

Kommunikation / Konfliktmanagement

Übersicht:

Grundlagen der Kommunikation

Durch professionelle Kommunikation schneller ans Ziel

Professionelle Kommunikation am Telefon

Inbound-Gespräche selbstsicher meistern

Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden

Kunden für sich gewinnen und binden durch kundenorientiertes Verhalten

Kommunikation in der Führung

Miteinander Sprechen ist das wichtigste Führungsinstrument

Kommunikation für Projekt- und Teamleiter

So herrscht Transparenz und Klarheit in jeder Projektphase

Rhetorik

Sich gewandt ausdrücken und ohne Scheu vor Menschen sprechen

Gekonnt Kontern - Verbale Angriffe erfolgreich abwehren

Schlagfertigkeit kann man lernen

Meetings leicht gemacht

Methoden und Hilfsmittel für effektive Meetings

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Produkte und Dienstleistungen effektiv präsentieren

Sag es klar und deutlich

Mit guter Kommunikation schwierige Situationen meistern

Konfliktmanagement

So meistern Sie alle Konflikte

Konfliktmanagement in der Führung

Konflikte erkennen, verstehen und behandeln

Konfliktmanagement im Projekt

So meistern Sie Konflikte im Team und mit dem Auftraggeber

Grundlagen der Kommunikation

Seminarcode: K01

Grundlagen der Kommunikation

Durch professionelle Kommunikation schneller ans Ziel

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die ihre Kommunikation verbessern und ihr Umfeld besser verstehen wollen

Beschreibung:

Die Teilnehmer lernen die Grundfunktionen der Kommunikation kennen. Sie verstehen, warum Missverständnisse auftreten und wie man sie vermeidet. Sie erfahren, wie Botschaften eindeutig und nachvollziehbar kommuniziert werden, damit sie verstanden werden und wie sie überprüfen können, ob sie verstanden wurden. Sie entwickeln ein Gespür dafür, welche unterschweligen Botschaften bei der Kommunikation transportiert werden und welche Bedeutung die emotionale Beziehung auf die Kommunikation hat.

Inhalte:

Ebenen der Kommunikation

Man kann nicht nicht kommunizieren (Watzlawick)

Das Sender/Empfänger-Modell

Die Rolle der nonverbalen Kommunikation

Missverständnisse vorbeugen oder Informationen in den falschen Hals bekommen

4 Botschaften einer Nachricht, Schulz von Thun

Informationsbeschaffung durch gezielte Fragen

Botschaften erfassen durch aktives Zuhören

Ich-Botschaften kommen besser an

Feedback geben

Informationen auf den Punkt bringen

Meine Realität ist nicht Deine Realität

Wahrnehmungsfehler – so entstehen Vorurteile

Übungsverzeichnis:

Ü1: Körperübung nonverbale Kommunikation

Ü2: Erarbeitung Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü3: Arbeitsbogen: 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü4: Erarbeitung: Erkenne die richtige Botschaft

Ü5: Partnerübung: Aktiv zuhören

Ü6: Arbeitsbogen: Ich-Botschaften

Ü7: Partnerübung: Feedback geben

Ü8: Informationsfluss gestalten

Ü9: Subjektive Wahrnehmung

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

33seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

42seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

5 Arbeitsblätter

Professionelle Kommunikation am Telefon

Seminarcode: K02

Professionelle Kommunikation am Telefon Inbound-Gespräche selbstsicher meistern

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Mitarbeiter der Telefonzentrale, Mitarbeiter mit erhöhtem Telefonkontakt

Beschreibung:

Oft ist das Telefonat der erste Kontakt des Kunden mit dem Unternehmen. Umso wichtiger, dass dieser erste Eindruck so positiv wie möglich ausfällt. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, ein professionelles Telefonat zu führen und so einen optimalen Eindruck des Unternehmens zu hinterlassen.

Inhalte:

- Wirkung am Telefon
- Innere Einstellung beim Telefonieren
- Telefonieren bedeutet Belastung
- Organisation des Arbeitsumfeldes
- Auf die Stimme kommt es an
- Kontakt herstellen – Kontakt halten
- Dialogführung
 - Effiziente Formulierungen
 - Fragetechniken
 - Aktiv zuhören
 - Auf den Anrufer reagieren
- Kalt erwischt? Techniken, um Zeit zu gewinnen
- NoGos am Telefon
- Reklamationen am Telefon managen

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Reflexion: Was liegt griffbereit im Arbeitsumfeld?
- Ü2: Melden am Telefon
- Ü3: Betonung
- Ü4: Arbeitsbogen: Positive Formulierungen
- Ü5: Arbeitsbogen: „Sie“-Ansprache
- Ü6: Partnerübung: Aktiv Zuhören
- Ü7: Rollenspiel Reklamation

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 50seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 57seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 2 Arbeitsblätter

Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden

Seminarcode: K03

Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden

Kunden für sich gewinnen und binden durch kundenorientiertes Verhalten

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Mitarbeiter im Kundenkontakt

Beschreibung:

Kunden sind wie kleine Hunde: erst will sie jeder haben, doch wenn sie da sind, will keiner mit ihnen Gassi gehen...

Der Kunde stellt heute den wesentlichen strategischen Erfolgsfaktor jedes Unternehmens dar und muss somit der Mittelpunkt unternehmerischer Anstrengungen sein. Die Herausforderung an Unternehmen wird klar: das Erkennen und Umsetzen dessen, was der Kunde gegenwärtig und zukünftig von Unternehmen erwartet. Nur eine zielgerichtete Kommunikation mit dem Kunden und eine kontinuierliche Kundenpflege ermöglicht Unternehmen eine nachhaltige Profilierung gegenüber dem Wettbewerb. Die Teilnehmer lernen die Grundlagen der Kommunikation und somit die Methoden und Techniken für ihre kundenorientierte Kommunikation. Sie erfahren, welche Möglichkeiten es gibt, die Kunden einzuschätzen und richtig auf sie zu reagieren. Sie bekommen zahlreiche Instrumente für den perfekten Umgang mit ihren Kunden an die Hand.

Inhalte:

Einstellung zu Kunden

Grundlagen der Kommunikation

Das Prinzip Sender/Empfänger

Subjektive Wahrnehmung

Eisberg-Modell

4 Botschaften einer Nachricht zur Vermeidung von Missverständnissen

Nonverbale Kommunikation

So versteht Sie Ihr Kunde besser

Herstellen einer gemeinsamen Ebene zum Kunden

Verständliche und positive Formulierungen

So verstehen Sie Ihren Kunden besser

Aktiv Zuhören

Bedürfnisse des Kunden durch zielgerichtete Fragen erkennen

So reagiert man auf Kritik oder Beleidigungen des Kunden

Kritik und Feedback an Kunden richten

Kundenwünsche abschlagen

Kommunikation per E-Mail

Reklamationen kundenfreundlich managen – die beste Art der Stammkundenbindung

Übungsverzeichnis:

Ü1: Subjektive Wahrnehmung

Ü2: Erarbeitung 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü3: Arbeitsbogen 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü4: Körperübung nonverbale Kommunikation

Ü5: Arbeitsbogen: Positive Formulierungen

Ü6: Arbeitsbogen: „Sie“-Ansprache

Ü7: Informationsfluss

Ü8: Partnerübung Aktiv Zuhören

Ü9: Fragespiel geschlossene Fragen

Ü10: Arbeitsbogen: Reaktionen auf Beleidigungen und Kritik
Ü11: Rollenspiel: Feedback für den Kunden
Ü12: Formulierungsübung: Kundenwünsche abschlagen
Ü13: Rollenspiel: Reklamation
Ü14: 38 Mini-Fälle

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

42seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
56seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
27 Arbeitsblätter

Kommunikation in der Führung

Seminarcode: F03

Kommunikation in der Führung

Miteinander Sprechen ist das wichtigste Führungsinstrument

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Führungskräfte

Beschreibung:

Kommunikation ist das wichtigste Instrument der Führungskraft. Die Kommunikation birgt allerdings auch die Gefahr von Missverständnissen, die sich zu Missverhältnissen hochschaukeln können. Im Seminar werden Grundlagen der Kommunikation sowie wichtige Kommunikationselemente in der Führung vermittelt.

Inhalte:

Grundlagen der Kommunikation

Das Prinzip Sender/Empfänger

Subjektive Wahrnehmung

Eisberg-Modell

4 Botschaften einer Nachricht zur Vermeidung von Missverständnissen

Nonverbale Kommunikation

Kommunikationselemente in der Führung

Fragen stellen und aktiv zuhören

Feedback

Lob

Kritik

Anliegen des Mitarbeiters ablehnen

Übungsverzeichnis:

Ü1: Subjektive Wahrnehmung

Ü2: Erarbeitung der 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü3: Arbeitsbogen: 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü4: Erarbeitung: Erkenne die richtige Botschaft

Ü5: Fragespiel geschlossene Fragen

Ü6: Rollenspiel Fragetechniken

Ü7: Partnerübung Aktiv Zuhören

Ü8: Arbeitsbogen: Aktiv Zuhören

Ü9: Partnerübung Feedback geben

Ü10: Arbeitsbogen: Mitarbeiterkenntnis

Ü11: Arbeitsbogen: Nein sagen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

40seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

51seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

12 Arbeitsblätter

Kommunikation für Projekt- und Teamleiter

Seminarcode: F11

Kommunikation für Projekt- und Teamleiter

So herrscht Transparenz und Klarheit in jeder Projektphase

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Projekt- und Teamleiter

Beschreibung:

Klarheit und Transparenz muss zu jeder Zeit im Projekt und für jedes Teammitglied herrschen – das ist die Voraussetzung zum Gelingen eines jeden Projekts. Damit Projekt- und Teamleiter dies ohne großen zeitlichen Aufwand bewerkstelligen können, beinhaltet dieses Seminar die wichtigsten Methoden und Kniffe.

Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikation
 - Das Prinzip Sender/Empfänger
 - Subjektive Wahrnehmung
 - Eisberg-Modell
 - 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Nonverbale Kommunikation
- Kommunikationselemente im Projektteam
 - Fragetechniken
 - Aktiv Zuhören
 - Feedback geben
- Auftrags- und Zielklärung
- Kick-Off – ein neues Projekt richtig kommunizieren
- Umgang mit Projekt- und Plan-Abweichungen
- Der Projekt-/Teamleiter im Spannungsfeld
- Moderation von Meetings und Projektbesprechungen
- Kreativitätstechniken

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Subjektive Wahrnehmung
- Ü2: Erarbeitung der 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Ü3: Arbeitsbogen: 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Ü4: Rollenspiel Fragetechniken
- Ü5: Partnerübung: Aktiv Zuhören
- Ü6: Arbeitsbogen Aktiv Zuhören
- Ü7: Partnerübung: Feedback geben
- Ü8: Fallbeispiel: Holschuld/Bringschuld
- Ü9: Arbeitsbogen: Brainwriting
- Ü10: Arbeitsbogen: Morphologischer Kasten
- Ü11: Arbeitsbogen: Osborne-Methode
- Ü12: Arbeitsbogen: 6-Hüte-Methode
- Ü13: Gruppenarbeit Umgang mit schwierigen Situationen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 56seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 69seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 8 Arbeitsblätter

Rhetorik

Seminarcode: K04

Rhetorik

Sich gewandt ausdrücken und ohne Scheu vor Menschen sprechen

Dauer: 2-Tages-Seminar

Zielgruppe:

Mitarbeiter in Unternehmen, die in der Öffentlichkeit (Messe, Präsentationen, Außendienst, Presse) stehen, im Kontakt mit Kunden sind, das Unternehmen repräsentieren müssen oder alle die sich gut artikulieren möchten.

Beschreibung:

Redegewandtheit und Überzeugungskraft zählen zu den Schlüsselqualifikationen für den beruflichen Erfolg. Mit einer ausgefeilten Gesprächstechnik können Sie die Wirkung Ihres Auftritts erheblich verbessern und Ihre persönliche Überzeugungskraft deutlich steigern. Sie generieren dadurch mehr Erfolge in Gesprächen und Verhandlungen.

Inhalte:

Jeder Sprecher hinterlässt einen Eindruck – Gestalten Sie Ihren Eindruck

Körpersprache – die nonverbale Rede

Das wichtigste Instrument Sprache:

Stimmklang

Betonung

Sprechtempo

Artikulation

Das Erscheinungsbild – immer richtig gekleidet

Das Publikum aktivieren

Rhetorische Stilmittel

Fragetechniken in der Rhetorik

Verbale Techniken des aktiven Zuhörens

Gestaltungstechniken eines Sprachbeitrags

Argumentation und Überzeugungskraft

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Die Rede

Verschiedene Arten zur Gestaltung des Redemanuskripts

Rede ohne Manuskript

Gliederungsmöglichkeit einer Rede

Umgang mit Lampenfieber

Übungsverzeichnis:

Ü1: Körperübung nonverbale Kommunikation

Ü2: Betonung

Ü3: Lippen-/Kiefer-/Zungenübungen

Ü4: Vorleseübung

Ü5: Zungenbrecher

Ü6: Erscheinungsbilder bewerten

Ü7: Einstieg in einen Sprachbeitrags

Ü8: Fragespiel geschlossene Fragen

Ü9: Partnerübung Aktiv Zuhören

Ü10: Arbeitsbogen: Positiv formulieren

Ü11: Sprachbeitrag mit Gestaltungstechniken

Ü12: Argumentationsübung
Ü13: Stegreifrede Störungen
Ü14: Einstiegsübung Tag2: Sprachbeitrag
Ü15: Rede mit Feedback und Videoanalyse

Zusatzmaterial:

Checkliste Rhetorik
Checkliste Konzeption einer Rede
Rede-Bauplan
Merkblatt Rede

Preis: 1.399,00 €

Lieferumfang:

84seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
99seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
4 Arbeitsblätter
2 Checklisten
2 Merkblätter

Gekonnt Kontern - Verbale Angriffe erfolgreich abwehren

Seminarcode: K05

**Gekonnt Kontern - Verbale Angriffe erfolgreich abwehren
Schlagfertigkeit kann man lernen**

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die zukünftig souverän mit Angriffen umgehen möchten.

Beschreibung:

Oft stehen wir da, möchten schlagfertig sein und haben einen Blackout. Oder wir werden angegriffen, sind so baff, dass uns auch da nichts Passendes zur Entgegnung einfällt. Im Nachhinein fallen uns oft die passenden Entgegnungen ein - aber zu spät.

In dem Seminar „Gekonnt Kontern - verbale Angriffe erfolgreich abwehren“ geht es darum, bei kritischen Anmerkungen oder direkten Angriffen bewusst und angemessen zu reagieren, ohne sich von seinen Emotionen (Wut, Trotz) leiten zu lassen. Die Teilnehmer lernen verschiedene Techniken, wie sie Argumente auch unter Stress schnell und verständlich anbringen können sowie konkrete Techniken zum geschickten Kontern ohne dabei dem anderen gegenüber unhöflich zu werden oder ihn ebenfalls anzugreifen.

Inhalte:

- Was heißt gekonnt kontern?
- Fehler beim Kontern
- Voraussetzung für Schlagfertigkeit: Souveränität
- Rolle der Körpersprache beim Kontern
- Die 6 besten Kontertechniken
- Standard Konter funktionieren immer
- Blackout - Blockaden durchbrechen
- Standpunkte formulieren mit der Fünfsatztechnik
- Techniken zur Zeitgewinnung

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Arbeitsbogen: Konter auf Angriffe 1
- Ü2: Stärken-Schwächen-Profil
- Ü3: Spiegelübung Emotion
- Ü4: Körperübung: nonverbale Kommunikation
- Ü5: Kontertechniken
- Ü6: Standpunkte formulieren
- Ü7: Kärtchenübung: Angriffe abwehren
- Ü8: Arbeitsbogen: Konter auf Angriffe 2

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 45seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 53seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 14 Arbeitsblätter

Bestseller:

Meetings leicht gemacht

Seminarcode: F10

Meetings leicht gemacht

Methoden und Hilfsmittel für effektive Meetings

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe:

Alle, die Meetings effektiv und sinnvoll gestalten möchten

Beschreibung:

Verlaufen Ihre Meetings auch nach dem Motto „Viele gehen rein und wenig kommt dabei raus“? Schluss mit der sinnlosen Zeitverschwendung. In diesem Seminar werden die Prinzipien eines effektiven Meetings vermittelt. Die Teilnehmer lernen außerdem, wie sie Meetings moderieren, Themen auf den Punkt bringen und verbindliche Vereinbarungen herbeiführen können.

Inhalte:

Sinn und Unsinn von Meetings - wann sind Meetings wichtig?

Das Meeting vorbereiten

Regeln im Meeting

Struktur und Ablauf eines Meetings

Meetings abhalten und moderieren – Die Aufgaben des Moderators

Methoden der Moderation

Visualisierung

Punktfragen

Diskussionen kontrollieren

Protokoll

Kreativitätstechniken

Brainstorming

Brainwriting

Morphologischer Kasten

Osborn-Methode

6 Hüte

Kopfstand-Technik

Schwierige Situationen meistern und Umgang mit problematischen Teilnehmern

Das Meeting bewerten

Das Meeting nachbereiten

Übungsverzeichnis:

Ü1: Erarbeitung Visualisierungstechniken

Ü2: Arbeitsbogen: Brainwriting

Ü3: Arbeitsbogen: Morphologischer Kasten

Ü4: Arbeitsbogen: Osborne-Methode

Ü5: Arbeitsbogen: 6-Hüte-Methode

Ü6: Kopfstand-Technik

Ü7: Gruppenübung Umgang mit schwierigen Situationen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

40seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

49seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

4 Arbeitsblätter

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Seminarcode: K06

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Produkte und Dienstleistungen effektiv präsentieren

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die durch eine perfekte Präsentation überzeugen möchten

Beschreibung:

Eine positive Ausstrahlung und überzeugende Argumenten in Präsentationen schaffen einen wirkungsvollen Auftritt und überzeugen die Zuhörer nachhaltig. Die Kunst des wirkungsvollen Präsentierens kann man lernen: von der Vorbereitung über die Sprache und Körpersprache, Inhalte und Aufbau einer Präsentation bis hin zum Einsatz visueller Hilfsmittel werden in diesem Seminar alle Feinheiten einer perfekten Präsentation vermittelt.

Inhalte:

Eigene Werkzeuge effektiv nutzen: Stimme, Sprache, Körpersprache
Einsatz technischer Werkzeuge und Hilfsmittel
Der Veranstaltungsort
Überlegungen vor Erstellen einer Präsentation
Zeitplanung
Aufbau einer Präsentation
Möglichkeiten zur Darstellung von Themen
Spezielle Tipps für PowerPoint-Folienpräsentationen
Sprechernotizen
Die Highlights der Präsentation: Begrüßung, Einstieg und Schluss
Nach der Präsentation mit den Zuhörern in Kontakt kommen

Übungsverzeichnis:

Ü1: Betonung
Ü2: Lippen-/Kiefer-/Zungenübungen
Ü3: Vorleseübung
Ü4: Aufmerksamkeit erregen
Ü5: Präsentation mit Feedback oder Videoanalyse anhand Beobachtungsbogen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

21seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
26seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
2 Arbeitsblätter

Sag es klar und deutlich

Seminarcode: K08

Sag es klar und deutlich

Mit guter Kommunikation schwierige Situationen meistern

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die besser kommunizieren und Missverständnisse vermeiden möchten

Beschreibung:

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer, wie gute Kommunikation funktioniert bzw. warum Kommunikation oft so schwer ist. Sie lernen, wie sie schwierige Situationen mit guter Kommunikation meistern können und somit letztendlich Missverständnisse und daraus resultierende Konflikte vermeiden können.

Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage:

- Missverständnisse zu erkennen und aufzulösen
- Mehr Verständnis für den Gesprächspartner aufzubringen
- Klar zu formulieren, was sie ausdrücken möchten
- Mit Angriffen und Beleidigungen umzugehen, ohne die Situation eskalieren zu lassen
- Kritik sachlich und konstruktiv zu äußern
- Eigenen Emotionen zu äußern
- Lösungen zu erarbeiten und Verhaltensweisen zu praktizieren, die Konflikte vermeiden können

Inhalt:

- Grundlagen der Kommunikation
 - Verbale und nonverbale Kommunikation
 - Sender-/Empfänger-Modell
- Fehler in der Kommunikation
 - Subjektive Wahrnehmung
 - 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz von Thun
- Wichtige Kommunikationsregeln
 - Nein sagen
 - Informationsbeschaffung durch gezielte Fragen
 - Botschaften erfassen durch aktives Zuhören
 - Feedback geben
- Kommunikation in schwierigen Situationen
 - Eigene und fremde Emotionen kontrollieren
 - Umgang mit Beleidigungen
 - Ich-Botschaften
 - konstruktive Kritik
 - Lösungen finden und vereinbaren

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Körperübung nonverbale Kommunikation
- Ü2: Subjektive Wahrnehmung
- Ü3: Erarbeitung 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz von Thun
- Ü4: Arbeitsbogen: 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz von Thun
- Ü5: Erarbeitung: Erkenne die richtige Botschaft
- Ü6: Informationsfluss
- Ü7: Stegreifübung Nein sagen
- Ü8: Arbeitsbogen: Nein sagen

Ü9: Fragespiel: geschlossene Fragen
Ü10: Partnerübung: Aktiv Zuhören
Ü11: Feedback geben
Ü12: Arbeitsbogen: Reaktionen auf Beleidigungen und Kritik
Ü13: Arbeitsbogen: Ich-Botschaften

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

47seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
60seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
14 Arbeitsblätter

Bestseller:

Konfliktmanagement

Seminarcode: K07

**Konfliktmanagement
So meistern Sie alle Konflikte**

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die Konflikte konstruktiv meistern möchten.

Beschreibung:

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer, welche Konfliktarten es gibt und wie sie mit Konflikten konstruktiv umgehen können. Das Seminar beleuchtet sowohl die Position des in den Konflikt Involvierten als auch die Position des unbeteiligten Dritten, der Konflikte schlichten möchte.

Inhalte:

- Was ist ein Konflikt?
- Konfliktfähigkeit, Einstellung zu Konflikten
- Konfliktstile
- Konflikte erkennen und zuordnen
- Konfliktarten unterscheiden
- Eskalationsstufen von Konflikten nach Glasl
- Selbsthilfeeinstrumente bei Konflikten
 - Ich-Botschaften
 - Vereinbarungen
 - Eigene und fremde Emotionen kontrollieren
- Das Konfliktgespräch führen oder moderieren
- Lösungen finden
- Vermeidung von Konflikten

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Assoziationsübung Konflikt 1
- Ü2: Arbeitsbogen: Eigene Konfliktgeschichte
- Ü3: Zuordnung eigener Konflikt in Eskalationsstufe
- Ü4: Konfliktanalyse eigener Konflikt
- Ü5: Arbeitsbogen: Ich-Botschaften
- Ü6: Formulierungsübung: Einladung zum Konfliktgespräch
- Ü7: Rollenspiel Konfliktgespräch
- Ü8: Die Beichte
- Ü9: Assoziationsübung Konflikt 2

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 52seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 61seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 5 Arbeitsblätter

Bestseller:

Konfliktmanagement in der Führung

Seminarcode: F05

Konfliktmanagement in der Führung

Konflikte erkennen, verstehen und behandeln

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe:

Führungskräfte, die Konflikte schlichten müssen oder lernen möchten mit Konflikten konstruktiv umzugehen.

Beschreibung:

Die Teilnehmer lernen, Konflikte zu erkennen und zu behandeln. Sie erfahren, welche Konfliktarten es gibt und wie sie in bestehende Konflikte richtig eingreifen und handeln können. Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, ein Klima zu schaffen, in dem Konflikte vermieden werden können.

Inhalte:

- Was ist ein Konflikt?
- Konfliktfähigkeit, Einstellung zu Konflikten
- Konfliktstile
- Konflikte erkennen und zuordnen
- Konfliktarten unterscheiden
- Eskalationsstufen von Konflikten nach Glasl
- Selbsthilfeeinstrumente bei Konflikten
 - Ich-Botschaften
 - Vereinbarungen
 - Eigene und fremde Emotionen kontrollieren
- Das Konfliktgespräch führen oder moderieren
- Lösungen finden
- Teufelskreise erkennen und auflösen
- Häufige Konfliktursachen in Teams und relevantes Führungsverhalten
- Vermeidung von Konflikten

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Assoziationsübung Konflikt 1
- Ü2: Arbeitsbogen: Eigene Konfliktgeschichte
- Ü3: Zuordnung eigener Konflikt in Eskalationsstufe
- Ü4: Konfliktanalyse eigener Konflikt
- Ü5: Arbeitsbogen: Ich-Botschaften
- Ü6: Formulierungsübung: Einladung zum Konfliktgespräch
- Ü7: Rollenspiel Konfliktgespräch
- Ü8: Erarbeitung Konfliktursachen in Teams
- Ü9: Arbeitsbogen: Konfliktursachen in Teams
- Ü10: Erstellung und Lösung eines Teufelskreises
- Ü11: Assoziationsübung Konflikt 2

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 51seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 67seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 8 Arbeitsblätter

Konfliktmanagement im Projekt

Seminarcode: F13

Konfliktmanagement im Projekt

So meistern Sie Konflikte im Team und mit dem Auftraggeber

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Projekt- und Teamleiter

Beschreibung:

Gerade in der Projektarbeit sind Konflikte vorprogrammiert. Man steht unter starkem Druck und ist auf andere Personen angewiesen. Die Teilnehmer erfahren, welche Konflikte im Projekt auftreten und wie sie bewältigen können. Zudem wird das Konfliktpotential mit dem Auftraggeber des Projekts eingehend beleuchtet.

Inhalte:

- Was ist ein Konflikt?
- Konfliktfähigkeit, Einstellung zu Konflikten
- Konfliktstile
- Konflikte erkennen und zuordnen
- Konfliktarten unterscheiden
- Eskalationsstufen von Konflikten nach Glasl
- Selbsthilfeeinstrumente bei Konflikten
 - Ich-Botschaften
 - Vereinbarungen
 - Eigene und fremde Emotionen kontrollieren
- Das Konfliktgespräch
- Lösungen finden
- Vermeidung von Konflikten
- Spezielle Konflikte mit Auftraggebern
 - Kunde reklamiert das Ergebnis
 - Dem Kunden eine Abweichung vom Plan beibringen
 - Dem Kunden einen Fehler beichten

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Assoziationsübung Konflikt 1
- Ü2: Arbeitsbogen: Eigene Konfliktgeschichte
- Ü3: Zuordnung eigener Konflikt in Eskalationsstufe
- Ü4: Konfliktanalyse eigener Konflikt
- Ü5: Arbeitsbogen: Ich-Botschaften
- Ü6: Formulierungsübung: Einladung zum Konfliktgespräch
- Ü7: Rollenspiel Konfliktgespräch
- Ü8: Stegreif-Rollenspiel: schwierige Kundengespräche
- Ü9: Assoziationsübung Konflikt 2

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 52seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 61seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 5 Arbeitsblätter

Führung

Übersicht:

Das 1 x 1 der Führung

Grundlagen guter und gesunder Führung

Souverän und authentisch in der Führungsposition

Die Führungsrolle erfolgreich managen und leben

Kommunikation in der Führung

Miteinander Sprechen ist das wichtigste Führungsinstrument

Mitarbeitergespräche und Teammeetings leicht gemacht

Die wichtigsten Mitarbeitergespräche kennen und erfolgreich führen lernen

Konfliktmanagement in der Führung

Konflikte erkennen, verstehen und behandeln

Von der Gruppe zum Team

Gruppen bewerten und zu leistungsfähigen Teams formen

Mitarbeiterentwicklung durch Coaching

So fördern Sie die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter

Führungskräfte-Entwicklung Komplettprogramm

Komplettprogramm mit allen Führungsinstrumenten zur erfolgreichen Führung von Mitarbeitern

Vom Kollegen zum Chef

So meistern Sie den Einstieg in die neu erworbene Führungsposition

10 Todsünden in der Führung

Was eingefleischte Führungskräfte immer wieder falsch machen...

Meetings leicht gemacht

Methoden und Hilfsmittel für effektive Meetings

Kommunikation für Projekt- und Teamleiter

So herrscht Transparenz und Klarheit in jeder Projektphase

Führen und Motivieren ohne Vorgesetztenfunktion

So gelingt es ohne Weisungsbefugnis, Projekte im Team zum Erfolg zu leiten

Konfliktmanagement im Projekt

So meistern Sie Konflikte im Team und mit dem Auftraggeber

Führung für Projekt- und Teamleiter Komplettprogramm

Komplettprogramm für erfolgreiche Projekt-/Teamleiter und deren Teams

Das große 1 x 1 der Führung

Seminarcode: F01

Das große 1 x 1 der Führung

Grundlagen guter und gesunder Führung

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Führungskräfte

Beschreibung:

Die Teilnehmer erfahren, was das eigentliche Wesen der Führung ist und bedeutet. Sie erlernen grundlegende Instrumente zur Führung. Sie verstehen, dass Delegieren und Loslassen notwendig sind, um sich selbst zu entlasten und sich Freiräume für wichtige Führungsaufgaben zu schaffen und um die Mitarbeiter zu fördern und zu motivieren.

Inhalt:

Was versteht man unter Führung?

Durchsicht verschiedener Definitionen und Diskussion

Führungskraft als Vertrauensperson und Ansprechpartner

Führungsaufgaben, Führungskompetenz, Führungsstil, Führungsverhalten

Unterscheidung und Inhalte der Begriffe

Vorbildfunktion und Orientierung geben

Richtig Delegieren

Welche Führungsstile gibt es? Gibt es einen idealen Führungsstil?

autoritärer, kooperativer, laissez-faire und karitativer Führungsstil

situativer Führungsstil

Einschätzung des eigenen Führungsstils

Übungsverzeichnis:

Ü1: Test: Haben Ihre Mitarbeiter innerlich gekündigt?

Ü2: Arbeitsbogen Führungsdefinition, Diskussion

Ü3: Erarbeitung d. Unterschiede: Führungsstil, Führungsaufgaben, Führungsverhalten, Führungskompetenz

Ü4: Erarbeitung Führungsstil

Ü5: Arbeitsbogen Führungsstil, Teilnehmer bestimmen den eigenen Führungsstil

Ü6: Erarbeitung von Führungsaufgaben

Ü7:Arbeitskarten Führungsverhalten

Ü8: Erarbeitung Delegationsart für einzelne MA

Ü9: Arbeitsbogen Selbsteinschätzung Delegieren, Arbeitsbogen Delegieren

Ü10: Arbeitsbogen Infofluss

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

35seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

46seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

9 Arbeitsblätter

Souverän und authentisch in der Führungsposition

Seminarcode: F02

**Souverän und authentisch in der Führungsposition
Die Führungsrolle erfolgreich managen und leben**

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Führungskräfte

Beschreibung:

Die Grundvoraussetzung jeder Führungskraft sind ihre Grundhaltungen und ihre Einstellung zu sich selbst. Nur wenn beides positiv und ausgewogen ist, kann sie auch eine positive Beziehung mit anderen Menschen bzw. ihren Mitarbeitern aufbauen.

Inhalte:

- Rolle und Werte der Führungskraft
 - Bewusstwerdung der eigenen Werte und deren Umsetzung im Führungsalltag
 - Überprüfung des eigenen Rollenverständnis als Führungskraft
 - Fürsorgepflicht und Selbstfürsorge
- Geltende Werte im Unternehmen und deren Umsetzung
- Selbstorganisation als Führungskraft

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Erarbeitung, Begriffsdefinition Werte
- Ü2: Arbeitsbogen Werte und Rollen
- Ü3: Erarbeitung Begriffsklärung Wunsch/Ziel
- Ü4: Zielformulierung und -prüfung
- Ü5: Arbeitsbogen Entwicklungspotenzial

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 17seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 23seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 4 Arbeitsblätter

Kommunikation in der Führung

Seminarcode: F03

Kommunikation in der Führung

Miteinander Sprechen ist das wichtigste Führungsinstrument

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Führungskräfte

Beschreibung:

Kommunikation ist das wichtigste Instrument der Führungskraft. Die Kommunikation birgt allerdings auch die Gefahr von Missverständnissen, die sich zu Missverhältnissen hochschaukeln können. Im Seminar werden Grundlagen der Kommunikation sowie wichtige Kommunikationselemente in der Führung vermittelt.

Inhalte:

Grundlagen der Kommunikation

Das Prinzip Sender/Empfänger

Subjektive Wahrnehmung

Eisberg-Modell

4 Botschaften einer Nachricht zur Vermeidung von Missverständnissen

Nonverbale Kommunikation

Kommunikationselemente in der Führung

Fragen stellen und aktiv zuhören

Feedback

Lob

Kritik

Anliegen des Mitarbeiters ablehnen

Übungsverzeichnis:

Ü1: Subjektive Wahrnehmung

Ü2: Erarbeitung der 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü3: Arbeitsbogen: 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü4: Erarbeitung: Erkenne die richtige Botschaft

Ü5: Fragespiel geschlossene Fragen

Ü6: Rollenspiel Fragetechniken

Ü7: Partnerübung Aktiv Zuhören

Ü8: Arbeitsbogen: Aktiv Zuhören

Ü9: Partnerübung Feedback geben

Ü10: Arbeitsbogen: Mitarbeiterkenntnis

Ü11: Arbeitsbogen: Nein sagen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

40seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

51seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

12 Arbeitsblätter

Mitarbeitergespräche und Teammeetings leicht gemacht

Seminarcode: F04

Mitarbeitergespräche und Teammeetings leicht gemacht

Die wichtigsten Mitarbeitergespräche kennen und erfolgreich führen lernen

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Führungskräfte

Beschreibung:

Mitarbeitergespräche finden oft nur sporadisch oder eben mal runter gerattert statt. Dass Mitarbeitergespräche erheblich zur Mitarbeitermotivation und damit zum Firmenerfolg beitragen, machen sich die wenigsten bewusst. In Führungsseminaren oder Weiterbildungen werden die Gespräche oft nur am Rande behandelt.

Inhalt:

- Die verschiedenen Mitarbeitergespräche
- Elemente der Gesprächsführung
 - Fragetechniken
 - Aktiv Zuhören
- Gesprächsleitfaden für Mitarbeitergespräche
- Das Jahresgespräch
- Das Zielvereinbarungsgespräch
- Das Kritikgespräch
- Das Disziplinalgespräch
- Das Rückkehrgespräch
- Die Mitarbeiterbesprechung: Moderation, Methoden und Hilfsmittel
 - Besprechungen/Meetings effektiv gestalten
 - Wann sind Besprechungen/Meetings wichtig?
 - Vorbereitung von Besprechungen/Meetings
 - Abhalten von Besprechungen/Meetings
 - Die Führungskraft als Moderator im Besprechungen/Meeting
 - Nachbereitung von Besprechungen/Meetings

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Erarbeitung Arten von Mitarbeiter-Gesprächen
- Ü2: Fragespiel geschlossene Fragen
- Ü3: Rollenspiel Fragetechniken
- Ü4: Partnerübung Aktiv Zuhören
- Ü5: Arbeitsbogen: Aktiv Zuhören
- Ü6: Zielvereinbarungsgesprächs-Vorbereitung
- Ü7: Analyse von Kritikgesprächen
- Ü8: Rollenspiel Kritikgespräch
- Ü9: Stegreif-Rollenspiel Rückkehrgespräch

Zusatzmaterial:

Vorbereitungsbogen Jahresgespräch für den Vorgesetzten

Vorbereitungsbogen Jahresgespräch für den Mitarbeiter
Vorbereitungsbogen Zielvereinbarungsgespräch für den Vorgesetzten
Vorbereitungsbogen Zielvereinbarungsgespräch für den Mitarbeiter

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

63seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
72seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
6 Arbeitsblätter
4 Vorbereitungsbögen

Bestseller:

Konfliktmanagement in der Führung

Seminarcode: F05

Konfliktmanagement in der Führung

Konflikte erkennen, verstehen und behandeln

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe:

Führungskräfte, die Konflikte schlichten müssen oder lernen möchten mit Konflikten konstruktiv umzugehen.

Beschreibung:

Die Teilnehmer lernen, Konflikte zu erkennen und zu behandeln. Sie erfahren, welche Konfliktarten es gibt und wie sie in bestehende Konflikte richtig eingreifen und handeln können. Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, ein Klima zu schaffen, in dem Konflikte vermieden werden können.

Inhalte:

- Was ist ein Konflikt?
- Konfliktfähigkeit, Einstellung zu Konflikten
- Konfliktstile
- Konflikte erkennen und zuordnen
- Konfliktarten unterscheiden
- Eskalationsstufen von Konflikten nach Glasl
- Selbsthilfeinstrumente bei Konflikten
 - Ich-Botschaften
 - Vereinbarungen
 - Eigene und fremde Emotionen kontrollieren
- Das Konfliktgespräch führen oder moderieren
- Lösungen finden
- Teufelskreise erkennen und auflösen
- Häufige Konfliktursachen in Teams und relevantes Führungsverhalten
- Vermeidung von Konflikten

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Assoziationsübung Konflikt 1
- Ü2: Arbeitsbogen: Eigene Konfliktgeschichte
- Ü3: Zuordnung eigener Konflikt in Eskalationsstufe
- Ü4: Konfliktanalyse eigener Konflikt
- Ü5: Arbeitsbogen: Ich-Botschaften
- Ü6: Formulierungsübung: Einladung zum Konfliktgespräch
- Ü7: Rollenspiel Konfliktgespräch
- Ü8: Erarbeitung Konfliktursachen in Teams
- Ü9: Arbeitsbogen: Konfliktursachen in Teams
- Ü10: Erstellung und Lösung eines Teufelskreises

Ü11: Assoziationsübung Konflikt 2

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

51seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

67seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

8 Arbeitsblätter

Von der Gruppe zum Team

Seminarcode: F06

Von der Gruppe zum Team

Gruppen bewerten und zu leistungsfähigen Teams formen

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Führungskräfte, Teamleiter, Projektleiter

Beschreibung:

Die Teilnehmer lernen die Grundzüge von Abteilungen/Teams, Prozesse, die in Abteilungen stattfinden und Rollen, die die Teammitglieder einnehmen können kennen. Sie lernen, Interaktionen und Zusammenhänge, die sich in der Abteilung abspielen, richtig einzuschätzen.

Inhalte:

- Merkmale von Gruppen und Teams
- Gruppendynamik: Prozesse und Phasen in Gruppen
- Grundlagen eines effektiv funktionierenden Teams (TZI-Ansatz)
- Führen von Gruppen
- Formelle und informelle Beziehungen in Gruppen
- Erstellen von Qualifikationsprofilen zur Teambildung
- Gruppendynamische Rollen
- Stärken und Schwächen von Teammitgliedern
- Ausbildung und Potenziale von Teammitgliedern
- Das Soziogramm

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Erarbeitung/Begriffsklärung Gruppe/Team
- Ü2: Reflexion über Gruppenprozess in eigener Abteilung und Ableitung des richtigen Führungsverhaltens
- Ü3: Erarbeitung der Folgen von Über- bzw. Untergewichtung der einzelnen Komponenten in der Gruppe und des jeweils richtigen Führungsverhaltens
- Ü4: Erstellen eines Gruppenprofils der eigenen Abteilung/des eigenen Teams (mehrere Schritte)

Preis: 699,00 €

Leistungsumfang:

- 59seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 69seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 1 Planungstabelle

Mitarbeiterentwicklung durch Coaching

Seminarcode: F07

Mitarbeiterentwicklung durch Coaching

So fördern Sie die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter

Dauer: 1-Tages-Seminar

Beschreibung:

Eine besonders effektive Variante des Führens ist das Coaching. Indem die Führungskraft lernt, ihre Mitarbeiter zu coachen, fördert sie die Eigeninitiative und die Selbstständigkeit der Mitarbeiter und schafft sich dadurch langfristig Freiräume für die eigenen Aufgaben. Als positiver Nebeneffekt von Mitarbeitercoaching ist die Motivationssteigerung der Mitarbeiter hervorzuheben.

Zielgruppe: Führungskräfte, Teamleiter

Inhalte:

Grundlagen des Coaching

Was ist Coaching (im Gegensatz zur herkömmlichen Führung)?

Ziele und Nutzen von Coaching

Unterscheidung zwischen klassischer und coachender Führung

Rahmendbedingungen für ein erfolgreiches Coaching

Wann wird Coaching am Arbeitsplatz eingesetzt?

Die Rolle der Führungskraft als Coach

Was kann Coaching bewirken?

Voraussetzungen für Coaching in der Führung

Coaching im Arbeitsalltag

Coaching-Tools und -Methoden

Ablauf des Coaching-Prozess

Übungsverzeichnis:

Ü1: Reflexion Einstellung zu den Mitarbeitern

Ü2: Erarbeitung Sozialkompetenz

Ü3: Fragespiel geschlossene Fragen

Ü4: Rollenspiel Coachingfragen

Ü5: Partnerübung Aktiv Zuhören

Ü6: Arbeitsbogen: Eingeschränkte Darstellungen

Ü7: Arbeitsbogen: Feedback geben

Ü8: Test: eigenes Feedbackverhalten

Ü9: Fallbeispiel Reframing

Ü10: Fallbeispiel Teufelskreis

Ü11 Rollenspiel mit vertauschten Rollen

Zusatzmaterial:

Fragenkatalog Coachingfragen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

47seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

58seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

7 Arbeitsblätter

Fragenkatalog Coachingfragen

Führungskräfte-Entwicklung Komplettprogramm

Seminarcode: FG

Führungskräfte-Entwicklung

Komplettprogramm mit allen Führungsinstrumenten zur erfolgreichen Führung von Mitarbeitern

Dauer: 7-Tages-Seminar-Paket

Das Komplettprogramm beinhaltet folgende Seminare:

- F01 Das große 1 x 1 der Führung
Grundlagen guter und gesunder Führung
- F02 Souverän und authentisch in der Führungsposition
Die Führungsrolle erfolgreich managen und leben
- F03 Kommunikation in der Führung
Miteinander Sprechen ist das wichtigste Führungsinstrument
- F04 Mitarbeitergespräche und Teammeetings leicht gemacht
Die wichtigsten Mitarbeitergespräche kennen und erfolgreich führen lernen
- F05 Konfliktmanagement in der Führung
Konflikte erkennen, verstehen und behandeln
- F06 Von der Gruppe zum Team
Gruppen bewerten und zu leistungsfähigen Teams formen
- F07 Mitarbeiterentwicklung durch Coaching
So fördern Sie die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter

Preis: 4.493,00 €

Sie sparen 400,00 € gegenüber dem Erwerb der Einzelseminare

Vom Kollegen zum Chef

Seminarcode: F08

Vom Kollegen zum Chef

So meistern Sie den Einstieg in die neu erworbene Führungsposition

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Nachwuchsführungskräfte

Beschreibung:

Viele neue Führungskräfte stehen nach der Beförderung vor der schwierigen Aufgabe, den geschätzten und befreundeten Kollegen vorgesetzt zu sein. Gerade Anweisungen erteilen, Kritik üben oder die Kontrollfunktion auszuüben fällt schwer. Es gibt viele Fallen, in die man in gerade solch einer Situation tappen kann (Konfliktscheue, Harmoniebedürftigkeit, niemanden verletzen wollen, Freundschaften nicht zerstören wollen, ausgenutzt werden, Neid). Diese werden im Seminar aufgezeigt und konkrete Methoden vermittelt, wie man in der neuen Führungsrolle überzeugt. Besonders Fehler, die zu Beginn der neuen Position begangen werden, können sich hindernd und belastend auf die neue Rolle auswirken.

Inhalte:

Was macht die Akzeptanz der Führungskraft aus?
Finden Sie den richtigen Führungsstil
Das neue Rollenverständnis
Vorbildfunktion
Veränderungen erwarten, Fallstricken vorbeugen
Gleich zu Beginn: Ziele setzen
Kommunikation - was ist nun zu beachten?
Motivation von Mitarbeitern
Trauen Sie sich: Aufgaben delegieren

Übungsverzeichnis:

Ü1: Erarbeitung Veränderungen in der neuen Rolle
Ü2: Erarbeitung Führungsstil
Ü3: Arbeitsbogen Führungsstil, Teilnehmer bestimmen den eigenen Führungsstil
Ü4: Arbeitsbogen Werte und Rollen
Ü5 – Ü10: 6 Fallbeispiele, Gruppenarbeit
Ü11: Zielformulierung
Ü12: Subjektive Wahrnehmung
Ü13: Partnerübung: Aktiv Zuhören
Ü14: Arbeitsbogen: Feedback geben
Ü15: Arbeitsbogen: Motivation
Ü16: Arbeitsbogen: Selbsteinschätzung Delegieren, Arbeitsbogen Delegieren

Preis: 699,00 €

Leistungsumfang:

62seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
72seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
11 Arbeitsblätter

10 Todsünden in der Führung

Seminarcode: F09

10 Todsünden in der Führung

Was eingefleischte Führungskräfte immer wieder falsch machen...

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: erfahrene Führungskräfte

Beschreibung:

Was selbst langjährige Führungskräfte immer wieder falsch machen wird durch 10 passende Aussprüche humorvoll beleuchtet. Meist entstehen die Todsünden aufgrund von Nachlässigkeit oder eingeschliffenen Gewohnheiten und können mit Leichtigkeit verändert werden. Dazu bekommen die Teilnehmer wertvolle Impulse, die sie im Führungsalltag sofort Gewinn bringend umsetzen können. Ein kritisch reflektierender Blick auf die eigene Führung lohnt sich also immer.

Inhalte:

- Todsünde 1 „Was haben Sie gleich noch gesagt?“
- Todsünde 2 „Nix gsagt isch gnug globt“
- Todsünde 3 „Der kann was erleben...“
- Todsünde 4 „Mein Mitarbeiter muss nicht alles wissen“
- Todsünde 5 „Wie war noch gleich Ihr Name?“
- Todsünde 6 „Da mach ich's doch lieber selbst!“
- Todsünde 7 „Das schafft der/die doch eh nicht“
- Todsünde 8 „Abteilungsmeeting – Super, endlich ausruhen“
- Todsünde 9 „Was kümmert mich mein Geschwätz von gestern“
- Todsünde 10 „Was ich mache, kann ich auch von meinen Mitarbeitern verlangen“

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Test: Haben Ihre Mitarbeiter innerlich gekündigt?
- Ü2: Partnerübung: Aktiv Zuhören
- Ü3: Subjektive Wahrnehmung
- Ü4: Interpretation und Wahrheit
- Ü5: Partnerübung Feedback geben
- Ü6: Analyse von Kritikgesprächen
- Ü7: Informationsfluss
- Ü8. Arbeitsbogen Mitarbeiterkenntnis
- Ü9: Arbeitsbogen Selbsteinschätzung Delegieren, Arbeitsbogen Delegieren
- Ü10: Fallbeispiel Teufelskreis
- Ü11: Arbeitsbogen: Veränderungen in Ihrem Führungsalltag

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 65seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 76seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 7 Arbeitsblätter

Bestseller:

Meetings leicht gemacht

Seminarcode: F10

Meetings leicht gemacht

Methoden und Hilfsmittel für effektive Meetings

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die Meetings effektiv und sinnvoll gestalten möchten

Beschreibung:

Verlaufen Ihre Meetings auch nach dem Motto „Viele gehen rein und wenig kommt dabei raus“? Schluss mit der sinnlosen Zeitverschwendung. In diesem Seminar werden die Prinzipien eines effektiven Meetings vermittelt. Die Teilnehmer lernen außerdem, wie sie Meetings moderieren, Themen auf den Punkt bringen und verbindliche Vereinbarungen herbeiführen können.

Inhalte:

- Sinn und Unsinn von Meetings - wann sind Meetings wichtig?

- Das Meeting vorbereiten

- Regeln im Meeting

- Struktur und Ablauf eines Meetings

- Meetings abhalten und moderieren – Die Aufgaben des Moderators

 - Methoden der Moderation

 - Visualisierung

 - Punktabfragen

 - Diskussionen kontrollieren

 - Protokoll

- Kreativitätstechniken

 - Brainstorming

 - Brainwriting

 - Morphologischer Kasten

 - Osborn-Methode

 - 6 Hüte

 - Kopfstand-Technik

- Schwierige Situationen meistern und Umgang mit problematischen Teilnehmern

- Das Meeting bewerten

- Das Meeting nachbereiten

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Erarbeitung Visualisierungstechniken

- Ü2: Arbeitsbogen: Brainwriting

- Ü3: Arbeitsbogen: Morphologischer Kasten

- Ü4: Arbeitsbogen: Osborne-Methode

- Ü5: Arbeitsbogen: 6-Hüte-Methode

- Ü6: Kopfstand-Technik

Ü7: Gruppenübung Umgang mit schwierigen Situationen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

40seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

49seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

4 Arbeitsblätter

Kommunikation für Projekt- und Teamleiter

Seminarcode: F11

Kommunikation für Projekt- und Teamleiter

So herrscht Transparenz und Klarheit in jeder Projektphase

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Projekt- und Teamleiter

Beschreibung:

Klarheit und Transparenz muss zu jeder Zeit im Projekt und für jedes Teammitglied herrschen – das ist die Voraussetzung zum Gelingen eines jeden Projekts. Damit Projekt- und Teamleiter dies ohne großen zeitlichen Aufwand bewerkstelligen können, beinhaltet dieses Seminar die wichtigsten Methoden und Kniffe.

Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikation
 - Das Prinzip Sender/Empfänger
 - Subjektive Wahrnehmung
 - Eisberg-Modell
 - 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Nonverbale Kommunikation
- Kommunikationselemente im Projektteam
 - Fragetechniken
 - Aktiv Zuhören
 - Feedback geben
- Auftrags- und Zielklärung
- Kick-Off – ein neues Projekt richtig kommunizieren
- Umgang mit Projekt- und Plan-Abweichungen
- Der Projekt-/Teamleiter im Spannungsfeld
- Moderation von Meetings und Projektbesprechungen
- Kreativitätstechniken

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Subjektive Wahrnehmung
- Ü2: Erarbeitung der 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Ü3: Arbeitsbogen: 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Ü4: Rollenspiel Fragetechniken
- Ü5: Partnerübung: Aktiv Zuhören
- Ü6: Arbeitsbogen Aktiv Zuhören
- Ü7: Partnerübung: Feedback geben
- Ü8: Fallbeispiel: Holschuld/Bringschuld
- Ü9: Arbeitsbogen: Brainwriting
- Ü10: Arbeitsbogen: Morphologischer Kasten
- Ü11: Arbeitsbogen: Osborne-Methode
- Ü12: Arbeitsbogen: 6-Hüte-Methode
- Ü13: Gruppenarbeit Umgang mit schwierigen Situationen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

56seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)

69seitige Folienpräsentation (Trainerskript)

8 Arbeitsblätter

Führen und Motivieren ohne Vorgesetztenfunktion

Seminarcode: F12

Führen und Motivieren ohne Vorgesetztenfunktion

So gelingt es ohne Weisungsbefugnis, Projekte im Team zum Erfolg zu führen

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Projekt- und Teamleiter

Beschreibung:

Jeder Projektleiter kennt das Problem: Er ist derjenige, der für den Projekterfolg verantwortlich ist und darauf angewiesen ist, dass die Teammitglieder sich entsprechend im Projekt engagieren. Da er keine Weisungsbefugnis hat, kann er die Teammitglieder nicht anweisen, sondern benötigt spezielle Methoden, um die Mitarbeit und vor allem die Termintreue von seinen Teammitgliedern zu fordern – besonders dann, wenn er unter Druck steht. Das Seminar gibt ihm das nötige Handwerkszeug dazu.

Inhalte:

- Möglichkeiten, Einfluss auf die Teammitglieder zu nehmen
- Talente und Stärken von Teammitgliedern erkennen und einsetzen
- Grundlagen der Motivation
- Einsatz von Motivationsfaktoren
- Zielklärung im Team

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Selbsteinschätzung Einfluss nehmen
- Ü2: Verantwortung übernehmen
- Ü3: Reflexion Autorität
- Ü4: Reflexion Talente und Stärken
- Ü5: Diskussion: Kann man Mitarbeiter motivieren?
- Ü6: Zielformulierung
- Ü7: Bedürfnispyramide im Arbeitsalltag
- Ü8: Erarbeitung Motivationsmöglichkeiten
- Ü9: Partnerübung: Feedback geben
- Ü10: Fallbeispiel Problembewusstsein eines Teammitglieds

Zusatzmaterial:

Checkliste für Teammitglieder zur Ergründung der Motivationslandschaft

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 60seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 70seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 3 Arbeitsblätter
- 1 Checkliste

Konfliktmanagement im Projekt

Seminarcode: F13

Konfliktmanagement im Projekt

So meistern Sie Konflikte im Team und mit dem Auftraggeber

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Projekt- und Teamleiter

Beschreibung:

Gerade in der Projektarbeit sind Konflikte vorprogrammiert. Man steht unter starkem Druck und ist auf andere Personen angewiesen. Die Teilnehmer erfahren, welche Konflikte im Projekt auftreten und wie sie sie bewältigen können. Zudem wird das Konfliktpotential mit dem Auftraggeber des Projekts eingehend beleuchtet.

Inhalte:

- Was ist ein Konflikt?
- Konfliktfähigkeit, Einstellung zu Konflikten
- Konfliktstile
- Konflikte erkennen und zuordnen
- Konfliktarten unterscheiden
- Eskalationsstufen von Konflikten nach Glasl
- Selbsthilfeeinstrumente bei Konflikten
 - Ich-Botschaften
 - Vereinbarungen
 - Eigene und fremde Emotionen kontrollieren
- Das Konfliktgespräch
- Lösungen finden
- Vermeidung von Konflikten
- Spezielle Konflikte mit Auftraggebern
 - Kunde reklamiert das Ergebnis
 - Dem Kunden eine Abweichung vom Plan beibringen
 - Dem Kunden einen Fehler beichten

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Assoziationsübung Konflikt 1
- Ü2: Arbeitsbogen: Eigene Konfliktgeschichte
- Ü3: Zuordnung eigener Konflikt in Eskalationsstufe
- Ü4: Konfliktanalyse eigener Konflikt
- Ü5: Arbeitsbogen: Ich-Botschaften
- Ü6: Formulierungsübung: Einladung zum Konfliktgespräch
- Ü7: Rollenspiel Konfliktgespräch
- Ü8: Stegreif-Rollenspiel: schwierige Kundengespräche
- Ü9: Assoziationsübung Konflikt 2

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 52seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 66seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 5 Arbeitsblätter

Führung für Projekt- und Teamleiter Komplettprogramm

Seminarcode: FPG

Führung für Projekt- und Teamleiter

Komplettprogramm für erfolgreiche Projekt-/Teamleiter und deren Teams

Dauer: 3-Tages-Seminar-Paket

Das Komplettprogramm beinhaltet folgende Seminare:

- F11 Kommunikation für Projekt- und Teamleiter
So herrscht Transparenz und Klarheit in jeder Projektphase
- F12 Führen und Motivieren ohne Vorgesetztenfunktion
So gelingt es ohne Weisungsbefugnis, Projekte im Team zum Erfolg zu leiten
- F13 Konfliktmanagement im Projekt
So meistern Sie Konflikte im Team und mit dem Auftraggeber

Preis: 2.797,00 €

Sie sparen 200,00 € gegenüber dem Erwerb der Einzelseminare

Verkauf / Akquise / Neukundengewinnung

Übersicht:

Aktiv Verkaufen

So steigern Sie Ihren Verkaufserfolg und begeistern Ihre Kunden

Das perfekte Verkaufsgespräch

So werden Sie zum Top-Verkäufer

Reklamationsmanagement

Durch professionelle Reklamationsbearbeitung Stammkunden binden

Telefonakquise

Outbound-Telefonate professionell führen und neue Kunden gewinnen

So gewinnt man neue Kunden

Neukundengenerierung mit Struktur und Ziel

Professioneller Umgang mit Kunden bei Montage, Reparatur und Kundendienst

So hinterlassen Sie als Monteur einen guten Eindruck beim Kunden vor Ort

Business Knigge

Tadelloses und korrektes Benehmen auf dem Businessparkett

Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden

Kunden für sich gewinnen und binden durch kundenorientiertes Verhalten

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Produkte und Dienstleistungen effektiv präsentieren

Bestseller:

Aktiv Verkaufen

Seminarcode: V01

Aktiv Verkaufen

So steigern Sie Ihren Verkaufserfolg und begeistern Ihre Kunden

Dauer: 2-Tages-Seminar

Beschreibung:

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer ihre Verkaufserfolge zu steigern. Sie erfahren, wie sie ihre Kunden richtig einschätzen können, wie sie ein Verkaufsgespräch zielgerichtet planen und führen und wie sie Einwänden begegnen können. Sie lernen, Preise durchzusetzen und den Abschluss herbeizuführen.

Zielgruppe: Mitarbeiter im Verkauf

Inhalte:

- Kundenservice spricht sich rum
- Den Kunden besser verstehen
 - Kundenanliegen durch Fragetechniken erkennen
 - Das Kundenanliegen richtig verstehen
- Wie versteht mich mein Kunde besser
 - Verständlichkeit
 - Gute Kommunikation mit dem Kunden
 - Eine gemeinsame Ebene mit dem Kunden aufbauen
 - Bewusster Einsatz von Körpersprache, Stimme und Sprechweise
- Möglichkeiten der Kundenbegeisterung
- Das Verkaufsgespräch
 - Fehler im Verkaufsgespräch
 - Der erste Eindruck des Verkäufers
 - Die Begrüßung (Unterscheidung unbekannter Kunden, bekannter Kunden, Stammkunden)
 - Eröffnung des Verkaufsgesprächs
 - Bedarfsanalyse
 - Probleme entdecken - Bedürfnisse wecken
 - Kundennutzen
 - Produktpräsentation und Argumentation
 - Preisverhandlung
 - Einwandbehandlung
 - Abschluss herbeiführen
 - Zusatzverkauf
 - Serviceleistungen
 - Verabschiedung
- AfterSalesService

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Subjektive Wahrnehmung
- Ü2: Fragespiel geschlossene Frage
- Ü3: Partnerübung: Aktiv Zuhören
- Ü4: Informationsfluss
- Ü5: Arbeitsbogen: Positiv Formulieren
- Ü6: Arbeitsbogen: „Sie“-Ansprache
- Ü7: Körperübung nonverbale Kommunikation
- Ü8: Betonung
- Ü9: Erarbeitung Kundenbegeisterung
- Ü10: Rollenspiel: Fragetrio
- Ü11: Arbeitsbogen: Argumentation
- Ü12: Stegreifpräsentation: Produktpräsentation
- Ü13: Einwandentkräftung
- Ü14: Rollenspiel Preisverhandlung
- Ü15: Stegreifpräsentation: Zusatzverkauf
- Ü16: Erarbeitung Zusatzverkauf
- Ü17: Rollenspiel: Verkaufsgespräch

Preis: 1.399,00 €

Lieferumfang:

- 67seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 84seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 6 Arbeitsblätter

Das perfekte Verkaufsgespräch

Seminarcode: V02

**Das perfekte Verkaufsgespräch
So werden Sie zum Top-Verkäufer**

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Mitarbeiter im Verkauf

Beschreibung:

Durch ein professionell geführtes Verkaufsgespräch kann der Verkaufserfolg gesteigert werden. Gut vorbereitet können Einwände leicht entkräftet, Preise durchgesetzt und der Abschluss herbeigeführt werden.

Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikation
 - Das Prinzip Sender/Empfänger
 - Subjektive Wahrnehmung
 - Eisberg-Modell
 - 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Den ersten Eindruck kann man nicht wiederholen
- Fragetechniken im Verkauf
- Kundenbedürfnisse verstehen durch Aktives Zuhören
- Die Begrüßung
 - So begrüßt man unbekannte Kunden
 - So begrüßt man bekannte Kunden
 - So begrüßt man Stammkunden
- Eröffnung des Verkaufsgesprächs
- Bedarfsanalyse
- Probleme entdecken, Bedürfnisse wecken
- Kundennutzen herausarbeiten und aufzeigen
- Produktpräsentation und Argumentation
- Preisverhandlung
- Einwandbehandlung
- Abschluss herbeiführen
- Zusatzverkauf
- Serviceleistungen
- Verabschiedung

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Subjektive Wahrnehmung
- Ü2: Erarbeitung 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Ü3: Arbeitsbogen: 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun
- Ü4: Partnerübung: Aktiv Zuhören
- Ü5: Fragespiel: geschlossene Fragen
- Ü6: Rollenspiel: Fragentrio im Verkauf
- Ü7: Arbeitsbogen: Argumentation
- Ü8: Stegreifpräsentation: Produktpräsentation

Ü9: Rollenspiel Preisverhandlung
Ü12: Einwandentkräftung
Ü13: Stegreifpräsentation: Zusatzverkauf
Ü14: Rollenspiel Verkaufsgespräch

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

41seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
55seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
3 Arbeitsblätter

Reklamationsmanagement

Seminarcode: V03

Reklamationsmanagement

Durch professionelle Reklamationsbearbeitung Stammkunden binden

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Beschreibung:

Eine Reklamation ist eigentlich ein Grund zur Freude, denn der Kunde könnte ja auch unzufrieden fern bleiben. Jede Reklamation ist also eine Chance zur Festigung der Kundenbindung, vorausgesetzt, Mitarbeiter können professionell, ziel- und kundenorientiert mit Beschwerden umgehen. Doch der Umgang mit Reklamationen fällt vielen Mitarbeitern schwer. Emotionalität auf beiden Seiten behindert oft die rationale Klärung des Sachverhaltes. Dieses Seminar zielt auf einen Perspektivenwechsel ab, um Beschwerden nicht als Misserfolg, sondern als positive Herausforderung zu betrachten und zu managen.

Inhalte:

Einstellung zu Kunden

Grundlagen der Kommunikation

Das Prinzip Sender/Empfänger

Subjektive Wahrnehmung

Eisberg-Modell

4 Botschaften einer Nachricht zur Vermeidung von Missverständnissen

Die Reklamation erfassen

Aktiv Zuhören

Reklamationen durch Fragetechnik offen legen

Reklamationsgespräch

Begrüßung

Aggressionsabbau

Konfliktbereinigung

Problemlösung

Entspannung

Reklamation positiv abschließen

So reagiert man auf Kritik oder Beleidigungen des Kunden

Kritik und Feedback an Kunden richten

Kundenwünsche abschlagen

Blackout - Blockaden durchbrechen

Techniken zur Zeitgewinnung

Standpunkte formulieren mit der Fünfsatztechnik

Übungsverzeichnis:

Ü1: Subjektive Wahrnehmung

Ü2: Erarbeitung 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü3: Arbeitsbogen: 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü4: Erarbeitung: Erkenne die richtige Botschaft

Ü5: Partnerübung Aktiv Zuhören
Ü6: Fragespiel: geschlossene Fragen
Ü7: Arbeitsbogen: Reaktionen auf Beleidigungen und Kritik
Ü8: Rollenspiel: Feedback für den Kunden
Ü9: Standpunkte formulieren
Ü10: Kärtchenübung: Angriffe abwehren
Ü11: Rollenspiel Reklamationsgespräch

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

31seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
42seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
17 Arbeitsblätter

Telefonakquise

Seminarcode: V04

Telefonakquise

Outbound-Telefonate professionell führen und neue Kunden gewinnen

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Mitarbeiter aus Verkauf, Vertrieb und Beratung. Mitarbeiter von Call-Centern.

Beschreibung:

Kaltakquise wird von den meisten Verkäufern/Kundenberatern gefürchtet, denn die Angst vor einer Abfuhr ist tief in uns verankert. Das Seminar schafft die Grundlage, Akquisetelefonate professionell zu gestalten und damit positiv vom Kunden erinnert zu werden anstatt sich vom Anrufer belästigt zu fühlen. Die Teilnehmer lernen den Ablauf erfolgsversprechender Akquisetelefonate kennen und können so zukünftige Telefonate souverän meistern.

Inhalte:

- Vor dem Telefonat: Ziele setzen
- Das wichtigste Werkzeug – die Stimme
- Grundlagen für ein erfolgreiches Telefonat
 - Fragetechniken
 - Aktiv Zuhören
 - Wirksame Formulierungen
 - Verständliche Ausdrucksweise
 - Wieviel Small Talk ist sinnvoll?
 - NoGos beim Telefonieren
- Ablauf des Telefonats nach Gesprächsleitfaden
 - Meldung am Telefon
 - Begrüßung
 - Einstieg
 - Davon hängt alles ab: der Aufhänger
 - Kerngespräch
 - Informationsbeschaffung
 - Probleme entdecken, Bedürfnisse wecken
 - Lösung herbeiführen durch Präsentation
 - Einwand behandeln
 - Preisverhandlung
 - Abschluss
- Nachbereitung des Telefonats

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Zielformulierung
- Ü2: Arbeitsbogen: Aktiv Zuhören
- Ü3: Informationsfluss
- Ü4: Betonung
- Ü5: Erarbeitung Gesprächsleitfaden
- Ü6: Erarbeitung USP

Ü7: Erarbeitung Aufhänger
Ü8: Rollenspiel: Fragentrio
Ü9: Arbeitsbogen: Argumentation
Ü10: Arbeitsbogen: Einwandentkräftung
Ü11: Rollenspiel: Telefonat

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

53seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
63seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
5 Arbeitsblätter

So gewinnt man neue Kunden

Seminarcode: V05

So gewinnt man neue Kunden

Neukundengenerierung mit Struktur und Ziel

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Vertriebsmitarbeiter

Beschreibung:

Die Neukundengewinnung nimmt einen ähnlich hohen Stellenwert wie das Binden von Stammkunden ein. Anders als bei der Stammkundenbindung erfolgt die Neukundengewinnung mittels offensiver Strategien. Die wichtigsten werden in diesem Seminar behandelt.

Inhalte:

- Warum soll der Kunde bei mir kaufen?
- Wege der Adressbeschaffung
- Nur qualifizierte Adressen sind wertvolle Adressen
- Der Werbebrief
 - Die ersten zwei Blick-Sekunden entscheiden
 - Augenhaltepunkte im Werbebrief
 - Einstieg in den Werbebrief
 - Mittelteil
 - Ausstieg
 - Erfolgsformel für Werbebriefe
- Die Telefonakquise
 - Vorbereitung auf das Telefonat
 - Ablauf des Telefonats nach Gesprächsleitfaden
 - Meldung am Telefon
 - Begrüßung
 - Einstieg
 - Davon hängt alles ab: der Aufhänger
 - Kerngespräch
 - Nachbereitung des Telefonats

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Werbebrief
- Ü2: Erarbeitung Gesprächsleitfaden
- Ü3: Erarbeitung USP
- Ü4: Erarbeitung Aufhänger
- Ü5: Rollenspiel: Fragentrio
- Ü6: Arbeitsbogen: Argumentation
- Ü7: Arbeitsbogen: Einwandentkräftung
- Ü8: Rollenspiel: Telefonat

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 37seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 45seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 3 Arbeitsblätter

Professioneller Umgang mit Kunden bei Montage, Reparatur und Kundendienst

Seminarcode: V06

Professioneller Umgang mit Kunden bei Montage, Reparatur und Kundendienst

So hinterlassen Sie als Monteur einen guten Eindruck beim Kunden vor Ort

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Handwerker, Monteure, Kundendienstmitarbeiter. Alle, die beim Kunden vor Ort Arbeiten verrichten.

Beschreibung:

Handwerker, Monteure und Kundendienstmitarbeiter haben direkten und intensiven Kontakt zum Kunden. Wenn die Leistung und das Verhalten des Handwerkers gut sind, entstehen daraus Folgeaufträge und Weiterempfehlungen, da die Begegnung mit dem Handwerker für den Kunden meist zum bleibenden Erlebnis wird. Umso wichtiger, dass es sich um ein positives Erlebnis für den Kunden handelt. In diesem Seminar bekommen Handwerker, Monteure und Kundendienstmitarbeiter das passende Rüstzeug dazu.

Inhalt:

- Kundenerwartungen bei Montage/Reparatur/Kundendienst
- Kundenbefürchtungen bei Montage/Reparatur/Kundendienst
- Berührungspunkte mit dem Kunden
- Der erste Eindruck
 - Erscheinungsbild
 - Körpersprache
- Die Begrüßung
- Ein Informationsgespräch führen
- Tadelloses Benehmen beim Kunden
- Durchführung des Auftrags
 - Was ist zu tun, wenn...
 - Bloß nicht...
- Die Ergebnispräsentation nach Erledigung des Auftrags
- Zusatzverkäufe generieren
- Die Verabschiedung
- Mit dem Kunden sprechen:
 - Fragetechnik
 - Aktiv Zuhören
 - Wie viel Small Talk ist erlaubt?
- Reklamationsmanagement
- Umgang mit Fehlern

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Kärtchenübung: Kunde berichtet
- Ü2: Kundenerwartungen
- Ü3: Kundenbefürchtungen
- Ü4: Erscheinungsbilder bewerten
- Ü5: Begrüßung
- Ü6: Stegreifübung: Informationsgespräch
- Ü7: Arbeitsbogen: Kundenfreundliche Formulierungen
- Ü8: Fragespiel: geschlossene Fragen
- Ü9: Partnerübung: Aktiv zuhören
- Ü10: Rollenspiel Reklamation

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 54seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 63seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 2 Arbeitsblätter

Business Knigge

Seminarcode: V07

Business Knigge

Tadelloses und korrektes Benehmen auf dem Businessparkett

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die sich in der Öffentlichkeit korrekt benehmen möchten.

Beschreibung:

Wer gutes Benehmen an den Tag legt und sich souverän in der Öffentlichkeit bewegt, hat es leichter im Berufs- und Privatleben. Doch auch Umgangsformen ändern sich. Welche Fettnäpfchen gibt es heute und wie vermeidet man es, unangenehm aufzufallen? Dieses Seminar frischt Ihre Kenntnisse auf und Sie gewinnen Sicherheit im Umgang mit Geschäftspartnern und bei privaten Kontakten.

Inhalte:

- Der erste Eindruck
- Business-Outfits für Damen
- Business-Outfits für Herren
- Die richtige Begrüßung
- Das Gegenüber richtig anreden
- Umgangsformen zu verschiedenen Anlässen
- Small Talk – so geht's
- Kunden empfangen
- Beim Kunden zu Besuch
- Grundregeln bei Tisch
- Wie isst man was?
- Büffet-Regeln
- Zum Essen eingeladen
- Korrekte Korrespondenz
- Briefe
- E-Mails
- Telefonate

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Erarbeitung bekannter NoGos und Regeln
- Ü2: Erscheinungsbilder bewerten
- Ü3: Test: Outfits
- Ü4: Test: Begrüßung und Anrede
- Ü5: Test: Umgangsformen
- Ü6: Test: Geschäftsessen
- Ü7: Test: Korrespondenz

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 52seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 65seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 4 Arbeitsblätter

Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden

Seminarcode: K03

Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden

Kunden für sich gewinnen und binden durch kundenorientiertes Verhalten

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Mitarbeiter im Kundenkontakt

Beschreibung:

Kunden sind wie kleine Hunde: erst will sie jeder haben, doch wenn sie da sind, will keiner mit ihnen Gassi gehen...

Der Kunde stellt heute den wesentlichen strategischen Erfolgsfaktor jedes Unternehmens dar und muss somit der Mittelpunkt unternehmerischer Anstrengungen sein. Die Herausforderung an Unternehmen wird klar: das Erkennen und Umsetzen dessen, was der Kunde gegenwärtig und zukünftig von Unternehmen erwartet. Nur eine zielgerichtete Kommunikation mit dem Kunden und eine kontinuierliche Kundenpflege ermöglicht Unternehmen eine nachhaltige Profilierung gegenüber dem Wettbewerb. Die Teilnehmer lernen die Grundlagen der Kommunikation und somit die Methoden und Techniken für ihre kundenorientierte Kommunikation. Sie erfahren, welche Möglichkeiten es gibt, die Kunden einzuschätzen und richtig auf sie zu reagieren. Sie bekommen zahlreiche Instrumente für den perfekten Umgang mit ihren Kunden an die Hand.

Inhalte:

Einstellung zu Kunden

- Grundlagen der Kommunikation

- Das Prinzip Sender/Empfänger

- Subjektive Wahrnehmung

- Eisberg-Modell

- 4 Botschaften einer Nachricht zur Vermeidung von Missverständnissen

- Nonverbale Kommunikation

So versteht Sie Ihr Kunde besser

- Herstellen einer gemeinsamen Ebene zum Kunden

- Verständliche und positive Formulierungen

So verstehen Sie Ihren Kunden besser

- Aktiv Zuhören

- Bedürfnisse des Kunden durch zielgerichtete Fragen erkennen

- So reagiert man auf Kritik oder Beleidigungen des Kunden

Kritik und Feedback an Kunden richten

Kundenwünsche abschlagen

Kommunikation per E-Mail

Reklamationen kundenfreundlich managen – die beste Art der Stammkundenbindung

Übungsverzeichnis:

Ü1: Subjektive Wahrnehmung

Ü2: Erarbeitung 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü3: Arbeitsbogen 4 Botschaften einer Nachricht nach Schulz-von-Thun

Ü4: Körperübung nonverbale Kommunikation

Ü5: Arbeitsbogen: Positive Formulierungen
Ü6: Arbeitsbogen: „Sie“-Ansprache
Ü7: Informationsfluss
Ü8: Partnerübung Aktiv Zuhören
Ü9: Fragespiel geschlossene Fragen
Ü10: Arbeitsbogen: Reaktionen auf Beleidigungen und Kritik
Ü11: Rollenspiel: Feedback für den Kunden
Ü12: Formulierungsübung: Kundenwünsche abschlagen
Ü13: Rollenspiel: Reklamation
Ü14: 38 Mini-Fälle

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

42seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
56seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
27 Arbeitsblätter

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Seminarcode: K06

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Produkte und Dienstleistungen effektiv präsentieren

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die durch eine perfekte Präsentation überzeugen möchten

Beschreibung:

Eine positive Ausstrahlung und überzeugende Argumenten in Präsentationen schaffen einen wirkungsvollen Auftritt und überzeugen die Zuhörer nachhaltig. Die Kunst des wirkungsvollen Präsentierens kann man lernen: von der Vorbereitung über die Sprache und Körpersprache, Inhalte und Aufbau einer Präsentation bis hin zum Einsatz visueller Hilfsmittel werden in diesem Seminar alle Feinheiten einer perfekten Präsentation vermittelt.

Inhalte:

- Eigene Werkzeuge effektiv nutzen: Stimme, Sprache, Körpersprache
- Einsatz technischer Werkzeuge und Hilfsmittel
- Der Veranstaltungsort
- Überlegungen vor Erstellen einer Präsentation
- Zeitplanung
- Aufbau einer Präsentation
- Möglichkeiten zur Darstellung von Themen
- Spezielle Tipps für PowerPoint-Folienpräsentationen
- Sprechernotizen
- Die Highlights der Präsentation: Begrüßung, Einstieg und Schluss
- Nach der Präsentation mit den Zuhörern in Kontakt kommen

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Betonung
- Ü2: Lippen-/Kiefer-/Zungenübungen
- Ü3: Vorleseübung
- Ü4: Aufmerksamkeit erregen
- Ü5: Präsentation mit Feedback oder Videoanalyse anhand Beobachtungsbogen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 21seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 26seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 2 Arbeitsblätter

Selbstorganisation / Persönlichkeitsentwicklung

Übersicht:

Selbstmanagement für mehr Lebensqualität

So gelingen persönliche Veränderungen und Entwicklungen dauerhaft

Zeitmanagement

So gelingt ein besserer Umgang mit der Zeit

Business Knigge

Tadelloses und korrektes Benehmen auf dem Businessparkett

Rhetorik

Sich gewandt ausdrücken und ohne Scheu vor Menschen sprechen

Gekonnt Kontern - Verbale Angriffe erfolgreich abwehren

Schlagfertigkeit kann man lernen

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Produkte und Dienstleistungen effektiv präsentieren

Selbstmanagement für mehr Lebensqualität

Seminarcode: S01

Selbstmanagement für mehr Lebensqualität

So gelingen persönliche Veränderungen und Entwicklungen dauerhaft

Dauer: 3-Tages-Seminar

Zielgruppe:

Alle, die etwas verändern möchten, aber nicht wissen, wie sie das anpacken sollen und dauerhaft beibehalten können.

Beschreibung:

Jeder kennt die Situation: Man ist nicht richtig zufrieden mit seinem Leben, aber richtig weh, um Veränderungen vorzunehmen, tut es noch nicht. Dennoch sollte jeder Mensch bestrebt sein, seine Lebensqualität ständig zu erhöhen. In diesem Seminar erkennen die Teilnehmer, welche Veränderungen in ihrem Leben anstehen und wie sie den inneren Schweinehund dauerhaft überwinden können, um die Veränderungen zu meistern. Da wir meist von verborgenen Glaubenssätzen blockiert werden, ist diesem Thema ein besonders großer Block im Seminar gewidmet. Die Teilnehmer haben ausreichend Zeit, negative Glaubenssätze, die Veränderungen und Zielerreichung blockieren, zu ermitteln und können anhand zahlreicher tiefgehender Übungen daran arbeiten, diese aufzugeben. Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmern zu mehr Lebensqualität zu verhelfen.

Inhalte:

- Was ist Antrieb?
- Richtige Ziele richtig setzen (SMART)
- Die Macht der Gewohnheit durchbrechen
- Der erste Schritt zur Veränderung
- Den Schweinehund überwinden
- Ins Tun kommen
- Hindernisse überwinden
- Arbeit an Glaubenssätzen
- Kraft- und Energiebeschaffung
- Grenzen setzen und Nein Sagen
- Umgang mit Angst und negativen Gefühlen
- (Lösungs-)Möglichkeiten finden – ARTIST-Modell
- Raus aus der Opferrolle
- Veränderungen beibehalten

Übungsverzeichnis:

- Ü1: MindMap: Standortbestimmung / Veränderungen
- Ü2: Erarbeitung Begriffsklärung Wunsch/Ziel
- Ü3: Zielformulierung und -prüfung
- Ü4: Zielhinterfragung
- Ü5: Brief an sich selbst
- Ü6: Kärtchenübung: Gewohnheiten durchbrechen
- Ü7: Analyse der Gewohnheiten

Ü8: Stufenplan
Ü9: Arbeitsbogen: Belohnungssystem
Ü10: Erarbeitung Hindernisse
Ü11: Arbeitsbogen: Glaubenssätze aufdecken
Ü12: Analyse: Herkunft von Glaubenssätzen
Ü13: Arbeitsbogen: Glaubenssätze hinterfragen
Ü14: Formulierungsübung Glaubenssatz
Ü15: Partnerübung: Glaubenssatz
Ü16: Arbeitsbogen: Energie
Ü17: Arbeitsbogen: Der richtige Knopf
Ü18: Stegreifübung: Nein Sagen
Ü19: Arbeitsbogen: Nein Sagen
Ü20: Angstanalyse
Ü21: Visualisierungsübung
Ü22: Arbeitsbogen: Bekräftigung
Ü23: Arbeitsbogen: Über den Tellerrand hinaus
Ü24: Arbeitsbogen: Teufelchen

Preis: 2.099,00 €

Lieferumfang:

39seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
63seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
9 Arbeitsblätter

Bestseller:

Zeitmanagement

Seminarcode: S02

Zeitmanagement

So gelingt ein besserer Umgang mit der Zeit

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die effektiver mit ihrer Zeit umgehen möchten

Beschreibung:

Geht es Ihnen auch so? Sie haben viele Pflichten, die alle auf einmal erledigt werden wollen. Man verzettelt sich und am Ende ist vieles angefangen, doch wenig ist erledigt und neue Pflichten klopfen bereits an der Tür. Oder im Laufe des Tages kommen so viele neue Dinge auf Sie zu, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern und Sie von Ihren eigentlichen Arbeiten abhalten?

Mit dem richtigen Zeitmanagement können Sie diesen Phänomenen Herr werden und strukturierter und effektiver arbeiten.

Inhalte:

- Grundgedanken zu Zeitmanagement
- Wo bleibt die Zeit?
- Zeitdieben auf der Spur
- Grenzen setzen – Zeit gewinnen
- Ziele im Zeitmanagement
- Zeitmanagement nach Eisenhower
- Leistungsfähigkeit
- Tagesplanung nach der ALPEN-Methode

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Bilanz: Meine Zeit und ich
- Ü2: Arbeitsbogen Zeitdiebe
- Ü3: Arbeitsbogen: Der richtige Knopf
- Ü4: Stegreifübung: Nein Sagen
- Ü5: Arbeitsbogen: Nein Sagen
- Ü6: Erarbeitung Begriffsklärung Wunsch/Ziel
- Ü7: Zielformulierung und –Prüfung
- Ü8: Arbeitsbogen: Eisenhower
- Ü9: Ermittlung der eigenen Leistungsfähigkeit
- Ü10: Tagesplanung

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 36seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 47seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 6 Arbeitsbogen

Business Knigge

Seminarcode: V07

Business Knigge

Tadelloses und korrektes Benehmen auf dem Businessparkett

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die sich in der Öffentlichkeit korrekt benehmen möchten.

Beschreibung:

Wer gutes Benehmen an den Tag legt und sich souverän in der Öffentlichkeit bewegt, hat es leichter im Berufs- und Privatleben. Doch auch Umgangsformen ändern sich. Welche Fettnäpfchen gibt es heute und wie vermeidet man es, unangenehm aufzufallen? Dieses Seminar frischt Ihre Kenntnisse auf und Sie gewinnen Sicherheit im Umgang mit Geschäftspartnern und bei privaten Kontakten.

Inhalte:

- Der erste Eindruck
- Business-Outfits für Damen
- Business-Outfits für Herren
- Die richtige Begrüßung
- Das Gegenüber richtig anreden
- Umgangsformen zu verschiedenen Anlässen
- Small Talk – so geht's
- Kunden empfangen
- Beim Kunden zu Besuch
- Grundregeln bei Tisch
- Wie isst man was?
- Büffet-Regeln
- Zum Essen eingeladen
- Korrekte Korrespondenz
- Briefe
- E-Mails
- Telefonate

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Erarbeitung bekannter NoGos und Regeln
- Ü2: Erscheinungsbilder bewerten
- Ü3: Test: Outfits
- Ü4: Test: Begrüßung und Anrede
- Ü5: Test: Umgangsformen
- Ü6: Test: Geschäftsessen
- Ü7: Test: Korrespondenz

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 52seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 65seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 4 Arbeitsblätter

Rhetorik

Seminarcode: K04

Rhetorik

Sich gewandt ausdrücken und ohne Scheu vor Menschen sprechen

Dauer: 2-Tages-Seminar

Zielgruppe:

Mitarbeiter in Unternehmen, die in der Öffentlichkeit (Messe, Präsentationen, Außendienst, Presse) stehen, im Kontakt mit Kunden sind, das Unternehmen repräsentieren müssen oder alle die sich gut artikulieren möchten

Beschreibung:

Redegewandtheit und Überzeugungskraft zählen zu den Schlüsselqualifikationen für den beruflichen Erfolg. Mit einer ausgefeilten Gesprächstechnik können Sie die Wirkung Ihres Auftritts erheblich verbessern und Ihre persönliche Überzeugungskraft deutlich steigern. Sie generieren dadurch mehr Erfolge in Gesprächen und Verhandlungen.

Inhalte:

Jeder Sprecher hinterlässt einen Eindruck – Gestalten Sie Ihren Eindruck

Körpersprache – die nonverbale Rede

Das wichtigste Instrument Sprache:

Stimmklang

Betonung

Sprechtempo

Artikulation

Das Erscheinungsbild – immer richtig gekleidet

Das Publikum aktivieren

Rhetorische Stilmittel

Fragetechniken in der Rhetorik

Verbale Techniken des aktiven Zuhörens

Gestaltungstechniken eines Sprachbeitrags

Argumentation und Überzeugungskraft

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Die Rede

Verschiedene Arten zur Gestaltung des Redemanuskripts

Rede ohne Manuskript

Gliederungsmöglichkeit einer Rede

Umgang mit Lampenfieber

Übungsverzeichnis:

Ü1: Körperübung nonverbale Kommunikation

Ü2: Betonung

Ü3: Lippen-/Kiefer-/Zungenübungen

Ü4: Vorleseübung

Ü5: Zungenbrecher

Ü6: Erscheinungsbilder bewerten

Ü7: Einstieg in einen Sprachbeitrags
Ü8: Fragespiel geschlossene Fragen
Ü9: Partnerübung Aktiv Zuhören
Ü10: Arbeitsbogen: Positiv formulieren
Ü11: Sprachbeitrag mit Gestaltungstechniken
Ü12: Argumentationsübung
Ü13: Stegreifrede Störungen
Ü14: Einstiegsübung Tag2: Sprachbeitrag
Ü15: Rede mit Feedback und Videoanalyse

Zusatzmaterial:

Checkliste Rhetorik
Checkliste Konzeption einer Rede
Rede-Bauplan
Merkblatt Rede

Preis: 1.399,00 €

Lieferumfang:

84seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
99seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
4 Arbeitsblätter
2 Checklisten
2 Merkblätter

Gekonnt Kontern - Verbale Angriffe erfolgreich abwehren

Seminarcode: K05

**Gekonnt Kontern - Verbale Angriffe erfolgreich abwehren
Schlagfertigkeit kann man lernen**

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die zukünftig souverän mit Angriffen umgehen möchten.

Beschreibung:

Oft stehen wir da, möchten schlagfertig sein und haben einen Blackout. Oder wir werden angegriffen, sind so baff, dass uns auch da nichts Passendes zur Entgegnung einfällt. Im Nachhinein fallen uns oft die passenden Entgegnungen ein - aber zu spät.

In dem Seminar „Gekonnt Kontern - verbale Angriffe erfolgreich abwehren“ geht es darum, bei kritischen Anmerkungen oder direkten Angriffen bewusst und angemessen zu reagieren, ohne sich von seinen Emotionen (Wut, Trotz) leiten zu lassen. Die Teilnehmer lernen verschiedene Techniken, wie sie Argumente auch unter Stress schnell und verständlich anbringen können sowie konkrete Techniken zum geschickten Kontern ohne dabei dem anderen gegenüber unhöflich zu werden oder ihn ebenfalls anzugreifen.

Inhalte:

- Was heißt gekonnt kontern?
- Fehler beim Kontern
- Voraussetzung für Schlagfertigkeit: Souveränität
- Rolle der Körpersprache beim Kontern
- Die 6 besten Kontertechniken
- Standard Konter funktionieren immer
- Blackout - Blockaden durchbrechen
- Standpunkte formulieren mit der Fünfsatztechnik
- Techniken zur Zeitgewinnung

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Arbeitsbogen: Konter auf Angriffe 1
- Ü2: Stärken-Schwächen-Profil
- Ü3: Spiegelübung Emotion
- Ü4: Körperübung: nonverbale Kommunikation
- Ü5: Kontertechniken
- Ü6: Standpunkte formulieren
- Ü7: Kärtchenübung: Angriffe abwehren
- Ü8: Arbeitsbogen: Konter auf Angriffe 2

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 45seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 53seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 14 Arbeitsblätter

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Seminarcode: K06

Perfekt präsentiert ist fast überzeugt

Produkte und Dienstleistungen effektiv präsentieren

Dauer: 1-Tages-Seminar

Zielgruppe: Alle, die durch eine perfekte Präsentation überzeugen möchten

Beschreibung:

Eine positive Ausstrahlung und überzeugende Argumenten in Präsentationen schaffen einen wirkungsvollen Auftritt und überzeugen die Zuhörer nachhaltig. Die Kunst des wirkungsvollen Präsentierens kann man lernen: von der Vorbereitung über die Sprache und Körpersprache, Inhalte und Aufbau einer Präsentation bis hin zum Einsatz visueller Hilfsmittel werden in diesem Seminar alle Feinheiten einer perfekten Präsentation vermittelt.

Inhalte:

- Eigene Werkzeuge effektiv nutzen: Stimme, Sprache, Körpersprache
- Einsatz technischer Werkzeuge und Hilfsmittel
- Der Veranstaltungsort
- Überlegungen vor Erstellen einer Präsentation
- Zeitplanung
- Aufbau einer Präsentation
- Möglichkeiten zur Darstellung von Themen
- Spezielle Tipps für PowerPoint-Folienpräsentationen
- Sprechernotizen
- Die Highlights der Präsentation: Begrüßung, Einstieg und Schluss
- Nach der Präsentation mit den Zuhörern in Kontakt kommen

Übungsverzeichnis:

- Ü1: Betonung
- Ü2: Lippen-/Kiefer-/Zungenübungen
- Ü3: Vorleseübung
- Ü4: Aufmerksamkeit erregen
- Ü5: Präsentation mit Feedback oder Videoanalyse anhand Beobachtungsbogen

Preis: 699,00 €

Lieferumfang:

- 21seitige Folienpräsentation (gleichzeitig Teilnehmerhandout)
- 26seitige Folienpräsentation (Trainerskript)
- 2 Arbeitsblätter