



Führungskräftetraining

Telefontraining

Rhetoriktraining

Azubi-Training

IPT - Ihr Partner für Trainings und Seminare

**Alle Trainings
auch online!**

IPT Institut für Psychologie-Transfer

Geisfelder Str. 14, 96050 Bamberg
Tel.: 09 51 / 9 17 65-0
info@ipt-bamberg.de
www.ipt-bamberg.de

IPT Institut für Psychologie-Transfer

Training, Beratung und Coaching seit 1991
Individuell gestaltete Inhouse-Trainings, bundesweit

- ✓ Präsenztrainings bei Ihnen vor Ort
- ✓ Live-Online-Trainings
- ✓ Erfahrene, motivierende Trainer
- ✓ Aktive Trainingsmethoden
- ✓ Intensivtraining - schnelle Lernerfolge
- ✓ Nachhaltigkeit durch hohen Praxisbezug

Geschäftsführende Gesellschafter:



Uschi Schöllhammer
Diplom-Psychologin



Dr. Franz Reich
Diplom-Psychologe

ÜBERBLICK

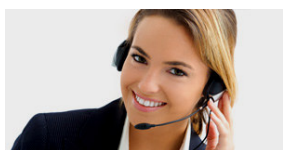
Seite

Trainingsgestaltung..... 5



Führungskräftetrainings

- Mitarbeiterführung kompakt 6
- Mitarbeiter richtig kritisieren - aber wie? 7
- Führen und delegieren 8
- Mitarbeitergespräch und Mitarbeiterbeurteilung 9
- Zielvereinbarung und Zielvereinbarungsgespräch..... 10
- Krankenrückkehr- und Fehlzeitengespräche richtig führen..... 11
- Konfliktmanagement 13
- Besprechungen effizient leiten 14
- Allroundwerkzeug Moderation 15
- Zeitmanagement und Burnout-Prävention..... 16
- Vom Mitarbeiter zur Führungskraft..... 17



Telefontrainings

- Die Telefonzentrale: Kundenorientierung von Anfang an 18
- Professionell telefonieren 19
- Schwierige Gespräche am Telefon 20
- Mit Reklamationen gekonnt umgehen 21
- Überzeugend beraten und verkaufen am Telefon 22
- Erfolgreich telefonisch mahnen 23
- Telefontraining für Auszubildende 24
- Telefontraining-on-the-job: Schulung am Arbeitsplatz 25



Rhetoriktrainings

- Rhetorik: Überzeugend auftreten - frei und sicher sprechen 26
- Präsentationstraining 27
- Schlagfertigkeitstraining: Nie wieder sprachlos 28



Azubi-Trainings

- Ein gelungener Start in die Ausbildung - Azubi Knigge 29
- Herausforderungen sicher bewältigen 30
- Telefontraining für Auszubildende 31



Spezialtrainings

- Teamtraining: Gemeinsam einfach mehr erreichen 32
- Kreativitätstraining: Ideenfindung in der Gruppe 33
- Verhandlungstraining 34
- Kundengespräche erfolgreich führen 35
- Stressmanagement 36
- Resilienztraining 37

Referenzen



... weitere Referenzen finden Sie ab S. 38

TRAININGSGESTALTUNG

Individuell gestaltete Inhouse-Trainings (Firmenseminare)

Profitieren Sie von Trainings und Seminaren, die speziell auf Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter* zugeschnitten sind. Ihre Vorstellungen bezüglich der inhaltlichen und organisatorischen Ausgestaltung fließen im Rahmen einer gemeinsamen Vorbesprechung in die Seminarplanung ein.

Die Schulungsdauer richtet sich nach den von Ihnen gewünschten Inhalten und der Anzahl der Teilnehmer. Die hier vorgestellten Trainings bieten Ihnen eine erste Orientierung.

Offene Trainings - aktuelle Termine

In der Regel führen wir unsere Trainings als Inhouse-Schulungen durch. Einige ausgewählte Themen bieten wir zusätzlich als offene Seminare für Mitarbeiter aus unterschiedlichen Unternehmen an. Die Termine finden Sie auf unserer Website:

www.ipt-bamberg.de/aktuelle-terme/aktuelle-terme.html

Praxisnähe

. . . wird bei uns groß geschrieben. Damit die Teilnehmer das Gelernte später in ihrem Arbeitsalltag gut umsetzen und anwenden können, arbeiten wir in allen unseren Schulungen gezielt mit aktiven Trainingsmethoden.

In unseren Führungskräftetrainings nutzen wir z. B. zur Erarbeitung wichtiger Inhalte konkrete Praxisfälle der Teilnehmer und erweitern vorhandene Gesprächsfertigkeiten und Führungskompetenzen durch viele praktische Übungen (bei Bedarf mit Videokamera).

Auch in unseren Telefontrainings sind die Teilnehmer aktiv gefordert. Die von uns zur Verfügung gestellte Telefontrainingsanlage bietet eine ideale Möglichkeit, typische Kundengespräche im Seminar zu simulieren und anschließend zu besprechen. Durch die gemeinsame Reflexion erhalten die Teilnehmer konkrete Veränderungsimpulse und können so ihren Kommunikationsstil individuell optimieren. Ergänzt wird das im Seminar Gelernte auf Wunsch durch ein Telefontraining-on-the-job. In dieser Individualschulung am Arbeitsplatz werden reale Kundengespräche gemeinsam mit dem Teilnehmer analysiert.

Weitere von uns eingesetzte Schulungsmethoden: Trainerinput, Lehrgespräch, Moderation, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationsübungen.

Die Teilnehmer erhalten Unterlagen mit Arbeits- und Informationsblättern sowie praxiserprobten Checklisten.

* Zwecks besserer Lesbarkeit beschränken wir uns in der gesamten Mappe auf die männliche Bezeichnungsform (z. B. ‚Mitarbeiter‘ statt ‚Mitarbeiter/-innen‘).



Mitarbeiterführung kompakt

Ihr Nutzen

- ✓ Sicherer Einsatz wichtiger Führungsmittel
- ✓ Durchsetzungskraft und souveräne Gesprächsführung
- ✓ Engagierte und motivierte Mitarbeiter, gemeinsame Zielverfolgung
- ✓ Vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Führungskräften und Mitarbeitern

Die Teilnehmer entwickeln ihre Führungsfähigkeiten gezielt weiter. Sie trainieren wichtige taktische und strategische Führungsmittel und optimieren ihre Gesprächsführung mit Mitarbeitern. Sie lernen, Loyalität, Motivation, Verantwortungsbewusstsein sowie ein ‚Über-den-eigenen-Tellerrand-Schauen‘ bei ihren Mitarbeitern zu fördern.

Zielgruppe

Führungsnachwuchskräfte und erfahrene Führungskräfte unterschiedlicher Ebenen

Inhalte

Grundlagen der Mitarbeiterführung

- Die drei Dimensionen der Führung: Mensch, Leistung, Mitwirkung
- Analyse des eigenen Kommunikations- und Führungsverhaltens

Führungspraxis

- Verständigungs- und Druckmittel
- Kritikgespräche:
 - Konstruktiver Gesprächsaufbau
 - Ziele konkret vereinbaren, Ausflüchten konstruktiv begegnen
 - Folgemaßnahmen: Hilfestellung und Kontrollen
- Wertschätzung und Motivation:
 - Anlässe für Anerkennung
 - Einzel- und Gruppenanerkennung
 - Das Anerkennungsgespräch: Wertschätzung vermitteln
- Aufgaben delegieren:
 - Anweisung - Auftrag - Delegation
 - Delegationstrias
 - Delegationsgespräche: Praktisches Vorgehen und mögliche Fallstricke
- Schwierige Mitarbeitergespräche souverän führen

Dauer

2 - 3 Tage



Mitarbeiter richtig kritisieren - aber wie?

Ihr Nutzen

- ✓ Konsequentes Durchgreifen bei Fehlverhaltensweisen
- ✓ Kritik üben, ohne zu verletzen
- ✓ Faire und überzeugende Gesprächsführung
- ✓ Einsicht und Motivation beim Mitarbeiter
- ✓ Klarheit über Vereinbarungen, betriebliche Regeln und Vorgaben

In diesem Führungsseminar lernen die Teilnehmer, Fehlverhaltensweisen ihrer Mitarbeiter konsequent entgegenzusteuern.

Sie trainieren, Kritik so zu äußern, dass sie von Mitarbeitern nicht als ‚ungerechte Nörgelei‘ empfunden wird, sondern nachhaltig zu einer Verhaltensänderung motiviert.

Zielgruppe

Führungsnachwuchskräfte und erfahrene Führungskräfte unterschiedlicher Ebenen aus dem gewerblichen oder kaufmännischen Bereich

Inhalte

- Verständigungs- und Druckmittel: Die 4 Eskalationsstufen
- Rahmenbedingungen für erfolgreiche Kritik
- Aufbau eines Kritikgesprächs: 7-Phasen-Schema
- Einsatz gezielter Fragetechniken
- Umgang mit Ausflüchten und ‚Lügen‘
- Ziele mit dem Mitarbeiter vereinbaren
- Folgemaßnahmen: Hilfestellung und Kontrollen
- Geeignete und ungeeignete Sanktionen
- Die Rolle der Körpersprache

Dauer

1 - 2 Tage



Führen und delegieren

Ihr Nutzen

- ✓ Gezielte Nutzung und Förderung von Mitarbeiterpotenzialen
- ✓ Steigerung von Leistungsmotivation, Selbstständigkeit und Eigeninitiative
- ✓ Entlastung der Führungskräfte, Schaffung von Freiräumen für ihre ‚eigentlichen‘ Tätigkeiten

In diesem Führungskräftetraining lernen die Teilnehmer, welche Aufgaben sie an Mitarbeiter delegieren können und wie sie Fallstricke bei der Delegation vermeiden. Sie schärfen sowohl ihre Sensibilität als auch ihre Durchsetzungskraft, Mitarbeiter im Gespräch für die geplanten Aufgaben zu gewinnen.

Zielgruppe

Führungskräfte, die das Führungsmittel Delegation nutzen möchten, um Mitarbeitern Aufgabenbereiche mit entsprechenden Entscheidungsbefugnissen und Verantwortlichkeiten zu übertragen.

Inhalte

Delegieren und motivieren

- Vorteile der Delegation
- Inhalte einer Delegation: Die Delegationstrias
- Delegierbare und nicht-delegierbare Aufgaben
- Selbstständigkeitsprinzip und Verständigungspflichten
- Handlungs- und Führungsverantwortung
- Den „richtigen“ Mitarbeiter auswählen

Das Delegationsgespräch

- Gesprächsaufbau
- Mitarbeiter zur Aufgabenübernahme motivieren
- Ziele vereinbaren und Ergebnisse kontrollieren

Konfliktpotenziale erkennen und vermeiden

- Typische Erschwernisse beim Delegieren
- Delegationsdurchgriffe
- Rückdelegation

Dauer

2 Tage



Mitarbeitergespräch und Mitarbeiterbeurteilung

Ihr Nutzen

- ✓ Faire Rückmeldung über Leistung und Verhalten
- ✓ Klärung von Anforderungen und Erwartungen
- ✓ Mitarbeiterförderung, Entwicklung von Fach- und Sozialkompetenzen
- ✓ Steigerung der Leistungsmotivation
- ✓ Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen Führungskraft und Mitarbeitern

In diesem Training erfahren die Teilnehmer, welche Faktoren einer fairen und realistischen Beurteilung von Mitarbeitern zugrunde liegen. Sie begreifen Beurteilungsgespräche als Instrument der Mitarbeiterförderung und erwerben umfangreiche Kompetenzen in der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen.

Sie lernen, Mitarbeiter aktiv in das Gespräch einzubeziehen, ihnen konstruktives Feedback zu Stärken und Verbesserungspotenzialen zu geben und daraus konkrete Vereinbarungen für die Zukunft abzuleiten.

Zielgruppe

Führungskräfte, die Mitarbeitergespräche und Beurteilungsgespräche zur Förderung und Entwicklung ihrer Mitarbeiter nutzen möchten.

Inhalte

Grundlagen der Mitarbeiterbeurteilung

- Nutzen und Risiken von Beurteilungen
- Der Ablauf der Mitarbeiterbeurteilung
- Anforderungen an Beurteilungskriterien
- Beurteilungsfehler kennen und vermeiden

Das Beurteilungsgespräch (= großes Mitarbeitergespräch)

- Zielführende Gesprächsvorbereitung
- Strategischer Gesprächsaufbau: Eröffnung, Bewertung, Beratung, Zielvereinbarung, Anliegen des Mitarbeiters
- Das Prinzip des Dialogs
- Umgang mit Widerständen
- Mitarbeitergespräche effektiv nachbereiten

Dauer

2 - 3 Tage

Nutzen Sie unsere Unterstützung bei der Entwicklung eines Beurteilungssystems, das auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist.



Zielvereinbarung und Zielvereinbarungsgespräch

Ihr Nutzen

- ✓ Mitarbeitermotivation durch klare Ziele
- ✓ Identifikation mit Abteilungs- und Unternehmenszielen
- ✓ Festlegung und Klärung von Prioritäten
- ✓ Messbare Erfolge
- ✓ Förderung von Teamarbeit und Kooperation durch gemeinsame Ziele

Die Teilnehmer dieses Führungskräftetrainings lernen den komplexen Prozess der Zielvereinbarung kennen, um hieraus maximalen Nutzen zu ziehen und möglichen Fallstricken vorzubeugen.

Sie erfahren, wie sie Ziele sinnvoll und motivierend formulieren. Die Fähigkeit, Zielvereinbarungsgespräche so vorzubereiten und zu führen, dass sich der Leistungsbeitrag der Mitarbeiter erhöht, wird im diesem Führungsseminar intensiv trainiert. Die Teilnehmer verstehen diese Gespräche als echte Chance zur Förderung der konstruktiven Zusammenarbeit mit ihren Mitarbeitern.

Zielgruppe

Führungskräfte, die Zielvereinbarungsgespräche zur Mitarbeiterführung nutzen möchten.

Inhalte

- Der Unterschied zwischen ‚Zielvereinbarung‘ und ‚Zielvorgabe‘
- Vorteile und Risiken von Zielvereinbarungen
- Der Prozess der Zielvereinbarung
- Anforderungen an Ziele
- Bestandteile einer Zielvereinbarung
- Der Unterschied zwischen quantitativen und qualitativen Zielen
- Das Zielvereinbarungsgespräch
- Umgang mit Zielkonflikten
- Kontrollfunktion: Führungs- und Handlungsverantwortung im Zielverfolgungsprozess
- Was tun, wenn Ziele nicht erreicht werden?

Dauer

2 Tage

Das Training eignet sich auch gut als Aufbau oder in Kombination zum Thema ‚Mitarbeitergespräch & Mitarbeiterbeurteilung‘.



Krankenrückkehrgespräche und Fehlzeitengespräche richtig führen

Ihr Nutzen

- ✓ Fehlzeitenreduzierung - Senkung von Fehlzeitenquote und -kosten
- ✓ Wirksame Kommunikation bei einem hochsensiblen Thema
- ✓ Abstellen krankmachender Faktoren
- ✓ „Blaumachen“ verhindern
- ✓ Mitarbeitern wird bewusst, dass sie gebraucht und geschätzt werden

Die Teilnehmer befassen sich intensiv mit dem Thema Fehlzeiten. Sie lernen, Krankenrückkehr- und Fehlzeitengespräche systematisch und zielorientiert zu führen, ohne dabei gedankenlos nach ‚Schema F‘ vorzugehen.

Ihnen wird bewusst, wie wichtig es ist, in Krankenrückkehrgesprächen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre herzustellen, um mit dem Mitarbeiter über die Ursachen der Fehlzeiten zu sprechen und Maßnahmen zu deren Senkung einzuleiten.

Zielgruppe

Führungskräfte, Mitarbeiter der Personalabteilung und alle, die sich die Absenkung der Fehlzeitenquote im Unternehmen zum Ziel gesetzt haben.

Inhalte

Krankenrückkehrgespräche als Führungsaufgabe

- Gründe für die Abwesenheit vom Arbeitsplatz
- Folgen einer erhöhten Fehlzeitenquote: Auswirkungen auf Mitarbeitermotivation, Arbeitsorganisation und Kosten
- Der Verantwortungsbereich von Führungskräften im Rahmen der Fehlzeitenproblematik

Krankenrückkehr- & Fehlzeitengespräch: Eskalationsstufen/Gesprächssystematik

- Krankenrückkehrgespräch
- Fehlzeitengespräch: Stufe I (Fürsorgegespräch), Stufe II und Stufe III (Personalgespräch)
- In welcher Situation wird welche Eskalationsstufe angewendet (Häufigkeit/Regelmäßigkeit der Fehlzeiten, auffällige individuelle Muster etc.)?
- Zielorientierter Gesprächsaufbau von Krankenrückkehr- und Fehlzeitengesprächen
- Rechtliche Aspekte

... weiter mit den Inhalten auf der nächsten Seite

Gesprächsdurchführung - die praktische Anwendung

- Gesprächsleitfäden sicher anwenden
- Effiziente Gesprächsvorbereitung und -nachbereitung
- Souveräne Gesprächsführung mit Augenmaß
- Vertrauensvolle Gestaltung der Gesprächsatmosphäre
- Wirksame Fragetechniken und aktives Zuhören
- Unerlaubte Fragen: Was darf gefragt werden? Was nicht?
- Schwierige Gesprächssituationen meistern
- Fallstricke erkennen und vermeiden
- Gesprächsprotokollierung
- Gesprächsergebnisse nachhalten

Dauer

2 Tage

Nutzen Sie unsere Unterstützung bei der Entwicklung einer Gesprächssystematik, die auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist.



Konfliktmanagement

Ihr Nutzen

- ✓ Rechtzeitiges Erkennen und Bearbeiten von Konflikten
- ✓ Kostenersparnis und Reduzierung von Reibungsverlusten
- ✓ Förderung einer konstruktiven Zusammenarbeit
- ✓ Verbesserung des Arbeitsklimas

In diesem Führungskräftetraining erkennen die Teilnehmer, wie sie Meinungsverschiedenheiten von echten Konflikten unterscheiden können.

Sie erfahren Wege, eine konstruktive und faire Konfliktbearbeitung zu gewährleisten, um sicherzustellen, dass Konflikte den Arbeitsalltag nicht zerstörerisch beeinflussen. Im Vordergrund dieser Schulung steht das Training von Konfliktlösegesprächen.

Zielgruppe

Führungskräfte unterschiedlicher Ebenen aus dem gewerblichen oder kaufmännischen Bereich

Inhalte

- Konfliktarten
- Konfliktsymptome: „Nur ein Streit“ vs. „Ein echter Konflikt“
- Beziehungs- und Sachebene in der Kommunikation: Das Eisberg-Modell
- Konfliktentwicklung: Sinnvolle Interventionsmöglichkeiten in den unterschiedlichen Konfliktstadien
- Basisregeln für Führungskräfte im Umgang mit Konflikten
- Der Konfliktlöseprozess
- Wann sind Einzelgespräche angebracht, wann Gruppengespräche?
- Konfliktgespräche moderieren
 - Gesprächsaufbau
 - Gesprächsstrategien
 - Tipps für schwierige Momente
 - Fragetechniken, aktives Zuhören und gezieltes Zusammenfassen
 - Die Parteien zu Lösungen führen
 - Für Nachhaltigkeit sorgen

Dauer

2 - 3 Tage



Besprechungen effizient leiten

Ihr Nutzen

- ✓ Zeitersparnis – keine endlosen und uneffektiven Besprechungen mehr
- ✓ Sinnvolle Nutzung von Teilnehmerressourcen
- ✓ Verbesserung des Informationsflusses
- ✓ Ergebnisorientiertes Arbeiten
- ✓ Konsequente Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen

Die Teilnehmer dieses Führungsseminars erwerben umfangreiche Kompetenzen in der Besprechungsvorbereitung und -durchführung. Sie gewinnen Sicherheit in der Kommunikation mit Gruppen und lernen, Besprechungsteilnehmer effektiv einzubeziehen und sie konsequent zu ergebnisorientiertem Arbeiten zu motivieren.

Durch den Einsatz gezielter Besprechungstechniken werden griffige Ergebnisse erreicht und schwierige Situationen leichter handhabbar.

Zielgruppe

Führungskräfte, Projektleiter und alle, die mit der Durchführung von Besprechungen betraut sind.

Inhalte

- Die Vorbereitung einer Besprechung: Agenda, Terminierung etc.
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Die besondere Bedeutung von Besprechungseröffnung und -beendigung
- Zielorientierter Besprechungsaufbau
- Die Zeit im Griff behalten
- Problemlösung und Entscheidungsfindung in Gruppen
- Frage- und Lenkungstechniken zielführend einsetzen
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Ergebnisdokumentation / Besprechungsprotokoll

Dauer

2 - 3 Tage

Sehr gut kombinierbar mit dem Training
'Allroundwerkzeug Moderation'.



Allroundwerkzeug Moderation

Ihr Nutzen

- ✓ Effektive Problemlösung
- ✓ Entwicklung neuer Ideen
- ✓ Gemeinsam getragene Entscheidungen, Ergebnisse mit hoher Akzeptanz
- ✓ Aktivierung aller Beteiligten – keine „Schläfer“

Die Teilnehmer lernen, die Moderation von Workshops, Teamsitzungen, Problemlösegruppen etc. so zu gestalten, dass Kompetenz, Wissen und Kreativität aller Beteiligten intensiv genutzt werden. Durch den Einsatz von strukturierten Moderationstechniken werden sie in die Lage versetzt, unterschiedliche Denkansätze und Persönlichkeiten in einer konstruktiven Atmosphäre auf ein gemeinsames Ziel auszurichten.

Zielgruppe

Führungskräfte und alle, die mit der Moderation von Workshops, Teamsitzungen, Innovationsgruppen, Problemlösezirkeln etc. betraut sind.

Inhalte

- Grundlagen der Moderation
- Rolle und Aufgaben des Moderators
- ‚Dramaturgie‘ einer Moderation
- Moderationstechniken zur:
 - Ursachenanalyse
 - Ideensammlung und Strukturierung
 - Problemlösung
 - Entscheidungsfindung
- Visualisierung von Beiträgen und Ergebnissen
- Effektive Arbeit mit dem Moderatorenkoffer: Karten, Farben, Formen
- Bedeutung der eigenen Einstellung: Ziel- und Lösungsorientierung
- Frage- und Lenkungstechniken
- Umgang mit ‚schwierigen‘ Teilnehmern
- Ergebnissicherung, Dokumentation / Protokollierung

Dauer

2 - 3 Tage



Zeitmanagement und Burnout-Prävention

Ihr Nutzen

- ✓ Zeit für das Wesentliche gewinnen
- ✓ Mehr erreichen in weniger Zeit
- ✓ Effektives Selbstmanagement
- ✓ Erhaltung von Leistungsfähigkeit und Gesundheit
- ✓ Work-Life-Balance

In diesem Training analysieren die Teilnehmer ihren individuellen Umgang mit der ihnen zur Verfügung stehenden Zeit und den zu bewältigenden Arbeitsaufgaben.

Sie erkennen eine Vielzahl wirkungsvoller Möglichkeiten, um ihre Zeit effektiver zu nutzen, Prioritäten zu setzen und Überlastung vorzubeugen.

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter in verantwortungsvollen Positionen

Inhalte

Zeitmanagement

- Analyse des eigenen Arbeitsstils
- Prioritäten setzen: Wichtiges von Dringlichem trennen (Das Eisenhower-Prinzip)
- Tipps zum persönlichen Arbeitsmanagement
- Effektives Planen
- Techniken gegen „Aufschieberitis“
- Strategien zum angemessenen Nein-Sagen
- Hilfen zur Veränderung

Burnout-Prävention

- Was ist Burnout?
- Innere und äußere Ursachen
- Warnsignale rechtzeitig erkennen und gegensteuern
- Wege aus dem „Hamsterrad“

Dauer

2 - 3 Tage



Vom Mitarbeiter zur Führungskraft

Ihr Nutzen

- ✓ Gelungener Übergang in die Führungsrolle
- ✓ Systematischer Aufbau von Führungskompetenz
- ✓ Gezielte Anwendung wichtiger Führungsinstrumente - sichere Gesprächsführung
- ✓ Entwicklung von persönlicher Autorität und Durchsetzungskraft

Die Teilnehmer erfahren, was eine erfolgreiche Führungspersönlichkeit auszeichnet und wie sie den Übergang in die Führungsrolle aktiv gestalten. Sie lernen die verschiedenen Erwartungen an ihre Position als Führungskraft kennen und erfahren Wege, wie sie in diesem neuen Spannungsfeld erfolgreich und kommunikationsstark agieren.

Sie erhalten praxisperechtes Rüstzeug für einen erfolgreichen Führungsalltag und entwickeln die dafür notwendige Führungskompetenz, Sicherheit und Souveränität.

Zielgruppe

Nachwuchsführungskräfte und angehende Führungskräfte, die bereits eine Führungsaufgabe übernommen haben oder sich darauf vorbereiten wollen.

Inhalte

- Die ersten 100 Tage: Anfangsfehler vermeiden
- Die neue Rolle als Führungskraft
- Korrekter Umgang mit früheren Kollegen: Menschliche Nähe und professionelle Distanz
- Die drei Erfolgs-Dimensionen der Mitarbeiterführung: Mensch, Leistung, Mitwirkung
- Analyse des eigenen Kommunikations- und Führungsverhaltens
- Systematik der Führungsaufgaben: „Managementkreis“
- Die Führungsrolle aktiv einnehmen - klar, kooperativ und konsequent agieren
- Wichtige Führungsinstrumente und ihre praktische Anwendung: Zielvereinbarung, Delegation, Ergebniskontrolle, Motivation, Information, Feedback, Kritik und Anerkennung
- Motivation und Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiter stärken
- Gespräche mit Mitarbeitern, Vorgesetzten und Führungskollegen konstruktiv führen
- Schwierige Führungssituationen meistern

Dauer

2 Tage



Die Telefonzentrale: Kundenorientierung von Anfang an

Ihr Nutzen

- ✓ Professionelle Visitenkarte am Telefon
- ✓ Sicheres und geschliffenes Auftreten auch unter Druck
- ✓ Effektive Gesprächsführung
- ✓ Begeisterte Kunden von Anfang an

Das Telefontraining erhöht die Kompetenz der Teilnehmer, den Aufgaben, die mit der Telefonzentrale verbunden sind, gerecht zu werden. Sie lernen, ihr Unternehmen am Telefon optimal zu präsentieren, auch wenn es mal hektisch zugeht.

Durch den psychologisch geschickten Umgang mit Kunden und den Einsatz organisatorischer Hilfsmittel telefonieren sie sicherer, überzeugender und effektiver.

Zielgruppe

Mitarbeiter der Telefonzentrale

Inhalte

- Durch die Begrüßung einen guten ersten Eindruck erzeugen
- Trotz Stress und Hektik am Telefon Freundlichkeit ausstrahlen
- Die eigene Stimme frisch und interessiert klingen lassen
- Fragen an den Gesprächspartner gezielt und höflich formulieren
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Professionell reagieren, wenn der gewünschte Gesprächspartner abwesend ist
- Telefonnotizen aufnehmen
- Die häufigsten Fehler am Telefon vermeiden
- Mit schwierigen Gesprächspartnern kundenfreundlich umgehen

Dauer

1 Tag



Professionell telefonieren

Ihr Nutzen

- ✓ Kompetenter und freundlicher Umgang mit Kunden
- ✓ Effektive und zielorientierte Gesprächsführung
- ✓ Sympathisches Auftreten
- ✓ Optimale Präsentation Ihres Unternehmens

Das Telefontraining steigert die Motivation und die Kompetenz der Teilnehmer, ein positives Unternehmensimage nach außen zu tragen. Sie lernen, am Telefon freundlich, konsequent und kundenorientiert zu kommunizieren.

Sie verbessern ihre Sprechtechnik und ihre Telefonate werden sicherer, bewusster und effektiver.

Zielgruppe

Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt: Sachbearbeitung, Bestellannahme, Verkauf, Sekretariat, Call Center, Kundenservice etc.

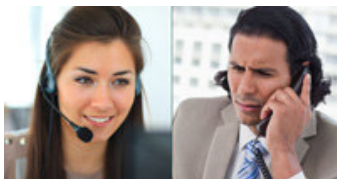
Inhalte

- Einen guten Kontakt zum Gesprächspartner herstellen: Prägnanter Meldetext, Lächeln, freundliche Begrüßung und gelungener Gesprächseinstieg
- Vertrauen aufbauen und Sympathie gewinnen
- Telefongespräche aktiv, stringent und aufmerksam führen
- Die eigene Stimme wirkungsvoll einsetzen: Tonfall, Tempo, Lautstärke ...
- Fragetechniken gezielt anwenden
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘
- Rückrufe kompetent vereinbaren
- Telefonnotiz und Telefonalphabet
- Souverän mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen
- Am Gesprächsende einen besonderen Akzent setzen

Dauer

1 Tag

Sehr gut kombinierbar mit dem Training
,Schwierige Gespräche am Telefon‘.



Schwierige Gespräche am Telefon

Ihr Nutzen

- ✓ Psychologisch geschicktes Agieren und Reagieren
- ✓ Sicherheit und innere Stärke im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- ✓ Souveränität bei persönlichen Angriffen
- ✓ Deeskalation schwieriger Situationen

Die Teilnehmer lernen, eine konstruktive Gesprächsatmosphäre zu schaffen, aufrechtzuerhalten und souverän zu agieren - auch wenn schwierige Situationen entstehen. Sie trainieren, sich selbst gut im Griff zu haben, lösungsorientiert zu denken und psychologisch klug vorzugehen.

Durch gezielte Gesprächsstrategien wird ihr Verhalten am Telefon optimiert. Den Teilnehmern wird deutlich, wie ihre eigene innere Haltung ihre Gesprächsergebnisse beeinflusst.

Zielgruppe

Mitarbeiter, die schwierige Gesprächssituationen am Telefon erleben.

Inhalte

- Einen guten Kontakt zum Gesprächspartner herstellen
- Erkennen der eigenen „Hot buttons“ (= Situationen und Personentypen, die das Adrenalin in die Höhe steigen lassen)
- Sich in die Lage des anderen hineinversetzen und diese im Gespräch berücksichtigen
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen, lösungsorientiert vorgehen
- Souverän mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen
- Negative Nachrichten psychologisch geschickt übermitteln
- Konfliktgespräche gekonnt meistern
- Aggressive Gesprächssituationen deeskalieren - professionell auf persönliche Angriffe und Drohungen reagieren
- Reizworte vermeiden
- Positiv und überzeugend formulieren
- Gespräche elegant beenden
- Kraft aus der eigenen inneren Haltung schöpfen

Dauer

1 Tag



Mit Reklamationen gekonnt umgehen

Ihr Nutzen

- ✓ Steigerung von Kundenbindung und Kundenzufriedenheit
- ✓ Wahrung Ihrer Unternehmensinteressen
- ✓ Lösungsorientierte Gesprächsführung
- ✓ Souveräner Umgang mit verärgerten Kunden am Telefon

Die Teilnehmer dieses Telefontrainings lernen Strategien kennen, die aus einer Reklamation eine weitere fruchtbare Geschäftsbeziehung werden lassen. Ihr Umgang mit Reklamationen, Beschwerden und verärgerten Gesprächspartnern am Telefon wird optimiert.

Sie trainieren, die Beziehung zum Kunden zu festigen, ohne dabei die berechtigten Interessen des eigenen Unternehmens zu vernachlässigen. Sie begreifen Reklamationen als Chance anstatt als Belastung.

Zielgruppe

Mitarbeiter in der Kundenbetreuung und im Verkauf, die mit telefonischen Reklamationen, Beschwerden oder verärgerten Kunden zu tun haben.

Inhalte

- Die zwei Ebenen einer Reklamation
- Reklamationen und Beschwerden als Chance nutzen:
Die acht Phasen der erfolgreichen Reklamationsbearbeitung
- Im Umgang mit verärgerten Gesprächspartnern überlegt agieren
- Das Gespräch aktiv lenken
- Ruhig und professionell auf persönliche Angriffe reagieren
- Wenn der Kunde droht ...
- Die Kunst der positiven Formulierung
- ‚Verbotene Wörter‘ im Reklamationsgespräch
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen
- Die positive Grundeinstellung als Energiequelle

Dauer

1 - 2 Tage



Überzeugend beraten und verkaufen am Telefon

Ihr Nutzen

- ✓ Gesteigerte Verkaufserfolge
- ✓ Gewinnung neuer Kunden
- ✓ Mehr Zusatz- und Alternativverkäufe
- ✓ Hohe Beratungsqualität
- ✓ Argumentationssicherheit

Die Teilnehmer dieses Telefontrainings steigern ihre Kompetenz, mittels Beratung und Überzeugungskraft den Verkaufserfolg zu optimieren. Sie werden in die Lage versetzt, glaubhaft zu argumentieren sowie Widerständen und Einwänden wirkungsvoll zu begegnen.

Der zielführende Einsatz wichtiger Kommunikationsmittel am Telefon und die Fähigkeit, mehr und effektiver zu verkaufen, werden aktiv trainiert.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Verkaufserfolge am Telefon verbessern wollen.

Inhalte

- Kundenorientierung am Telefon
- Grundlagen der Verkaufspsychologie
- Verkaufsgespräche professionell vorbereiten und auswerten
- Kundenbedürfnisse erkennen und nutzen
- Aktuelle und zukünftige Kaufentscheidungen positiv beeinflussen
- Verkaufsfördernde Argumentations- und Fragetechniken
- Geschickt mit Kundeneinwänden umgehen
- Alternativ- oder Zusatzangebote gekonnt offerieren
- Strategien des Verkaufsabschlusses
- Wie das eigene Denken den Verkaufserfolg beeinflusst

Dauer

2 - 3 Tage



Erfolgreich telefonisch mahnen

Ihr Nutzen

- ✓ Schnellere Zahlungserfolge
- ✓ Souveränität im Mahngespräch
- ✓ Stabile Kundenbindung

Die Teilnehmer dieses Telefontrainings lernen, wie sie durch gezielte Telefonate Außenstände erfolgreich reduzieren und dabei Kunden auch für die Zukunft an ihr Unternehmen binden.

Sie befassen sich intensiv mit den Themen telefonisches Mahnen, zielgerichtete Fragetechniken und Kundenorientierung.

Zielgruppe

Mitarbeiter aus den Bereichen Buchhaltung, Mahnwesen und Forderungsmanagement

Inhalte

- Nutzen von telefonischen Mahngesprächen
- Eigene Barrieren, Mahngespräche zu führen, überwinden
- Professionell an Zahlungsverpflichtungen erinnern
- Am Telefon höflich, freundlich und bestimmt bleiben
- Mahngespräche geschickt aufbauen
- Den Gesprächspartner mit Fragen aktiv lenken
- Einwänden gekonnt begegnen
- ‚Verbotene Formulierungen‘ im Mahngespräch
- Gespräche zielgerichtet abschließen
- Umgang mit schwierigen Kunden

Dauer

1 Tag



Telefontraining für Auszubildende

Ihr Nutzen

- ✓ Professionelles Auftreten am Telefon - auch wenn das breite Unternehmenswissen noch fehlt
- ✓ Sicherheit in schwierigen Situationen
- ✓ Stärkung von Kunden- und Serviceorientierung bereits in der Ausbildung
- ✓ Gute Präsentation Ihres Unternehmens durch eine positive innere Haltung und geschliffene Umgangsformen

Durch das Telefontraining gewinnen die Auszubildenden an Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Situationen am Telefon. Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und professionell auf deren Anliegen zu reagieren - auch und gerade in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen noch fehlt.

Den Auszubildenden wird bewusst, wie wichtig eine positive und leistungsbereite Haltung im Umgang mit Kunden ist und wie sie diese am Telefon vermitteln.

Zielgruppe

Auszubildende mit telefonischem Kundenkontakt (alle Ausbildungsjahrgänge)

Inhalte

- Professionelle Meldung am Telefon
- Klare Aussprache und gute Stimmführung
- Der korrekte Umgang im Business - Kunden höflich ansprechen
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘ vermeiden
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Aussagekräftige und vollständige Telefonnotizen erstellen
- Souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- Freundliche Verabschiedung
- Psychologie der Kundenorientierung

Dauer

1 Tag



Telefontraining-on-the-job: Schulung am Arbeitsplatz

Ihr Nutzen

- ✓ Individuelle Intensivschulung
- ✓ Optimierung realer Kundengespräche
- ✓ Sofortige Umsetzung am Arbeitsplatz

Das Telefontraining-on-the-job findet direkt am Arbeitsplatz des Teilnehmers statt.

Ein erfahrener Trainer analysiert gemeinsam mit dem Teilnehmer reale Kundengespräche und zeigt ihm verschiedene Möglichkeiten auf, sein Telefonverhalten zu optimieren.

Durch diese gezielte individuelle Rückmeldung erkennt der Teilnehmer sehr genau, wie er seine Stärken am Telefon noch besser nutzen kann und was er tun sollte, um vorhandene Defizite abzustellen.

Die Dauer dieses Einzel-Telefontrainings wird individuell nach Bedarf im Vorfeld festgelegt.

Nutzen Sie ein Telefontraining-on-the-job, um ein vorangegangenes Seminar zu erweitern, zu vertiefen und zu individualisieren.

TELEFONSEMINAR



TELEFONTRAINING-ON-THE-JOB

1 Trainer

1 Teilnehmer

Reale Kundengespräche

⇒ **Optimaler Lerneffekt**



Rhetorik: Überzeugend auftreten - frei und sicher sprechen

Ihr Nutzen

- ✓ Sicheres Auftreten – auch in schwierigen Redesituationen
- ✓ Informative und interessante Fachvorträge
- ✓ Begeisterte und überzeugte Zuhörer
- ✓ Fesselnde Sprache
- ✓ Lampenfieber ade

Die Teilnehmer dieses Rhetoriktrainings lernen, frei und selbstsicher vor anderen Menschen zu sprechen. Sie erleben und verstehen, was eine Rede interessant, glaubhaft und überzeugend macht.

Sie werden sich ihrer körpersprachlichen Ausdrucksmöglichkeiten bewusst und können so ihre Wirkung auf ihre Zuhörer gezielt steuern.

Zielgruppe

Alle, die in ihren Reden Sicherheit, Kompetenz und Begeisterung ausstrahlen möchten.

Inhalte

- Den ersten Eindruck positiv gestalten
- Eine mitreißende Einleitung wählen
- Stichwortzettel und Redemanuskript
- Verschiedene Redeanlässe: Informieren, überzeugen, würdigen
- Zuhörer fesseln und integrieren: Der ‚Sie-Standpunkt‘
- In Bildern sprechen
- Eine Rede richtig abschließen
- Die eigene Sprechtechnik verbessern
- Umgang mit Fragen und Zwischenrufen
- Pannenhilfe
- Stegreifreden halten
- Lampenfieber in den Griff bekommen
- Mimik, Gestik, Körperhaltung - Persönlichkeit statt Schauspielerei

Dauer

2 - 3 Tage



Präsentationstraining

Ihr Nutzen

- ✓ Wirkungsvolle,
- ✓ kurzweilige,
- ✓ spannende und
- ✓ überzeugende Präsentationen

Die Teilnehmer dieses Präsentationstrainings lernen, Daten, Fakten und Zusammenhänge rhetorisch sicher, optisch wirkungsvoll und mit persönlicher Ausstrahlung zu präsentieren.

Beamer-Präsentationen (z. B. mit Powerpoint) stehen im Vordergrund dieses Trainings.

Zielgruppe

Alle, die mit überzeugenden und wirkungsvollen Präsentationen beeindruckt werden möchten.

Inhalte

- Sicheres Auftreten, freies Sprechen vor Gruppen
- Die Wirkung der Visualisierung auf das Gehirn
- Präsentieren mit Beamer
 - Reduktion auf das Wesentliche
 - Wichtige Gestaltungsregeln
 - Kombination mit anderen Medien
 - Technische Tipps
 - Für alle Fälle gerüstet sein ...
 - Typische Präsentationsfehler vermeiden
- Präsentationen auf den Zuhörerkreis zuschneiden
- Präsentationen souverän beginnen und beenden
- Lebendiges Vortragen, Zuhörer integrieren, Begeisterung ausstrahlen
- Die eigene Sprechtechnik verbessern
- Mimik, Gestik, Körperhaltung
- Umgang mit Fragen und Zwischenrufen
- Lampenfieber in den Griff bekommen

Dauer

3 Tage



Schlagfertigkeitstraining: Nie wieder sprachlos

Ihr Nutzen

- ✓ Schnell und spontan die passende Antwort finden
- ✓ Mit Humor verblüffen
- ✓ Clever kontern
- ✓ Rhetorischen Angriffen souverän begegnen

Die Teilnehmer dieses Schlagfertigkeitstrainings entwickeln ihre rhetorischen Fähigkeiten weiter, indem sie ihre Wortgewandtheit schärfen und verschiedene Konter-Techniken in ihr sprachliches Repertoire mit aufnehmen.

Mit einfachen Mitteln, die im Seminar erarbeitet und trainiert werden, lassen sich rasch spürbare Erfolge erzielen.

Zielgruppe

Alle, die ihre Fähigkeit, clever zu kontern, verbessern möchten.

Inhalte

- Facetten der Schlagfertigkeit - die passende rhetorische Gangart wählen
- Die „Leere im Kopf“ überwinden
- Spontaneität und Sprachwitz trainieren
- Schlagfertigkeitstechniken beherrschen
- Blitzschnell und souverän kontern
- Provokative Angriffe elegant abwehren
- Selbstbewusstsein ausstrahlen: Mimik, Gestik, Körperhaltung

Dauer

1 Tag



Azubi-Training: Ein gelungener Start in die Ausbildung - Azubi Knigge

Ihr Nutzen

- ✓ Business Knigge für Azubis
- ✓ Gute Integration ins Unternehmen
- ✓ Vermeidung von Reibungsverlusten, Konfliktprävention
- ✓ Handeln im Sinne der Unternehmenskultur
- ✓ Förderung von Kooperationsbereitschaft, Teamorientierung und Motivation
- ✓ Verantwortungsbewusstsein von Beginn an

Durch das Training gewinnen die Auszubildenden Sicherheit in ihrer neuen Rolle und gestalten diese positiv aus. Sie lernen, sich gegenüber Führungskräften und Kollegen angemessen zu verhalten und sich aktiv ins Team einzubringen.

Die Auszubildenden erkennen die Wichtigkeit einer konstruktiven Kommunikation und deren Bedeutung zur Konfliktprävention. Sie entwickeln einen Bezug zu ihrem Unternehmen und übernehmen Verantwortung für ihr Handeln und ihren Erfolg.

Zielgruppe

Auszubildende ab dem 1. Ausbildungsjahr / angehende Azubis

Inhalte

- Der neue Platz: Einfinden in die Azubi-Rolle
- Die Kollegen und ich: Zusammenarbeit im Team
- Grundlagen der Kommunikation:
 - Aktiv zuhören
 - Andere besser verstehen
 - Positiv formulieren
 - Missverständnisse und Konflikte vermeiden
- Azubi Knigge: Geschliffene Umgangsformen gegenüber Führungskräften und Kollegen
- Lernbereitschaft und innere Motivation
- Pro-aktives und selbstverantwortliches Handeln

Dauer

1 Tag



Azubi-Training: Herausforderungen sicher bewältigen

Ihr Nutzen

- ✓ Pro-aktives Handeln der Azubis
- ✓ Sicherheit im eigenen Verhalten - auch wenn es schwierig wird
- ✓ Selbstständiges und frühzeitiges Lösen von Konflikten
- ✓ Verbesserung der Zusammenarbeit
- ✓ Steigerung der Eigenmotivation

Durch das Training festigen die Auszubildenden ihren Stand im Unternehmen und gewinnen Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Situationen.

Sie erkennen (drohende) Konflikte frühzeitig und entwickeln konstruktive Handlungsweisen. Die Auszubildenden überzeugen durch ihre innere Haltung und eine positive Ausstrahlung.

Zielgruppe

Auszubildende ab dem 2. Ausbildungsjahr

Inhalte

- Selbstsicher auftreten - souverän verhalten
- Schwierige Situationen erfolgreich bewältigen - think solution, not problem
- Mit „anspruchsvollen“ Persönlichkeiten überlegt umgehen
- Konfliktsituationen erkennen und meistern
- Überprüfen von eigenen Verhaltensmustern (Selbst-/Fremdwahrnehmung)
- Sich der täglichen Herausforderung stellen - Motivationstiefs überwinden

Dauer

1 Tag



Azubi-Training: Telefontraining für Auszubildende

Ihr Nutzen

- ✓ Professionelles Auftreten am Telefon - auch wenn das breite Unternehmenswissen noch fehlt
- ✓ Sicherheit in schwierigen Situationen
- ✓ Stärkung von Kunden- und Serviceorientierung bereits in der Ausbildung
- ✓ Gute Präsentation Ihres Unternehmens durch eine positive innere Haltung und geschliffene Umgangsformen

Durch das Telefontraining gewinnen die Auszubildenden an Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Situationen am Telefon. Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und professionell auf deren Anliegen zu reagieren - auch und gerade in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen noch fehlt.

Den Auszubildenden wird bewusst, wie wichtig eine positive und leistungsbereite Haltung im Umgang mit Kunden ist und wie sie diese am Telefon vermitteln.

Zielgruppe

Auszubildende mit telefonischem Kundenkontakt (alle Ausbildungsjahrgänge)

Inhalte

- Professionelle Meldung am Telefon
- Klare Aussprache und gute Stimmführung
- Der korrekte Umgang im Business - Kunden höflich ansprechen
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘ vermeiden
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Aussagekräftige und vollständige Telefonnotizen erstellen
- Souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- Freundliche Verabschiedung
- Psychologie der Kundenorientierung

Dauer

1 Tag



Teamtraining: Gemeinsam einfach mehr erreichen

Ihr Nutzen

- ✓ Steigerung der Teamleistung, guter Informationsfluss
- ✓ Wir-Gefühl und gemeinsame Zielorientierung
- ✓ Effektives Konfliktmanagement im Team
- ✓ Loyalität und Kooperation – auch in Belastungssituationen

Die Teilnehmer überdenken und verbessern ihre Teamfähigkeit. Sie entwickeln ein positives ‚Wir-Gefühl‘ und reflektieren ihren persönlichen Beitrag zum Teamgeschehen. Sie erschließen sich neue Möglichkeiten, miteinander zu kommunizieren, Probleme zu lösen, Missverständnisse frühzeitig zu erkennen, unnötige Konflikte zu verhindern und konstruktiv mit Belastungssituationen umzugehen.

Zielgruppe

Neu geschaffene Teams, die optimal in die Teamarbeit starten wollen. **Bestehende Teams**, die ihren Teamgeist stärken und die Teamprozesse effektiver gestalten möchten. **Verschiedene Gruppen oder Abteilungen** im Unternehmen, die ihre bereichsübergreifende Zusammenarbeit verbessern wollen.

Inhalte

Grundlagen effektiver Teamarbeit

- Was macht ein wirkliches ‚Team‘ aus? Störfaktoren im Teamgeschehen
- Spielregeln im Team

Der Einzelne und das Team: Ich- und Wir-Gefühl

- Individuelle Stärken im Team entwickeln - Bedürfnisse der anderen berücksichtigen
- Barrieren überwinden - Zusammenarbeit praktizieren
- Loyalität, Verantwortung und gemeinsame Zielorientierung

Kommunikation im Team

- Aktiv zuhören und Feedback geben, ‚Killerphrasen‘ erkennen
- Informationswege öffnen und sinnvolle Strukturen schaffen

Konfliktverhalten

- Konflikte im Team vermeiden, erkennen, bewältigen
- Umgang mit Zeitdruck und Stress

Dauer

3 Tage



Kreativitätstraining: Ideenfindung in der Gruppe

Ihr Nutzen

- ✓ Entwicklung innovativer Ideen, Produkte, Technologien
- ✓ Schnellere kreative Problemlösung
- ✓ Durchbrechen der „Geht-Nicht-“ und „Ja-Aber-Mentalität“
- ✓ Gemeinsamer Fokus: Innovation und Verbesserung

Die Teilnehmer lernen die Potenziale kreativen Denkens kennen und nutzen. Sie erfahren Mittel und Wege, kreative Leistungen zu fördern, eingefahrene Denkmuster zu durchbrechen und in Gruppen kreative Denkprozesse zu initiieren.

Zielgruppe

Alle, die in Zusammenarbeit mit anderen neue Ideen und Lösungen suchen.

Inhalte

- Grundlagen kreativer Denkprozesse: Was ist Kreativität?
- Eigene Kreativitätsbarrieren aufdecken
- Das Phänomen des plötzlichen Einfalls
- Voraussetzungen zur Förderung der Kreativität
- Analytische und intuitive Kreativitätstechniken, z. B.:
 - Morphologischer Kasten
 - Brainstorming
 - Brainwriting (Methode 6-3-5)
- Welche Kreativitätstechnik eignet sich für welchen Problemtyp?
- Durchführung von Kreativsitzungen

Dauer

2 Tage



Verhandlungstraining

Ihr Nutzen

- ✓ Verhandlungs- und Argumentationssicherheit
- ✓ Fairness und Durchsetzungskraft
- ✓ Souveränes Reagieren auf schwierige Verhandlungspartner
- ✓ Konsequentes Verfolgen der Verhandlungsziele – auch unter Druck

Die Teilnehmer lernen, Verhandlungen mit Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern etc. strategisch vorzubereiten und strukturiert zu führen.

Durch den Einsatz psychologischer Gesprächsstrategien und geschickter Verhandlungstechniken werden sie in die Lage versetzt, sicher zu argumentieren, auf ihre Verhandlungspartner flexibel zu reagieren und ihr Verhandlungsziel konsequent zu verfolgen.

Zielgruppe

Alle, die in Verhandlungen mit Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern mehr Sicherheit und Souveränität gewinnen wollen.

Inhalte

- Die Vorbereitung der Verhandlung
- Erarbeiten einer Ziel-Taxonomie
- Aufstellen einer Argumente-Gegenargumente-Matrix
- Rollenverteilung innerhalb der eigenen Verhandlungsdelegation
- Die Phasen der Verhandlungsführung
- Argumentationsstrategien
- Geschickter Einsatz von Verhandlungstechniken
- „Gegnerische“ Verhandlungstechniken erkennen und abwehren
- Umgang mit Einwänden
- Fragetechniken
- Typologie der Verhandlungspartner
- Körpersprache und Verhandlungsführung

Dauer

2 Tage



Kundengespräche erfolgreich führen

Ihr Nutzen

- ✓ Erstklassige, menschlich überzeugende Beratung
- ✓ Positive und kompetente Ausstrahlung im Kundengespräch
- ✓ Tragfähige und vertrauensvolle Kundenbeziehungen
- ✓ Anspruchsvolle Kunden begeistern
- ✓ Gesteigerte Verkaufserfolge

Die Teilnehmer dieses Gesprächstrainings werden sich bewusst, welche Faktoren über Erfolg oder Misserfolg im Kundengespräch entscheiden. Sie lernen, auf den Kunden einzugehen, seine Sprache zu sprechen und seine Bedürfnisse genau zu erfassen.

Sie überzeugen durch selbstsicheres und korrektes Auftreten sowie durch eine souveräne Gesprächsführung.

Zielgruppe

Alle, die Kundengespräche selbstsicher und erfolgreich führen möchten.

Inhalte

- Kundengespräche optimal vorbereiten
- Die Bedeutung von Kundenerwartungen und -bedürfnissen
- Die positive Gestaltung des ersten Eindrucks
- Der ‚Sie-Standpunkt‘ im Kundengespräch
- Aktives Zuhören
- ‚Verbotene Wörter‘
- Fragetechniken
- Die Kunst des positiven Formulierens
- Körpersprache gezielt einsetzen
- Eingehen auf verschiedene Kundentypen
- Verabschiedung - die Brücke zum nächsten Gespräch
- Gesprächsnachbereitung
- Typische Fehler im Kundengespräch

Dauer

2 Tage

Nutzen Sie als Vertiefung
ein Training-on-the-job.



Stressmanagement

Ihr Nutzen

- ✓ Erhaltung von Motivation, Belastbarkeit und Lebensfreude
- ✓ Reduktion von stressbedingten Fehlzeiten
- ✓ Gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit
- ✓ Gute Arbeitsqualität – auch in Zeiten hoher Anforderungen
- ✓ Burnout-Prävention

Die Teilnehmer identifizieren ihre eigenen Stressauslöser und erlernen effiziente Techniken, wie sie ungesunden Stress vermeiden und bewältigen können.

Sie gehen bewusster mit sich und ihrer Umwelt um, um ihre Gesundheit, Energie und Belastbarkeit zu erhalten.

Zielgruppe

Alle, die ihren Stresslevel spürbar reduzieren wollen.

Inhalte

- Was ist Stress?
- Ursachen von Stress
- Analyse der individuellen Stressauslöser
- Stressreaktionen: emotional, körperlich und geistig
- Perfektionsdrang und irrationale Glaubenssätze
- Strategien des Stressmanagements
- Die innere Einstellung als Energiequelle
- Entspannungstechniken

Dauer

1 Tag



Resilienztraining: Widerstandskraft stärken - Leistungsfähigkeit steigern

Ihr Nutzen

- ✓ Stärkung der psychischen Widerstandsfähigkeit
- ✓ Steigerung von Belastbarkeit und Wohlbefinden
- ✓ Effektive Verarbeitung von schwierigen Situationen
- ✓ Zunahme von Zufriedenheit und Motivation
- ✓ Prävention von Burnout

Die Teilnehmer lernen, wie sie Kraft aus ihren persönlichen Ressourcen schöpfen und mit effektiven Strategien die eigene Leistungsfähigkeit fördern. Sie erfahren die Grundlagen innerer Ausgeglichenheit, geistiger Flexibilität und einer gesunden Lebensgestaltung.

Sie stärken ihre psychische Widerstandskraft (= Resilienz) und werden entspannter und gelassener im Umgang mit komplexen, herausfordernden und belastenden Situationen.

Zielgruppe

Alle, die trotz hoher Anforderungen, komplexer Arbeitsbedingungen und ständigem Wandel

- ihre Widerstandskraft / Resilienz stärken,
- ihre Leistungsfähigkeit erhalten oder steigern und
- ihr persönliches Wohlergehen im Sinne einer bewussten Lebensführung selbst in die Hand nehmen wollen.

Inhalte

- Wie bleibe ich gesund? - Einführung in ein ganzheitliches Gesundheitskonzept
- Wo stehe ich derzeit? - Eigene Situationsbestimmung
- Effektive Entlastungsstrategien
- Werte und Prägungen als innere Antreiber
- Aufspüren ungünstiger Denk- und Handlungsmuster
- Ziele und Veränderungsmöglichkeiten
- Bewusster Umgang mit den eigenen Ressourcen (Stärken, Fähigkeiten, Talente, Kompetenzen, Energien ...)
- Persönlicher Plan zur Resilienzentwicklung - mehr Resilienz im Alltag

Dauer

1 - 2 Tage

REFERENZEN



- ABF, Fürth
- agilis Verkehrsgesellschaft mbH & Co. KG, Regensburg
- Albaad Deutschland GmbH, Ochtrup
- Albéa Deutschland GmbH, Scheßlitz
- Arbeiter-Samariter-Bund, Regionalverband Coburg e. V.
- arena Deutschland GmbH, Bayreuth
- ASS-Einrichtungssysteme Adam Stegner, Stockheim
- Atotech Deutschland GmbH, Feucht
- Aufzugswerke M. Schmitt + Sohn GmbH & Co., Nürnberg
- Augsburg Air Service GmbH, Augsburg
- AutosplICE Europe GmbH, Langenzenn
- BAURCONSULT Architekten Ingenieure GbR, Haßfurt
- Bezirk Mittelfranken, Referat für zentrale Angelegenheiten, Ansbach
- BGV-Versicherung AG, Karlsruhe
- BMW Bank GmbH, München
- Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG, Ingelheim am Rhein
- Robert BOSCH GmbH, Bamberg
- BRANOfilter GmbH, Diethenhofen
- BROCHIER Holding GmbH + Co. KG, Nürnberg
- BSW Verbraucher-Service GmbH, Bayreuth
- Chemische Fabrik Budenheim KG
- Christian Bürkert GmbH & Co. KG, Ingelfingen
- C.KREUL GMBH & CO. KG KÜNSTLER.FARBEN.FABRIK., Hallerndorf
- clearaudio electronic GmbH, Erlangen
- Computer Bauer GmbH, München
- Concorde Reisemobile GmbH, Schlüsselfeld-Aschbach
- Condor Flugdienst GmbH, Frankfurt am Main
- Corning Optical Communications GmbH & Co. KG, Neustadt b. Coburg
- CSC JÄKLECHEMIE GmbH & Co. KG, Nürnberg
- DEKRA Certification GmbH, Region Bayern Nord, Nürnberg
- Deutsche Post AG
- Deutscher Gewerbeverband, Landesverband Bayern e. V., Bayreuth
- D. Lechner GmbH, Rothenburg o.d.T.
- Donau-Speditions-Gesellschaft Kiessling mbH & Co. KG, Regenstein

- Dreefs GmbH, Schaltgeräte und Systeme, Marktrodach
- DST Defence Service Tracks GmbH, Remscheid
- Düsen-Schlick GmbH, Untersiemau
- Durmin Entsorgung und Logistik GmbH, Nürnberg
- Ebert-Ingenieure GdbR mbH, Nürnberg
- Ebert & Jacobi GmbH & Co. KG, Pharmazeutische Großhandlung, Würzburg
- ebm-papst Landshut GmbH, Landshut
- ecom instruments GmbH, Assamstadt
- eibe Produktion + Vertrieb GmbH & Co. KG, Röttingen
- EICHNER Organisation GmbH & Co. KG, Coburg
- Eika Wachswerke Fulda GmbH, Fulda
- ELAXY Financial Software & Solutions GmbH & Co. KG, Puchheim und Jever
- ELAXY GmbH, Coburg
- Elektro Strehle GmbH, Günzburg
- empasa GmbH - insektenstop.net
- EMW filtertechnik GmbH, Diez
- Ernst Meck GmbH, Nürnberg
- ESN Deutsche Tischtennis Technologie GmbH, Hofheim
- Espressone GmbH, Cadolzburg
- FGL Fränkische Gas-Lieferungs-Gesellschaft mbH, Bayreuth
- FRÄNKISCHE Rohrwerke Gebr. Kirchner GmbH & Co. KG, Königsberg/Bayern
- Fränkischer Tag GmbH & Co. KG, Bamberg
- Frankenwälder, E. Held GmbH & Co., Münchberg
- Fritsch GmbH, Markt Einersheim
- FTE automotive GmbH, Ebern
- GEALAN Fenster-Systeme GmbH, Oberkotzau
- GEALAN Formteile GmbH, Oberkotzau
- Gebrüder Dorfner GmbH & Co. Kaolin- und Kristallquarzsand-Werke KG, Hirschau
- Gemeinnützige Baugenossenschaft des Landkreises Coburg e. G., Coburg
- Glen Dimplex Deutschland GmbH, Kulmbach
- Gödde GmbH & Co. KG, Köln

- Grabfeld-Möbel, Richard Schmidt KG, Sulzdorf
- Grüner Hildburghausen GmbH
- G.S. Vertriebs GmbH, St. Leon-Rot
- GUHL Ikebana GmbH, Darmstadt
- Habermaaß GmbH, Bad Rodach
- Hammerbacher GmbH, Neumarkt
- Harald Gollwitzer GmbH, Floß
- HBW-Kunststoffverarbeitung GmbH, Emskirchen
- hecht international GmbH, Burgoberbach
- helsa® GmbH & Co. KG, Gefrees
- Herrmann & Vogl Entsorgung und Recycling GmbH, Schorndorf
- H. Gautzsch Großhandel Bayern GmbH & Co. KG, Niederlassung Nürnberg
- HighTech e-cademy GmbH, Augsburg
- Hochtief AG, Berlin-Brandenburg
- Hoffmann Group, Europas führender Systempartner für Qualitätswerkzeuge, München
- Hoffmann Nürnberg GmbH Qualitätswerkzeuge, Nürnberg
- Holzwerke BULLINGER GmbH & Co.KG, Werder b. Neuruppin
- Houdek Arzberg GmbH
- HR4YOU Solutions GmbH & Co. KG, Ebermannstadt
- HUK-COBURG
- IGE-Bahntouristik GmbH & Co KG, Hersbruck
- IHK zu Coburg
- Immowelt AG, Nürnberg
- IMO Momentenlager GmbH, Gremsdorf
- Ingenieurbüro N. Muth GmbH & Co. KG, Wiesbaden-Biebrich
- Inoutic / Deceuninck GmbH, Bogen
- Jaeger-LeCoultre, Nürnberg
- JAKO-O GmbH, Bad Rodach
- JLG Deutschland GmbH, Ritterhude-Ihlpohl
- Joseph-Stiftung, Kirchliches Wohnungsunternehmen, Bamberg
- KAESER KOMPRESSOREN SE, Coburg
- Kardex Deutschland GmbH, Neuburg / Kammel

- Karl Heidelmeier GmbH & Co. KG, Bad Brückenau
- KGH Anwaltskanzlei Kreuzer Goßler Horlamus und Partner mbB, Nürnberg
- Klinik Fränkische Schweiz GmbH, Ebermannstadt
- KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG, Michelau
- Kombiverkehr Deutsche Gesellschaft für kombinierten Güterverkehr mbH & Co. KG, Frankfurt am Main
- Kommunaler Betrieb für Informationstechnik - KommunalBIT AöR, Fürth
- KRAFT Baustoffe GmbH, München
- Kraus & Pabst GmbH, Lichtenfels
- Kronacher Werkzeugbau Klug GmbH & Co. KG, Neuhaus-Schierschnitz
- Krones AG, Neutraubling
- Landeshauptstadt München, Personal- und Organisationsreferat
- Landkreis Neu-Ulm
- Landratsamt Erding
- Landratsamt Haßberge, Stabstelle für Wirtschaftsförderung, Existenzgründungsinitiative, Haßfurt
- Landratsamt Wunsiedel, Wirtschaftsförderung
- Landwirtschaftsamt Eggenfelden
- Laschinger Seafood GmbH, Deggendorf
- LASCO Umformtechnik GmbH, Coburg
- Lauer-Fischer GmbH, Fürth
- Lebkuchen-Schmidt GmbH & Co. KG, Nürnberg
- Leupold GmbH & Co. KG, Bayreuth
- LPKF WeldingQuipment GmbH, Fürth
- LSG Sky Chefs München GmbH, München
- LTI-Metalltechnik GmbH, Schöntal-Berlichingen
- LUXHAUS GmbH & Co. KG, Georgensgmünd
- M24 GmbH, Ahorn – Triebsdorf
- MainFirst Bank AG, Frankfurt
- Manfred Hauck - Holzbearbeitung, Seßlach
- W. Markgraf GmbH & Co KG, Bauunternehmung, Bayreuth
- Martin Bauer Services GmbH & Co. KG, Vestenbergsgreuth
- MAUSS BAU ERLANGEN GmbH & Co. KG
- Max Carl GmbH & Co. KG, Coburg

- Max Lamb GmbH & Co. KG, Würzburg
- medDV GmbH, Fernwald
- medwork GmbH, Höchststadt/Aisch
- Meßmer und Kräuterhaus Wild, Grettstadt
- Metob Beschichtungen GmbH, Michelau
- Milford Tea GmbH, Buchholz
- Milford Tee Austria GesmbH, Hall in Tirol
- M-net Telekommunikations GmbH, München und Nürnberg
- Dr. Mohr GmbH + Co., Geschäftsdrucke, Naila
- MORELO Reisemobile GmbH, Schlüsselfeld
- Mühlmeier GmbH & Co. KG, Bärnau
- Muhr und Bender KG, Attendorn
- NETWAYS GmbH, Nürnberg
- ODAV AG, Straubing
- Odenwald-Früchte GmbH, Breuberg
- OLYMP BEZNER KG, Bietigheim-Bissingen
- Olympia-Verlag GmbH, Nürnberg
- OnnO Behrends GmbH & Co., Norden
- Oralchirurgische Praxisklinik am Stadtgarten - Dr. Troßbach & Kollegen
MVZ GmbH, Heilbronn
- ORGA-SOFT Organisation und Software GmbH, Mainz
- Paul Reisenweber GmbH & Co. KG, Bad Neustadt-Salz
- Phonak GmbH, Fellbach-Oeffingen
- phonewerk Gesellschaft für Dialogmarketing mbH, Hof
- Pilipp GmbH Einrichtungshaus, Ansbach
- Pilipp Vertriebsgesellschaft für Sperrholz und Bauelemente mbH, Ansbach
- PLAYMOBIL geobra Brandstätter GmbH & Co. KG, Zirndorf
- POLYTECH Health & Aesthetics GmbH, Dieburg
- PRYSMIAN Kabel und Systeme GmbH, Neustadt
- Raiffeisen Spar+Kreditbank eG, Lauf
- RAPS GmbH & Co. KG, Kulmbach
- Regensburger Werkstätten Gemeinnützige GmbH der Lebenshilfe e.V.
- Regierung von Unterfranken, Ländliche Entwicklungsgruppe, Bad Neustadt
- REGULUS GmbH, Erlangen

- Renner + Rehm GmbH, Bayreuth
- Rhein-Main-Rohrleitungstransportgesellschaft m.b.H., Köln
- RKW Kompetenzzentrum, Eschborn
- RUAG Ammotec GmbH, Fürth
- Rudolf Flender Rohr GmbH, Siegen
- Rüttger Fußbodenbau GmbH, Iphofen
- S + S Regeltechnik GmbH, Nürnberg
- Sächsische LOTTO-GmbH, Leipzig
- Saint-Gobain IndustrieKeramik Rödental GmbH
- SCA Packaging Deutschland Stiftung & Co. KG, Nürnberg
- Schiffauer GmbH & Co. KG, Kronach
- Schleich GmbH, Schwäbisch Gmünd
- Schlenck GmbH, Bayreuth
- Schmetterling International GmbH & Co. KG, Obertrubach-Geschwand
- Schmetterling Reise- und Verkehrs-Logistik GmbH, Obertrubach
- Dr. Franz Schneider Kunststoffwerke GmbH & Co. KG, Kronach-Neuses
- Schneider Kieferorthopädie, Amberg
- Schumacher Packaging GmbH, Ebersdorf
- SCHWÄRZBERG KLINIK GMBH, Bad Rappenau
- SCHWIND SEHEN & HÖREN GmbH, Kleinostheim
- SEDA GERMANY GmbH, Neuhaus a. d. Pegnitz
- sheepworld AG, Ursensollen
- Siber Technologies, Marktrodach
- Siemens AG, Neustadt b. Coburg
- Soluvia Billing GmbH, Offenbach a. M.
- Sozialstiftung Bamberg, saludis gemeinnützige GmbH, Bamberg
- Sparkasse Kulmbach
- SPECK Pumpen Verkaufsgesellschaft GmbH, Neunkirchen am Sand
- SPIRIT/21
- Sprachenzentrum der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Erlangen
- SPRINTIS Schenk GmbH & Co. KG, Würzburg
- Stadtverwaltung Jena
- STAHLGRUBER GmbH, Nürnberg

- SÜHAC GMBH Industrievertretungen, Ansbach
- Systeme Helmholtz GmbH, Großenseebach
- TADANO FAUN GmbH, Lauf an der Pegnitz
- TB Massivhaus GmbH, Ottobeuren
- Telepaxx Medical Data GmbH, Büchenbach
- Thüga AG, Stromversorgung Frankenwald, Naila
- Toni Dress Damenmoden GmbH, Forchheim
- Truma Gerätetechnik GmbH & Co. KG, Putzbrunn
- Ulbrich § Kollegen, Rechtsanwälte | Partnergesellschaft, Würzburg
- uniVersa Allgemeine Versicherung AG, Nürnberg
- Unterfränkische Überlandzentrale eG, Lülsfeld
- Veelmann Produktionsgesellschaft mbH, Faulbach / Main
- Verkehrsakademie-Gruppe, Kulmbach
- Verlag Nürnberger Presse - Druckhaus Nürnberg GmbH & Co.
- Verlag und Druckerei Main-Echo GmbH & Co. KG, Aschaffenburg
- VR-Bank Erlangen-Höchstadt-Herzogenaurach eG
- Weber & Ott AG, Forchheim
- Wehrfritz GmbH, Bad Rodach
- Weilburger Graphics GmbH, Gerhardshofen
- Wellkistenfabrik Fritz Peters GmbH & Co. KG, Moers
- Wellpappe Forchheim GmbH & Co. KG, Forchheim
- Wieland Electric GmbH, Bamberg
- WOCO Kronacher Kunststoffwerk GmbH, Kronach
- Wöhner GmbH & Co. KG, Elektrotechnische Systeme, Rödental
- Wohnungsbaugesellschaft der Stadt Fürth mbH
- Wohnungsbaugesellschaft des Landkreises Coburg mbH, Coburg
- XAL GmbH, München
- ZF Friedrichshafen AG, Schweinfurt
- Ziehm Imaging GmbH, Nürnberg

Stand: V02-2022