

Sie sind auf der Suche nach dem richtigen
Trainings- und Beratungspartner



und wollen sich dabei nicht verrennen?

Kein leichtes Unterfangen!

In dem unübersichtlichen Markt der Trainer- und Berater-Branche ist es gar nicht so einfach, die Qualität, Kompetenz und Integrität eines Trainers zu erkennen.

Vielleicht fragen Sie sich jetzt, aus welchem Grunde Tangram-Consulting der richtige Partner für sie ist?

Sie wollen wissen, was an uns das Besondere ist und was uns von anderen Anbietern unterscheidet?

Die Antwort sollten Ihnen unsere zufriedenen Kunden geben. Deswegen haben wir sie gefragt.



Was schätzen Sie in der Zusammenarbeit mit Tangram-Consulting am meisten?

Was sind die besonderen Stärken?

Wir arbeiten seit 2003 mit Herrn Chrobok zusammen. Er ist einerseits Beratungspartner in unternehmerischen Fragen der Personalentwicklung und andererseits Coach in Bezug auf meine persönliche Führung. Als Geschäftsführer ist absolutes Vertrauen zu dem Beratungspartner besonders wichtig. Dieses Vertrauen und die Professionalität hat mir Herr Chrobok in jahrelanger Zusammenarbeit bewiesen. Ich schätze die strukturierte und zielorientierte Vorgehensweise. Insbesondere die Integrität und Zuverlässigkeit machen das partnerschaftliche Verhältnis aus. Die Kommunikation im Unternehmen und das Führungsverhalten hat sich zum Positiven verändert. Der gesamte Umgang miteinander ist stärker durch Gegenseitigkeit geprägt. Die Mitarbeiter sagen, dass sich Energie zehrende Reibungsverluste aufgelöst haben. Durch die Maßnahmen mit Tangram-Consulting haben wir die Effektivität in dem Zusammenspiel der Mitarbeiter merklich erhöhen können. Dies hat sich inzwischen messbar auf den Unternehmenserfolg ausgewirkt.

**Andreas Hoffström, Geschäftsführer
kommIT Gesellschaft für Informationstechnik mbH Köln**

Die Teilnehmer erlernen in dem Seminar sehr logische und einfach anzuwendende Methoden und sie sind motiviert, diese direkt am nächsten Arbeitstag anzuwenden.

**Rolf Grünsteidl, Senior Consultant Vertriebstraining
Vodafone Zentrale Düsseldorf**

Ich habe selbst an einem Tangram-Seminar teilgenommen um mir ein Bild von der Anwendbarkeit der vermittelten Methoden zu machen. Das Seminar ist äußerst aufschlussreich und behandelt das sensible Thema Verhalten in einem vollkommen angemessenen Rahmen. Alle Teilnehmer hatten einen hohen Nutzen."

**Andrea Hinz, CPE Leitung Personalentwicklung RWE Konzern
RWE AG Essen**

Seminar klasse -Trainer klasse - Inhalt klasse- mehr davon! Die Mitarbeiter sind so motiviert, dass sie sich bereits auf das Folgeseminar freuen. Aufgrund der positiven Resonanz werden wir alle Mitarbeiter im Kundenkontakt in dem 3-stufigen Seminarkonzept von Herrn Chrobok trainieren lassen. Weiter so!"

**Helmut Lennartz, Geschäftsführer Autohaus Gruppe Gottfried Schultz
VW Audi Seat**



Positive Manipulation



Seit über 10 Jahren beschäftigt sich der Unternehmensgründer Ulli Chrobok mit der Thematik, wie sich die Beeinflussung zwischen Menschen vollzieht.

In bewusster, gesteuerter Form nennt man dies Manipulation, dies lehnen wir aus ethischen Gründen ab.

Aber auch in unbewusster Form geschieht eine Beeinflussung im zwischenmenschlichen Bereich. Ein Kauf wird zum Beispiel zu 90% durch Emotionen entschieden.

Egal ob Geschäftsführer, Abteilungsleiter oder Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt:

**Wir alle wollen Menschen
zu einer Handlung bewegen.**

Wir haben uns mit Tangram-Consulting auf die Möglichkeiten einer positiven Beeinflussung im zwischenmenschlichen Bereich spezialisiert. Diese Erkenntnisse haben wir fortwährend professionalisiert und zählen diese somit zu unseren Kernkompetenzen.

Kernkompetenz 1:

Zusammenarbeit und Kommunikation im Unternehmen

Nur durch eine hoch entwickelte Teamarbeit kann Unternehmens-Kompetenz dauerhaft gewährleistet werden. Keine Frage, das Engagement jedes Einzelnen hat einen großen Einfluss auf den Erfolg des Unternehmens. Dennoch ist das Teilen von Wissen meist der entscheidende Schlüssel zum Erfolg. "Von anderen Lernen" anstatt "Wissen zurück behalten". Die Voraussetzungen dafür sind durch Zielvorgaben und internen Wettbewerb aber keinesfalls selbstverständlich.

Kernkompetenz 2:

Persönliche Wirkung im Kundenkontakt

Beratungsgespräche werden häufig auf die Bedeutung der Produkt- oder Dienstleistungs-Vorteile gelenkt. Die Wirkung der eigenen Persönlichkeit wird im Beratungsgespräch meist unterschätzt. Das Ziel der Verhaltensanalyse besteht darin, die Effizienz in der Zusammenarbeit mit Anderen zu beleuchten um eine Optimierung mit denjenigen Personen zu erzielen, mit denen man weniger erfolgreich ist. Den Teilnehmern wird durch die Vermittlung der entsprechenden "Werkzeuge" (Umgang mit den eigenen Körpersignalen, Die Kunst des gewandten Auftretens etc.) die tägliche Arbeit erleichtert und ihre Motivation wird durch Erfolgserlebnisse gesteigert.

Kernkompetenz 3:

Entwicklung von Vertriebsstrategien

Die von Tangram-Consulting bundesweit durchgeführten Ausbildungen zu den Vertriebsthemen Neukundengewinnung und Kundenbindung zeigen, dass Erfolge kein Zufall sein müssen. Die Seminare werden für die Kunden so konzipiert, dass alle Teilnehmer Lösungen der täglich erlebten Probleme entwickeln können. Im anschließenden Coaching können Teilnehmer bei der Umsetzung der neu erlernten Verhaltensweisen vom Trainer betreut werden, wodurch die Sicherstellung des Erfolges zusätzlich gewährleistet werden kann.



Realisierte Trainings- und Beratungsprojekte

zur Kommunikation im Unternehmen:

Einarbeitung von neuen Mitarbeitern
Konfliktklärung, Klärungshilfe zwischen Konfliktparteien und/oder Einzelpersonen
Durchführung von Mitarbeitergesprächen
Präsentations- und Moderationstraining

zur Entwicklung von Kompetenz durch Teamentwicklung:

Learning Organisation (von Kollegen lernen) Wissensweitergabe mit System
Einführung eines Feedback-Systems zur Förderung einer offenen Kommunikation
Kreativitätstechniken zur Entwicklung von neuen Produkten und Arbeitsmethoden
Klärungshilfe unter Arbeitsteams oder Einzelpersonen (Konfliktklärung)
Outdoor- bzw. Indoor-Teamentwicklungs-Maßnahmen
Möglichkeiten der Einbindung von Mitarbeitern

zur Förderung von Zusammenarbeit für Führungskräfte:

Führungskräfte- und Teamleiter-Coaching
Führungskräfte-Training mit situativer Führung
Delegation von Aufgaben
Vom Kollegen zum Vorgesetzten
360° Feedback /Vorgesetzten-Einschätzung
Selbst- und Zeitmanagement, Stressniveau reduzieren
Outdoor-Teamtraining für Führungskräfte
Mitarbeitergespräche (Einstellungs-, Anerkennungs-, Kritik-, Jahres- und Zielvereinbarungsgespräche sowie Gehalts- und Kündigungsgespräche)
Bewerber professionell interviewen und auswählen
Besprechungen effektiv leiten
Konflikte erfolgreich lösen als Führungskraft
Problemlösungs- und Entscheidungstechniken
Entwicklung von Projekt-Teams zu selbst gesteuerten Arbeitsgruppen





Coaching der Persönlichkeit:

Das Verhalten des Menschen besteht aus Aktion und Reaktion in der jeweiligen Umgebung. Erfolgreiche Menschen kennen ihre Stärken und Ihre Verhaltenstendenzen im Umgang mit Anderen und schaffen durch die Stärkung der individuellen Wahrnehmung eine wesentliche Voraussetzung für größeren beruflichen und persönlichen Fortschritt.

Wahrnehmungstraining mit Verhaltensprofilanalyse (zur Wahrnehmung der eigenen Wirkung auf Mitarbeiter und Kunden)

Anpassungstraining mit Persönlichkeitsanalyse (Erkennen, wie sie auf Mitarbeiter und auf Kunden wirken und was dies für Erwartungen auslöst. Entwicklung von Erfolgsstrategien, angepasst auf das beobachtete Kundenverhalten)

Verhaltensprofilanalyse für Führungskräfte (Erkennen des bevorzugten natürlichen Führungsstils und Adaption auf das beobachtete Mitarbeiterverhalten)

Trainings- und Beratungsthemen im persönlichen Kundenkontakt

Aktive Neukundengewinnung und Akquisition
Kundenrückgewinnung und aktive Kündigungsvermeidung (Retention)
Terminvereinbarung für den persönlichen Besuch
Bestellannahme und Kundenberatung am Telefon
Customer Care Service, Beschwerde- und Reklamationsmanagement
Professionelles Verhandeln über Preise und Konditionen (auch für Einkäufer)
Professionelles Nachfassen von Angeboten, Einladungen und Mailings
Kunden- und Serviceorientierungstraining
Großkundenbindungskonzepte (Key-Account-Management)
Zusatzverkäufe realisieren (Cross- und Up-Selling)
Argumentation bei hochpreisigen Produkten bzw. bei Preissteigerungen
Businessknigge (Verhalten und Etikette im Kundenkontakt)
Messestraining -coaching und Mystery Benchmark auf der Messe

Trainings- und Beratungsthemen im telefonischen Kundenkontakt

Servicekompetenz bei Vertriebs-Mitarbeitern am Telefon bzw. im internen Call-Center (Selling-Skill-Training)
Call-Center-Teamleiter
Ausbildung zum internen Trainer (inkl. Vermittlung von Trainingslizenzen)
Konzeption von Mitarbeiterhandbüchern und Gesprächsleitfäden
Agents mit Inbound-Aufgaben wie Bestellannahme, Helpdesk oder Hotline
Agents mit Outbound-Aufgaben wie Ansichtsbestellungen, Abo-Service, Direktverkäufe, Messeeinladungen, Umfragen, Marktforschung oder sonstigen Telesalesaufgaben
Durchführung von telefonischem Mahnwesen (Inkasso- bzw. Cash-Collection-Calls)



Organisationsentwicklung

Organisationsentwicklung

(Themen die Kommunikation, Zusammenarbeit und Vertrieb gemeinsam betreffen)

Potentialanalyse mit spezifischer Auswertung von Fokusthemen, darauf folgend das Tangram-Workshopkonzept®

Mystery-Calls (Testanrufe zur Analyse spezieller Kompetenzanforderungen von Mitarbeitern)

Kundenstrukturanalyse (Klassifizierungs-Systeme, Ermittlung von Wachstums- und Potentialkunden)

Optimierung der Zusammenarbeit von Funktionsbereichen (z.B. Innen- und Außendienst)



Trainerprofil



Ulli Chrobok

geboren 1970

Gründung von Tangram-Consulting im Jahre 1996

Kompetenzen

BWL-Studium Abschluss Diplom-Kaufmann,
Prädikatsexamen

DISG®-Zertifizierung zum Personality-Trainer

Spezialisierung zur Persönlichkeitsentwicklung für
Verkäufer, Berater und Dienstleister

Interne Trainerausbildung bei Black&Decker

Train the Trainer Ausbildung

Call-Center-Manager-Ausbildung

Eigene Lizenzvergabe für die

Train-the-Trainer-Ausbildungsmodule:

"Servicekompetenz im Call-Center"

"Kommunikation am Arbeitsplatz"

"Einführung von Feedbacksystemen"

Winner of the intern Award at

General Electric GECMS

(erfolgreichstes Amortisationsprojekt)

Mitgliedschaften

Mitglied im BVMW Bundesverband für
mittelständische Wirtschaftsunternehmen,

Mitglied im Marketing-Club Köln-Bonn,

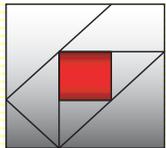
Mitglied im Arbeitskreis Call-Center Köln,

Mitglied der Förderinitiative KöneM

Kooperationspartner verschiedener Messe-
gesellschaften

Kontakt

Sie sind herzlich willkommen
uns kennen zu lernen!



TANGRAM - Consulting
Training und Beratung

Geschäftsstelle Leverkusen:
An den Rheinauen 73
51371 Leverkusen

Tel: +49 (0)2173 / 16 99 -139
Fax: +49 (0)2173 / 20 39 660

Web: www.tangram-consulting.de
E-Mail: info@tangram-consulting.de

