unser Ziel ist es, mit Ihnen gemeinsam den Erfolg Ihres Unternehmens zu sichern.

Sie haben in uns einen Partner der

- ◆ seit 60 Jahren im Beratungsumfeld tätig ist
- ◆ langjährige Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit großen und kleinen, regionalen und internationalen Unternehmen hat
- ◆ die Bedürfnisse eines Unternehmens erkennt
- ◆ fundiertes Wissen darüber hat, wie man die Potenziale im Unternehmen ergebnisorientiert nutzt
- ◆ zielorientiert arbeitet, nach dem Motto "Tun, was Sinn macht"
- ◆ beständig, innovativ und vertrauenswürdig ist
- ◆ sich durch ehrliche und zuverlässige Zusammenarbeit auszeichnet

Unser Know-How – für Ihren Nutzen.

## Ihre Ansprechpartnerinnen

Johanna Brönner  
Diplom-Psychologin, hat langjährige  
Erfahrung in verschiedenen Branchen  
und Unternehmensgrößen.



### **Beraterin/Trainerin/Coach für die Bereiche:**

- ◆ Führungstraining
- ◆ Verhandlungs- und Konflikttraining
- ◆ Präsentationstraining und Rhetorik
- ◆ Kundenorientierung
- ◆ Vertriebstraining
- ◆ Selbstmanagement

Bettina Lutz  
Diplom-Kauffrau, seit mehreren Jahren  
in der Personalbeschaffung, Personal-  
entwicklung und als Trainerin tätig.



### **Beraterin/Trainerin/Coach für die Bereiche:**

- ◆ Kundenorientierung
- ◆ Vertriebstraining
- ◆ Präsentationstraining
- ◆ Einstellungstraining
- ◆ Führungstraining

Beide Beraterinnen sind zertifizierte CAPTain-Beraterin. CAPTain ist ein Potenzialanalysetest, mit dem die Potenziale von Mitarbeitern und Bewerbern direkt und differenziert gemessen werden.

Wir freuen uns über Ihr Interesse. Gerne informieren wir Sie auch persönlich über unser Leistungsangebot. Selbstverständlich stehen Ihnen auch die Leistung "Personalbeschaffung" der RWT Personalberatung zur Verfügung. Wir senden Ihnen gerne unsere Informationsbroschüren zu und beraten Sie persönlich.

RWT PERSONALBERATUNG GMBH  
Postfach 19 42 • 72709 Reutlingen  
Charlottenstraße 45 • 72764 Reutlingen  
Telefon: 07121 489-436 • Fax 489-500  
E-Mail: [rwt-pb@rwt-gruppe.de](mailto:rwt-pb@rwt-gruppe.de)  
Internet: [www.rwt-gruppe.de](http://www.rwt-gruppe.de)

## **Sie wählen die Methode entsprechend Ihrem Bedarf:**

### **Inhouse-Schulungen**

Wir passen Inhalt und Dauer der Schulungen speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens an. Die Schulungen finden bei Ihnen im Unternehmen oder auf Wunsch in den Schulungsräumen der RWT statt.

### **Führungskräftetraining**

Die Führungskräftetrainings können Sie entsprechend Ihrem Bedarf kombinieren und als firmenspezifische Schulungen durchführen. Sie finden die Themen auf den folgenden Seiten beschrieben.

### **Offene Seminare**

Wir führen bei uns im Haus regelmäßig Seminare zu aktuellen Themen durch. Einen Überblick über unsere Seminarthemen und die Termine senden wir Ihnen gerne zu.

### **Vorträge**

Wir gestalten für Sie Vorträge in motivierendem Vortragsstil zu unseren Seminarthemen oder Themen Ihrer Wahl im Rahmen von Auftaktveranstaltungen und Tagungen.

### **Einzelcoaching**

Nach Bedarf beraten wir einzelne Mitarbeiter Ihres Unternehmens individuell. Ebenso können ausgewählte Seminarthemen im Rahmen von Einzelcoachings vermittelt werden.

Detaillierte Informationen zum Thema Führungskräftecoaching finden Sie in unserer Broschüre „Coaching – individuelle und zeitgemäße Beratung und Qualifikation für Führungskräfte“.



# Führungskräftetraining

## Von der Führungskraft zur Führungspersönlichkeit – ein Persönlichkeitstraining

Sicheres Auftreten erwächst aus einem sicheren Gefühl für sich selbst. Sich selbst zu kennen heißt, zuallererst die eigenen Wertmaßstäbe zu kennen. Diese Werte sind Ihre Messlatte für die eigene Zufriedenheit mit sich und Ihrem Leben – jetzt und zu späteren Zeitpunkten. Beschließen Sie, was Sie für diese Zufriedenheit noch tun können.

Sich selbst zu kennen bedeutet auch, das eigene Verhalten realistisch einzuschätzen: Von den eigenen Stärken zu profitieren und die Schwächen – wo nötig – zu verändern oder sie respektvoll im Alltag handhaben zu können.

"Sei wer du bist und verändere dich dabei."

### **Inhalte:**

- ◆ Die eigene Zufriedenheit ermöglichen:
  - Die Aspekte einer Persönlichkeit
  - Visionen lehren braucht eigene Visionen
  - Ziele setzen und erreichen
- ◆ Das eigene Verhalten kennen:
  - Eigene Stärken und Schwächen im Kontakt mit Anderen kennen
  - Rückmeldung bekommen und konstruktiv empfangen
  - Eigene Standpunkte klar vertreten
  - Umgang in Stress- und Konfliktsituationen

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiter, die aktuell oder zukünftig Führungsaufgaben wahrnehmen

### **Methoden:**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen, es wird intensiv in der Gruppe gearbeitet

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

2 Tage

### **Hinweis:**

Der Kursinhalt kann auch im Rahmen eines Einzelcoachings vermittelt werden.

## Work-Life-Balance

Leben Sie das, was Sie leben wollen oder wollen Sie das, was Sie eben gerade leben?

Verdeutlichen Sie sich Ihre beruflichen und privaten Ziele. Finden Sie Lösungen dafür, Beruf und Privatleben in eine Balance zu bringen, die zu Ihren Zielen passt. Verabschieden Sie sich von Überflüssigem und steigern Sie Ihre persönliche Zufriedenheit. Beziehungen zu pflegen und Muße zu haben sind entscheidende Faktoren dafür. Sie lernen, Ihre Zeit sinnvoll zu planen und sich durch Kontrolle mehr Freiheit zu verschaffen.

### Inhalte:

- ◆ Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche
  - Was möchten Sie in Ihrem Leben erreichen?
  - Tun Sie das, was Sie wirklich tun wollen?
  - Setzen Sie Prioritäten
  - Beruf und Privatleben vereinbaren, aber wie?
- ◆ Steigern Sie Ihre persönliche Zufriedenheit
  - Sorgen Sie für Ihre innerliche Ausgeglichenheit
  - Pflegen Sie Ihre Beziehungen
  - Geben Sie der Muße ihren Platz
- ◆ Lernen Sie „Nein“ zu sagen
  - Treffen Sie Entscheidungen sorgfältig – aber treffen Sie sie
  - Planen Sie Ihre Zeit richtig

### Zielgruppe:

Geschäftsführer und leitende Angestellte

### Methoden:

Kurzvorträge und Übungen

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

2 Seminartage

## **Zeit – jeder hat zu wenig: Zeitmanagement für Führungskräfte**

Gerade Führungskräfte werden immer mehr zerrissen von vorhandenen Anforderungen und tatsächlichen Möglichkeiten.

Sie lernen in diesem Seminar, Ihre Zeitdiebe zu verringern: Konkrete Tipps zu Führung, Kommunikation und Besprechungsmanagement verschaffen Ihnen mehr Kontrolle und dadurch Überblick. Sie bekommen Methoden an die Hand, den alltäglichen Stress zu verringern.

### **Inhalte:**

- ◆ Zeitmanagement
  - Analyse Ihrer beruflichen Zeitdiebe
  - Analyse Ihres Tagesablaufs
  - Setzen Sie Prioritäten und seien Sie souverän
  - Planen Sie richtig
- ◆ Stressbewältigung
  - Wie wieder abschalten? – Entspannung nach der Anspannung
  - Gewinnen Sie die Kontrolle zurück
  - Entspannungstechniken für den Alltag
- ◆ Führung
  - Delegieren Sie richtig und sorgen Sie dafür, dass an Sie richtig delegiert wird
  - Kommunizieren Sie klar und eindeutig
  - Lernen Sie "Nein" zu sagen
  - Organisieren Sie Besprechungen neu

### **Zielgruppe:**

Führungskräfte

### **Methoden:**

Kurzvorträge und Übungen

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

1 Seminartag

## Ihre Rolle als Führungskraft

Sie lernen, Ihrer Rolle als Führungskraft gerecht zu werden. Wie gehen Sie mit Macht um, was bedeutet Loyalität für eine Führungskraft, welche Eigenschaften sollte eine Führungskraft besitzen und woran müssen Sie noch arbeiten?

Ihr Verhalten beeinflusst die Leistung von Mitarbeitern wesentlich. Was ist Motivation und wie können Sie die Motivation engagierter Mitarbeiter erhalten. Beugen Sie der inneren Kündigung vor und erkennen Sie sie.

### Inhalte:

- ◆ Die Aufgaben einer Führungskraft
  - Leiten
  - Führen
  - Sie haben Verantwortung für drei Bereiche: das Unternehmen, das Team, sich selbst
- ◆ Die Rolle als Führungskraft
  - Welche Erwartungen haben Sie und andere an diese Rolle?
  - Rollenkonflikte mit anderen Rollen, die Sie einnehmen
  - Umgang mit Loyalität
  - Umgang mit Macht
  - Was macht eine gute Führungskraft aus?
  - Haben Sie eine Vision von sich als Führungskraft?
- ◆ Motivation von Mitarbeitern
  - Motivation – was ist das?
  - Welche Motive treiben uns Menschen an?
- ◆ Was können Sie tun?
  - Verhindern Sie Demotivation
  - Wie können Sie motivieren?
  - Sechs Anreizfaktoren, mit denen Sie arbeiten können
  - Lernen Sie, Ihre Mitarbeiter zu unterscheiden und führen Sie sie entsprechend
  - Erkennen Sie innere Kündigung

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die aktuell oder zukünftig Führungsaufgaben wahrnehmen

### Methoden:

Kurzvorträge und kleinere Übungen

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

1 Tag

## **Wirkung ist alles: So überzeugen Sie Ihre Zuhörer**

Sowohl sicheres und kompetentes Auftreten als auch die interessante und lebendige Gestaltung von Präsentationen tragen dazu bei, Ihre Zuhörer für Ihr Thema zu gewinnen und sie zu überzeugen. In diesem Seminar werden wichtige Elemente für professionelles Auftreten und Präsentieren eingeführt und trainiert.

Der Nutzen dieses Seminars ist: Sie gewinnen Ihre Zuhörer in den ersten Sekunden für Ihr Thema, Sie treten sicher und kompetent auf, Sie präsentieren interessant und lebendig und Sie überzeugen Ihre Zuhörer.

### **Inhalte:**

- ◆ Setzen Sie Körpersprache wirkungsvoll ein
- ◆ Fesseln Sie die Zuhörer und gewinnen Sie so
- ◆ Strahlen Sie Kompetenz aus
- ◆ Gestalten Sie eine Präsentation professionell
- ◆ Setzen Sie Flip-Chart und Beamer gekonnt ein
- ◆ Die Zuhörer stellen Fragen – eine Chance für Sie

### **Zielgruppe:**

Geschäftsführer und leitende Angestellte, die kleinere und größere Ansprachen halten und Präsentationen vor größerem Publikum vorstellen

### **Methoden:**

Seminar mit Übungen und Videoauswertung

Am Ende des ersten Tages erhalten Sie von der Referentin ein persönliches Einzelfeedback.

### **Teilnehmerzahl:**

6 Teilnehmer

### **Dauer:**

2 Tage

### **Hinweis:**

In Fortführung des Seminars können Sie eine persönliche Beratung buchen. Wir begleiten Sie in der Vorbereitung eines konkreten Präsentationsanlasses und erarbeiten in einem Coaching, wie Sie Ihre Fähigkeiten weiter optimieren können.

Bitte informieren Sie sich.

## Ziele erreichen mit motivierten Mitarbeitern

Wie erreichen Sie Ziele mit motivierten Mitarbeitern? Wie halten Sie die Motivation Ihrer Mitarbeiter?

Einerseits durch Ihr Verhalten als Führungskraft; Sie sind Vorbild und leben die praktische Umsetzung vor. Andererseits durch das Gespräch mit dem Mitarbeiter; Sie geben dem Mitarbeiter fachliche und persönliche Vorgaben und Rückmeldungen, fördern die Motivation und schaffen Klarheit und Transparenz.

### Inhalte:

- ◆ Motivation durch Mitarbeitergespräche
  - Welche Ziele wollen Sie mit Mitarbeitergesprächen realisieren?
  - Wie motivieren Sie?
  - Motivieren Sie durch Ihr eigenes Verhalten
- ◆ Wirkungsvolle Kommunikationstechniken
  - Unterscheiden Sie die Sach- und Beziehungsebene
  - Nutzen Sie Ihre Körpersprache
  - Stellen Sie Fragen und aktivieren Sie die Eigenständigkeit des Mitarbeiters
- ◆ Gesprächskompetenz im Alltag
  - Loben und kritisieren
  - Klar und eindeutig sprechen
  - Unterstützen und fordern
- ◆ Anlassbezogene Gespräche
  - Das Rückmeldegespräch
  - Das Motivationsgespräch
  - Das Kritikgespräch
  - Das Jahresgespräch

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die aktuell oder zukünftig Führungsaufgaben wahrnehmen

### Methoden:

Einzel- und Gruppenübungen und Rollenspiel

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

2 Tage

## **Sprengstoff Konflikt: So entschärfen Sie die Situation**

Konflikte im Unternehmen sind, sobald sie nicht konstruktiv gelöst werden, ein Hindernis für die tägliche Arbeit. Die Ziele des Seminars sind: Sie erkennen Konflikte frühzeitig und können einschätzen, wie eine Konflikteskalation zu vermeiden ist. Sie wissen, wie Sie Konflikte anderer moderieren. Konflikte, in denen Sie selbst beteiligt sind, können Sie kompetent angehen. Ihre eigenen Stärken und Schwächen im Umgang mit Konflikten kennen Sie und Sie haben sich einen Veränderungsfahrplan erarbeitet.

### **Inhalte:**

- ◆ Grundlegendes
  - Welche Konfliktarten gibt es?
  - Den Konflikt verstehen: Konfliktdiagnose
  - Konflikte angemessen austragen: Unterschiedliche Lösungsstrategien mit ihren Vor- und Nachteilen
- ◆ Konflikte anderer moderieren
  - Die Rolle des Moderators
  - Die Vorbereitung der beteiligten Konfliktparteien auf das Gespräch
  - Die Moderation des Konfliktgesprächs
  - Einen guten Abschluss finden
- ◆ An einem Konflikt selbst beteiligt sein und eine langfristige Lösung finden
  - Analysieren eines realen Konflikts und Erarbeitung des Lösungspotenzials
  - Reflexion des persönlichen Konfliktverhaltens
- ◆ Konflikte vorbeugen
  - Wie kann man Konflikten vorbeugen: Regeln zur Prävention

### **Zielgruppe:**

Führungskräfte, Personalreferenten, Mitarbeiter, zu deren Berufsalltag das Führen von Konfliktgesprächen gehört

### **Methoden:**

Seminar mit Übungen, moderiertem Erfahrungsaustausch, Rollenspiel

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

2 Tage

## Die Führungskraft als Coach

Die Teilnehmer wissen, wie sie ihre Mitarbeiter zu eigenständigem Handeln und der Entwicklung eines lösungsorientierten Denkens führen können. Sie können ihre Mitarbeiter besser motivieren, sie zu größerer Effizienz führen und in Veränderungsprozessen unterstützen. Auftretende Schwierigkeiten sind für sie ein natürlicher Teil des Prozesses und bewältigbar.

### Inhalte:

- ◆ Teil 1
  - Was ist „Coaching“ im Führungsbereich?
  - Anlässe für Coaching
  - Die Rolle der Führungskraft als Coach
  - Voraussetzungen für ein erfolgreiches Coaching
  - Gezieltes Steuern eines Coachings
  - Welche Kompetenzen werden benötigt?
  - Psychologische Modelle und Gesprächstechniken (1), z. B. Persönlichkeitsmodelle, Metakommunikation, das Problem verstehen, mit Fragen arbeiten und neue Wege eröffnen
- ◆ Teil 2
  - Bericht zu der Arbeit mit den Inhalten aus Teil 1
  - Psychologische Modelle und Gesprächstechniken (2), z.B. Teufelskreis-Modell, „Burn-out“ erkennen, Umsetzungsschritte entwickeln und konkretisieren, Zustände erkennen und beeinflussen
  - Hindernisse überwinden
  - Die eigene Wirkung kennen

### Zielgruppe:

Führungskräfte, die ihr Führungsverhalten optimieren möchten

### Methoden:

Methodenmix von Theorie, Übungen und Arbeit an Praxisbeispielen

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

5 Tage

## Delegieren Sie!

Führungskräfte delegieren täglich eine Vielzahl von Aufgaben, um mehr Zeit für die Erfüllung strategischer Ziele und der Arbeit in ihren Kernbereichen zu gewinnen. Durch effektives Delegieren werden die Mitarbeiter motiviert, aktiv und verantwortungsvoll an der Erfüllung von Aufgaben mitzuarbeiten. Dies erfordert von der Führungskraft, das Können der Mitarbeiter einzuschätzen und zu entwickeln.

### Inhalte:

- ◆ Die Bedeutung von Delegation
  - Motivation von Mitarbeitern: Verhindern Sie Demotivation
  - Delegieren – ein Mittel, um Kompetenz und Verantwortlichkeit zu steigern
- ◆ Effektives delegieren
  - Was sollte und was muss delegiert werden?
  - Regeln des Delegierens: Wie machen Sie es richtig?
  - So erreichen Sie, dass gemacht wird, was Sie vereinbart haben
- ◆ Entscheidende Faktoren
  - Hindernisse des Delegierens: bei Ihnen, bei Ihren Mitarbeitern, strukturelle Hindernisse
  - Delegationsregeln für Ihre Mitarbeiter
- ◆ Coaching als Führungsmethode
  - Führen Sie situativ
  - Grenzen des Coachings

### Zielgruppe:

Führungskräfte

### Methoden:

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

1 Seminartag

## Besprechungen – so sind sie effizient

Viele Mitarbeiter verbringen viel Zeit in Besprechungen. Informations-, Koordinations- und Problemlösungsbesprechungen in kurzer Zeit zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen, erfordert eine systematische und zielorientierte Leitung. Methoden für die Gestaltung und Umsetzung von Arbeitsbesprechungen werden vermittelt und eingeübt.

### **Inhalte:**

- ◆ Welche Arten von Besprechungen gibt es?
  - Das Ziel bestimmt die Methode
  - Wann ist eine Besprechung der richtige Informationsweg?
- ◆ Faktoren einer erfolgreichen Besprechung
  - Vorbereitung und Nachbereitung ist Teil der Lösung
  - Die Rolle und die Aufgaben des Besprechungsleiters
  - Der Ablauf einer Besprechung
- ◆ Lösungsfördernde Verhaltensweisen kennen, vorleben und einfordern
- ◆ Moderation einer Problemlösebesprechung
  - Das Grundschema einer Problemlösebesprechung
  - Die Rolle des Moderators
  - Die wesentlichen Techniken
  - Üben anhand einer Beispielsmoderation
- ◆ Umgang mit Konflikten
  - Als Leiter und Moderator
  - Als Konfliktbeteiligter

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiter, die Besprechungen leiten

### **Methoden:**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen, Beispielsmoderation

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

1 Seminartag

## **Talente entdecken – Blender entlarven: So finden Sie den richtigen Mitarbeiter für Ihr Unternehmen**

Die richtigen Mitarbeiter einzustellen, ist eine der wichtigsten Investitionsentscheidungen für die Zukunft Ihres Unternehmens. Der richtige Mitarbeiter ist qualifiziert, passt fachlich und menschlich in Ihr Unternehmen und trägt dazu bei, die Unternehmensziele zu erreichen.

Sie erlernen professionelle Methoden und Techniken, um den richtigen Mitarbeiter für Ihr Unternehmen zu identifizieren und für sich zu gewinnen.

### **Inhalte:**

- ◆ Die Vorbereitung
  - Das Anforderungsprofil
  - Analyse der Bewerbungsunterlagen
- ◆ Gesprächsformen
  - Wählen Sie die richtige Form, um ein individuelles und vollständiges Interview zu führen
- ◆ Gesprächsstile
  - Welcher Gesprächsstil ist der Richtige, in welchem Moment?
- ◆ Fragetechniken
  - Wie bekommen Sie die Informationen vom Bewerber, die Sie haben wollen?
- ◆ Die 8 Phasen des Bewerbungsgesprächs
- ◆ Wahrnehmungs- und Beurteilungsfehler
  - Kennen und vermeiden Sie Wahrnehmungs- und Beurteilungsfehler

### **Zielgruppe:**

Vorgesetzte mit Einstellungsbefugnis, Personalleiter, Personalreferenten

### **Methoden:**

Seminar mit Übungen, Gruppenarbeit und Videoauswertung

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

2 Seminartage

## **Körpersprache – (k)ein Buch mit sieben Siegeln?**

"Der Körper lügt nicht", das weiß man. Aber was sagt er?

In jeder Begegnung, jedem Gespräch, jeder Verhandlung senden Sie nonverbale Signale aus. Welche Signale sind das? Wie genau wirken sie auf andere? Wie können Sie die eigene Körpersprache verstehen und beeinflussen?

Auch Sie werden durch die Körpersprache Ihres Gegenübers beeinflusst. Wie können Sie die Körpersprache anderer interpretieren? Wie können Sie mit der eigenen Körpersprache Einfluss nehmen?

### **Inhalte:**

- ◆ Grundlegendes zur Körpersprache
- ◆ Wie wirke ich auf andere?
- ◆ Wie kann ich mit meiner Körpersprache andere beeinflussen?

### **Zielgruppe:**

Führungskräfte, Mitarbeiter mit Kundenkontakt

### **Methoden:**

Viele Übungen  
Rückmeldungen zum eigenen Verhalten und Videofeedback

### **Teilnehmerzahl:**

12eilnehmer

### **Dauer:**

1 Seminartag

# Kommunikation und Kundenorientierung



## **Kundenzufriedenheit entsteht im Kundenkontakt**

### **Motivationsseminar**

Blitzschnell fällt der Kunde die Entscheidung – das war guter oder schlechter Service – und kauft oder kauft nicht. Oft sind für diese Entscheidung nicht Produktqualität, Preis oder Angebotspalette ausschlaggebend, sondern das Verhalten des Verkaufspersonals und die Kunst, schwierige Situationen im Sinne des Kunden zu meistern. Dies ist der Moment der Wahrheit für die Mitarbeiter, die Kunden und das Unternehmen. In den zwei Seminartagen stehen deshalb nicht nur die Kunden, sondern auch die Mitarbeiter im Mittelpunkt.

#### **Inhalte:**

- ◆ Die Bedeutung der Kundenorientierung für das Unternehmen
- ◆ Was macht guten Service aus?
  - Die Erwartungen der Kunden richten sich auch auf den persönlichen Service
  - Die Faktoren einer sehr guten Serviceleistung
  - Schlagen Sie schnell eine Brücke zum Kunden
- ◆ Die eigene Einstellung bestimmt das Verhalten
  - Welche Einstellung wählen Sie?
  - Welche Einstellungen können Sie dabei unterstützen positiv zu sein
- ◆ Guter Service in schwierigen Situationen:
  - Verhalten Sie sich als Gewinner und lassen Sie den Kunden gewinnen
  - Leiten Sie den Kunden weg vom Problem hin zur Lösung
- ◆ Umgang mit Beschwerden
  - Das richtige Verhalten in Beschwerdesituationen
- ◆ "Wie können wir den externen und internen Service verbessern?" – Eine Gruppenarbeit (oder Einzelarbeit)
- ◆ Der Einstieg in den Alltag nach Seminarende

#### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

#### **Methoden:**

Motivierender und unterhaltsamer Vortrag mit kleineren Übungen

#### **Teilnehmerzahl:**

15 Teilnehmer.

Dieses Seminar kann auch als Großgruppenseminar mit 30 - 80 Teilnehmern gehalten werden. Bitte informieren Sie sich.

#### **Dauer:**

2 Seminartage

## **Die persönliche Kundenbeziehung macht den Unterschied**

### **Intensivtraining**

Die Teilnehmer lernen die wesentlichen Kriterien für den Aufbau und Ausbau einer persönlichen Kundenbeziehung kennen. Sie erfahren die Bedeutung ihrer eigenen Wirkung auf den Kunden. Im Training werden das sichere Auftreten gegenüber dem Kunden und ein auf Vertrauen beruhender Umgang mit dem Kunden eingeübt.

#### **Inhalte:**

- ◆ Gelebte Kundenorientierung: Was bedeutet das?
- ◆ Die eigene Wirkung: Die Bedeutung von Körper- und Stimmsprache
- ◆ Verhalten im alltäglichen Kundenkontakt
  - Identifizieren Sie die "Momente der Wahrheit" Ihres Unternehmens: Der Kunde trifft auf Ihr Unternehmen und fällt eine Entscheidung.
  - Welche Vorbereitungen braucht es, um Zufriedenheit herzustellen?
  - Definieren Sie das jeweils richtige Verhalten in diesen Situationen
  - Einüben dieses Verhaltens im Seminar
- ◆ Kundenbeschwerden: So reagieren Sie richtig

#### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

#### **Methoden:**

Kurzvorträge, Workshop, Üben im Rollenspiel

#### **Teilnehmerzahl:**

12 Teilnehmer

#### **Dauer:**

1-2 Seminartage, nach Absprache

#### **Hinweis:**

Dieses Seminar setzt eine Erhebung der "Momente der Wahrheit" des Unternehmens voraus, da diese ein wesentlicher Bestandteil des Seminars sind. Es ist eine ideale Ergänzung zum Großgruppenseminar "Kundenzufriedenheit entsteht im Kundenkontakt".

## **Kundenorientiert telefonieren**

Das Telefon ist ein wichtiges Mittel im Kontakt zu Ihren Kunden, ja es ist als Kommunikationsinstrument aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Jedes Telefonat ist ein "Moment der Wahrheit". Ihr Kunde fällt ein Urteil über die Qualität Ihres Unternehmens. Sie stellen zu Ihrem Kunden einen guten Kontakt her und übermitteln Inhalte und Daten kunden- und nutzenorientiert.

### **Inhalte:**

- ◆ Das Telefon als wichtiges Instrument in der Kundenorientierung
- ◆ Kommunikation
  - Stimmsprache richtig einsetzen
  - Aktiv zuhören, sich einstimmen auf den Gesprächspartnern, die richtigen Fragen stellen
  - Vom Problem zur Lösung
- ◆ Grundlegendes zum Telefonat
  - Vor- und Nachbereitung
  - Wie melden Sie sich richtig?
  - Erreichbarkeit sichern
- ◆ Schwierige Gesprächssituationen
  - Vielredner stoppen
  - Von der Reklamation zur Zufriedenheit
  - Aggressive Anrufer managen

### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter mit Kundenkontakt am Telefon

### **Methoden:**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen,  
Einsatz einer Übungstelefonanlage

### **Teilnehmerzahl:**

12 Teilnehmer

### **Dauer:**

1 Seminartag

## **Professionell telefonieren – Telefontraining für Sekretärinnen**

Das Telefon ist aus dem Alltag einer Sekretärin nicht mehr wegzudenken. In vielen telefonischen Kontakten präsentiert die Sekretärin das Unternehmen nach außen. Sie nimmt Einfluss auf die Zufriedenheit der Kunden und sorgt für reibungslose Abläufe. Dies zu optimieren, ist das Ziel des Seminars.

### **Inhalte:**

- ◆ Das Telefon als wichtiges Instrument in der Kundenorientierung
- ◆ Kommunikation beherrschen
- ◆ Grundlegendes zum Telefonat
- ◆ Erreichbarkeit sichern
- ◆ „Bitte nicht durchstellen!“ – elegant umsetzen
- ◆ Schwierige Gesprächssituationen bewältigen: Vielredner , aggressive Anrufer, Beschwerden

### **Hinweis:**

Die Seminarinhalte können für Mitarbeiter/-innen der Telefonzentrale angepasst werden.

### **Zielgruppe:**

Sekretärinnen und Assistentinnen

### **Methoden:**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen,  
Einsatz einer Übungstelefonanlage

### **Teilnehmerzahl:**

12 Teilnehmer

### **Dauer:**

1 Seminartag

## **Überzeugende Kommunikation am Telefon – Vertiefungsworkshop mit Einzelcoaching**

Sicheres und professionelles Auftreten am Telefon beinhaltet sowohl die Fähigkeit, sich auf den Gesprächspartner einzustimmen und durch aktives Zuhören die Bedürfnisse des Gesprächspartners schnell zu identifizieren als auch zufrieden stellende Antworten und Lösungen anzubieten. Durch praktische Übungen und persönliche Betreuung sollen diese Fähigkeiten vertieft werden.

### **Inhalte:**

- ◆ Wiederholung des ersten Tages in praktischen Übungen
- ◆ Vertiefung des Themas "Schwierige Gesprächssituationen"
- ◆ Aktives Zuhören
- ◆ Jeder Teilnehmer erhält ein Coaching am Arbeitsplatz

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiter, die telefonischen Kundenkontakt haben und die längere und auch anspruchsvolle Gespräche führen

### **Methoden:**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen,  
Einsatz einer Übungstelefonanlage  
Selbst- und Fremdeinschätzung mit Hilfe eines Coaching-Formulars

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

Vertiefungsworkshop: 4 Stunden  
Coaching: 2 Stunden pro Teilnehmer

## **Die Chance, Kunden zu halten – Beschwerdemanagement im Unternehmen**

Jede Beschwerde, die zur Zufriedenheit des Kunden behandelt wird, ist ein wirkungsvolles und kostengünstiges Kundenbindungsinstrument. Dies setzt nicht nur die richtige Einstellung zum Kunden, sondern auch das richtige Verhalten bei allen Mitarbeitern voraus, die eine Reklamation entgegennehmen und bearbeiten. Ihre Mitarbeiter denken und handeln kundenorientiert. Sie wissen, wie aus einem reklamierenden Kunden ein zufriedener Kunde wird.

### **Inhalte:**

- ◆ Die Bedeutung des Beschwerdemanagements für das Unternehmen
- ◆ Analyse der Situation: Ein Kunde beschwert sich
- ◆ Die richtige Einstellung: Eine Beschwerde ist ein Geschenk
- ◆ Kundenorientierte Verhaltensweisen in der Beschwerdesituation
- ◆ Schriftliche Reklamationen richtig handhaben

### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

### **Methoden:**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen

### **Teilnehmerzahl:**

12 Teilnehmer: als übungsorientiertes Kleingruppenseminar

30 - 80 Teilnehmer: als vortragsorientiertes Großgruppenseminar

### **Dauer:**

1 Seminartag

## Erfolgreich kommunizieren im Berufsalltag

Im Berufsalltag ist es in vielen Situationen mit Mitarbeitern, Kollegen und Kunden wichtig, Gespräche bewusst zu steuern und überzeugend zu sein.

Sie überprüfen Ihr Gesprächsverhalten und bekommen Fertigkeiten an die Hand, um gezielt und wirkungsvoll zu sprechen.

### Inhalte:

- ◆ Kommunikationstechniken
  - „Zuhören können“ ist es wert, gelernt zu werden
  - Fragen richtig einsetzen
  - Auf Killersätze elegant reagieren
  - Die Stimmsprache richtig einsetzen
- ◆ Einen guten Kontakt herstellen und halten
  - Sich auf den Gesprächspartner einstimmen
- ◆ Verständlich sprechen
  - Verständlich sprechen
  - Schlüssig argumentieren
  - Die Macht der Worte
- ◆ Sicheres und überzeugendes Auftreten
  - Die eigene Körpersprache als Kommunikationsmittel nutzen und sicher auftreten
  - Die innere Haltung beeinflussen
  - Gewinner-Verhalten zeigen
- ◆ Schwierige Gesprächspartner klug behandeln
  - In heiklen Situationen ruhig und gelassen bleiben
  - Vielredner stoppen
  - Umgang mit Aggressionen
  - Gekonnt „Nein“ sagen

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die gezielt und überzeugend sprechen wollen

### Methoden:

Seminar mit Übungen und Videoauswertung

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

2 Seminartage

## **Professionelle Kommunikation und effiziente Organisation – Sekretärinnenschulung**

Vorgesetzte erwarten von ihren Sekretärinnen eine kompetente, qualifizierte und vorausschauende Entlastung. Um auch im hektischen Berufsalltag allen Aufgaben gerecht werden zu können, brauchen sie ein professionelles Auftreten und ein gutes Selbstmanagement. Das Seminar vermittelt Hilfestellungen und Techniken.

### **Inhalte:**

- ◆ Die Bedeutung der Sekretärin für den Erfolg des Unternehmens
- ◆ Erreichbarkeit
  - Der Chef ist nicht zu erreichen – professionell Auskunft geben
- ◆ Positive Ausstrahlung
  - Die innere Haltung gekonnt beeinflussen
  - Die eigene Körpersprache als Kommunikationsmittel nutzen
  - Sicher auftreten
  - Auf Killersätze des Gesprächspartners elegant reagieren
  - In heiklen Situationen ruhig und gelassen bleiben
- ◆ Schwierige Gesprächspartner klug behandeln
  - Vielredner stoppen
  - Umgang mit Aggressionen
  - Gekonnt "Nein" sagen
  - Kritik nicht verletzend aussprechen
  - Die Belange des Chefs gekonnt durchsetzen
- ◆ Selbstmanagement
  - Fehler vermeiden
  - Prioritäten setzen und den Überblick bewahren

### **Zielgruppe:**

Sekretärinnen und Assistentinnen

### **Methoden:**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen

### **Teilnehmerzahl:**

12 Teilnehmer

### **Dauer:**

1 Seminartag

### **Hinweis:**

Das Seminar kann um fachliche Inhalte erweitert werden: Ablageorganisation, Terminüberwachung, Korrespondenz, persönliche Organisation, Reiseorganisation, Projektmanagement, Informationshandling.

# Verkaufstraining



## Neue Kunden gewinnen

Sie haben die potenziellen Kunden Ihres Unternehmens definiert und kennen die richtige Strategie, Ihr Ziel zu erreichen – neue Kunden zu gewinnen.

Sie werden unterschiedliche Techniken beherrschen, um Widerstände des Kunden für sich zu nutzen und den Preis gekonnt zu platzieren.

### Inhalte:

- ◆ Definieren Sie Ihre "Neuen Kunden"
  - Kennen Sie Ihre potenziellen Kunden?
  - Wie können Sie auf Ihre potenziellen Kunden zugehen?
  - Die Bedeutung eines persönlichen und mit Ihren Kollegen abgestimmten Aktivitätenplans
  - Eine gute Vorbereitung ist das A und O Ihres Erfolgs
- ◆ Wie wird aus einem Anruf ein Termin?
  - Mit dem richtigen Gesprächspartner sprechen
  - Präsentieren Sie das eigene Unternehmen und die eigene Person am Telefon kurz und vorteilhaft
  - Wie bekommen Sie einen Gesprächstermin?
  - Nutzen Sie Einwände elegant
- ◆ Das erste Gespräch vorbereiten
  - Definieren Sie Gesprächsziele
  - Präsentieren Sie das eigene Unternehmen auch im persönlichen Gespräch gut
  - Wie platzieren Sie den Preis gekonnt?

### Zielgruppe:

Mitarbeiter aus Vertrieb, technischem Kundenservice und Entwicklung, Projektmanager

### Methoden:

Seminar mit Übungen, Rollenspiel und Videoauswertung

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

2 Seminartage

## Telefon-Akquise

Die Teilnehmer sind auf das Akquise-Telefonat mental und inhaltlich vorbereitet und wissen insbesondere, wie Sie mit Einwänden am Telefon umgehen. Erlern werden spezielle, zielorientierte Techniken, die den Teilnehmern die Sicherheit geben, ein Akquise-Telefonat professionell zu führen. Durchweg steht das Ziel, bei potenziellen Kunden einen persönlichen Termin zu bekommen im Mittelpunkt.

### Inhalte:

- ◆ Gesprächsvorbereitung
  - Mentale Vorbereitung
  - Selbstmotivation ist der Treibstoff für die Telefon-Akquise
  - Inhaltliche Vorbereitung
  - Gesprächsziele
- ◆ Das Telefonat
  - Innerliche und äußerliche Vorbereitung
  - Stellen Sie sich perfekt vor
  - Stimmen Sie sich auf den Gesprächspartner ein
  - Stellen Sie die richtigen Fragen
  - Schwierige Gesprächspartner und die passende Technik
- ◆ Den Erstkontakt am Telefon überzeugend gestalten
  - Von der Zuständigkeitsfrage zum geweckten Interesse
  - Terminvorschlagstechnik
- ◆ Einwände am Telefon elegant nutzen
  - Einwände überdenken und Motive erkennen
  - Technik zur Behandlung von Einwänden

### Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter im Vertrieb, die das Ziel haben, über den Erstkontakt am Telefon bei potenziellen Kunden einen persönlichen Termin zu bekommen

### Methoden:

Seminar mit Einzel- und Gruppenübungen, Rollenspiel und Videoauswertung

Am Ende des Seminars erhalten Sie von der Referentin ein persönliches Einzelfeedback

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

2 Seminartage

## Verkaufsgespräche beherrschen

Ein guter Verkäufer beherrscht heutzutage die ganze Bandbreite des Verhaltens: Sie richten Ihr Verhalten an Ihrem jeweiligen Gesprächspartner aus und führen so das Gespräch elegant.

Sie wissen, wie Sie sich inhaltlich und mental bestens auf Ihre Gespräche vorbereiten. Die Techniken eines überzeugenden und individuell geführten Verkaufsgesprächs sind Ihnen vertraut.

Nach dem Seminar kennen Sie Ihre Stärken und auch Ihre Schwächen und haben Methoden an der Hand, um sich zu verbessern.

### Inhalte:

- ◆ Eine gute Vorbereitung ist entscheidend
  - Haben Sie die notwendigen Informationen?
  - Erstellen Sie einen Leitfaden für Ihr Gespräch
  - Bereiten Sie sich mental vor: Was sind Ihre Leitgedanken für das Gespräch?
  - Erstellen Sie eine Einwandkartei
- ◆ Im Gespräch überzeugen
  - Bestimmen Sie, welchen Eindruck Sie machen
  - Die Begrüßung: Stellen Sie einen persönlichen Kontakt her
  - Small Talk verbindet
  - Kennen Sie die speziellen Bedürfnisse Ihres Kunden?
  - Sprechen Sie nicht in Phrasen: Welchen konkreten Vorteil hat Ihr Kunde durch das Produkt? Welche seiner Bedürfnisse und Wünsche werden dadurch befriedigt?
  - Einwände in der Diskussion nutzen Sie elegant für Ihre eigenen Argumente
  - Der Preis wird von Ihnen selbstverständlich genannt
  - Preis- und Rabattdiskussionen führen Sie inhaltlich und rhetorisch überzeugend
  - Die sechs Faktoren des Überzeugens wenden Sie routiniert an

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, aus Vertrieb und Beratung, die das Ziel haben,

- ◆ ihre persönlichen Hürden zu meistern
- ◆ in den Grundlagen der Verkaufsrhetorik sicher zu sein
- ◆ ihre Gesprächsroutine zu überprüfen

### Methoden:

Seminar mit Übungen, Rollenspiel und Einsatz einer Videoanlage

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

2 Seminartage

## **Verkäufer-Brillanz: Mit einem glänzenden Auftritt zum Erfolg**

Als ein/-e erfahrene/-r Vertriebsmann/-frau wenden Sie bereits die klassischen Techniken im Verkaufsgespräch an. Sie haben sich zum Ziel gesetzt, Ihre Verkäuferpersönlichkeit weiterzuentwickeln, Ihre Techniken zu professionalisieren und wollen Ihr Auftreten beim Kunden reflektieren.

### **Inhalte:**

- ◆ Der rote Faden durch das Verkaufsgespräch – ein kurzes Follow-up der wichtigsten Verkaufstechniken
- ◆ Ihre Vertriebspotenziale unter die Lupe genommen – so bauen Sie Ihre Verkaufskompetenzen aus
- ◆ Reflexion des eigenen Verkäuferverhaltens
- ◆ Brillantes Auftreten – glänzend erfolgreich

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiter im Vertrieb und in der Beratung, kaufmännische und technische Außendienstmitarbeiter

### **Methoden:**

Vortrag, Übungen, Rollenspiele, Gruppen- und Einzelauswertungen, Einsatz einer Videokamera, Einsatz eines Potenzialanalysetests (CAPTain Smart Vertrieb)

### **Zusatznutzen**

In diesem Seminar erhalten Sie auf Basis einer Vertriebs-Potenzialanalyse (CAPTain Smart Vertrieb) ein konkretes Feedback zu Ihrem Verkäuferverhalten. Wir setzen in dem Seminar genau bei den für den Vertrieb wichtigen Verhaltensweisen an, in denen Sie Weiterentwicklungspotenzial haben und bauen Ihre Stärken weiter aus.

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

2 Seminartage

### **Hinweis**

Den Potenzialanalysetest führen Sie onlinebasiert eine Woche vor dem Seminar durch.

## Beim Kunden sicher auftreten und überzeugend präsentieren

Beim Kunden gibt es viele Situationen, in denen es wichtig ist, durch eine gute Präsentation zu überzeugen: Unternehmen, Produkt und Dienstleistung müssen im ersten Gespräch gewinnend dargestellt, Entwicklungen und Zwischenergebnisse kompetent präsentiert und Schulungen und Informationsveranstaltungen für die Kunden lebendig gestaltet sein.

Der Nutzen dieses Seminars ist: Sie gewinnen Ihre Kunden in der ersten Sekunde für Ihr Thema, Sie treten sicher und kompetent auf. Sie präsentieren interessant und lebendig und Sie überzeugen Ihre Kunden.

### Inhalte:

- ◆ Sicheres und überzeugendes Auftreten
  - Neun Elemente einer sicheren Körper- und Stimmsprache
  - Wie wecken und halten Sie das Interesse Ihrer Zuhörer?
  - Sprechen Sie in der Welt Ihrer Kunden
- ◆ Professionelle Gestaltung einer Präsentation
  - Wie entscheiden Sie bei der Vorbereitung, "was" Sie sagen werden?
- ◆ Einsatz von Flip-Chart, Beamer etc.
  - Was wollen Sie erreichen?
  - Welche Regeln gelten für die Gestaltung?
  - Welche Regeln gelten für den Einsatz?
- ◆ Die Kunden stellen Fragen – eine Chance für Sie

### Zielgruppe:

Mitarbeiter aus Vertrieb, technischem Kundenservice und Entwicklung, Projektmanager

### Methoden:

Seminar mit Übungen und Videoauswertung  
Am Ende des ersten Tages erhalten Sie ein Einzelfeedback.

### Teilnehmerzahl:

6 Teilnehmer

### Dauer:

2 Seminartage

## **Gekannt verhandeln – gezielt zum Erfolg**

In jedem Verkaufsgespräch, jedem Einkaufsgespräch, jeder Beratung wird verhandelt. Ziel dabei ist letztlich: Einen erfolgreichen, langfristigen Geschäftskontakt zu pflegen und zugleich den größtmöglichen Erfolg für das eigene Unternehmen zu sichern.

Anhand einer Vielzahl von praktischen Übungen und Rückmeldungen zu Ihrem Verhalten eignen Sie sich keine "Tricks" an, sondern fundiertes Wissen über eine professionelle Verhandlungsführung.

### **Inhalte:**

- ◆ Einen guten Kontakt herstellen und halten
  - Sich auf den Gesprächspartner einstimmen
  - "Zuhören können" ist es wert, gelernt zu werden
- ◆ Sicher auftreten und überzeugend argumentieren
  - Körper- und Stimmsprache beherrschen
  - Die sechs Prinzipien des Überzeugens einsetzen
  - Manipulationen elegant abwehren
- ◆ Die Gewinner-Gewinner-Strategie anwenden und so langfristige Erfolge sichern
  - Eine gute Vorbereitung ist Teil der Strategie
  - Weg von Positionen, hin zu Interessen
  - Die eigenen Alternativen kennen
  - Die Tricks des Verhandlungspartners kennen

### **Zielgruppe:**

Alle Mitarbeiter mit Kunden- und Lieferantenkontakt

### **Methoden:**

Seminar mit Übungen, Rollenspiel und Videoauswertung

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

3 Seminartage

## **Small Talk: Die hohe Kunst des kleinen Gesprächs**

Gewandt und sicher bei unterschiedlichen gesellschaftlichen und beruflichen Anlässen aufzutreten, ist selten eine Selbstverständlichkeit. Es ist vielmehr eine Kunst, die erlernt und eingeübt werden kann. Gerade das "zwanglose" oder "unverbindliche" Gespräch eröffnet wichtige Chancen im Beruf. Es schafft Verbindungen und stellt Verbindlichkeiten her. Small Talk ist trainierbar und verhilft zu mehr Sicherheit und erfolgreichen, beruflichen Kontakten.

### **Inhalte:**

- ◆ Psychologisches Grundwissen für den Small Talk
- ◆ Innere Barrieren überwinden
- ◆ Kontaktaufnahme – so kommen Sie ins Gespräch, auch mit Gruppen
- ◆ Entwicklung im Gespräch – so bleiben Sie im Gespräch
- ◆ Was eignet sich als Gesprächsthema?
- ◆ Sich verabschieden und in Erinnerung bleiben
- ◆ Berufliche Verbindungen schaffen und halten

### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter mit Außenkontakt oder repräsentativen Aufgaben

### **Methoden:**

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenübungen, Videoeinsatz

### **Teilnehmerzahl:**

8 Teilnehmer

### **Dauer:**

1 Seminartag

### **Hinweis:**

Small Talk kann auch als Baustein eines Führungskräfte Trainings durchgeführt werden.

# Teamentwicklung



## Ein Team – ein Ziel

Mitarbeiter, die gemeinsam auf ein Ziel hinarbeiten, müssen sich sehr gut koordinieren. In diesem Seminar erfahren Sie von den Grundlagen des Informationsflusses, der Koordination und der Besprechungskultur.

Zu jedem Punkt wird ein Ist-Soll-Abgleich gemacht. Gegebenenfalls werden Maßnahmen definiert und in die Wege geleitet.

### **Inhalte:**

- ◆ Das gemeinsame Ziel kennen
- ◆ Den Informationsfluss sichern
- ◆ Informationsmedien gezielt einsetzen
- ◆ Besprechungen effektiv nutzen
- ◆ Eine Besprechungskultur einführen
- ◆ Lösungsorientiert arbeiten
- ◆ Aktivitäten koordinieren

### **Zielgruppe:**

Eine Mitarbeitergruppe, die sich zum Erreichen eines Ziels abstimmen muss

### **Methoden:**

Kurzvorträge und moderierte Gruppendiskussion

### **Teilnehmerzahl:**

Entsprechend der Teamgröße

### **Dauer:**

2 Tage

## Teamcoaching

Teams sind für Unternehmen der Garant für eine effektive Entwicklung. Gute Teamstrukturen müssen allerdings "entwickelt" werden. Die Teilnehmer des Seminars werden angeleitet, Blockaden in der Zusammenarbeit zu erkennen und zu bearbeiten, um die Zusammenarbeit im Team zu optimieren. Sie wissen darum, wie effektive Teamarbeit entsteht und definieren sich in diese Richtung.

### Inhalte:

- ◆ Erfolgsfaktoren eines Teams
- ◆ Teamrollen klug verteilen
- ◆ Teamziele als Wegweiser
- ◆ Kommunikationsstrukturen im Team
- ◆ Zusammenarbeit fördern
- ◆ Umgang mit Konflikten

Bei einem Teamcoaching werden die Themen oft durch den konkreten Anlass bestimmt. Dies werden wir in einem ausführlichen Vorgespräch mit Ihnen gemeinsam erarbeiten.

### Zielgruppe:

Für ständig oder punktuell zusammenarbeitende Teams

### Methoden:

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Übungen

### Teilnehmerzahl:

Nach Absprache

### Dauer:

3 Seminartage, nach Absprache

## In Teams kooperieren

Eine gute Projektleitung kennt die im Team vorhandenen Stärken und verteilt Aufgaben und Rollen entsprechend. Sie trifft sinnvolle Absprachen zum Informationsfluss und fördert die Kooperation im Team.

### Inhalte:

- ◆ Qualifikationsfaktoren eines erfolgreichen Teams
  - Qualifikationsfaktoren eines Teams
  - Die Rollen im Team kennen und sinnvoll verteilen
  - Mit Zielen arbeiten
  - Die Gestaltung von Entscheidungen festlegen
  - Selbststeuerung als „Qualifikationsfaktor“ festlegen
- ◆ Den Informationsfluss sichern
  - Den Informationsfluss sichern – Informationsmedien gezielt einsetzen
  - Besprechungen effizient leiten
  - Rückkoppelung einplanen
- ◆ Kommunikationsstrukturen im Team steuern
  - Kooperative Kommunikation fördern
  - Fehler rechtzeitig und konstruktiv rückmelden
  - Konflikte rechtzeitig erkennen und handhaben
  - Kreative Problemlösetechniken nutzen
  - Eine nach vorne gerichtete Stimmung erzeugen

### Zielgruppe:

Führungskräfte, Projektleiter

### Methoden:

Seminar mit Übungen, der gekonnte Einsatz von Methoden und Techniken wird im Seminar praxisorientiert geschult

### Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

### Dauer:

1 Seminartag