

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 Bröner

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, Personalentwicklung 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 steht 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 489-366 • Fax 489-500
E-Mail: rwt-pb@rwt-gruppe.de
Internet: 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“.



Führungstraining

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
 - Unterbrechungen vermeiden
 - Analyse Ihres Tagesablaufs: Tun Sie das, was Sie wirklich tun wollen?
 - Setzen Sie Prioritäten
 - Tun, was wichtig ist
 - Planen Sie richtig
 - Wochenplanung
 - Tagesplanung
 - Entscheiden Sie
 - Aufschieberitis beenden
 - Lernen Sie "Nein" zu sagen
- 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
 - Organisieren Sie Besprechungen neu

Zielgruppe:
Führungskräfte

Methoden:
Seminar mit Kurzvorträgen und Übungen

Es ist Zeit für konkrete Fragestellungen der Teilnehmer eingeplant.

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

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 pro-fessionelles 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 – Kommunikation als Führungsinstrument

Ihnen ist klar, wie Sie die Motivation Ihrer Mitarbeiter halten und steuern. In den Gesprächen mit dem Mitarbeiter geben Sie fachliche und persönliche Vorgaben und Rückmeldungen, fördern die Motivation und schaffen Klarheit und Transparenz.

Inhalte:

- Motivation durch Mitarbeiterkommunikation
 - Wie können Sie motivieren?
 - Motivieren Sie durch Ihr eigenes Verhalten
- Wirkungsvolle Kommunikation
 - Unterscheiden Sie die Sach- und Beziehungsebene
 - Menschen sind unterschiedlich und arbeiten trotzdem gut zusammen – vier Persönlichkeitstypen
- Kennen Sie sich?
 - Ihre Testergebnisse
 - Was tun mit Mitarbeitern, die nicht so gut zu Ihnen passen?
- Gesprächskompetenz im Alltag
 - Fragen stellen und die Eigenständigkeit des Mitarbeiters aktivieren
 - Nutzen Sie Ihre Körpersprache richtig
 - Klar und eindeutig sprechen
 - Unterstützen und fordern
 - Konstruktiv "Nein" sagen
 - Den Mitarbeiter um Hilfe bitten
- Wie können Sie Mitarbeiter überzeugen?
 - Loben und kritisieren
 - Auf Widersprüche weiterführend reagieren
 - Anlassbezogene Gespräche
 - Das Motivationsgespräch

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die aktuell oder zukünftig Führungsaufgaben wahrnehmen

Methoden:

Seminar mit Einzel- und Gruppenübungen, Rollenspiel, Besprechung von Praxisbeispielen der Teilnehmer, Einsatz einer Potenzialanalyse in Form eines Testverfahrens (CAPTain Smart Kommunikation)

Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

Dauer:

2 Tage

Hinweis:

Die Potenzialanalyse führen Sie onlinebasiert eine Woche vor dem Seminar durch und ist im Preis inklusive.

Ihr Testfeedback:

In diesem Seminar erhalten Sie auf Basis des Testverfahrens CAPTain Kommunikation ein konkretes Feedback zu Ihrem Kommunikationsverhalten.

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 richtig

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?
 - An wen können Sie was delegieren?
 - 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
- Die Führungskraft als Coach
 - 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

Einstellungsgespräche professionell führen

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
 - Die Stellenbeschreibung
 - 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
 - Welche Signale umfasst die Körpersprache?
 - Die Bedeutung der Körpersprache in der Kommunikation
 - Wie wirke ich auf andere?
 - Wie kann ich die Signale anderer Menschen richtig interpretieren?
- Wie wirke ich auf andere?
 - Habe ich "typische" Signale?
 - Wie kann ich die eigene Körpersprache ändern?
- Mit der eigenen Körpersprache andere Menschen beeinflussen
 - Wie kann ich authentisch bleiben?
 - Der Zusammenhang zwischen Körper und Geist
 - Mit der Körpersprache deeskalieren
 - Mit der Körpersprache eine konstruktive Stimmung herstellen

Zielgruppe:

Führungskräfte, Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Methoden:

Viele Übungen

Rückmeldungen zum eigenen Verhalten und Videofeedback

Teilnehmerzahl:

12 Teilnehmer

Dauer:

1 Seminartag

Psychologie für Führungskräfte

Sie 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. Ihr persönlicher Führungsstil ist Ihnen bekannt: Sie können Ihre Stärken nutzen und an Ihren Schwächen arbeiten.

Inhalte:

- Ihre Rolle als Führungskraft
 - Die Aufgaben einer Führungskraft
 - Für was übernehmen Sie die Verantwortung?
 - Erwartungen, die an Sie gestellt werden: die Ihrer Chefs und die Ihrer Mitarbeiter – der Umgang mit Loyalität
 - Umgang mit Macht – Einfluss nehmen und sich durchsetzen
 - Selbstvertrauen und Entscheidungsfreude
- Kennen Sie sich?
 - Ihre Testergebnisse
 - Was sind Ihre Stärken und Ihre Schwächen? Wie passt das zu Ihren Mitarbeitern und Ihrer Führungssituation?
- Motivation von Mitarbeitern
 - Welche Motive treiben uns Menschen an?
 - Wie können Sie motivieren?
 - Lernen Sie, Ihre Mitarbeiter zu unterscheiden
 - Stärken und Schwächen Ihrer Mitarbeiter erkennen
 - Der Mitarbeiter will, aber kann nicht
 - Der Mitarbeiter kann, aber will nicht
 - Selbstverpflichtung bei den Mitarbeitern erzeugen
 - Fordern ist Wertschätzung
 - Die Führungskraft als Coach
- Psychologische Modelle und Gesprächstechniken
- Persönlichkeitsmodelle, Metakommunikation, das Problem verstehen, mit Fragen arbeiten und neue Wege eröffnen, Teufelskreismodell, eigene Gefühle steuern, Gefühle beim anderen steuern, Kommunikationsfallen erkennen und umgehen

Zielgruppe:

Führungskräfte, die Ihr Führungsverhalten optimieren möchten

Methoden:

Methodenmix von Theorie und Übungen, Arbeit an Praxisbeispielen der Seminarteilnehmer, Einsatz einer Potenzialanalyse in Form eines Testverfahrens (CAPTain Smart Führung)

Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

Dauer:

2 Seminartage

Hinweis:

Die Potenzialanalyse führen Sie onlinebasiert eine Woche vor dem Seminar durch und ist im Preis inklusive.

Ihr Testergebnis:

In diesem Seminar erhalten Sie auf Basis des Testverfahrens CAPTain Führung ein konkretes Feedback zu Ihrem Führungsverhalten.

Mitarbeiter ins Boot holen – Führen in Zeiten von Veränderungen

Gerade in Zeiten von großen Veränderungen im Team oder in der Gesamtorganisation ist die notwendige Identifikation der Mitarbeiter mit diesen Veränderungen oft nicht vorhanden. Die Führungskräfte bekommen Wissen und Werkzeuge an die Hand, um dies ihren Mitarbeitern zu ermöglichen.

Inhalte:

- Veränderungen sind ein Prozess
 - Grundlegendes zu Veränderungsprozessen
- Wer ist zuständig für Veränderungen?
 - Bedeutung und Aufgaben der unterschiedlichen Hierarchieebenen
- Ziele von Führungsarbeit:
 - Mitarbeiter überzeugen und Widerstand sinnvoll nutzen
 - Eigene Loyalitätskonflikte klären
- Aufgaben von Führung:
 - Veränderungen sichtbar machen: Information und Transparenz
 - Veränderungen verständlich machen: Kommunikation von Hintergrundwissen und Sinnggebung
 - Veränderung mit Energie versehen
- Information und Kommunikation ist auch zwischen den Bereichen wichtig, gerade in angespannten Zeiten

Zielgruppe:
Führungskräfte

Methoden:
Kurzvorträge und Arbeit an konkreten Themen: Die Teilnehmer können in der Gruppe diskutieren und neues Verhalten beschließen.

Teilnehmerzahl:
20 Teilnehmer

Dauer:
1 Tag

Der demografische Wandel als Führungsaufgabe

In der Zukunft werden immer mehr Mitarbeiter älter als 50 Jahre sein. In den Köpfen ist Alter verknüpft mit nachlassender Leistung. Eine Frage mit der man sich bereits jetzt beschäftigen muss ist: Wie können Unternehmen die Leistungserbringung sichern und Fehlzeiten oder nachlassender Arbeitsqualität vorbeugen? Einer von mehreren Erfolgsfaktoren ist der direkte Vorgesetzte.

Das Seminar vermittelt Wissen zu diesem Thema und bietet Raum, um Gesprächssituationen zu üben sowie Antworten auf konkrete Fragen zu erarbeiten.

Inhalte:

- Welchen Einfluss hat das Älterwerden auf Körper und Geist?
- Welches sind die Aufgaben und Chancen bei der Führung älterer Mitarbeiter?
 - Stärken älterer Mitarbeiter kennen und nutzen
 - Wodurch wird die Führungsaufgabe begrenzt?
- Altersabhängige Motivation
 - Was ändert sich bei Mitarbeitern ab 45 Jahren?
 - Was bedeutet das für den Führungsstil der direkten Führungskraft?
- Lernfähigkeit erhalten
 - Ältere Mitarbeiter sind lernfähig – Wie kann die Führungskraft dies unterstützen?
- Generationenunterschiede kennen – Wie können "Jung und Alt" erfolgreich miteinander arbeiten?
 - Worin unterscheiden sich die Generationen?
 - Konflikten vorbeugen und deeskalieren
- Gesundheit sichern
 - Wie kann die Führungskraft den Mitarbeiter auf Krankheit und Vorbeugung ansprechen?
- Wissen sichern
 - Grundlegende Schritte bei der Wissenssicherung beachten
- Resümee
 - Die Führungsaufgabe beginnt bei den jungen Mitarbeitern

Zielgruppe:
Führungskräfte

Methoden:
Vortrag, Gruppengespräch, Üben an konkreten Beispielen, um den Transfer in die Praxis zu sichern

Teilnehmerzahl:
12 Teilnehmer

Dauer:
2 Tage

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".

Kundenorientierung am Telefon

Das Telefon ist aus dem Geschäftsalltag nicht wegzudenken.

In vielen telefonischen Kontakten repräsentieren Sie das Unternehmen nach außen. Sie nehmen Einfluss auf die Zufriedenheit der Kunden und organisieren Abläufe. Dies zu optimieren, ist das Ziel dieses Seminars.

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:

Sachbearbeiter, Sekretärinnen, Mitarbeiter der Telefonzentrale und alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt am Telefon

Methoden:

Seminar mit Übungen, Einsatz einer Telefonanlage

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
 - Einen guten Kontakt herstellen und halten
 - Sich auf den Gesprächspartner einstimmen
- Sicheres Auftreten
 - Die eigene Körpersprache als Kommunikationsmittel nutzen und sicher auftreten
 - Die innere Haltung beeinflussen und Gewinner-Verhalten zeigen
- Überzeugend sprechen
 - Verständlich sprechen
 - Schlüssig argumentieren: den Nutzen verdeutlichen und Probleme vorwegnehmen
 - Auf Killersätze elegant reagieren
 - Mit Fragen führen
 - Die Macht der Worte
- Schwierige Gesprächspartner klug behandeln
 - In heiklen Situationen ruhig und gelassen bleiben
 - Teufelskreise durchbrechen
 - Vielredner stoppen
 - Umgang mit Aggressionen
 - Gekonnt „Nein“ sagen

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die gezielt und überzeugend sprechen wollen

Methoden:

Seminar mit Übungen und praktischen Übungen und konkreten Hilfestellungen

Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

Dauer:

2 Seminartage

Professionelle Kommunikation und effiziente Organisation – Sekretärinnenschulung

Vorgesetzte erwarten von ihren Sekretärinnen eine kompetente, qualifizierte und vor-ausschauende 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

Kunden im Erstkontakt überzeugen

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

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

Teil 1: Grundlagen des Verkaufsgesprächs für Newcomer im Vertrieb

Teil 2: Der Feinschliff zur Verkäuferbrillanz für Fortgeschrittene im Vertrieb

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. Sie üben intensiv die wichtigsten Gesprächselemente.

Nach dem Seminar kennen Sie Ihre Stärken und auch Ihre Schwächen und haben Methoden an der Hand, um sich zu verbessern. Der Einsatz einer Videokamera ermöglicht Ihnen, die eigene Wirkung zu erkennen und zu verbessern. Auf Basis einer Vertriebs-Potenzialanalyse (CAPTain Smart Vertrieb) erhalten Sie ein konkretes Feedback zu Ihrem Verkäuferverhalten.

Inhalte:

Teil 1

- Eine gute Vorbereitung ist entscheidend
 - Haben Sie die notwendigen Informationen?
 - Erstellen Sie einen Leitfaden für Ihr Gespräch
 - 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

Teil 2

- Der rote Faden durch das Verkaufsgespräch
 - Ein Follow-up der wichtigsten Grundlagen und Verkaufstechniken.
- Ihre Vertriebspotenziale unter die Lupe genommen
 - Analyse Ihrer Verkaufspotenziale auf Basis des Testverfahrens CAPTain Smart Vertrieb
 - Reflexion des eigenen Verkäuferverhaltens
 - Ein brillantes Auftreten – glänzend erfolgreich

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 und weiterzuentwickeln
- ihr persönliches Auftreten beim Kunden zu professionalisieren
- ihre Vertriebsstärken weiter auszubauen

Methoden:

Teil 1: Vortrag, Übungen, Rollenspiel und Videoauswertung

Teil 2: Ergänzend mit Einzel- und Gruppenauswertungen und Einsatz einer Potenzialanalyse in Form eines Testverfahrens

Teilnehmerzahl:

8 Teilnehmer

Dauer:

jeweils 2 Seminartage

Hinweis für Teil 2:

Die Potenzialanalyse führen Sie onlinebasiert eine Woche vor dem Seminar durch und ist im Preis inklusive.

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.

Das Preisgespräch: Mit den richtigen Kommunikationstechniken zum Erfolg

Sie führen Preis- und Rabattdiskussionen inhaltlich und rhetorisch überzeugend und kennen die wichtigsten Techniken, um erfolgreich zum Abschluss zu kommen. Der Einsatz einer Videokamera ermöglicht Ihnen, die eigene Wirkung im Preisgespräch zu reflektieren und zu verbessern.

Inhalte:

- Der ruinöse Preiskampf
 - Vergleichsangebote und ihr Nutzen
 - Dumpingpreise und ihre Folgen
- Einkäufer kenne die Tricks der Verkäufer – kennen Sie die Tricks der Einkäufer?
 - "Der Preis ist zu hoch" – diese und andere Killerphrasen im Preisgespräch mit den richtigen Kommunikationstechniken managen
 - Wie Preisnachlässe wirken – so kämpfen Sie um Ihren Preis
 - "Nein" zum Auftrag ohne Deckungsbeitrag
- Wichtige Erfolgsfaktoren im Preisgespräch
 - Ihr Selbstbewusstsein und Ihre mentale Haltung ist entscheidend
 - Identifizierung mit dem Preis und Wertebewusstsein

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter im Vertrieb und in der Beratung, kaufmännische und technische Außendienstmitarbeiter, die das Ziel haben,

- ◆ den Preis im Verkaufsgespräch überzeugend zu platzieren
- ◆ Rabattdiskussionen professionell zu begegnen
- ◆ Killerphrasen erfolgreich zu managen

Methoden:

Seminar mit Kurzvorträgen, Einzel- und Gruppenübungen, Rollenspiel und Videoauswertung

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

Gekonnt 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