



Training

21

Grundlagen der Führung

*Mitarbeiter erfolgreich führen.
Basistraining für die Führung von Personal*

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

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 solides Grundlagenwissen und sind in der Lage, mit bewährten Führungsrezepten ihre Mitarbeiter sicher und erfolgreich zu führen. Sie erlernen ein flexibles Führungsverhalten, das sich an ihren Zielen, den Unternehmensanforderungen und ihren Mitarbeitern orientiert.

Praxisnutzen

Mitarbeiter erfolgreich zu führen ist eine komplexe und anspruchsvolle Aufgabe. Rationale, soziale und emotionale Intelligenz bilden die Grundlage auf der die Teilnehmer das methodische Rüstzeug erwerben, um die zentralen Aufgaben und Herausforderungen der Führung souverän zu bewältigen. Generelle Strategien und Techniken für Mitarbeitergespräche gehören ebenso dazu wie die wirkungsvolle Vereinbarung von Zielen.

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. Führungsinelligenz
2. Führungsstile
3. Effektive Kommunikation mit Mitarbeitern

4. Mitarbeitergespräche: Lob und Kritik
5. Mitarbeiter auf Ziele orientieren
6. Verantwortung übertragen: Delegieren
7. Mitarbeiter motivieren und begeistern
8. Mitarbeiter kontrollieren
9. Schwierige Mitarbeiter führen

Nach dem Training wissen Sie:

- worin Führungskompetenz besteht
- welche Führungsstile in welchen Situationen vorteilhaft sind
- mit welchen Gesprächsstrategien Sie Mitarbeiter lenken und für Ihre Ziele und Aufgaben begeistern
- wie Sie mit Ihren Mitarbeitern zu tragfähigen Zielvereinbarungen gelangen.
- was und wie Sie wirkungsvoll delegieren
- wie Sie Verbindlichkeit herstellen
- wie Sie schwierige Nachrichten vermitteln können
- wie Sie motivierend loben und konstruktiv Kritik üben
- wie Sie das Vertrauen Ihrer Mitarbeiter gewinnen und bewahren
- welche Grundsätze Ihre Führung erfolgreicher machen
- was und wie Sie kontrollieren sollten
- wie Sie mit schwierigen Mitarbeitern wirkungsvoll umgehen
- wie Sie eine innere Kündigung identifizieren und beheben

Methodik

Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussion, Selbst- und Fremdreflexion, Übungen

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

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

GRUNDLAGEN DER FÜHRUNG

Mitarbeiter erfolgreich führen. Basistraining der Führung von Personal.

Lehre	
 Universität Hamburg	Dozent für Philosophie und Ethik
	Dozent für Präsentationstechnik und Vortragskunst
 Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg Hamburg University of Applied Sciences	Dozent für Kommunikation und Unternehmensethik
 Hanseatische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie	Dozent für Betriebspsychologie und Personalentwicklung
 Fachhochschule für Oekonomie & Management University of Applied Sciences	Dozent für Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung

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

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

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

Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels in Hamburg statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande. Termine finden Sie auf dem Anmeldeformular auf der letzten Seite.

Teilnahmegebühr

In der Teilnehmergebühr für das zweitägige Training in Höhe von € 1.290,-- (zzgl. MwSt.) enthalten sind:

- Die Teilnahme an dem Training
- Die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik
- Die Verpflegung (zwei gemeinsame 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 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 „Grundlagen der Führung“ 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

GRUNDLAGEN DER FÜHRUNG

Mitarbeiter erfolgreich führen. Basistraining zur Führung von Personal.

☐ 19./20. Oktober 2009

☐ 01./02. Dezember 2009

☐ 12./13. Februar 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 zweitägige Training in Höhe von € 1.290,- (zzgl. MwSt.) enthalten sind: Die Teilnahme an dem Training, die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik, die Verpflegung (zwei gemeinsame Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke), ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte sowie umfangreiche Trainingsunterlagen in einem Handbuch. Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels in Hamburg statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande.

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.