

Dr. Burkhard Radtke
efficientia-consulting



Trainings-Special

**Führen in einer schwierigen Zeit:
Kündigung, Lohnverzicht,
Mehrarbeit, Demotivation.**

*Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter
kritischen Rahmenbedingungen erfolgreich führen.*

Dr. Burkhard Radtke

efficientia-consulting

Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 68 99 05 98

Fax: +49 (0)40 68 99 05 97

E-Mail: info@efficientia-consulting.de

www.efficientia-consulting.de

FÜHREN IN EINER SCHWIERIGEN ZEIT:
KÜNDIGUNG, LOHNVERZICHT, MEHRARBEIT, DEMOTIVATION.
Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter kritischen Rahmenbedingungen erfolgreich führen.

Inhalt

1 IHR TRAINING	3
2 IHR TRAINER: DR. BURKHARD RADTKE	5
3 IHR TRAININGSERFOLG	9
4 ORGANISATION UND TEILNAHMEBEDINGUNGEN	10
5 ANMELDUNG	12

1 Ihr Training

Zielgruppe

Das Training richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die Führungsverantwortung tragen oder kurz davor stehen, Führungsverantwortung zu übernehmen.

Trainingsziel

Die Teilnehmer verfügen über ein Rüstzeug an Methoden, das es erlaubt, auch unter kritischen Rahmenbedingungen wie Massenentlassungen, wirtschaftlichem Druck und düsteren Prognosen Mitarbeiter erfolgreich zu führen und zu Spitzenleistungen zu motivieren.

Praxisnutzen

Mitarbeiter erfolgreich zu führen ist schon unter Normalbedingungen eine komplexe und anspruchsvolle Aufgabe. In Zeiten wie die der Weltwirtschaftskrise sehen sich Führungskräfte nicht nur mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Auch gewöhnliche Führungsaufgaben wie Motivieren, Delegieren, Kontrollieren, Beurteilen und Selektieren sind schwieriger zu bewältigen. In diesem Training erwerben bzw. perfektionieren die Teilnehmer die für diese kritische Situation erforderlichen Kompetenzen.

Die Teilnehmer können Fälle aus ihrer Praxis einbringen, für die effektive Lösungen erarbeitet werden. Alle Inhalte und Techniken werden auf die konkreten Situationen und Herausforderungen bezogen und angewandt. Am Ende des Trainings erstellt jeder Teilnehmer für sich einen Handlungsplan, der ihn dabei unterstützt, das Gelernte nachhaltig in das eigene Führungshandeln zu integrieren.

Thematische Gliederung

1. Eine schwierige Zeit und ihre Konsequenzen für die Führung
2. Eigene und fremde Emotionen wahrnehmen, regulieren und kommunizieren

FÜHREN IN EINER SCHWIERIGEN ZEIT:

KÜNDIGUNG, LOHNVERZICHT, MEHRARBEIT, DEMOTIVATION.

Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter kritischen Rahmenbedingungen erfolgreich führen.

3. Klima verbessern und Beziehungen stärken
4. Vertrauen und Sympathie (zurück-)gewinnen
5. Mit Wertschätzung und Verbindlichkeit zum Ziel
6. Gerechtigkeit und Arbeitsleistung
7. Die innere Kündigung: Prävention, Diagnose, Therapie
8. Die Kür der Mitarbeitermotivation
9. Schwierige Mitarbeiter führen
10. Das Kündigungsgespräch

Nach dem Training wissen Sie:

- wie Sie mit Rollendistanz Ihren Fokus schärfen und Energie gewinnen
- welche Handlungsalternativen Ihr bisheriges Handlungsrepertoire wirkungsvoll erweitern
- wie Sie unangenehme Nachrichten kommunikationspsychologisch am günstigsten übermitteln
- wie Sie mit negativen Emotionen wie Verzweiflung, Wut und Frustration effektiv umgehen
- wie Sie Hoffnung spenden können, ohne etwas versprechen zu müssen oder leere Phrasen zu verwenden
- wie Sie passende Formulierungen im Hinblick auf den einzelnen Mitarbeiter, die spezifische Situation und Ihre eigene Persönlichkeit finden
- wie Sie Kündigungsgespräche im Interesse des Unternehmens und des Betroffenen vorbereiten und durchführen
- wie Sie eine innere Kündigung identifizieren und beheben
- wie Sie Ihre Mitarbeiter allen negativen Entwicklungen und Unsicherheiten zum Trotz motivieren und auf Ziele orientieren.

Methodik

Vortrag, Einzel- und Partnerarbeit, Diskussion, Übungen, Rollenspiele

FÜHREN IN EINER SCHWIERIGEN ZEIT:

KÜNDIGUNG, LOHNVERZICHT, MEHRARBEIT, DEMOTIVATION.

Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter kritischen Rahmenbedingungen erfolgreich führen.

2 Ihr Trainer: Dr. Burkhard Radtke

Dr. Burkhard Radtke ist Trainer, Coach und Berater für Kommunikation, Kundendialog und Mitarbeiterführung sowie Dozent an zahlreichen Hochschulen. Im Anschluss an eine Skizze seines Tätigkeitsspektrums finden sich Angaben zu seiner Ausbildung und seinen Publikationen.

**Training
Coaching
Beratung**

Dr. Burkhard Radtke
efficientia-consulting



für

Kommunikation Kundendialog Mitarbeiterführung

Training

mit Dr. Burkhard Radtke

**Komplexe
Inhalte**

... praxisbezogen fokussiert
... verständlich kommuniziert
... nachhaltig realisiert

FÜHREN IN EINER SCHWIERIGEN ZEIT:

KÜNDIGUNG, LOHNVERZICHT, MEHRARBEIT, DEMOTIVATION.

Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter kritischen Rahmenbedingungen erfolgreich führen.

Training

- ★ Kundendialog
- ★ Verkaufen und Verhandeln
- ★ Mitarbeitergespräche
- ★ Mitarbeiterführung
- ★ Motivation und Entwicklung
- ★ Konfliktlösung und Sozialklima
- ★ Vorträge und Präsentationen
- ★ Argumentation und Rhetorik

Coaching

- ★ Berufliche Herausforderungen
- ★ Konflikte und kritische Situationen
- ★ Persönliche Entwicklung

Beratung

- ★ Vorträge, Präsentationen, Berichte
- ★ Kundenbefragungen
- ★ Mitarbeiterbefragungen
- ★ leistungsorientierte Entlohnungs- und Incentivesysteme

FÜHREN IN EINER SCHWIERIGEN ZEIT:

KÜNDIGUNG, LOHNVERZICHT, MEHRARBEIT, DEMOTIVATION.

Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter kritischen Rahmenbedingungen erfolgreich führen.

Lehre	
 <p>Universität Hamburg</p>	Dozent für Philosophie und Ethik
 <p>NBS Northern Business School</p>	Dozent für Präsentationstechnik und Vortragskunst
 <p>Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg Hamburg University of Applied Sciences</p>	Dozent für Kommunikation und Unternehmensethik
 <p>Hanseatische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie</p>	Dozent für Betriebspsychologie und Personalentwicklung
 <p>FOM Fachhochschule für Oekonomie & Management University of Applied Sciences</p>	Dozent für Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung

Promotion und Studium	
 <p>Universität Hamburg</p>	<p>Promotion im Fach Philosophie zum Thema „Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus“ bei Prof. Dr. Wolfgang Künne</p> <p style="text-align: right;">Gesamtnote: ausgezeichnet (<i>summa cum laude</i>)</p>
 <p>Universität Hamburg</p>	<p>Studium der Germanistik, Philosophie, Anglistik, Soziologie, Betriebswirtschaftslehre und Erziehungswissenschaft: Erste Staatsprüfung für das Lehramt an der Oberstufe – Allgemeinbildende Schulen</p> <p style="text-align: right;">Gesamtnote: 1,0</p>

FÜHREN IN EINER SCHWIERIGEN ZEIT:

KÜNDIGUNG, LOHNVERZICHT, MEHRARBEIT, DEMOTIVATION.

Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter kritischen Rahmenbedingungen erfolgreich führen.

Publikationen	
Artikel (Auszüge):	<p>„After Sales-Service ist nicht alles – aber ohne After Sales-Service ist alles nichts“, <i>Branchen Index. Call Center & Telesales</i> 2009,</p> <p>„Benchmarking – Lernen von den Besten?“, <i>Acquisa</i> 11/2003,</p> <p>„Materieller Ansporn: Leistungsorientierte Vergütung motiviert Mitarbeiter“, <i>Teletalk</i> 08/2003,</p> <p>„Call Center Benchmarking: Zulässiges Kräfteressen“, <i>Teletalk</i> 10/2002,</p> <p>„Optimierung von Call Centern mit Hilfe des Benchmarking“, <i>Betriebswirtschaftliche Blätter</i> 08/2002,</p> <p>„Orakel oder fauler Zauber? Eine Betrachtung über den Deckungsbeitrag pro Call“, <i>Teletalk</i> 06/2002,</p> <p>„An den Besten messen: Qualitätsmanagement“, <i>Call Center Profi</i> 04/2002,</p> <p>„Call Center mangelhaft? Alarmierende Ergebnisse der brandaktuellen Call Center Benchmark-Studie 2001.“ <i>Response Direktmarketing</i> 03/2002, „Benchmark Studie: Call Center Standards erfüllen Erwartung nicht“ <i>Computer Zeitung</i> Nr. 3, 14.01.2002,</p> <p>„Metaphorische Wahrheit“, <i>CONCEPTUS XXXIV</i> (2001), „Call Center im Leistungsvergleich“, <i>Dialog</i>, 11/2001,</p> <p>„Service und Effizienz: Mangelhaft“, <i>Teletalk</i> 11/2001,</p> <p>„Wettbewerb zwingt Call Center zu Effizienz“, <i>Horizont</i> 43, 25. Oktober 2001,</p> <p>„Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung im Call Center“, <i>Direkt Marketing</i> Nr. 9, September 2001</p>
Bücher:	<p><i>Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus</i> (2009)</p> <p><i>Metapher und Wahrheit</i> (2001)</p>

3 Ihr Trainingserfolg

Den Erfolg meiner Trainings bemesse ich danach, in wie weit es mir gelingt,

- das **Wissen** und die **Kompetenzen** der Teilnehmer auf- und auszubauen
- ihre **Wahrnehmung** und ihr **Bewusstsein** zu schärfen
- ihr **Handlungsrepertoire** zu erweitern
- ihre **Motivation** zu steigern, gewonnene Einsichten umzusetzen
- und ihr **Verhalten** in diesem Sinne nachhaltig zu verändern.

Um in diesen Hinsichten das Maximum zu erreichen, habe ich auf der Grundlage von empirischen Studien und meinen eigenen langjährigen Lehrpraxis unterschiedlichsten Kontexten (Schule, Berufsw Weiterbildung, Fachhochschule, Universität, Privatwirtschaft) das *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM in und durch Trainings entwickelt. Im Zentrum steht dabei die Kombination von spezifischen methodisch-didaktischen Instrumenten, die vor allem während, aber auch nach dem eigentlichen Training zum Einsatz kommen und welche die Tiefen- und Langzeitwirkung des Trainings erfolgreich maximieren.

Das innovative *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM liegt sowohl allen offenen als auch allen firmeninternen Trainings von efficientia-consulting zugrunde und sorgt dafür, dass die Teilnehmer nicht bloß beim Wissenstransfer, sondern auch bei dem Grad der Langzeitmotivation und der nachhaltigen Verhaltensänderung Spitzenleistungen erzielen.

Permanente Evaluationen belegen die hohe Effektivität und Zufriedenheit meiner Seminarteilnehmer. Die Gesamtbewertung meiner Trainings liegt stets bei "sehr gut".



4 Organisation und Teilnahmebedingungen

Anmeldung

Sie können sich mit dem ausgefüllten Anmeldeformular auf der letzten Seite per Fax oder Post anmelden. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl auf 8 Teilnehmer begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

Trainingsort

Das eintägige Training findet von 10 bis 18 Uhr in einem ausgewählten Tagungshotel in Hamburg statt. Termine finden Sie auf dem Anmeldeformular auf der letzten Seite.

Teilnahmegebühr

In der Teilnehmergebühr für das eintägige Training in Höhe von € 690,- (zzgl. MwSt.) enthalten sind:

- Die Teilnahme an dem Training
- Die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik
- Die Verpflegung (Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke)
- Ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte
- Umfangreiche Trainingsunterlagen in einem Handbuch

Stornierung

Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4

FÜHREN IN EINER SCHWIERIGEN ZEIT:

KÜNDIGUNG, LOHNVERZICHT, MEHRARBEIT, DEMOTIVATION.

Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter kritischen Rahmenbedingungen erfolgreich führen.

Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei efficientia consulting eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.

Falls Sie Interesse an einem geschlossenen Training für Ihre Abteilung oder Ihr Unternehmen haben. Ich biete „Führen in einer schwierigen Zeit“ auch als firmeninternes Training an. Nehmen Sie gerne mit mir [Kontakt](#) auf.

ANMELDUNG

Offenes Training mit DR. BURKHARD RADTKE

*Diese Anmeldung einfach ausdrucken, ausfüllen und per Post oder Fax
zurücksenden.*

efficientia-consulting
Dr. Burkhard Radtke
Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

**Faxanmeldung:
040 – 68 99 05 97**

FÜHREN IN EINER SCHWIERIGEN ZEIT

*Mitarbeitergespräche mit negativen Inhalten unter kritischen
Rahmenbedingungen erfolgreich führen.*

01. September 2009

09. Dezember 2009

09. April 2010

Verbindliche Trainingsanmeldung durch:

Vorname und Name	Firma und Funktion
Straße und Hausnummer	PLZ und Ort
Telefon und Durchwahl	E-Mail
Datum	Unterschrift

1. Teilnehmer = Anmelder

2. Teilnehmer

Vorname und Name	Vorname und Name
Telefon und Durchwahl	Telefon und Durchwahl
E-Mail	E-Mail

1. Anmeldung: Bitte senden Sie uns dieses ausgefüllte Anmeldeformular per Fax oder Brief. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

2. Teilnahmegebühr und Trainingsort: In der Teilnehmergebühr für das eintägige Training in Höhe von € 690,- (zzgl. MwSt.) enthalten sind: Die Teilnahme an dem Training, die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik, die Verpflegung (Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke), ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte sowie umfangreiche Trainingsunterlagen in einem Handbuch. Das Training findet von 10 bis 18 Uhr in einem ausgewählten Tagungshotel in Hamburg statt.

3. Stornierung: Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei *efficientia consulting* eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.