

k.brio training GmbH

# **Trainings / Seminare / Workshops**

Portfolio 2012

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	2
<b>Kommunikation</b>	
Kommunikative Basiskompetenzen .....	4
Lösungsorientierte Gesprächsführung .....	5
Konfliktgespräche konstruktiv führen .....	6
Besprechungen effizient leiten .....	7
Rhetorik - Überzeugungsstarke Kommunikation .....	8
Argumentieren und Verhandeln .....	9
<b>Methodenkompetenz</b>	
Moderation (Basic) .....	10
Moderation (Advanced) .....	11
Motivierend Präsentieren .....	12
Projektmanagement (Basic) .....	13
Projektmanagement (Advanced) .....	14
Selbst- und Zeitmanagement .....	15
Risk Management .....	16
Effiziente Entscheidungsfindung im Team .....	17
<b>Kundenorientierung / Vertrieb</b>	
Kundenorientierung .....	18
Serviceorientiert Telefonieren .....	19
Telefonmarketing .....	20
Beschwerdemanagement .....	21
Verkaufstraining (Basic) .....	22
Verkaufstraining (Advanced) .....	23
Teamtraining .....	24

## **Führungskräftequalifizierung**

Meine Rolle als Führungskraft.....	25
Delegation konsequent nutzen.....	26
Die Selbstmotivation stärken .....	27
Selbst-Coaching.....	28
Change-Management.....	29
Meisterseminar .....	30
Anlassbezogene Mitarbeitergespräche.....	31
Rückkehrgespräche führen.....	32
Interviewtraining.....	33
Arbeitsrecht.....	34
Best Ager.....	35
Leistungskultur .....	36
Führen mit Zielen .....	37
Coaching-Kompetenz für Führungskräfte .....	38
Laterale Führung.....	39
Mythos Motivation.....	40
Mein persönliches Konfliktprofil .....	41
Life-Balance .....	42
Profiling.....	43
Kontakt.....	44

## Kommunikative Basiskompetenzen

- Zielsetzung**                    Kommunikation – unser täglicher Begleiter. Jeder kennt die Erfahrung, dass miteinander reden noch lange nicht einander verstehen bedeutet. Bei näherem Hinsehen ist unsere Kommunikation im Alltag wesentlich komplexer, spannender und auch herausfordernder, als es uns im ersten Augenblick erscheint.
- Dieses Seminar unterstützt Sie darin, die Komplexität von Kommunikationsprozessen zu verstehen, bewusster damit umzugehen und in schwierigen Gesprächssituationen alternative Wege einzuschlagen.
- Zielgruppe**                    Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.
- Inhalte**                            • Nonverbale Signale erkennen
- Körpersprache einsetzen
  - Kongruenz zwischen Inhalt, Ausdruck und persönlichem Auftreten
  - Sach- und Beziehungsebene: Erkennen, wo das Problem liegt
  - Zwischen den Zeilen lesen: Die vier Seiten einer Nachricht
  - Wie Selbstwert, Menschenbilder und persönliche Einstellungen unsere Kommunikation beeinflussen
  - Kontakt zum Gesprächspartner aufbauen und halten
  - Negative Kommunikationsmuster erkennen und vermeiden
  - Reflexion des persönlichen Gesprächsverhaltens

## Lösungsorientierte Gesprächsführung

### Zielsetzung

Missverständnisse sowie unterschiedliche Standpunkte und Meinungen führen im menschlichen Miteinander häufig zu Problemen.

Lösungsorientierte Gesprächsführung kann entscheidend zur Konfliktvermeidung und -lösung beitragen. Eine positive Grundhaltung, lösungsorientierte Gesprächstechniken und eine klare Ausrichtung auf das Ziel steigern die Effektivität und Effizienz von unterschiedlichen Gesprächen und Meetings.

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

### Inhalte

- Persönliche Wahrnehmungsmuster und Vorurteile aufdecken
- Kalibrieren: auf den Gesprächspartner einstellen
- Gesprächstechniken: systemische Frageformen, aktives Zuhören, Umgang mit Einwänden, Umgang mit Kritik, Ich-/Du-Botschaften, Empathie, Umgang mit Killerphrasen, Feedback geben und nehmen
- Konfliktdynamik und konstruktive Möglichkeiten der Veränderung
- Konfliktstrategien entwickeln
- Konfliktlösung ohne Verlierer
- Kritikgesprächsführung
- Selbstmanagement für die innere Ausgeglichenheit

## Konfliktgespräche konstruktiv führen

### Zielsetzung

Konflikte sind für viele Menschen mit Stress und negativen Gefühlen verbunden. Konfliktvermeidung als auch „Hardliner-Strategien“ sind ungeeignet, Konflikte konstruktiv zu lösen. Um einer möglichen (unfairen) Konfrontation aus dem Weg zu gehen, wird oft ein großer Bogen um potentielle Konflikte gemacht. Ziel sollte es jedoch sein, offen und ehrlich auf den Konflikt und den Konfliktpartner zuzugehen, darüber Veränderungsprozesse anzustoßen und die Chance für eine Verbesserung der Gesamtsituation zu eröffnen.

Dieses Seminar unterstützt Sie darin, Ihr persönliches Verhalten in Konfliktsituation zu reflektieren und auszubauen sowie zielgerichtet auf eine konstruktive Gesprächsführung in Konfliktgesprächen hinzuwirken.

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

### Inhalte

- Was macht einen Konflikt aus? Abgrenzung zum Problem
- Woran erkennt man einen Konflikt?
- Typologie des Konfliktes: Die vier häufigsten Konfliktursachen
- Konflikte anders wahrnehmen – ein hilfreicher Blick von außen
- Warum Konflikte eskalieren und was man dagegen tun kann
- Das eigene Verhalten in Konfliktsituationen: Konfliktstile und Konfliktstrategien
- Förderliche und hinderliche Kommunikationsmuster aus transaktionspsychologischer Sicht
- Gesprächsvorbereitung
- Das Konfliktgespräch: Chancen, Gesprächsverlauf, schädliches und hilfreiches Verhalten
- Mehr Akzeptanz durch wertschätzende Argumentation

## Besprechungen effizient leiten

### Zielsetzung

*„Das Einzige, was beim Meeting herausgekommen ist, sind die Teilnehmer, die hineingingen.“*

Besprechungen dauern oft zu lange und sind nur bedingt effektiv. Der Besprechungsleiter und die Beteiligten einer Besprechung können aktiv ihren Teil dazu beitragen, dass der investierten Zeit angemessene Resultate folgen.

Um den Informationsfluss zu stärken, vorhandene Potenziale der Teilnehmenden kreativ zu nutzen und konkrete Ergebnisse zu erreichen, ist eine zielgerichtete Prozesssteuerung in Besprechungen notwendig.

Dieses Training unterstützt Sie darin, Besprechungen gezielt vorzubereiten, effizient und lösungsorientiert zu steuern und konstruktiv mit schwierigen Situationen umzugehen.

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektleiter, zu deren Aufgaben die Leitung von Meetings gehört und die die Verantwortung für Ergebnisse tragen.

### Inhalte

- Ziele definieren, vereinbaren und verfolgen
- Besprechungen optimal vorbereiten
- Verschiedene Arten von Besprechungen und ihre Besonderheiten
- Rolle und Aufgaben des Besprechungsleiters
- Phasen einer Besprechung
- Gesprächsführung: zielorientiertes Fragen, aktives Zuhören, Zusammenfassen, Ziel-Abgleich, Paraphrasieren, Blitzlicht, Türöffner, Konkretisieren, Feedback
- Visualisierungstechniken
- Ergebnisprotokolle erstellen
- Umgang mit Widerständen, Vielrednern, Schweigern und Konflikten

## Rhetorik - Überzeugungsstarke Kommunikation

### Zielsetzung

Gute Ideen brauchen motivierte Verbündete. Da reicht die Fachkompetenz als überzeugendes Argument meistens nicht aus. Gefragt ist vielmehr ein hohes Maß an Überzeugungskraft der Person, die für diese Ideen steht. Der bewusste Einsatz ihrer persönlichen Rhetorik stärkt das Überzeugungsvermögen in unterschiedlichen Kontexten.

Dieses Training unterstützt Sie darin, in Vieraugengesprächen sowie in Meetings Ihre persönliche Überzeugungskraft zu optimieren. Sie erhalten dazu das notwendige „Argumentationsrüstzeug“ und setzen dieses gezielt ein. Sie machen Ihre Interessen deutlich, vertreten diese wirksam und steuern zielgerichtet und lösungsorientiert das Gespräch.

### Zielgruppe

Für Fach- und Führungskräfte, die sich hinsichtlich ihrer Argumentations- und Überzeugungsstärke verbessern möchten.

### Inhalte

- Die zielgruppenspezifische Vorbereitung
- Die Dramaturgie des Gesprächs
- Körpersprache und Stimme bewusst einsetzen
- Sich verständlich ausdrücken
- Argumentationsstruktur - der Dreisatz
- Argumentationstechniken
- Aspekte der Gesprächsführung: Beziehungsaufbau, Fragetechniken, Aktives Zuhören sowie Einwandbehandlung
- Vom Problem zur Lösung führen
- Konstruktiver Umgang mit Killerphrasen
- Konstruktiv Grenzen aufzeigen: Mensch und Sache voneinander trennen

## Argumentieren und Verhandeln

### Zielsetzung

Im Betriebsalltag gibt es zahlreiche Gespräche mit externen und internen Verhandlungspartnern, in denen kontroverse Standpunkte und unterschiedliche Ziele zu Spannungen führen. Ein tragfähiges Ergebnis scheint häufig nicht mehr erreichbar zu sein.

Dieses Seminar unterstützt Sie darin, durch eine stringente Argumentation zu überzeugen, Verhandlungsprozesse konstruktiv zu steuern und starre Positionen aufzuweichen. Darüber können Verhandlungsergebnisse erzielt werden, die für die beteiligten Verhandlungspartner eine „Win-Win“ Situation darstellen.

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

### Inhalte

- Überzeugende Gesprächsführung durch eine stringente Argumentationsstruktur
- Das Harvard-Modell als Verhandlungsgrundlage
- Verhandlungsstile
- Verhandlungsphasen
- Psychologische Verhandlungsführung und Sackgassen vermeiden
- Konsens finden
- Persönliche Vorbereitung
- Souveräner Umgang mit unfairen Verhandlungsmethoden
- Zielgerichtete Gesprächsführung: Einwandbehandlung und Fragetechniken

## Moderation (Basic)

### Gruppenprozesse effizient steuern

#### Zielsetzung

Gruppendiskussionen sind nicht immer ganz einfach. Oft liegen spürbare Spannungen in der Luft, die den kreativen Prozess des Teams behindern. Die Moderationsmethode stellt eine Vielzahl von Möglichkeiten zur Verfügung, um Teilnehmer besser ins Gespräch zu bringen, Ideen zu produzieren und zu messbaren Ergebnissen zu kommen. Sie sind als Moderator für die Prozesssteuerung verantwortlich. Sie aktivieren die Gruppe, gemeinsam Lösungen zu entwickeln, die von allen mitgetragen werden. Zugleich sorgen Sie dafür, dass Konflikte konstruktiv gehandhabt werden.

Sie lernen, Moderationsmethoden situationsadäquat einzusetzen, zu visualisieren und Gespräche zielgerichtet zu steuern.

#### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

#### Inhalte

- Definition der Moderation, Rolle und Aufgaben des Moderators
- Moderationsprinzipien
- Prozesssteuerung - das Modell der themenzentrierten Interaktion
- Vorbereitung und Strukturierung einer Moderation
- Moderationsphasen
- Moderationsmethoden
- Techniken und Elemente der Visualisierung
- Zielbezogene Gesprächsführung: Ziel-Review, Zusammenfassen, Blitzlicht, visualisierte Diskussion, Fragetechniken
- Moderationsdesigns entwerfen

## Moderation (Advanced)

### Konfliktmoderation

#### Zielsetzung

Zwischenmenschliche Konflikte gehören oft zu Gruppensituationen. Sie binden Energie, sie beanspruchen Zeit und führen häufig in eine Sackgasse. Zugleich beinhalten Konflikte auch positive Energie, die es zu nutzen gilt.

In diesem Training erfahren Sie, woran Konflikte in Gruppen zu erkennen sind und wie Sie den Gruppenprozess konstruktiv steuern können, um die positive Energie des Konfliktes zu nutzen.

#### Zielgruppe

Für Fach- und Führungskräfte, zu deren Aufgaben die Besprechungsleitung gehört und die Verantwortung für die Ergebnissicherung tragen.

#### Inhalte

- Rolle und Verantwortung des Moderators
- „Standing“ und Führungsstil des Moderators
- Konfliktsymptome und -ursachen
- Sach- und Beziehungskonflikte
- Interventionen für Konfliktsituationen
- Schritte zur Konfliktbearbeitung
- Umgang mit persönlichen Angriffen
- Do's and Don'ts

## Motivierend Präsentieren

### Zielsetzung

Die ansprechende Präsentation von Arbeitsergebnissen wird mit der Zunahme an Informationsaustausch immer bedeutsamer. Häufig sind Präsentationen das einzige Forum, um interne und externe Kunden für Arbeitsergebnisse, Projekte, Verfahren, Ideen oder Lösungen zu gewinnen. Der Erfolg einer Präsentation steht und fällt damit, wie gut es gelingt, überzeugend und gewinnend den Sachverhalt zu präsentieren. Das bedeutet konkret: Wie ansprechend sind die Daten aufbereitet? Wie kompetent ist der Umgang mit der Technik? Und wie überzeugend ist die persönliche Wirkung des Präsentierenden?

In diesem Training lernen Sie, sich zielgerichtet auf die Zielgruppe vorzubereiten, unterschiedliche Präsentationstechniken kompetent einzusetzen sowie ihr Ausdrucksverhalten zu optimieren.

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

### Inhalte

- Zielgruppenspezifische Vorbereitung und Durchführung einer Präsentation
- Aufbau einer zeitgemäßen Präsentation mittels PowerPoint
- Wirkungsvoller Einsatz von Präsentationen
- Gezielter Einsatz von Argumentationstechniken
- Konstruktiver Umgang mit Einwänden und Störungen
- Interessen deutlich machen und wirksam vertreten
- Zielgerichtet und lösungsorientiert Gespräche steuern
- Nonverbale und verbale Kommunikation, Beziehungsverstärker
- Konstruktiver Umgang mit Lampenfieber und persönliche Selbstmanagementtechniken

## Projektmanagement (Basic)

### Methodenbasiertes Projektmanagement

#### Zielsetzung

Projektmanagement steht in den meisten Unternehmen auf der Tagesordnung. Damit ein Projekt zum gewünschten Erfolg führt, sind wesentliche Grundlagen des Projektmanagements zu berücksichtigen.

Um eine bewusste Prozesssteuerung vornehmen zu können, sollten grundsätzliche Abläufe und Methoden des Projektmanagements bekannt sein. Ein besonderer Stellenwert kommt hierbei der intensiven Auftrags- und Zielklärung sowie der Projektplanung zu.

Die Teilnehmer erhalten in diesem Seminar die Gelegenheit, grundlegende Methoden, Techniken und Zusammenhänge des Projektmanagements kennenzulernen.

#### Zielgruppe

Dieses Training ist für Mitarbeiter konzipiert, die wenig Projekterfahrung haben.

#### Inhalte

- Definition von Projektarbeit (Merkmale und Ziele), Abgrenzung zur Linienarbeit
- Rollen und Aufgaben von Projektbeteiligten
- Der richtige Start: Auftragsklärung, Zielvereinbarung, Umfeldanalyse
- Projektsteuerung und Projektdurchführung
  - Netzplantechnik
  - Projektstrukturplan, -ablaufplan, Projektphasen
  - Meilensteine
  - Statusmeetings und Reviews
- Zeit-, Ressourcen- und Kostenplanung
- Projektkontrolle, -abschluss und -abnahme
- Wissenstransfer, Projektdokumentation, Erfahrungssicherung

## Projektmanagement (Advanced)

### Soft Skills im Projektmanagement

#### Zielsetzung

Trotz solider Methodenkenntnis der Projektmitarbeiter sind Projekte häufig erfolglos. Unklare Ziele, Missverständnisse oder interne Kompetenzstreitigkeiten sind häufige Gründe dafür. Das Aufbau-Training bietet die Gelegenheit, bereits erworbenes Projektmanagement-Know-how gezielt zu vertiefen und mit überfachlichen Fähigkeiten zu ergänzen.

Das Training fokussiert auf die wesentlichen Erfolgsfaktoren von Projekten: Die Benennung klarer Ziele, Aufgaben und Verantwortlichkeiten, unmissverständliche Kommunikation aller Beteiligten, professionelles Stakeholder-Management und die Auswertung von Erfahrungen und Erkenntnissen aus früheren Projekten.

#### Zielgruppe

Die Teilnehmer bringen bereits Projekterfahrungen mit und haben idealerweise am Basis-Training (Projektmanagement 1) teilgenommen.

#### Inhalte

- Projekte im Kontext von Unternehmensvisionen, -strategien und -zielen
- Die Rolle des Projektmanagers im Spannungsfeld unterschiedlicher Erwartungen
- Zusammenwirken von Projekt- und Linienorganisation
- Kompetent führen und koordinieren
- Souveräner Umgang mit Risiken und Konflikten
- Ergebnissicherung und Transfer in die Organisation

## Selbst- und Zeitmanagement

### Zielsetzung

Vielfältige Einflüsse wie Telefon, E-Mail, kurze Anfragen erschweren eine kontinuierliche und konzentrierte Arbeit an einem Thema. Dabei entsteht häufig Stress und es werden mehr Fehler gemacht.

Zeitmanagement sollte eigentlich Erfolgsmanagement heißen, denn die Zeit lässt sich nicht managen - wohl aber die eigene Effizienz.

Dieses Seminar soll Sie darin unterstützen, Ihren eigenen Arbeitsstil und Tätigkeitsbereich zu analysieren, um darüber Ideen für eine effizientere (Arbeits-) Zeitnutzung zu entwickeln.

### Zielgruppe

Menschen die mehr Zeit für das Wesentliche gewinnen wollen, unabhängig in welcher Position sie sich befinden.

### Inhalte

- Analyse des persönlichen Umgangs mit der Zeit
- Zeitdiebe erkennen und Lösungen entwickeln
- Zeitmanagementtechniken
- Delegation – Wie kann ich Aufgaben besser abgeben?
- Zeitplanung / Arbeitstagplanung: Der Beginn, der Verlauf, der Ausklang
- Konstruktiver Umgang mit Störungen; Abgrenzung und „Nein“-Sagen
- An meinen Grenzen arbeiten: Welche habe ich? Welche möchte ich erweitern?
- Persönliche Überzeugungen im Umgang mit der Zeit
- Moment of excellence: eigene Kraftquellen gezielt nutzen

## Risk Management

### Prozessrisiken in der Projektarbeit erkennen und minimieren

#### Zielsetzung

Der Erfolg von Projekten hängt oft davon ab, wie präzise die Risiken eingeschätzt werden. Auf unterschiedlichen Ebenen diese Risiken zu erkennen und damit umzugehen ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor modernen Projektmanagements.

Das Seminar vermittelt auf eine sehr pragmatische Weise die inhaltlichen und methodischen Grundlagen des Risikomanagements. Er zielt darüber hinaus auf die Entwicklung eines entsprechenden Handlungsbewusstseins.

#### Zielgruppe

Für alle, die in Projekten arbeiten und Projektverantwortung tragen.

#### Inhalte

- Klärung grundlegender Begriffe
- Identifikation und Analyse von Risiken
- Ableitung von Maßnahmen und Erstellung von Maßnahmenplänen
- Überwachung der Risiken und Umsetzung der Maßnahmenpläne
- Praktische Anwendung von Risk Management Tools (z.B. ISHIKAWA-Diagramm, FMEA)
- Einführung in die Nutzung von Visualisierungsmöglichkeiten – anlegen und führen von Risk Logs
- Einführung in die Vorbereitung von Entscheidungsprozessen (z.B. Entscheidungs-Folgen-Matrix)

## Effiziente Entscheidungsfindung im Team

### Prozessrisiken in der Projektarbeit erkennen und minimieren

#### Zielsetzung

Täglich trifft man im Beruf Entscheidungen – alleine oder im Team – oft mit geringen, manchmal aber auch mit weitreichenden Konsequenzen. So wichtig die Fähigkeit ist, Entscheidungen zu treffen, so häufig dies von uns – speziell von Führungskräften – verlangt wird, so wenig haben wir gelernt, einfach richtig zu entscheiden.

Letztlich geht es bei der Entscheidungsfindung darum, Risiken zu minimieren, sich vor folgenschweren Fehlern zu schützen, aus verschiedenen Alternativen die beste auszuwählen. Dazu muss man zunächst das Ziel konkret vor Augen haben, anschließend das Problem gut analysieren, dann einige Lösungsalternativen erarbeiten und über die Abschätzung von Risiken zur eigentlichen Entscheidung kommen.

#### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

#### Inhalte

- Aufwand und Nutzen bei Entscheidungen abwägen
- Entscheidungen systematisch angehen
- Entscheidungssituation analysieren
- Ausgangsfrage definieren, Ziele konkretisieren
- Informationen zusammentragen
- Lösungsalternativen suchen
- Chancen und Risiken abschätzen
- Mit Kriterien arbeiten
- In Schritten entscheiden
- Zur Entscheidung stehen und aus Entscheidungen lernen
- Die richtigen Mitentscheider auswählen
- Entscheidungen gemeinsam treffen

## Kundenorientierung

### Den Kunden verstehen und beraten

#### Zielsetzung

Neue Kunden zu gewinnen ist sehr kostenintensiv - bestehende Kunden noch zufriedener zu machen ist vergleichsweise günstig.

Die Zahlen belegen, was oft als „Servicewüste Deutschland“ beschrieben wird: vorhandenes Potenzial zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit wird nicht genutzt, auch wenn sich zeitgleich in den Unternehmen die Einsicht durchsetzt, dass eine langfristig orientierte Kundenbindung den Geschäftserfolg steigert.

Dieses Training fördert die positive Grundhaltung zum Dienstleistungsverständnis und stärkt aktives, kundenorientiertes Verhalten.

#### Zielgruppe

Mitarbeiter, die im unmittelbaren Kundenkontakt stehen.

#### Inhalte

- Was konkret bedeutet für Sie Kundenorientierung? Was erwarten Ihre Kunden von Ihnen?
- Begriffsklärung „Kundenorientierung“ und persönliche Reflexion
- Sensibilisierung der Wahrnehmung, Perspektivenwechsel vornehmen und auf Kundenerwartungen einstellen
- Nonverbale / verbale Kommunikation, die vier Kommunikationsebenen, die gute Beziehung zum Kunden
- Die drei Gesprächsphasen und deren Bedeutung
- Gesprächstechniken für eine gezielte Gesprächsführung: Fragetechnik, aktives Zuhören, Empathie
- Positive Formulierungen für den professionellen Dialog

## Serviceorientiert Telefonieren

### Mit Kunden kommunizieren

#### Zielsetzung

Um Wettbewerbsvorteile zu stärken, kommt dem kundenorientierten Verhalten eine besondere Bedeutung zu. Über den Kundenkontakt am Telefon trägt jeder Mitarbeiter als Vertreter des Unternehmens aktiv dazu bei, dass Kunden aus der Qualität des Gesprächs einen positiven Eindruck über das Unternehmen erhalten. Anrufer fühlen sich willkommen und kompetent in ihren Anliegen unterstützt.

Mit Hilfe eines geschärften Bewusstseins und spezieller Gesprächstechniken soll ein positiver Gesprächsverlauf, insbesondere in Beschwerdegesprächen, sichergestellt werden.

Das Seminar unterstützt die Teilnehmer darin, sich der eigenen Wirkung am Telefon bewusst zu werden, sich kundenorientiert zu verhalten und eine lösungsorientierte Gesprächsführung bei Beschwerden und Reklamationen sicherzustellen.

#### Zielgruppe

Mitarbeiter, die häufigen Telefonkontakt zu Kunden haben.

#### Inhalte

- Ein positives Gesprächsklima schaffen: Der Kontaktaufbau zum Kunden
- Perspektivenwechsel fördern und sich auf den Kunden einstellen
- Das situationsadäquate, kundenorientierte Telefonverhalten reflektieren (Rufweiterleitung, Rückruf, der gewünschte Ansprechpartner ist nicht am Platz etc.)
- Die drei Gesprächsphasen effektiv nutzen
- Der bewusste Einsatz der Stimme als Stimmungsträger
- Zielgerichtete Gesprächsführung: vom Problem zur Lösung
- Beschwerdegesprächsführung mit der EVA3-Methode
- Positive Einstellung zu Beschwerde- bzw. Reklamationsgesprächen
- Tipps zum Umgang mit verärgerten Kunden

# Telefonmarketing

## Kunden gewinnen

### Zielsetzung

In einer Zeit umkämpfter Marktanteile, schnelllebiger Märkte und komplexer Produkte, ist eine kontinuierliche Kundenpflege, verbunden mit einer umfassenden Kundeninformation, über den Telefonkontakt wichtiger denn je. Eine angenehme Atmosphäre am Telefon fördert die Bereitschaft des Gesprächspartners, sich auf das Gespräch einzulassen und hilft dabei, sein Interesse zu wecken. Der unmittelbare Erfolg dieser Maßnahme spiegelt sich z. B. in einem qualifizierten Termin zwischen dem Außendienst und dem Kunden wieder oder im direkten Verkauf am Telefon.

Über die Förderung einer positiven Einstellung zum Telefonverkauf und der Selbstmotivation, bis hin zu einer zielgerichteten Gesprächsführung am Telefon, erhalten die Teilnehmer neue Anregungen für ihre berufliche Praxis.

### Zielgruppe

Mitarbeiter, die für den Telefonverkauf verantwortlich sind.

### Inhalte

- Förderliche und hinderliche Einstellungen zum Telefonverkauf reflektieren und verändern
- Die vier Kontaktpunkte: Neukundengewinnung, Verkauf an Bestandskunden, Angebote nachfassen, Reaktivierung von Schlummerkunden
- Ein positives Gesprächsklima schaffen
- Der bewusste Einsatz der drei Gesprächsphasen, Entwicklung eines Gesprächsleitfadens und der erfolgreiche Gesprächsabschluss
- Anwendung einer konstruktiven und zielgerichteten Gesprächsführung: lenkend fragen, aktiv zuhören, Einwände behandeln
- Bedarfsanalyse und Nutzenargumentation
- Die Selbstmotivation stärken: Zielformulierung, positive Erlebnisse, Referenzerfahrungen, Anker setzen

# Beschwerdemanagement

## Probleme zu Chancen machen

### Zielsetzung

Der Umgang mit Beschwerden ist immer noch für viele Unternehmen ein rotes Tuch. Doch genau hier liegt die Chance, einen verärgerten Kunden über eine professionelle Gesprächsführung zufrieden zu stellen und darüber noch stärker an das Unternehmen zu binden.

Dies bedeutet z.B., die Verärgerung des Kunden nicht auf sich selbst zu beziehen, das Anliegen des Kunden ernst zu nehmen und sich für die schnelle Lösung des Problems verantwortlich zu fühlen.

Dieses Training unterstützt die Teilnehmer darin, den Kunden mit seinem Anliegen ernst zu nehmen, sich gegenüber dem Ärger abzugrenzen und das Gespräch professionell zu führen.

### Zielgruppe

Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen.

### Inhalte

- Förderliche und hinderliche Einstellungen zum Umgang mit Beschwerden reflektieren und verändern
- Was erwartet ein Kunde, der sich beschwert?
- Kommunikationsgrundlagen: die Wirkung von Körpersprache, Stimme und Worten
- Die vier Kommunikationsebenen
- Mensch und Sache voneinander trennen
- Anwendung einer konstruktiven und zielgerichteten Gesprächsführung: Lenkend fragen, aktiv zuhören, Empathie
- Konstruktive und destruktive Worte im Dialog reflektieren
- Die EVA3-Methode als konstruktiver Gesprächsleitfaden
- Umgang mit persönlichen Angriffen / Notfallstrategien
- Selbstmanagement: die Wichtigkeit der inneren Balance

## Verkaufstraining (Basic)

### Verkaufsprozesse erfolgreich führen

#### Zielsetzung

Produkte werden austauschbarer. Deshalb gewinnt die Beziehung zwischen Kunden und Verkäufer an Bedeutung. Der Kunde muss sich kompetent beraten, zuverlässig unterstützt und persönlich wertgeschätzt fühlen.

Das Training sensibilisiert die Verkäufer für ihre Wirkung auf den Kunden, fördert zugleich eine zielgerichtete und partnerschaftliche Gesprächsführung und stärkt den Einzelnen darin, Verkaufsgespräche erfolgreich zum Abschluss zu führen.

#### Zielgruppe

Verkäufer, die im Außendienst agieren.

#### Inhalte

- Körpersprache, Stimmqualität und Wortwahl
- Authentisches Verhalten
- Die persönliche Wirkung reflektieren: Selbstbild und Fremdbild
- Gesprächsvor- und Nachbereitung
- Kalibrieren - sich auf den Gesprächspartner einstellen
- Ein positives Gesprächsklima schaffen: Die Beziehung zum Kunden
- Bewusster Einsatz der Gesprächsphasen im Verkauf
- Anwendung einer konstruktiven und zielgerichteten Gesprächsführung: lenkend fragen, aktiv zuhören, Einwand Behandlung
- Bedarfsanalyse, Nutzenargumentation und Perspektivenwechsel
- Killerphrasen im Verkauf, und wie sie zu knacken sind

## Verkaufstraining (Advanced)

### Durch Persönlichkeit verkaufen

- Zielsetzung** In diesem Aufbau-Workshop werden die persönlichen Strategien und Techniken der Verkäufer reflektiert und optimiert.
- Das Ziel dieses Workshops besteht darin, sich des eigenen Verkaufsstils bewusst zu werden, diesen weiter auszufeilen und noch souveräner im Verkaufsprozess zu agieren.
- Zielgruppe** Verkäufer, die im Außendienst agieren und bereits am Verkaufstraining Basic teilgenommen haben.
- Inhalte** Die Workshop-Inhalte werden spezifisch an dem Bedarf der Gruppe ausgerichtet. Mögliche Inhalte können sein:
- Körpersprache, Stimmqualität und Worte bewusst nutzen
  - Mit Charisma den Kunden gewinnen
  - Optimierung der konstruktiven und zielgerichteten Gesprächsführung: Metaprogramme des Kunden erkennen und weiterführende Fragetechniken nutzen
  - Abschlusssignale, Preispsychologie und Preisargumentation
  - Cross- und Upselling
  - Selbstmotivation stärken - der konstruktive Umgang mit Misserfolgen
  - Do's and Don'ts im Verkauf

## Teamtraining

### Kreative Problemlösung im Team

#### Zielsetzung

Flache Hierarchien, projektbezogenes Denken und Handeln und das Ausschöpfen des kreativen Potenzials der Mitarbeiter räumen dem Team in modernen Unternehmen einen immer größeren Stellenwert ein. Der Erfolg steht und fällt nicht nur mit der Kompetenz der einzelnen Mitarbeiter, sondern vor allem mit der Qualität ihrer Zusammenarbeit. Das im Team liegende Leistungspotenzial muss entwickelt, gebündelt und fortlaufend gepflegt werden. Das bedeutet auch, Probleme konstruktiv und kreativ zu lösen.

Im Seminar erfahren die Teilnehmer psychologische, arbeitsorganisatorische und gruppendynamische Aspekte effizienter Teamarbeit. Sie können komplexe Aufgabenstellungen in der Gruppe analysieren, Probleme verdeutlichen und Lösungen kreativ und methodisch flexibel erarbeiten.

#### Zielgruppe

Projekt- und Teamleiter

#### Inhalte

- Wie wird aus einer Gruppe ein Team?
- Welche Teamqualitäten zeichnet ein leistungsstarkes Team aus?
- Was führt zu Spitzenleistungen im Team?
- Vereinbarung von Zielen, Werten und Regeln
- Der Gruppenentwicklungsprozess
- Rollen in Gruppen
- Persönliche Einstellungen: von der Problem- zur Lösungsorientierung
- Kreativitäts- und Problemlösetechniken
- Entscheidungsfindung im Team

## Meine Rolle als Führungskraft

### Kompetent führen

**Zielsetzung** Durch hervorragende fachliche Leistungen in Führungsverantwortung - doch was genau bedeutet das? Über die fachliche Kompetenz hinausgehend, sind Sie als Führungskraft nun in Ihren sozialen Kompetenzen gefordert. Mit der Definition der Führungsrolle und der Kongruenz zur eigenen Identität steht und fällt das erfolgreiche Handeln als Führungskraft.

Dieses Seminar unterstützt Sie darin, sich Ihrer persönlichen Haltung zu Ihrer Führungsrolle bewusst zu werden. Ihre Kompetenzen zu reflektieren und zu optimieren. Darüber können nachhaltig soziale Handlungskompetenzen gestärkt werden.

**Zielgruppe** Für Führungskräfte, die „neu“ in der Personalverantwortung stehen und langjährige Führungskräfte, die ihr persönliches Führungsverständnis reflektieren und bewusst ausbauen wollen.

**Inhalte**

- Die Führungsleitlinien des Unternehmens auf das eigene Handeln übertragen
- Führungsmodelle und Führungsstile
- Was macht Ihr eigenes Führungsverständnis aus?
- In welchen Rollen bewegen Sie sich als Führungskraft? Welche Erwartungen werden an Sie gerichtet bzw. richten Sie selbst an sich?
- Die „Sandwich-Position“
- „Stimmige Führung“ aus kommunikationspsychologischer Sicht
- Identität, Einstellung, Werte und Führungsstil - das Modell der logischen Ebenen
- Reflexion von Fallbeispielen
- Persönliche Stärken und Entwicklungspotenziale identifizieren und ausbauen, intensives Feedback

## Delegation konsequent nutzen

### Zielsetzung

Nahezu jede Führungskraft kennt den Begriff der Delegation. Delegation gehört zum „guten Ton“ im Management. Erfahrungsgemäß klaffen jedoch zwischen dem „darüber reden“ und dem „Handeln danach“ Welten.

Dieses Training unterstützt Sie darin, zukünftig noch bewusster und effizienter die Delegationstechnik zu nutzen, Ihre persönlichen Delegationspotenziale zu reflektieren und Ihre Gesprächsführung in Feedbackgesprächen zu stärken.

### Zielgruppe

Für Führungskräfte, die die Delegationstechnik noch bewusster nutzen möchten.

### Inhalte

- Reflexion des eigenen Delegationsverhaltens
- Definition von Delegation
- Was spricht für, was spricht gegen Delegation?
- Wie delegiere ich richtig?
- Delegationsgespräch, -aufgaben und -umfang
- Motivationsfaktoren, Selbstmotivation und Modell der Veränderung
- Wie ist Demotivation zu vermeiden?
- Die häufigsten Fehler
- Zielformulierung und -vereinbarung
- Fehlerfreundlichkeit und Feedbackgesprächsführung
- Reflexion von Fallbeispielen

## Die Selbstmotivation stärken

### Zielsetzung

Was bedeutet es eigentlich, sich selbst zu motivieren? Warum gelingt es uns manchmal sehr gut und manchmal nur unbefriedigend? Eins steht fest: Motivation kommt immer von innen heraus - die Umgebungsvariablen hingegen verstärken bzw. schwächen diese.

Dieses Seminar unterstützt Sie darin, mehr Verantwortung für Ihre Motivation zu übernehmen, Ihre persönlichen Motivationsfaktoren zu entdecken, Motivationsstrategien bewusst zu nutzen und konstruktiv mit Misserfolgen umzugehen.

### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

### Inhalte

- Motivationsansätze
- Mentale Steuerung des Verhaltens: Erfolg ist Einstellungssache
- Das Modell der logischen Ebenen
- Selbstbild und Identifizierung von förderlichen / hinderlichen Einstellungen
- Identifizierung und Veränderung von Motivationsblockern
- Das „Innere Team“ für eine eindeutige Zielausrichtung
- Zielmanagement: Die persönliche Zielformulierung
- Gelebte Motivationsstrategien reflektieren und bewusst nutzen
- Anwendung weiterer Motivationsstrategien: Dos und Don'ts
- Konstruktiver Umgang mit Misserfolgen: jede Erfahrung ist eine Chance für die persönliche Entwicklung

## Selbst-Coaching

### Persönliche Potenziale erkennen und stärken

#### Zielsetzung

Stetiger Wandel der Arbeitsprozesse, zunehmende Komplexität, Veränderungen von Arbeitsstrukturen und Verantwortlichkeiten. Herausforderungen, die jeder Einzelne heute mehr denn je für sich bewältigen muss. Damit verbunden wird häufig der Wunsch nach „Innehalten und persönlich Bilanz ziehen“ immer größer. Dies bietet die Möglichkeit, Transparenz über persönliche Ziele, Einstellungen und Verhaltensweisen zu erlangen. In der Folge können die eigenen Ressourcen gezielter und bewusster eingesetzt werden. Über eine ausgewogene innere Balance werden die Offenheit und die Flexibilität für Veränderungsprozesse gestärkt.

Das Seminar unterstützt Sie darin, Transparenz über persönliche Ziele zu erhalten, persönliche Grenzen zu erkennen und zu überwinden, persönliche Ressourcen zu fördern sowie Ihr Selbstmanagement und Ihre Selbstmotivation zu stärken.

#### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

#### Inhalte

- Wer bin ich? Was ist mein Selbstverständnis? Was macht meine Identität aus?
- In welchen Rollen bewege ich mich? Welche Erwartungen sind an mich gerichtet?
- Überprüfen des Selbstbildes und der Umgang mit abweichenden Fremdbildern
- Die persönliche Lebensvision und Ziele reflektieren
- Entwerfen von tragfähigen Handlungsstrategien zur Erreichung der formulierten Ziele
- Persönliche Antreiber identifizieren
- Persönliche Erfolge und Ressourcen bewusst machen
- Innere Überzeugungen und Werte reflektieren
- Selbstmanagementtools

## Change-Management

### Veränderungen aktiv gestalten

#### Zielsetzung

Veränderungsprozesse beinhalten immer auch eine Phase der Instabilität und der Unsicherheit. Gerade während dieser Phase fällt es schwer, motiviert den Blick in die Zukunft zu richten, flexibel und offen auf das Neue zuzugehen. Vielmehr steht häufig das Bedürfnis im Vordergrund, Bekanntes bewahren zu wollen. In der Folge findet eine zumeist negative Auseinandersetzung mit der Situation statt.

In diesem Seminar reflektieren Sie Ihre persönlichen Erfahrungen und Kompetenzen im Umgang mit Veränderungen und bauen diese weiter aus.

#### Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte sowie Projektverantwortliche.

#### Inhalte

- Was bedeuten Veränderungen für mich? Die persönliche Haltung im Umgang mit Veränderungen
- Die Balance von Stabilität und Instabilität - Instabilität als Gestaltungsaufgabe
- Die Beteiligung der Betroffenen
- Führungsverhalten im Wandel - Mitarbeiter effektiv in Strategieentwicklung und Veränderungsprozesse integrieren
- Die Verantwortung der Führungskraft - Erfolgsfaktoren von Veränderungsprozessen ableiten und der konstruktive Umgang mit Widerständen
- Die vier Dimensionen im Veränderungsprozess: Energie, Macht, Kräftefeld, Vernetzung
- Prozessorientierte Steuerung von Change-Prozessen
- Die Psycho-Logik des Misslingens
- Die persönlichen Ressourcen im Umgang mit Veränderungen stärken

## Meisterseminar

### Die erste Führungskraft vor Ort

**Zielsetzung** Die Anforderungen an die Rolle des Meisters haben sich stark verändert: Ein kooperatives Führungsverständnis ist gefordert. Dies bedeutet, dass über die fachlichen Kompetenzen hinausgehend insbesondere die sozialen Kompetenzen stark gefordert sind.

Dieses Seminar soll Sie darin unterstützen, Ihr Bild einer idealen Führungskraft zu reflektieren, anlassbezogene Gespräche motivierend zu führen und konstruktiv auf Konfliktlösungen einzuwirken.

**Zielgruppe** Meister, Techniker, Vorarbeiter

- Inhalte**
- Aufgaben der Personalführung
    - Führungsstile
    - Mitarbeiter motivieren
    - Delegation und Kontrolle
    - Anerkennung und Kritik motivierend formulieren
  - Kommunikative Grundlagen
    - Verbale / nonverbale Kommunikation
    - Die vier Kommunikationsebenen
    - Gesprächstechniken: aktives Zuhören und Fragetechnik
  - Mitarbeitergespräche im Meisterbereich
    - Das Gespräch als Führungsinstrument
    - Anlassbezogene Mitarbeitergespräche: Feedback-, Kritik-, Beurteilungs-, Konflikt- und Rückkehrgespräche
    - Simulation von Fallbeispielen

## Anlassbezogene Mitarbeitergespräche

### Zielsetzung

Die Führungspraxis sollte durch eine Vielzahl unterschiedlicher Gespräche gekennzeichnet sein. Die Art der Gesprächsführung, wie das Gesagte von dem Mitarbeiter verstanden wird, und welche Konsequenzen im Handeln daraus resultieren, ist kein Zufallsprodukt, sondern vielmehr als Führungsverantwortung zu verstehen und demzufolge bewusst zu steuern.

Dieses Training unterstützt Sie darin, sich zielgerichtet auf die Mitarbeitergespräche vorzubereiten, diese strukturiert und konstruktiv zu führen und Ihre persönliche Wirkung in den Gesprächen zu reflektieren und zu optimieren.

### Zielgruppe

Für Führungskräfte mit Personalverantwortung, die ihre Gesprächskompetenzen optimieren möchten.

### Inhalte

- Analyse des persönlichen Führungsverhaltens
- Stärken und Schwächen in der Gesprächsführung reflektieren
- Kommunikationsgrundlagen: verbale / nonverbale Kommunikation und die vier Kommunikationsebenen
- Wahrnehmungsprozess: Wahrnehmung, Interpretation und Wahrnehmungseffekte
- Die zielorientierte Gesprächsvorbereitung
- Die Phasen eines strukturierten Gespräches
- Das Zielvereinbarungsgespräch: Nutzen, Gesprächsverlauf
- Das Kritikgespräch: Nutzen, Gesprächsverlauf
- Das Förder- und Entwicklungsgespräch: Nutzen, Gesprächsverlauf

## Rückkehrgespräche führen

### Zielsetzung

Lange Abwesenheiten und Fehlzeiten der Mitarbeiter sind ein häufiges und schwieriges Thema in Unternehmungen. Im Umgang mit dieser Problematik haben in der Vergangenheit restriktive Maßnahmen zwar kurzzeitig z. T. für drastische Rückgänge bei den Fehlzeiten gesorgt, doch in der Folge suchten sich die Mitarbeiter häufig andere Ventile für ihren Unmut. Das Rückkehrgespräch als kooperatives Führungsinstrument zu verstehen. Ziel sollte es sein, den Mitarbeiter schnell wieder in die Arbeitsabläufe zu integrieren, mögliche Probleme anzusprechen sowie diese zu lösen und Wertschätzung zum Ausdruck zu bringen.

In dem Seminar erkennen die Teilnehmer den Stellenwert von Rückkehr- und Fehlzeitengesprächen als Führungsaufgabe, sowie die Zusammenhänge von Führungsverhalten und motivationsbedingten Fehlzeiten. Sie vertiefen die Grundlagen der Gesprächsführung und gewinnen Sicherheit in schwierigen Gesprächssituationen.

### Zielgruppe

Für Führungskräfte mit direkter Personalverantwortung.

### Inhalte

- Unterschiede zwischen Rückkehr- und Fehlzeitengesprächen
- Ziele von Rückkehr- und Fehlzeitengesprächen
- Vorbereitung, Rahmenbedingungen, Atmosphäre
- Die innere Haltung zu dem Führungsinstrument
- Gesprächseinstieg und Gesprächsabschluss
- Vereinbarungen und Ergebnissicherung
- Erarbeiten eines Gesprächsleitfadens für Rückkehr- und Fehlzeitengespräche für die betriebliche Praxis
- Der konstruktive Umgang mit Schwierigkeiten bei Rückkehr- und Fehlzeitengesprächen
- Dos und Don'ts in der Gesprächsführung
- Vereinbarungen und rechtliche Grundlagen

## Interviewtraining

### Mitarbeiter erfolgreich auswählen

#### Zielsetzung

Die richtige Entscheidung in der Personalauswahl zu treffen, ist für den langfristigen Erfolg eines Unternehmens von zentraler Bedeutung.

Die professionelle Verwendung des Auswahlinterviews ist hierfür ein sehr hilfreiches Instrument. Es unterstützt Sie darin, die Zeit für die Bewerberauswahl effizient zu nutzen, Sicherheit für Ihre Entscheidung zu erhalten und Fehlentscheidungen zu reduzieren. Darüber werden direkte und indirekte Kosten eingegrenzt.

Sie lernen anhand von Bewerbungsunterlagen Interviews vorzubereiten, den Verlauf zu strukturieren und so zu steuern, dass Sie eine ausreichende Informationsbasis für Ihre Entscheidung erhalten. Zugleich werden Sie für Ihre persönlichen Wahrnehmungs- und Urteils-kompetenzen sensibilisiert.

#### Zielgruppe

Dieses Seminar eignet sich für Linienverantwortliche aus den Fachbereichen, die an Personalauswahlverfahren beteiligt sind.

#### Inhalte

- Markenfit – passt der Bewerber zum Unternehmen
- Bewerbungsunterlagen analysieren
- Gesprächsvorbereitung
- Wirkung in der Kommunikation
- Einen guten Kontakt zu dem Gesprächspartner aufbauen
- Die fünf Gesprächsphasen bewusst nutzen
- Interviewstrukturierung - ein Gesprächsleitfaden
- Gesprächstechniken: systemische Fragen, Konkretisieren, aktives Zuhören
- Wahrnehmungs- und Beurteilungseffekte

## Arbeitsrecht

### Sicherer Umgang mit arbeitsrechtlichen Anforderungen

#### Zielsetzung

Im Umgang mit arbeitsrechtlichen Anforderungen stehen Führungskräfte eines Unternehmens oft auf unsicherem Grund. Fehlendes Wissen über die rechtlichen Rahmenbedingungen und mangelnde Sicherheit in der Gesprächsführung sowie ein starker Betriebsrat drängen sie nicht selten in eine defensive Position.

Dieser Workshop verfolgt das übergeordnete Ziel, Führungskräfte nachhaltig in ihrer disziplinarischen Führungsverantwortung zu stärken.

#### Zielgruppe

Dieser Workshop ist für Führungskräfte mit disziplinarischer Verantwortung konzipiert

#### Inhalte

- Vermittlung arbeitsrechtlichen Basiswissens anhand konkreter Praxisfälle
- Sicherer Umgang mit arbeitsrechtlichen Konflikten
- Kongruentes Verhalten im Hinblick auf die Führungsprinzipien
- Sensibilisierung für verbale und nonverbale Kommunikation
- Gesprächstechniken: Argumentationsmodell, Fragetechniken, Aktives Zuhören
- Modell der Wahrnehmungspositionen
- Die eigene Wirkung in Gesprächen reflektieren
- Konfliktdynamik, Konflikteskalationsstufen und Methoden der Deeskalation
- Sachgerechtes Verhandeln nach dem Win-Win-Prinzip

## Best Agers

### Mitarbeiter ab 45 optimal einsetzen und führen

#### Zielsetzung

Neue Besen kehren gut – aber die alten wissen wo der Dreck liegt! Die Zeit, wo ältere Mitarbeiter synonym für Langsamkeit, Technikfeindlichkeit und schlechtes Englisch standen, wo Mitarbeiter ab 45 Jahren zum alten Eisen zählten, ist vorbei. Viele Unternehmen verabschieden sich still und leise von ihren Vorruhestandsmodellen und versuchen, ältere Mitarbeiter länger in Arbeit zu halten. Erfahrungswissen ist wichtiger denn je und jüngere Fachkräfte werden zunehmend knapp. Die Folge ist, dass immer häufiger junge Führungskräfte ältere Mitarbeiter führen.

Ziel des Workshops soll es sein, aus den unterschiedlichen Neigungen und Stärken Synergien entstehen zu lassen, im Interesse aller Beteiligten und des Unternehmens.

#### Zielgruppe

Führungskräfte, die ältere Mitarbeiter führen wollen. Ältere Mitarbeiter, die nach einer erfolgreichen Grundlage der Zusammenarbeit mit ihren jüngeren Chefs suchen.

#### Inhalte

- Demographischer Wandel – Sensibilisierung für die übergeordnete Veränderung
- Anforderungen für die Arbeitswelt
- Zusammenarbeit zwischen Jüngeren und Älteren reflektieren
- Synergien der unterschiedlichen Generationen nutzen
- Eine wertschätzende Arbeitskultur aufbauen
- Empathie statt Blockade
- Wovon könnten jüngere Führungskräfte in erster Linie profitieren?
- Wovon können die Älteren profitieren?
- Gestaltung eines generationsübergreifenden Beziehungsmanagements
- Arbeitsmodelle für die Zukunft und Nutzen aller Beteiligten

## Leistungskultur

### Entwickeln einer Leistungskultur im Team

#### Zielsetzung

Jedes Unternehmen strebt eine optimale Leistungskultur an. Die Stellschrauben Planungsinstrumente, Marktstrategie, Investitionen, Arbeitsorganisation, Kostenniveau, Anreizsysteme usw. sind allein keine Erfolgsgaranten – oft genug scheinen sie auch schon an ihre Grenzen zu stoßen. Darüber hinaus klagen viele Mitarbeiter über permanenten Leistungsdruck und Führungskräfte über Mitarbeiter, die nicht „mitziehen“. Dieser Workshop beschäftigt sich mit der Fragestellung, wie es unter diesen Vorzeichen trotzdem möglich ist, eine Leistungskultur in einem Team zu entwickeln und konsequent nachhaltig zu etablieren.

Die Teilnehmer analysieren ihr eigenes Team und entwickeln einen detaillierten Fahrplan von Maßnahmen zur Entwicklung einer Leistungskultur in ihrem Team.

#### Zielgruppe

Führungskräfte sowie Projektverantwortliche

#### Inhalte

- Hochleistungsteam – ein Beispiel
- Was prägt das Denken und Handeln von Mitgliedern eines Teams mit einer gering bzw. hoch entwickelten Leistungskultur?
- Fähigkeiten eines Hochleistungsteams
- Wie kann man als Führungskraft auf leistungsschwache Strukturen reagieren?
- Den Teamrahmen gestalten
- Die Team-Leistungskurve: Von der individuellen Leistung zur Teamleistung
- Aus Misserfolgen lernen
- Feedbackkultur optimieren

## Führen mit Zielen

### Zielsetzung

Idealerweise wird das Thema Zielvereinbarung als kaskadischer Prozess im Unternehmen umgesetzt. Jedoch ist es z.T. für Führungskräfte schwierig, konkrete Ziele für einzelne Bereiche, Teams und Mitarbeiter zu definieren. Zielformulierungen sind häufig unscharf und aus den Zielen lassen sich keine operativen Maßnahmen ableiten.

Ziel dieses Trainings ist es, unterschiedliche Zielarten kennenzulernen und formulieren zu können und dabei Fallstricke und Stolpersteine zu vermeiden.

### Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen, die Zielvereinbarungen treffen.

### Inhalte

- Das Visions- und Strategiehaus: Die Bedeutung von Visionen und Strategien für die Zielformulierung und die Ableitung von Maßnahmen
- Grundprinzipien im Veränderungsprozess
- Der Unterschied von Prozessoptimierung und Prozessmusterwechsel
- Die Rolle der Führungskraft im Veränderungsprozess
- Das systemische Denkmodell und seine Bedeutung für das „Führen mit Zielen“
- Der Zielvereinbarungsprozess in seinen fünf Phasen
- Das Kaskadenmodell: Darstellung eines idealen Prozesses
- Die Durchführung eines Zielvereinbarungsgesprächs: Das 4-Phasen-Modell
- Persönliches Feedback zur Gesprächsführung

## Coaching-Kompetenz für Führungskräfte

### Zielsetzung

Führungsarbeit fordert heute mehr denn je heraus. Gerade in Zeiten großer Veränderungen und der damit einhergehenden Komplexität und Instabilität stoßen viele Führungskräfte mit herkömmlichen Führungsmodellen an Grenzen.

Dieser zweitägige Einführungsworkshop soll Führungskräften einen Eindruck von „andersartigen“ Möglichkeiten geben, durch eine gelebte veränderte Grundhaltung und Coaching-Kompetenzen Veränderungen zu begleiten und zu gestalten. Dies geht einher mit einer Reflektion des eigenen bisherigen Führungsverhaltens und der Beschreibung eines zukünftigen, die eigene Führungs- und Lebenskompetenz bereichernden Führungsstils.

Ziele des Workshops sind die Vermittlung von Grundannahmen und Einstellungen im Coaching, insbesondere im Kontext der Führungsrolle sowie die Vermittlung und Anwendung von Coaching-Methoden.

### Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen

### Inhalte

- Coaching – was ist das? Und welche Grundhaltung steht dahinter?
- Coaching-Kompetenzen in der Führungsrolle: Was ist leistbar, wo ist der Nutzen und wo sind die Grenzen?
- Erweiterung der persönlichen Komfortzone
- Coaching-Tools:
  - Lösungsorientierte Fragen
  - Das systemische Fragenfeld
  - Oberflächen- und Tiefenstruktur
  - Arbeit mit Metaphern
  - Arbeit mit Visualisierungen
  - Walking-Scale
  - Ressourcen übertragen

## Laterale Führung

### Konsequent führen ohne disziplinarische Verantwortung

#### Zielsetzung

Die klassische Hierarchie verliert immer mehr an Bedeutung. Der Führungsalltag verändert sich. Durch Marktentwicklungen und Kundenbedürfnisse ist es heute wichtiger denn je, dass Mitarbeiter Verantwortung übernehmen können für temporäre und/oder virtuelle Teams, für linienübergreifende Projekte und für Lösungsentwicklungen innerhalb einer Matrixorganisation. Wer hier steuert und koordiniert braucht Unterstützung und verbindliche Zusammenarbeit. Immer häufiger „führen“ Mitarbeiter dabei ohne disziplinarische Weisungsbefugnis.

In diesem Workshop lernen Sie Möglichkeiten kennen, wirkungsvoll zu führen, ohne disziplinarische Befugnisse zu haben. Sie arbeiten an konkreten Maßnahmen, sich gegenüber Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten akzeptiert zu positionieren und im Team erfolgsorientiert zu handeln.

#### Zielgruppe

Führungskräfte, Projektleiter und Verantwortungsträger ohne disziplinarische Befugnis.

#### Inhalte

- Führung ohne Weisungsbefugnis: Wie geht das?
- Was laterale Führung erfolgreich macht
- Lateraler Dreischritt: Akzeptanz schaffen, Unterschiede wertschätzen, gemeinsame Ziele forcieren und vereinbaren
- Kraftfeldanalyse
- Möglichkeiten und Grenzen der Führung ohne disziplinarische „Macht“
- Akzeptanz erlangen: Kollegen führen durch souveränes Agieren
- Führungstechniken zum „natürlichen“ Führen
- Führung ohne Druck heißt führen mit gewinnender Kommunikation und mit ständiger Regelanpassung
- Konfliktprävention und Konfliktklärung: Feedback und wertschätzende Gesprächsführung als Methoden der Konfliktvorbeugung, deeskalierende Kommunikation
- Verbindliche Vereinbarungen treffen und nächste Schritte planen

## Mythos Motivation

### Zielsetzung

Viele Beschäftigte haben das Gefühl, zu wenig Anerkennung zu erhalten, mit ihrer Meinung nicht gehört zu werden oder haben Angst vor dem eigenen Chef. Eine Situation, die sicherlich nicht leistungssteigernd, motivierend und dem Engagement der Mitarbeiter förderlich ist.

Ziel des Workshops ist es, die Frage zu klären, was den „Mythos Motivation“ ausmacht: Was ist Motivation? Wie entsteht sie? Was fördert, was mindert und was verhindert oft Motivation im Alltag? Die Teilnehmer erkennen ihre Verantwortung für sich selbst als auch in ihrer Rolle als Führungskraft. Sie schärfen ihre Sensibilität und lernen gezielt Maßnahmen zu ergreifen, die die Einsatzbereitschaft und das Engagement der beteiligten Personen nachhaltig positiv beeinflussen.

### Zielgruppe

Für Führungskräfte, die mit ihren Mitarbeitern den „Teufelskreis von Leistungsdruck und Demotivation“ durchbrechen und ihr Handeln bewusst zum Thema Motivation ausrichten wollen.

### Inhalte

- Motivationsgrundlagen wie intrinsische / extrinsische Motivation, Hygienefaktoren nach Herzberg, X- und Y-Theorie von McGregor u.a.
- Das Verhältnis von Lust und Leistung: Überforderung – Unterforderung – Flow
- Die Zusammenhänge von Leistungsfähigkeit, Leistungsbereitschaft und Leistungskultur
- Das Konzept der persönlichen Intelligenz
- Motivierende Ziele formulieren
- Ursachenzuschreibung von Ereignissen (Attributionstheorie)
- Die inneren Überzeugungen
- Das Dramadreieck und Stärkung der Gestalterrolle
- Das Life-Balance Konzept von Seiwert
- Selbstmanagement-Methoden wie Reframing, Autosuggestion, positives Ankern, Ressourcen stärken, Gedankenstopp

## Mein persönliches Konfliktprofil

### Persönliche Konfliktpotenziale erkennen und managen

**Zielsetzung**                    **Das Destruktive an Konflikten ist der nicht-konstruktive Umgang mit ihnen!**

Konflikte als Chance zu sehen und eine konstruktive Konfliktlösung zu ermöglichen – das ist das Ziel des Intensiv-Workshops. Dies bedeutet auch die persönlichen Anteile in Konfliktsituationen zu reflektieren. Indem wir uns dieser bewusst sind, ist ein konstruktiveres und selbstbestimmteres Handeln in Konfliktsituationen möglich. In dem wir uns verändern, verändert sich auch die Interaktion mit dem Konfliktpartner und damit die Konfliktodynamik im Gespräch.

Der Intensiv-Workshop unterstützt Sie darin, Ihre persönlichen Konfliktanteile zu erkennen, zu verändern und neue Handlungsmöglichkeiten in Konfliktsituationen zu eröffnen. Dafür ist ein sehr intensives Arbeiten an persönlichen Fallbeispielen im Workshop vorgesehen.

**Zielgruppe**                    Dieser Intensiv-Workshop eignet sich für Führungskräfte, die ihren persönlichen und konstruktiven Umgang mit Konflikten stärken möchten.

**Inhalte**                        Die Workshop-Inhalte werden spezifisch an dem Bedarf der Gruppe ausgerichtet. Mögliche Inhalte können sein:

- Persönliche Konfliktwahrnehmung, -beurteilung und -reaktion
- Eine Reise in die persönliche Geschichte: Erziehungsbotschaften und Konfliktverhalten
- Konflikttypen
- Analyse des persönlichen Konfliktverhaltens
- Destruktive Muster im Konflikt: Das Täter-Opfer-Dreieck
- Das innere Team für den konstruktiven Umgang mit Konflikten nutzen
- Selbstmanagementstrategien des NLP zur Stärkung des persönlichen Umgangs mit Konflikten
- Vertiefende Konfliktgesprächsführung

## Life-Balance

### Für eine bewusste Ausrichtung im Leben

#### Zielsetzung

Ausgeglichen und gesund zu bleiben stellt für viele Menschen eine hohe persönliche Herausforderung dar. Ob stressige Zeiten uns schaden, hängt in hohem Maße davon ab, wie wir die Situation beurteilen, wie wir damit umgehen und welche persönlichen Strategien wir zum Ausgleich nutzen.

Dieses Seminar soll Sie darin unterstützen, persönliche Stressfaktoren zu analysieren, neue Wege im Umgang mit Stress zu entwickeln und dem Auftreten von stressigen Situationen vorzubeugen.

#### Zielgruppe

Dieses Seminar ist für alle Mitarbeiter gedacht, die ihr Leben bewusster ausrichten und Stress minimieren wollen.

#### Inhalte

- Life-Balance-Modell
- Persönliche Lebensvision
- Die gestaltende Rolle stärken: das Dramadrei-eck
- Was ist unter Stress zu verstehen?
- Distress / Eustress
- Antreiber und innere Überzeugungen aus der Transaktionsanalyse
- Stressfaktoren identifizieren
- Der persönliche Umgang mit Stressfaktoren
- Innere Haltung und Umgang mit der Zeit
- Soforthilfe gegen Stress: physische und psychische Übungen
- Stressfaktoren gezielt abbauen
- Selbstmanagementstrategien

## Profiling

### Persönlichkeitsorientiertes Führen

#### Zielsetzung

Bei der Komplexität der Anforderungen an die Rolle einer Führungskraft ist es heute oft nicht einfach, Mitarbeiter erfolgreich zu dauerhafter Leistung zu motivieren. Der Schlüssel dazu heißt individualisiertes, motivorientiertes Führen. Die Führungskraft ist gefordert, mit ihrer Art zu führen und mit den eingesetzten Führungsinstrumenten auf die jeweiligen Persönlichkeiten und Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter einzugehen. Die individuelle Berücksichtigung der Eigenschaften und Motive der Mitarbeiter ist dabei ein unerlässlicher Bestandteil von effektiver Führung, da diese erst im Auge des Mitarbeiters entsteht.

Ziel dieses Workshops ist es, die Selbstreflektion der Führungskraft zu stärken und eine klare Verbindung zwischen der Persönlichkeit der Führungskraft und der Persönlichkeit des Mitarbeiters zu schaffen.

#### Zielgruppe

Führungskräfte

#### Inhalte

- Hintergründe und Grundlagen des Reiss Profile Persönlichkeitsanalyseinstruments
- Durchführung des Reiss Profile Online-Tests durch die Führungskraft
- Individuelle Auswertung und persönliches Analysegespräch mit der Führungskraft durch einen zertifizierten Reiss Profile Master
  - Wie sieht das Persönlichkeitsprofil der Führungskraft aus?
  - Was sind die persönlichen Antreiber/Motive?
  - Welche Schlüsse können daraus für die Mitarbeiterführung gezogen werden?
- Grundlegende Kommunikations- und Handlungsaspekte
- Ableitung von konkreten Maßnahmen für die direkte Umsetzung im geschäftlichen Umfeld
- Optional: Individuelles Einzel-Coaching der Führungskraft zu bestimmten Führungsaspekten

## Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Wir freuen uns, wenn Sie Kontakt mit uns aufnehmen.

Ihr k.brio Team

**k.brio training GmbH**

Konsul-Smidt-Straße 8 p  
D-28217 Bremen

fon +49 421 460466-0  
fax +49 421 460466-50

training@k-brio.de  
www.k-brio.de