

2011



Seminarkatalog

Setzen Sie auf Erfolg



Mehr Wissen... Mehr Können... Mehr Wert... Mehr Erfolg ...



Herzlichen Glückwunsch!

Sie sehen oder halten Ihren aktuellen Seminarkatalog in Händen. Er will und soll Sie dabei unterstützen, schnell und einfach die für Sie oder Ihr Unternehmen sinnvollen und richtigen Seminare, Trainings, Coachings und Weiterbildungs-Maßnahmen für die optimale, individuelle Personalentwicklung auszuwählen.

Verschaffen Sie sich einen persönlichen Eindruck und einen Überblick über die wichtigsten beruflichen Schlüsselqualifikationen. Treffen Sie Ihre Wahl aus den besten und erfolgreichsten Qualifikations-Angeboten in den Bereichen Rhetorik, Kommunikation, Soft-Skills und Verhaltenstraining, Persönlichkeitsentwicklung und Selbstmanagement sowie zu ganz speziellen Sach- und Fachthemen.

Alle Seminare, Trainings- und Coaching-Maßnahmen in diesem Katalog werden bereits vielfach erfolgreich in der Praxis durchgeführt und sind hier lediglich als anregende Beispiele und Konzeptvorschläge zu verstehen, aus denen Sie die Möglichkeiten und Facetten für sich ableiten können.

Jede Maßnahme kann als Seminar, Training oder als Coaching-Ansatz gebucht und genutzt werden. Selbstverständlich können unterschiedliche Themen und Inhalte aus den verschiedenen Konzepten und Angeboten bedarfsgerecht ausgewählt, gemischt, verknüpft, individuell angepasst oder völlig neu und frei zusammengestellt werden.

Ich stehe für ein positives Menschenbild, höchste Freiheit und Freiwilligkeit ein. Bei meiner Arbeit setze ich deshalb auf fundiertes fachliches Wissen und Können, bewusste Veränderung, kontinuierliches Wachstum und langfristigen, dauerhaften Erfolg. Daher verzichte ich grundsätzlich auf Effekthascherei, billige oder unlautere Tricks und distanziere mich ausdrücklich von jeglichen unethischen, unfairen oder unwissenschaftlichen Methoden.

Lernen Sie mich persönlich kennen, nutzen Sie mein umfangreiches Fachwissen und mein Können. Setzen Sie auf meine langjährige Berufs- und Lehrerfahrung. Gerne berate und unterstütze ich Sie und entwickle für Sie oder mit Ihnen gemeinsam Ihr individuelles Seminar, Ihre Veränderungs-Maßnahme oder ihr ganz persönliches Weiterbildungskonzept.

Ihr Franz Dehof



Inhaltsverzeichnis

Mein Profil in Kürze.....	5
Qualifikationsübersicht.....	5
Arbeitsschwerpunkte	5
Das sollten Sie über mich wissen	6
Seminare, Training und Coaching.....	7
Rhetorik wirkungsbewusstes Auftreten	7
Wirkungsvoll, klug, gelassen und selbstbewusst auftreten.....	7
Rede- und Vortrags-Rhetorik	7
Gesprächs-Rhetorik.....	8
Manipulative Rhetorik	8
Vertriebsrhetorik 1 – Basics für den aktiven Verkauf.....	9
Vertriebsrhetorik 2 – Kunden gekonnt überzeugen	9
Vertriebsrhetorik 3 – Erfolgreiche Verkaufsstrategien	10
Vom Produkt- zum Lösungsverkauf	10
Rhetorik für die Assistentin	11
Erfolgreiches Verhandeln.....	11
Aussprache, Phonetik, Stimm- und Sprechtechnik	12
Aussprache und Phonetik-Training – so wird gutes Deutsch gesprochen	12
Stimm- und Sprechtechnik.....	12
Körpersprache und Rhetorik	13
Körpersprache und nonverbale Kommunikation – Körper-Rhetorik.....	13
Körpersprache und professionelle Vertriebsrhetorik (Aufbauseminar/Training).....	13
Persönlichkeitsentwicklung und Zeitmanagement	14
Soziale Kompetenz.....	14
Persönlichkeitsentwicklung und Zieldefinition	14
Zeit- und Selbst-Management.....	15
Effektive Selbstorganisation und stressfreies Organisationsmanagement	15
Selbst- und Menschenkenntnis	16
Emotionale Intelligenz und mentale Kompetenz	16
Persönliche Ziele entwickeln und erreichen	17
Selbstorganisation - Gesundheitstechniken und Stressreduktion.....	17
Management und Führung	18
Vom Kollegen zur Führungskraft.....	18
Grundlagen motivierender Führung	18
Aufbauseminar Führung	19
Coaching und Supervision durch die Führungskraft.....	19
Situatives Führen (Grundlagen)	20
Führen mit Zielen (So geht MbO wirklich)	20
Teamentwicklung.....	21
Einkäufertraining.....	21
Konfliktmanagement und konfrontative Rhetorik.....	22
Moderne Streitkultur	22
Konflikte und schwierige Gespräche erfolgreich meistern.....	22
Reklamations-Management - schwierige Kundengespräche.....	23



Präsentation und Moderation	24
Professionelles Präsentieren	24
Professionelle Vertriebspräsentationen gestalten und durchführen.....	24
Top-Vertriebspräsentation und wirkungsvolle Moderation.....	25
Medien-Training/Coaching.....	25
Promotion, Messe und Event.....	26
Promotion-Training – Professionelles Hardselling.....	26
Messe- und Eventtraining für Standpersonal, Mitarbeiter und Hostessen	26
Service- und Kundenorientierung	27
Moderne Servicekultur und gelingendes Kundenmangement	27
Gewinnbringende Service- und Kundenorientierung.....	27
Service- und Kundenorientierung im Innenverhältnis	28
Kunden- und Serviceorientierung im Handel.....	28
Service- und Kundenorientierung im IT Bereich / IT-Support & Helpdesk	29
Telefontraining	30
Das Telefon als Verkaufsinstrument - Basics.....	30
Serviceorientierte Telefonie, die auch Ihren Kunden Spaß macht.....	30
Verkaufen am Telefon	31
Telefonische Kundenbetreuung	31
Kunden-Reaktivierung - Kündiger-Rückgewinnung.....	32
Debitorenmanagement und Inkasso-Gespräche	33
Inkasso-Gespräche (Telefonie) Teil 1	33
Inkasso-Gespräche (Telefonie) Teil 2	33
Mit wirkungsvoller Schuldner-Telefonie zum Ziel	34
SPEED-Training Debitoren-Betreuung und Inkasso-Telefonie.....	34
Multiplikatoren Inkasso-Gesprächsführung Teil 1	35
Multiplikatoren Inkasso-Gesprächsführung Teil 2	35
Projektgemäßes Arbeiten	36
Projektgemäßes Arbeiten - Basics für Einsteiger	36
Projektgemäßes Arbeiten für Fortgeschrittene.....	36
Projektgemäßes Arbeiten für Projektleiter und Führungskräfte	37
Projektgemäßes Arbeiten für Projektmanager und Top-Führungskräfte.....	37
Projektgemäßes Arbeiten - Präsentation und Moderation in Projekten	38
Projektgemäßes Arbeiten - Führungstechniken für Projektleiter.....	38
Projektgemäßes Arbeiten – Management- und Führungstechniken.....	39
Info zum Terminus „Projektgemäßes Arbeiten“	39
Diebstahlprävention.....	40
Allgemeines Mitarbeiter-Training zur Diebstahl-Prävention (Handel)	40
Diebstahl-Prävention für Check-Out und Kassenpersonal	40
Weitere Leistungen und Betätigungsfelder	41
Auszug Referenzen:	42
Kontakt	43



Mein Profil in Kürze

- Diplom Sprecher & Sprecherzieher, Rhetoriklehrer, Trainer, Coach
- Führungserfahrung aus Konzern und Mittelstand
- Softskill-Trainer & Coach im Bereich Rhetorik, Kommunikation, Führung, Vertrieb, Inkasso, TeleCall, Diebstahl-Prävention und Service-Optimierung
- Generalist mit den Schwerpunkten Beratung, Training, Coaching, Recruiting, Personalentwicklung, Personalmanagement
- Projekterfahrung im Projektaufbau, Integrations-Projekten, Prozess-Optimierung, Outsourcing, Change-Projekte und Restrukturierung
- Erfahrung im Kommunikations-Design und beim Aufbau von Vertriebsorganisationen, Service-Einheiten, Helpdesk-Strukturen, Customer-Care-Units und Call-Centern
- Strukturierte Know-How-Ermittlung und Dokumentation
- Methodisch-Didaktische Know-How Aufbereitung, Contententwicklung
- Entwicklung, Einführung und Betreuung von E-Learning-Systemen

Qualifikationsübersicht – Berufliche Erfahrung

- 20 Jahre Erfahrung im Bereich Beratung, Training und Coaching
- 9 Jahre Projektarbeit als selbständiger Berater, Projektleiter
- 4 Jahre als Abteilungsleiter HR / Personalmarketing (Konzern)
- 3 Jahre Leiter einer internationalen Firmen-Akademie (Führung & Vertrieb)
- 3 Jahre Expansions-Beratung / Aufbau von Customer-Care-Plants & Callcenter
- 3 Jahre als Leiter Training und Development (Mittelstand)
- 2 Jahre in Groß-Projekten IT / neue Medien bzw. Energiewirtschaft

Arbeitsschwerpunkte

Analyse, Beratung, Planung von Rede-, Sprech- und Kommunikationsleistungen

Gezielte Verhaltensänderung und Optimierung der persönlichen Wirkungsmittel

Individuelle Persönlichkeitsentwicklung und aktive Entwicklungsbegleitung

Seminare, Workshops, Training, Coaching (Schwerpunkt: Softskills)

Konzeptentwicklung und didaktisch-methodisches Seminar-design

Kommunikations- (Re-) Design für Vertriebs- und Service-Units

E-Learning (Beratung, Planung, Aufbau, Implementierung)

Know-How-Dokumentation und Contententwicklung

Beratende Personalentwicklung & Recruiting

Projektmanagement bzw. Projektleitung

Interims-Management

Rhetorik mit Stil

Sprechkunst



Das sollten Sie über mich wissen



Franz Dehof

Diplom Sprecher & Sprecherzieher, Rhetoriklehrer, Trainer und Coach

Franz Dehof (*1964) verfügt über ein breites Spektrum an fundiertem fachlichem Wissen und einen reichen Erfahrungsschatz aus über 20 Jahren Training, Beratung, Coaching und Projektarbeit für Unternehmen aus Handel, Dienstleistung und Industrie sowie für namhafte Persönlichkeiten aus Wirtschaft, Wissenschaft, Kunst und Politik.

Nach seiner mehrstufigen Studien-Ausbildung (Lehramt, Deutsch, Medien-Pädagogik, Sprechwissenschaft und Rhetorik), sowie einer mehrjährigen Tätigkeit als freier Trainer, arbeitete Franz Dehof über zehn Jahre lang u.a. im Bereich internationales Personalmarketing, bevor er als Projektmanager und Berater für verschiedene nationale und internationale Industrie-, Handels-Marketing-Unternehmen und Vertriebs-Dienstleister sowie als Hochschul-Dozent tätig wurde.

Neben klassischen Seminar-, Trainings- und Coaching-Maßnahmen (Rhetorik, wirkungsvolles Auftreten, Rede- und Gesprächsrhetorik, gelingende Kommunikation, Präsentation, Persönlichkeitsentwicklung, Konfliktmanagement und Streitkultur, Stimm- und Sprechtechnik) liegen seine weiteren Arbeitsschwerpunkte im Bereich der nachhaltigen Management- und Führungskräfte-Entwicklung (Beratung, Training und Coaching) sowie in der Entwicklung und Betreuung von E-Learning-Programmen und Blended Learning-Systematiken.

Franz Dehof führt die angebotenen Seminare, Trainings- und Coaching-Maßnahmen mit sehr hohem Praxisbezug durch, so dass sich die Teilnehmer in den ausgewählten Themenbereichen wiederfinden und in vielen gut strukturierten, praxisorientierten Übungen Verhaltenssicherheit gewinnen.

Basierend auf dem Prinzip verständiger Überzeugung werden Theorie und Praxis so verknüpft und an der Realität überprüft, dass nicht nur Know-How (theoretisches Können), sondern aktiv-bewusstes und inhaltlich überzeugtes, bleibendes Handeln als Do-How (Können und Tun) entsteht.



Seminare, Training und Coaching

Rhetorik wirkungsbewusstes Auftreten

Wirkungsvoll, klug, gelassen und selbstbewusst auftreten

Dieses umfassende Basis-Training vermittelt Ihnen einen grundlegenden Überblick sowie wesentliche Grundlagen aus den Bereichen Freie Rede, Gespräch, Körpersprache, Haltung, Stimme, Atem- und Sprechtechnik, Dialektik und Rhetorik sowie effektive und erfolgreiche Sprachmodelle für gelingende, angemessene Schlagfertigkeit und stressfreie Kommunikation mit Kunden und Kollegen. Aktiv gesteuertes Konfliktmanagement und moderne Deeskalationstechniken runden das Training ab. Wahrnehmung des eigenen Selbstbewusstseins unter verschiedenen Rahmenbedingungen. Aktiv und verständnisorientiert zuhören, verstehen und Gehörtes sachlich klar interpretieren. Techniken der Perspektiven-Übernahme – Gesagtes von Gemeintem unterscheiden. Positionen im Gespräch souverän vertreten und Aussagen „sauber“ und treffend formulieren. Die eigene Meinung selbstbewusst darlegen und positive Kernaussagen treffen. Mit festem Blick und sonorer Stimme gute und weniger gute Botschaften überzeugend vermitteln. Mit Emotionen und Motivatoren arbeiten. Sache, Person und weitere Themen getrennt bearbeiten.

Persönliche Wirkungsmittel und einfache Verhaltenskongruenz erkennen und aktiv nutzen. Sachverhalte und Themen einfach, logisch, verständlich und stilsicher verbal formulieren. Kurze Redebeiträge in freier Rede – gut strukturiert und mit guter Formulierung und Betonung. Mit Haltung, Spannung und Atmung das eigene Wirkungspotenzial bewusst und positiv verstärken. Gelassenheit und die ansteckende Ausstrahlung „innerer Ruhe“ positiv – aktiv einsetzen

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister und Mitarbeiter aller Unternehmens-Bereiche. Personen die in der Öffentlichkeit auftreten und wirkungsbewusst sprechen möchten

Rede- und Vortrags-Rhetorik

Lernen Sie den aktiven Aufbau und sinnvolle Strukturen für gelingende Reden und Vorträge. Mit Ihrer geschliffenen Ansprache und Aussprache fesseln und beeindrucken Sie Ihre Zuhörerschaft. Nutzen Sie die „Säulen der Verständlichkeit“. Arbeiten Sie bewusst an Ihrer Ausstrahlung als Rednerin oder Redner. Lernen und entwickeln Sie neue, adressatorientierte und wirklich fesselnde Formulierungen, sowie eigene, kreative und treffende Darstellungsmöglichkeiten. Trainieren Sie, wie Sie mit der Ihnen eigenen Körpersprache wirken und noch besser überzeugen können. Erweitern Sie Ihr Wissen und Können auch im Umgang mit Aufregung und Lampenfieber. Lernen Sie, wie Sie zukünftig natürlich bleiben und Ihren eigenen, persönlichen Stil finden. Profitieren Sie von vielen praktischen Tipps für stabilen Stand, wirkungsvolle Posen, selbstbewusste Haltung, fließende Bewegung, überzeugende Gestik, überlegene Atemtechnik, ansprechende Stimme und angenehmen Sprechstil.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister und Mitarbeiter aller Unternehmens-Bereiche. Personen die in der Öffentlichkeit auftreten und wirkungsbewusst sprechen möchten



Gesprächs-Rhetorik

Lernen und trainieren Sie den Grundaufbau und neue, clevere Strukturen gelingender Gespräche und echter, funktionierender Dialoge. Entwickeln entdecken und üben Sie variable, positiv unterstützende Einstiegsvariationen und neue Möglichkeiten im Argumentationsaufbau. Lernen Sie mehr über den Aufbau und Nutzen von Empathie und den Einsatz effizienter Fragetechniken. Trainieren Sie Ihre individuelle Dialektik und üben Sie sich in selbstbewusst – deeskalierenden Schlagfertigkeits-Techniken. Lernen Sie die wesentlichen Grundzüge strukturierter Diskurse, zielgerichteter Diskussionen und klärender (Streit-) Gespräche. Üben Sie neue Rede-Strukturen, Rhetorische „Riegel“ und argumentative Überzeugungstechniken. Lernen Sie die situative Perspektiven-Übernahme für wahrhaft vollständiges Verstehen der Partner-Sichtweise. Trainieren Sie bewusst und aktiv mit Emotionen und Motivatoren zu arbeiten und erfahren Sie mehr über den gelingenden, effektiven Einsatz von Mimik, Gestik, Spannung, Haltung und Körpersprache. Lernen und trainieren Sie unter professioneller Anleitung, mit überzeugender Stimme und treffendem Blickkontakt zu überzeugen und Ihren persönlichen Stil im kommunikativen Aufbau nach den Symmetriegesetzen in natürlicher und authentischer Ausstrahlung zu entwickeln. So erreichen Sie Ihr maximales Charisma im Gespräch.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister und Mitarbeiter aller Unternehmens-Bereiche. Personen die in der Öffentlichkeit auftreten und wirkungsbewusst sprechen möchten

Manipulative Rhetorik

Wer wäre nicht gerne erfolgreich und souverän und ausgestattet mit dem geheimen Wissen über die geschickte rhetorische Manipulation. Welche Macht und wie viel Einfluss, Erfolg, Image und Gewinn könnte man dadurch erlangen – so denken viele Führungskräfte, Verkäufer, Berater, Kundenbetreuer, Politiker, Ausbilder, Lehrer, Eltern ... und sicherlich auch Sie! Dabei tun wir alle es jeden Tag – bewusst oder unbewusst. Bei einer Vielzahl von Gesprächen und Situationen manipulieren wir alle jeden Tag – meist mehr oder weniger bewusst und deshalb auch mehr oder weniger (un-)geschickt. Lernen Sie die hohe Kunst der Manipulation im beruflichen und im privaten Alltag und besiegen Sie die unsinnige Angst vor der eigenen Courage. Hierzu erlernen und trainieren sie das notwendige Wissen und Können entlang vieler konkreter Verhaltensweisen und praxistauglicher Rezepte für den selbstbewussten und rhetorisch wirksamen, positiven manipulativen Auftritt im Alltag. Üben Sie die Wahrnehmung eigener und fremder Manipulationsversuche im Alltag. Wer lässt sich wann, wie und wo manipulieren? Manipulieren - darf man das? Einsatzmöglichkeiten und ethische Grenzen der Manipulation? Der geschickte und schlagfertige Umgang mit erkannten Manipulationsversuchen. Mit festem Blick und sonorer Stimme manipulierende Botschaften überzeugend vermitteln. Mit Haltung, Spannung und Atmung das eigene Wirkungspotenzial bewusst optimieren. Positionen im Gespräch souverän vertreten und Aussagen „sauber“ und treffend formulieren. Persönliche Wirkungsmittel und einfache Verhaltenskongruenz.

Zielgruppe: Alle die clever manipulieren und gewinnend kommunizieren möchten



Vertriebsrhetorik 1 – Basics für den aktiven Verkauf

Trainieren Sie unter professioneller Anleitung die hohe Schule zielsicherer Verkaufsabschlüsse. Lernen Sie die wirklich grundlegenden Wirkungsmittel des erfolgreichen Verkäufers kennen und erfahren Sie mehr über die Strukturen und Modelle für den Aufbau und die Anwendung erfolgreicher und gelingender Vertriebs- und Verkaufsgespräche. Nutzen Sie modernes Wissen über den erfolgreichen Gesprächsaufbau, die kundenorientierte, nutzenbezogene Produktvorstellung und die mehrwertbezogene Argumentation. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kunden bald mittels gekonntem „Story Telling“ und einer gewinnenden, bildreichen und emotional positiven Verkäufersprache begeistern, die aktive Nachfrage steigern und die Verkäufe deutlich ankurbeln können. Lernen Sie mehr über die Kundensicht und trainieren Sie, durch gekonnten Perspektivenwechsel besser in die Beratung und Betreuung Ihrer Kunden einzusteigen. Nutzen Sie Ihr neues Wissen über das Thema clevere Kundenbefragung und üben Sie sich im Bereich selbstbewusster Leistungsbeschreibung, positiv-relativer Preis-Nennung und in der Kunst, strukturierter Mengenerörterung. So erreichen Sie schnellere und bessere Abschlüsse und entwickeln deutlich zufriedenere Kunden.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister Vertriebsaußendienst, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer, Berater

Vertriebsrhetorik 2 – Kunden gekonnt überzeugen

Lernen und trainieren Sie die effektive Fein-Struktur des Verkaufens. Erlernen und erkennen Sie die verschiedenen Abläufe im Verkaufsprozess, optimieren Sie Ihre eigene Vorbereitung und üben Sie die konkrete Durchführung von überzeugenden und abschlussicheren Verkaufsgesprächen. Nutzen Sie das Wissen über die wirklich erfolgreichen Modelle der „zwingenden Verkäufer-Argumentation“ und erlangen Sie das tiefe Know-how zur selbstbewussten Kunden-Überzeugung. Trainieren Sie anhand praktischer Alltagssituationen und Beispiele die professionelle und gelingende Einwandbehandlung und die clevere Einwand-Vorwegnahme. Machen Sie sich Ihre eigene, überzeugende Körpersprache und Stimmgebung zu Verbündeten. Erkennen, entwickeln und steuern Sie das (richtige) Timing im Verkaufsprozess. Entdecken und üben Sie wirklich abschlussichere Verhandlungsmodelle. Nehmen Sie die wichtigsten Abschluss-Signale Ihrer Kunden wahr und lernen Sie diese richtig zu deuten und zu nutzen. Üben Sie unter professioneller Anleitung die „goldenen Schritte zur Finalisierung“ und zum erwünschten Abschluss.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister Vertriebsaußendienst, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer, Berater, Key Account Manager und deren Nachfolger



Vertriebsrhetorik 3 – Erfolgreiche Verkaufsstrategien

Wer keine Strategie kennt oder keine hat, kann keine anwenden. Deshalb arbeiten viele Verkäufer und Verhandler lieber „aus dem Bauch heraus“ oder „verlassen sich ganz und gar auf ihr Gefühl“. Wenn Sie nicht (mehr) zu denen gehören oder gehören wollen, die vieles oder „das Meiste“ dem Zufall überlassen, dann sind Sie hier genau richtig. Lernen und trainieren Sie unter professioneller Anleitung die notwendige Vorbereitung und die praktische Durchführung selbst schwieriger oder umfänglicher, bzw. längerfristiger Verhandlungen. Erfahren Sie mehr zu effizienten Verhandlungsschichtmodellen, entzerrten Verhandlungsoptionen, eskalativen, strategischen und taktischen Verhandlungsmanövern, unterschiedlichen Verhandlungs-Rollen, Verhandlungs-Figuren und Verhandlungs-Positionen. Üben Sie die proaktive Mehrwert-Argumentation und lernen Sie mehr über echte und fingierte „emotionale Streitgespräche“ und Diskurse im Vertrieb. Trainieren Sie Ihren individuellen Verhandlungs-Stil. Erfahren Sie mehr über die Abwehr und den erfolgreichen Umgang mit unfairen Verhandlungstaktiken und „Killerdialektik“. Erkennen Sie die Regeln und Gesetze im Umgang mit Großkunden oder Key Accounts. Trainieren Sie unter Praxisbedingungen den erfolgreichen Einsatz rhetorischer und psychologischer Mittel, um wichtige Verhandlungs-Abschlüsse sicher zu erzielen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister Vertriebsaußendienst, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer, Berater,
Key Account Manager und deren Nachfolger

Vom Produkt- zum Lösungsverkauf

Lernen und erleben Sie die dramatischen Unterschiede zwischen althergebrachter Produktorientierung und modernem aktivem Lösungsverkauf. Erleben und trainieren Sie anhand vieler praktischer Situationen und Beispiele, wie Sie eine kundengerechte, abschlussbezogene Bedarfserörterung durchführen. Lernen Sie mehr über die analytisch-kritische Identifikation von Bedarfen und Kundenwünschen, professionelles Erwartungsmanagement, hintergründig wirkenden Kundenprozessen und individuellen Problemstellungen. Üben Sie sich aktiv in der mehrteiligen und vielschichtigen Dimensionierung von Kundenanforderungen. Trainieren Sie unter professioneller Anleitung die individuelle, nutzenorientierte „Entwicklung von Lösungsarchitekturen“ und Lösungs-Angeboten für den individuellen Bedarf des Kunden. Erarbeiten Sie Ihre erste persönliche 360°-Lösungs-Argumentation aus stabiler Kundensicht. Planen und trainieren Sie erstmalig die Kunst der „wasserdichten Abschluss-Sequenz“. Werden Sie Profi in der begeisternden und nachhaltigen Betreuung von „Lösungskäufern“. Denn so gewinnen und entwickeln Sie ernsthafte Mehrwert-Nachfrage und echt kaufende Kunden.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister Vertriebsaußendienst, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer, Berater,
Key Account Manager und deren Nachfolger



Rhetorik für die Assistentin

Gewandt auftreten, gewinnend und gekonnt kommunizieren. Hier trainieren wir Ihre oder die rhetorische Überzeugungskraft Ihrer Assistentin. Es geht auch hier um die Power und die Ausstrahlung positiver verbaler und nonverbaler Kommunikation. So schützen Sie sich als Assistentin vor lauernden Kommunikationsfallen. Hier trainieren Sie das Erkennen und Nutzen der wahren Botschaft (zwischen den Zeilen) und üben Sie das Entschlüsseln wichtiger Signale anhand der Körpersprache. So gelingt (Ihnen) der souveräne Umgang auch mit schwierigen Gesprächspartnern in Beruf und Alltag. Erfahren Sie, wie Sie stets (scheinbar) äußerlich gelassen sind und bleiben – um auch in extremen Situationen stark und autark zu erscheinen. Lernen Sie, den Mut zum echten „Nein“ zu entwickeln und wie Sie wichtige Botschaften (auch unangenehme) ohne Umschweife oder schlechtes Gewissen an- und aussprechen. Nutzen Sie anstehende Gespräche, aufkommende oder bestehende Konflikte als Chance und helfen Sie anderen dabei, derartige Situationen zu meistern. Trainieren Sie, wie Sie Angriffe souverän kontern und wie Sie Ihre nonchalante Durchsetzungskraft schrittweise festigen und steigern. So wächst Ihr Ansehen und Sie schaffen als „Mittlerin“(fast) immer eine Win-win-Situation.

Zielgruppe: Assistentinnen, Nachwuchs-Assistentinnen

Erfolgreiches Verhandeln

Lernen und trainieren Sie strukturiertes und erfolgreiches Verhandeln aus jeder Perspektive, sowohl als Anbieter als auch als Kunde. Üben und erleben Sie selbstbewusste und souverän gestaltete Gesprächsführung, Gelassenheit und Sicherheit bei allen (auch bei schwierigen) Verhandlungen. Nutzen Sie nachhaltige und zielsichere Teilergebnisse zu sichern und erfolgreiche Verhandlungsabschlüsse zu erzielen. Lernen Sie verschiedene und sehr unterschiedliche Verhandlungs-Modelle und wichtige Gesprächsstrukturen in Verhandlungsgesprächen kennen und wie Sie Verhandlungsrunden planen und konsequent durchführen. Üben Sie den gelingenden und wirkungsvollen Verhandlungseinstieg und die effektive Detailverhandlung. Trainieren Sie das harte, offene und faire Diskutieren mit offenem Visier und wie Sie geschicktes Beziehungsmanagement im Verhandlungsgespräch nutzen. Üben Sie die Anwendung hilfreicher Fragetechniken und Argumentationsformen, die Detailorientierte Erörterung der Verhandlungs-Gegenstände und –Massen und wie Sie eine professionelle strategische Einwand- bzw. Vorwandbehandlung und kreative Offensivstrategien bei Verhandlungen einsetzen können. Erkennen Sie die Chancen der Verhaltensdynamik und situative Bedingungen bei Ihren Verhandlungen. Managen Sie Vorurteile, Erwartungen und Wahrnehmungsverzerrungen und lernen Sie gezielt und Schlüssig zu argumentieren, gekonnt zu überzeugen und durch Information und Selbstbewusstsein zu punkten. So verhilft Ihnen dieses Training dazu, stabile Verhandlungsergebnisse zu erzielen und nachhaltige Vereinbarungen treffen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister, Vertriebsaußendienst, Vertriebsmitarbeiter, Einkäufer, Verkäufer,
Berater, Key Account Manager und deren Nachfolger



Aussprache, Phonetik, Stimm- und Sprechtechnik

Aussprache und Phonetik-Training – so wird gutes Deutsch gesprochen

Lernen und trainieren Sie die wichtigsten, grundlegenden Regeln und Konzepte zur korrekten, weitgehend akzentfreien, sauber artikulierten und gut verständlichen Aussprache. Gewinnen Sie endlich mehr Freude, Sprechsicherheit und echte Sprachkompetenz. Überwinden Sie Ihren regionalen Dialekt und lernen Sie Deutsch auf hohem sprachlichem Niveau neu kennen. Üben und trainieren Sie Ihre Artikulation, funktionelle Lautierung und Grundbetonung in der deutschen Sprache. Schärfen und entwickeln Sie Ihre Wahrnehmung für muttersprachlich geprägte Betonungsmuster und Sprechrhythmen. Lernen Sie, wie Sie sich präzise, klar und deutlich artikulieren und wie sie Ihre Verständlichkeit ohne Kraftanstrengung deutlich erhöhen können. Neben der korrekten Artikulation und Aussprache werden in diesem Training schwerpunktmäßig auch die Bereiche Satz-, Wort- und Silbenbetonung, Sprechmelodie, Akzentuierung, Pausensetzung, sowie Beispiele und Regeln der Idiomatik und des Grundaufbaus des Deutschen vermittelt und trainiert. Üben und erleben Sie dabei wesentliche Grundlagen der Atem- und Sprechtechnik, sowie effektive, erfolgreiche Rede- und Sprachmodelle des Deutschen. Sorgen Sie für gelingende Ansprachen, gute Gespräche und stressfreie Kommunikation mit Freunden, Familie, Klienten, Kunden und Kollegen.

Zielgruppe: Alle, die wirkungsvoll und selbstbewusst Deutsch sprechen möchten oder müssen.

Stimm- und Sprechtechnik

Stimme bestimmt. Egal ob Sie Führen, Erklären, Überzeugen, Verkaufen, Begeistern, Ermutigen, Lehren, Motivieren ... Sie tun es mit der Kraft Ihrer eigenen Stimme! Die Stimme gilt in unserer kommunikativen Zeit als starker Schlüsselreiz. In Bruchteilen von Sekunden öffnet oder schließt Sie das Ohr der Zuhörer. Positives Auftreten hat vor allem mit Wohlklang zu tun. Sicherlich teilen Sie die Erfahrung: eine leise Piepsstimme oder ein monotoner Vortrag lässt selbst ein Designer-Kostüm blass aussehen. Hastiges Sprechtempo und verschluckte Silben sabotieren selbst die aktuellste Powerpoint-Folie. Ob Sie als Persönlichkeit glaubwürdig und sicher wirken, beurteilt Ihr Gegenüber zu großen Teilen nach dem Klang der Stimme. Ihre Stimme bestimmt Ihre Authentizität! Lernen Sie, Ihre erstklassigen Ideen, Aussagen und Inhalte in Zukunft auch erstklassig verpackt zu transportieren und gekonnt „rüberzubringen“! Lernen und trainieren Sie, wie Sie angenehm im Ton, melodisch in der Stimmführung, abwechslungsreich und kraftvoll in der Lautstärke, mit gekonnten Pausen und Zäsuren, mühelos verständlich und mit ökonomischer Atemtechnik sprechen, faszinieren und anstecken können. Menschen mit gepflegter Sprache hinterlassen hörbar stärkeren Eindruck! Gehören Sie bald zu den Menschen mit Stimme die Anklang finden und ernsthaft beeindrucken. Denn Ihre natürliche Stimme ist und macht Sie zum Original.

Zielgruppe: Alle, die wirkungsvoll und selbstbewusst sprechen möchten oder müssen.



Körpersprache und Rhetorik

Körpersprache und nonverbale Kommunikation – Körper-Rhetorik

Sie möchten Ihre Wirkung optimieren und Ihren individuellen Auftritt verbessern? Über die Wirkung passender, angemessener Kleidung wissen Sie bereits einiges. Aber wie steht es um Ihr Wissen und Können über optimal wirksamen Stand, gewinnende Haltung, souveräne Körperspannung, verständliche Gestik, sympathische Mimik, überzeugende bis dominante Körpersprache und fesselnden Blickkontakt? Kennen Sie die Wirkungsweise der Symmetrie-Gesetze im Gespräch? Lernen Sie die geheimen Gesetze von Glaubwürdigkeit, Überzeugung, Autorität und Vertrauen. Erfahren Sie, wie Sie positive Wirkung und Sympathie aufbauen. Trainieren Sie unter professioneller Anleitung, wie Sie Ihre individuelle, kraftvoll-gewinnende Körpersprache als zentralen Erfolgsfaktor aufbauen und gezielt und angemessen einsetzen können. Üben Sie sich darin, zielgerichtet, typgerecht und schlagfertig zu wirken, wenn Sie argumentieren, und angemessen wirkungsvoll und zielgerichtet mit dem Körper zu antworten und offensiv kontern, wenn Sie es auch sprachlich tun. Lernen Sie wie Schauspieler Ihre Wirkung aufbauen und Eindrücke bewusst verstärken und entdecken Sie, wie Sie mit einfachen Mitteln nachhaltig überzeugen und durch selbstbewusstes Auftreten, cleveres räumliches Verhalten und Ihren eigenen, authentischen und unverwechselbaren Stil gewinnen und (sich, bzw. Ihre Ideen) erfolgreich verkaufen.

Zielgruppe: Alle, die positiv, gelingend, authentisch und wirkungsvoll auftreten und andere auch nonverbal überzeugen möchten

Körpersprache und professionelle Rhetorik

(Aufbauseminar/Training)

Nutzen Sie schon bewusst die Möglichkeiten individueller Sprache und Ihre einzigartige Stimme als zusätzliche Überzeugungs- und Erfolgsinstrumente? Lernen und trainieren Sie unter professioneller Anleitung, wie Sie noch bildhafter und anschaulicher beschreiben können. Nutzen Sie Ihr individuelles Erfolgsvokabular und Ihren gesamten Verkäufer-Wortschatz. Zeigen und erleben Sie in dieser Veranstaltung wahrhaft beeindruckende Stimm- und Sprachmuster. Lernen Sie mehr über die Geheimnisse erfolgreicher Verkäufer. Üben Sie sich in der Kunst mitreißender Gesprächsführung. Lernen Sie gewinnend zu kommunizieren und positiv „anzustecken“ durch die eigene Persönlichkeit. Entdecken Sie die Macht treffsicherer Argumentations- und Überzeugungsmuster und lassen Sie sich einweihen in die Vielfalt eleganter und wirksamer Schlagfertigkeitstechniken für den Vertrieb und andere Gelegenheiten. Üben Sie den professionellen Umgang mit Ihren Verkaufsunterlagen und verdoppeln Sie Ihre charismatische Wirkung in Verhandlungen, Kunden-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte
Meister Vertriebsaußendienst, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer, Berater, Key Account Manager und deren Nachfolger



Persönlichkeitsentwicklung und Zeitmanagement

Soziale Kompetenz

Erlernen Sie die wichtigsten Einflussfaktoren in der zwischenmenschlichen Kommunikation. Trainieren Sie individuell soziale Kernkompetenzen für den Privatbereich und den Beruf. Üben Sie wahrhaft gelingendes Zuhören und mehrschichtiges Verstehen. Lernen Sie präzise zwischen „Sagen“ und „Meinen“ zu unterscheiden. Nutzen und üben Sie konstruktives Feedback als Verständigungsmotor und erfahren Sie mehr über das Prinzip des „Aktiven Zuhörens“. Trainieren Sie praxistauglich und unter fachkundiger Anleitung Ihre Kommunikation. Lernen Sie wie Sie situationsangemessen, schlagfertig und souverän bleiben und erfahren Sie was tatsächlich rollengerechtes Verhalten ist. Erfahren und trainieren Sie, wie man sich Respekt und ein selbstbewusstes Image durch konsequentes und authentisches Verhalten und partnerorientierte Perspektiven-Übernahme erarbeitet.

Zielgruppe: Für alle Mitarbeiter und Führungskräfte geeignetes Seminar – Basis für eine gelingende Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern

Persönlichkeitsentwicklung und Zieldefinition

Erfahren Sie die Zusammenhänge und Hintergründe von Persönlichkeitsentwicklung, konsequenter Zieldefinition und Zielerreichung. Lernen und trainieren Sie die individuelle Wahrnehmung für die eigene Persönlichkeit und Ihre vielschichtigen Facetten. Erhalten Sie wichtige, grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten zur selbstgesteuerten Weiterentwicklung von Wissen, Know-How, Einstellungen und Verhaltensweisen. Stärken Sie Ihr Selbstbewusstsein und die persönliche Souveränität. Lernen Sie von hilfreichen Benchmarks, Vorbildern und Idolen. Erkennen Sie wie Sie Ihren Zielen und Visionen näherkommen und Grenzen überwinden können. Setzen Sie auf Wachstum, Erfolg und Persönlichkeit. Erfahren Sie, welche Eignungsvoraussetzungen „erfolgreicher“ Menschen in der Persönlichkeit begründet sind. Hier erhalten Sie endlich die Antworten auf die Fragen: „Was macht Persönlichkeit aus? Wonach wird die Persönlichkeit beurteilt?“ Erstellen Sie Ihre persönliche Checkliste zur Selbsteinschätzung und zur Sensibilisierung für das eigene Selbstbild. Lernen Sie die verschiedenen Kompetenzfelder und die Kompetenz-Rose als Planungs- und Orientierungsmöglichkeit für sich kennen und nutzen. Erfahren Sie wie Sie Ihr Grundverhalten, Ihre Einstellung, Ihre Lernmotivation und einfache Lernvoraussetzungen für zukünftige Verhaltens-Änderungen und zum erleichterten Wissenserwerb positiv beeinflussen und steuern können. Nutzen Sie die Anleitung zur konstruktiven Planung von Entwicklungszielen und konkreten Maßnahmen zur effektiven schriftlichen Zielformulierung mit der S.M.A.R.T.- Formel. Nehmen Sie Ihr Leben in die Hand.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte, Nachwuchsführungskräfte Meister und Mitarbeiter aller Unternehmens-Bereiche



Zeit- und Selbst-Management

Entdecken und verstehen Sie das Phänomen und Fluidum »Zeit«! Lernen Sie die entscheidenden Antworten auf die Frage: „Was ist eigentlich »Zeit-Management«“?. Lernen Sie, Zeitfresser und persönliche Zeit-Diebe zu entlarven. Machen Sie den ultimativen Selbsttest und enttarnen Sie Ihre persönlichen Störfaktoren, damit sich Ihre Tagesstörungskurve in Ihre individuelle Leistungskurve verwandeln kann. Spüren Sie paradoxe Anforderungen auf und definieren Sie die verschiedenen Organisations- und Aufgaben-Typen. Entdecken Sie die Tücken der Selbstsabotage. Nutzen Sie praktische Techniken wie das EISENHOWER-Prinzip, die Grundregeln für die erfolgreiche Arbeitsorganisation, die ABC-Analyse und das PARETO-Prinzip. Erlernen Sie den effektiven Umgang mit Informationen. Üben Sie sich in „Smarter Ziel-Zeitplanung“ und systematischer Tagesplanung. Lernen Sie die »ALPEN-Methode« kennen und planen Sie Ihre individuellen Power-Pausen mit maximalem Erholungswert. Erstellen Sie sich Ihre persönliche Glücks- und Aktivitäten-Checkliste. Optimieren Sie Ihr Schreibtisch-Management und Ihren persönlichen Aktionsplan. Profitieren Sie von vielen hilfreichen, praktischen Tipps und Tricks zum »persönlichen Zeit-Management«

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und -Außendienst

Effektive Selbstorganisation und stressfreies Organisationsmanagement

Lernen Sie Ihre persönliche »Zeitfresser« kennen und diese konsequent und systematisch zu minimieren bzw. eliminieren. Trainieren Sie unter Realbedingungen, Ihre Arbeitsphasen realistisch (mit Puffer) einzuschätzen und sinnvoll zu strukturieren. Entwickeln Sie Ihr individuelles Zeitmanagement-Konzept: einfach, klar und effektiv. Lernen Sie wie man konsequent und nachhaltig nach Prioritäten plant, entscheidet und stressarm arbeitet: Nutzen Sie den aktiven Stressabbau und neue Techniken zum Auftanken und für die bewusste Erholung. Erfahren Sie mehr über die persönliche Work-Life-Balance und wie man sie nachhaltig positiv verändern kann. Machen Sie den Selbsttest: Wie gehen Sie mit Ihrer Zeit und der Zeit anderer um? Erkennen Sie Störfaktoren, paradoxe Anforderungen und Ansätze zur Selbstsabotage. Erkennen und verhindern Sie unerfüllbare Aufgaben und Anforderungen bereits im Ansatz. Lernen Sie die Regeln, Gesetze und Kennzeichen von gesundem und krankmachendem Stress. Üben Sie den effektiven Umgang mit der Flut an Informationen, Lektüre, Brief, E-Mail und Fax , etc.. Nutzen Sie Power-Pausen mit maximalem Erholungswert und üben Sie den Stressabbau selbst im größten Stress. Profitieren Sie von zahlreichen Tipps und Tricks zum erfolgreichen und effektiven »Selbst- und Zeit-Management«.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und -Außendienst



Selbst- und Menschenkenntnis

Erleben Sie ein verständliches, ansprechendes, offenes und öffnendes Seminar, das für jeden Teilnehmer, vom Mitarbeiter bis zur Führungskraft, zur gelingenden eigenen Standortbestimmung gedacht und geeignet ist. Erlernen und nutzen Sie neueste wissenschaftliche Erkenntnisse und das Basiswissen über die biologischen Grundlagen als ersten Schritt zur Verbesserung (nicht nur) Ihrer sozialen Kompetenzen sondern vor allem auch Ihrer weiterführenden Kompetenzen und Möglichkeiten in Führung, Beratung, Verkauf, Teambildung und in der Kommunikation. Was Sie hier erleben und lernen, wirkt unmittelbar im Privatleben und im Beruf. Hier werden für Sie und mit Ihnen die menschlichen „Hardware-Voraussetzungen“ und Komponenten geklärt und erklärt. Erleben Sie den idealen Mix zwischen Lerneffizienz und nachwirkendem Erlebnis – also echte Selbst-Entwicklung mit Spaß und messbarem Ergebnis. Nutzen Sie die einmalige Chance, sich selbst und andere bald weitaus besser zu verstehen und präziser einzuschätzen. Lernen und erfahren Sie mehr zu Ihrer eigenen Wahrnehmung und Sensibilisierung für den wichtigsten Unternehmensfaktor: Menschen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und -Außendienst

Emotionale Intelligenz und mentale Kompetenz

Kennen Sie die Macht des Unbewussten – unser limbisches System und seine Auswirkung auf unsere Entscheidungen und unsere Motivation bis hin zu seinen beflügelnden oder hemmenden Kräften. Entdecken Sie die Kräfte des Unterbewussten. Lernen Sie was Bedürfnisse sind und wie Kaufentscheidungen wirklich fallen. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Mitarbeiter besser führen und individuell zu Höchstleistungen motivieren können. Lernen und trainieren Sie das was Ihre Mitarbeiter zu „High-Performern“ machen kann. Erleben Sie den idealen Mix zwischen Lerneffizienz und Erlebnis – also echte Selbst-Entwicklung mit Spaß und spürbarem Ergebnis. Lernen Sie die Antwort auf die Fragen: Wie funktioniert unser Denken? Wie funktioniert unser innerer Dialog, also die Kommunikation mit uns selbst und wie beeinflusst dieser innere (interne) Dialog unsere mentale Kompetenz und Motivation? Sichern Sie sich die Grundausstattung wenn Sie auf persönliche Zielsetzung und Zielerreichung setzen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und -Außendienst



Persönliche Ziele entwickeln und erreichen

Es genügt Ihnen nicht mehr, von Veränderungen zu träumen und den Dingen doch weitgehend Ihren Lauf zu lassen. Träumen Sie nicht länger, sondern werden Sie aktiv. Gelangen Sie in diesem Aufbau-Seminar von der ursprünglichen Vision zum echten, ernsthaft verfolgten und konkret erreichbaren persönlichen Ziel. Entwickeln Sie Ihre ganz individuelle Zielplanung und erstellen Sie Ihren Zielerreichungsplan. Nutzen Sie die professionelle Anleitung zur schrittweisen Erweiterung Ihrer persönlichen Kompetenzonen. Verlassen Sie die hemmenden, beengenden Teile Ihrer bislang aktiven Komfortzone und beginnen Sie, sich selbstbewusst, angstfrei und sicher in neuen Handlungsfeldern zu bewegen. Hier führen Sie neue Wege und Techniken zur spürbaren, positiven Veränderung und zum Aufbau neuer persönlicher Erfolgsstrategien. Lernen und trainieren Sie den gezielten Einsatz der hoch wirksamen Kräfte der Selbstmotivation und setzen Sie moderne Lerntechniken ein, um Ihre Ziele effektiver und schneller zu erreichen. Setzen Sie für sich selbst klare Konsequenzen bei Erfolg und Misserfolg fest. So können Sie schon bald den eigenen „Inneren Schweinehund“ überwinden und Erfolge verbuchen und feiern.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und -Außendienst

Selbstorganisation - Gesundheitstechniken und Stressreduktion

Erlernen und beherrschen Sie den professionellen Umgang mit Stress, innerer und äußerer Anspannung und ungünstigen Verhaltensweisen im Arbeitsalltag. Nutzen Sie grundlegende Konzepte, hilfreiche Techniken und effektive Verhaltensmodelle für gelingenden Stressabbau, körperlichen Spannungsausgleich und emotionale Balance am Arbeitsplatz. Techniken zur optimalen, lernenden Selbst-Organisation und zur gelingenden Zeit- Ressourcenplanung. Erkennen von ungesunden Stressfaktoren im Arbeitsalltag. Lernen Sie Frühwarnsignale zu erkennen, zu deuten und in geeigneter Art und Weise zu agieren bzw. darauf zu reagieren. Üben Sie unterschiedliche, effektive Spannungs- und Entspannungstechniken für Büro, Auto und Freizeit kennen. Nutzen Sie effektives Konzentrationstraining und Übungen für den aktiven Stressabbau und die „innere Ruhe“. Erlernen Sie die Theorie und nützliche Praxisübungen zum Aufbau von Atem-, Stimm- und Haltungsankern. Grundlagenwissen zu gesunder und effizienter Ernährung am Arbeitsplatz. Erhalten Sie wichtige Technik-Basics und theoretisches Grundlagenwissen für gesundes Bewegen, aktiven Freizeit- und Ausgleichssport zur persönlichen Leistungssteigerung und Verbesserung Ihres Gesamtbefindens durch emotionale Balancierung und gezielte Mentalentspannung.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und -Außendienst



Management und Führung



Vom Kollegen zur Führungskraft

Dieses „Führungsnachwuchstraining“ bereitet Mitarbeiter und Kollegen aus der zweiten und dritten Reihe auf zukünftige Führungsaufgaben vor. Durch viele praktische Übungen und entlang alltäglicher Beispiel-Situationen wird wichtiges Grundwissen und Können erarbeitet und trainiert. Hier lernen Sie Führungsmodelle und wichtige psychologische Grundstrukturen in der Führung kennen. Üben Sie Führung nach modernen Menschenbildern und klaren Führungsleitlinien zu organisieren und zu leben. Lernen Sie mehr über die eigene Persönlichkeit und Ihren individuellen Führungsstil. Lernen Sie, wie man sich nachhaltig Respekt und sofort Gehör verschafft. Trainieren Sie, wichtige Personen- / Typen im Team zu erkennen und einzuschätzen. Erfahren Sie mehr über den „richtigen“ Umgang mit dem Mitarbeiter und das Spiel von Positionen und Rollen. Lernen Sie wichtige „Do`s und Don`t s“ und was man in Führungs-Gesprächen dringend beachten sollte. Entdecken Sie Fordern und Fördern durch Gespräche (Ziel- und Ergebnisgespräche) und wie man moderne Feedbacktechniken sinnvoll einsetzen kann, um nachhaltige Zielvereinbarungen mit Mitarbeitern zu erlangen und selbst schwierige Führungssituationen gut und souverän zu meistern. (Ggf. mit Pflichtlektüre)

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Meister, Ausbilder, Führungskräfte und Führungsnachwuchs

Grundlagen motivierender Führung

Lernen und entdecken Sie, welche Personen und Typen Sie wirklich in Ihrem Team haben. Erfahren Sie mehr über das Thema „Führung nach modernen Führungsleitlinien“. Lernen Sie die wichtigsten Grundlagen zum Thema „Der „richtige“ Umgang mit dem Mitarbeiter und über den Bereich „Persönlichkeit und individueller Führungsstil“. Erlernen und erarbeiten Sie individuelle To-do-Listen mit Prioritätenverteilung im Team. Erfahren Sie, wie Sie Prioritäten entwickeln und wie Sie diese mit dem Team gemeinsam festlegen. Trainieren Sie unter professioneller Anleitung, wie Sie Ihre Mitarbeiter mit und durch professionelle Führungsgespräche (Ziel-, Kritik- und Ergebnisgespräche) positiv „Fordern und Fördern“ können. Erkennen und üben Sie sich darin, moderne Feedbacktechniken sinnvoll einzusetzen, nachhaltige Zielvereinbarungen gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern treffend zu formulieren und entsprechend zu fixieren. Erlernen Sie wichtige Grundlagen der Führungsrhetorik und wesentliche Merkmale und Methoden aus dem Bereich effiziente Führungstechniken, Rückmeldesysteme und Kontrollmechanismen im modernen Führungsalltag.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Meister, Ausbilder, Führungskräfte und Führungsnachwuchs



Aufbauseminar Führung

Lernen Sie mehr über die Persönlichkeiten und Typen in Ihrem Team (Teil II, Vertiefung). Erleben und trainieren Sie sich darin, unterschiedliche Gesprächsebenen zielgerichtet und individuell einzusetzen. Nutzen Sie neueste Erkenntnisse aus dem Bereich Moderationstechniken und Moderationsregeln. Erfahren Sie, wie Sie effizientere Besprechungen und Meetings (mit Agenda und Protokoll) organisieren. Trainieren Sie Ihre Fertigkeit, konkrete Ziele und Visionen als Grundlagen der Teamorientierung zu nutzen. Lernen Sie, die aufkommende und bestehende Gruppendynamik schnell und umfassend zu erkennen und proaktiv für die gemeinsamen (Arbeits-)Ziele zu nutzen. Lernen Sie mehr über die unterschiedlichen Entwicklungsstufen von erfolgreichen Teams und über gezielte Förderung und individuelle Weiterentwicklung. Entdecken Sie den Einfluss der Führungskraft auf die Serviceorientierung Ihrer Mitarbeiter und das Image Ihrer Abteilung nach innen und außen. Trainieren Sie das effektive Controlling und die Führung in Gruppen und Teams und optimieren Sie Ihre Fähigkeiten, schwierige Führungssituationen jederzeit zu meistern.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Meister, Ausbilder, Führungskräfte und Führungsnachwuchs

Coaching und Supervision durch die Führungskraft

Lernen Sie mehr über moderne Coachingtechniken (Begleiten, Anleiten, Fördern) und darüber, wie Sie die individuellen Fähigkeiten und Einstellungen Ihrer Kollegen und Mitarbeiter erkennen und nutzen können. Erfahren und erleben Sie, wie Sie moderne Feedback-Techniken sinnvoll einsetzen können. Lernen Sie mehr über die Themen Betreuung und Mitarbeitermotivation. Üben Sie sich darin, Stärken zu stärken und Schwächen zu minimieren. Entwickeln und üben Sie fordernde Zielgespräche und konstruktive Kritikgespräche. Trainieren und erleben Sie unter professioneller Anleitung das effiziente Coaching von Verhalten in beruflichen Alltagssituationen. Üben Sie die kontinuierliche Steigerung der eigenen und fremden Frustrationstoleranz. Lernen Sie wichtige Faktoren und Techniken aus dem Bereich „Strukturierte Kompetenzentwicklung“ und zum Thema „Anstöße zur Verhaltensänderung durch offene Kommunikation“ kennen und erweitern Sie gezielt Ihre Führungs- und Ausbilderkompetenzen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Meister, Ausbilder, Führungskräfte und Führungsnachwuchs



Situatives Führen (Grundlagen)

In dieser Veranstaltung erhalten Sie eine Vielzahl von Antworten auf häufige und ganz alltägliche Fragen von Geschäftsleuten, Managern, Führungskräften, Ausbildern und Nachwuchsführungskräften, wie z.B.: Wie kriege ich meine Mitarbeiter raus aus der Komfortzone und wie motiviere und bringe ich sie zu mehr Leistungsorientierung? Wie kann ich mich als Vorgesetzter in meiner Rolle als Führungskraft behaupten und wenn nötig durchsetzen? Welche ernsthaft gelingenden, vertretbaren Modelle von Führung gibt es und welche nutzen mir persönlich? Wie führe ich und wirke ich derzeit eigentlich selbst? Welches Führungs-Image und welcher Führungsstil passt zu mir? Wie gehe ich mit „Nörglern“, „Schwarz-Sehern“ und Menschen um, die immer nur meckerern? Wie kann ich eingefahrene Denkmodelle und Arbeitsweisen ohne größere Widerstände verändern. Was kann ich tun, um eingefahrene Rituale oder die „Mauer des Schweigens“ zu durchbrechen. Wie komme ich besser und näher an meine Kollegen heran, dass Sie lernen mir zu vertrauen und mir zu folgen? Wie kann ich Aufgaben so delegieren, dass Sie zuverlässig und mindestens gut ausgeführt werden? Wie kann ich meine Mitarbeiter durch meine Führung „mitreißen und begeistern“? Erfahren und trainieren Sie außerdem vieles, was Führungskräfte „schon immer über Führung wissen wollten“.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Meister, Ausbilder, Führungskräfte und Führungsnachwuchs

Führen mit Zielen (So geht MbO wirklich)

Lernen und trainieren Sie entlang praktischer Situationen und Beispielen aus der Praxis die Entwicklung von Zielen und Visionen als Grundlage der Leistungsbeurteilung und als Teil der Teambidung, Teamentwicklung und der Teamorientierung. Erarbeiten Sie unter professioneller Anleitung Ihre individuellen Zieldefinitionen und die konkrete Beschreibung von Arbeitsaufgaben, Hauptaufgaben, strategischen und taktischen Zielen. Erlernen und üben Sie die aktive Befristung von Zielen und wie Sie deren Erreichung absichern können. Entdecken und entwickeln Sie feste Regeln für funktionale und nachhaltige Zielvereinbarungen mit Kollegen und Mitarbeitern und schaffen Sie so die wesentlichen Rahmenbedingungen für das Führen mit Zielen. Trainieren Sie in praktischen Übungssequenzen die effiziente Formulierung von Zielen, die Ausschaltung häufiger Fehlerquellen und wie Sie die gesunde Balance zwischen Tätigkeitszielen und persönlichen Zielen finden und halten. Lernen Sie, wie Sie Ziele klar, konkret fassbar und präzise messbar machen und wie Sie die dazu notwendigen Bewertungsmaßstäbe effizient gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern festlegen. Lernen Sie, ohne Umschweife, zügig zu gelingenden Zielvereinbarungs- und Feedback-Gesprächen zu kommen, mit denen Sie Ihre Mitarbeiter begeistern und erfolgreich machen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Meister, Ausbilder, Führungskräfte und Führungsnachwuchs



Teamentwicklung

Welche Personen, Charaktere und Typen haben wir tatsächlich im Team? Lernen sie die wesentlichen Grundlagen zur Aufstellung und Formierung von funktionierenden Arbeitsteams. Trainieren Sie die notwendigen Grundlagen der Teamkoordination. Erleben und erfahren Sie, wie Sie Gruppendynamik pro aktiv nutzen können. Unter professioneller Anleitung erleben, erlernen und erkennen Sie die Entwicklungsstufen von erfolgreichen Teams. Erfahren Sie mehr über die vielfältigen Maßnahmen, die zur nachhaltigen und proaktiven Teamentwicklung beitragen können. Üben Sie die Gespräche zur Forderung, Förderung und zur gezielten Weiterentwicklung aller Mitglieder im Team. Lernen Sie die Grundlagen der Team-Moderation sowie wichtige Diskussions- und Gesprächsformen im Team und in Besprechungen. Erfahren Sie wie Sie Ihr eigenes, effizientes Aufgaben-Controlling und gelingende Führung in großen und kleinen Teams etablieren. Trainieren Sie, wie Sie schwierige Gespräche und Situationen im Team erfolgreich lösen und wie Sie im „Troubleshooting“ aufkeimende Streits schlichten, oder wie gelingendes Konfliktmanagement im Team funktioniert.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Meister, Ausbilder, Führungskräfte und Führungsnachwuchs

Einkäufertraining

Strukturiertes Vorgehen beim Einkauf. Selbstbewusste und souveräne Gesprächsführung. Sicherheit bei Einkaufsverhandlungen. Nachhaltige und zielsichere Einkaufsergebnisse und Verhandlungsabschlüsse. Lernen Sie mehr über die praktische Verkäufertypologie und „Merkmale“ für den erfolgreichen Einkäufer. Nutzen Sie clevere Gesprächseinstiege ins Anfrage- oder Einkaufsgespräch zu gelangen. Üben Sie, Verkäufer bzw. Ihre Key Accounts typgerecht abzuholen und schaffen Sie günstige Gesprächsstrukturen in Ihrem Einkaufsgespräch. Managen Sie bewusst gegenseitige Erwartungen, Vorurteile und Wahrnehmungsverzerrungen. Lernen Sie die situative Verhaltensdynamik zu erkennen und diese bewussten Wahrnehmungen aktiv nutzen. Lernen Sie mehr über Organisation und Planung von Einkaufsrunden und setzen Sie sich sportliche Einkaufs- und Sparziele. Lernen Sie günstige Fragetechniken und Argumentationshilfen für den Einkauf kennen und behalten Sie den Langfrist-Nutzen im Focus. Steuern Sie gezielt die Preis-, Leistungs- und mengenorientierte Erörterung und lernen Sie, heiße Eisen anzufassen und zu vertreten. Üben Sie den souveränen Umgang mit der Verkäufer-Argumentation, gekonnte Einwandbehandlung und günstige Offensivstrategien für Einkäufer. Üben Sie sich darin, schlüssig zu argumentieren, denn schließlich entscheidet der (zufriedene) „Kunde“. Schnäppchen und Sonderkonditionen wollen clever herausverhandelt werden. Deshalb nutzen Sie ein aktives Beziehungsmanagement im Einkaufsgespräch, nach dem Motto: „leben und leben lassen“. Machen Sie Ihren Job und lernen Sie, stabile und nachhaltige Vereinbarungen zu treffen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Einkaufs-Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs im Einkauf, Einkäufer



Konfliktmanagement und konfrontative Rhetorik

Moderne Streitkultur



Lernen Sie, wie man erfolgreich und souverän streitet und wie man sich und seine Meinung erfolgreich durchsetzt. Ausgestattet mit dem geheimen Wissen über die Mechaniken und Gesetze der erfolgreichen Streitkultur und gelingender Streitgespräche erlangen Sie die Macht und den Einfluss, (fast) jeden Streit und (beinahe) jeden Konflikt erfolgreich und positiv für sich und andere zu beenden. Dieses Basis-Training vermittelt einen guten Überblick sowie wesentliche Grundlagen aus den Bereichen Dialektik, Rhetorik, Psychologie und individuelle Wahrnehmungstechniken, Selbstbewusstsein, Körpersprache, Haltung, Stimme, Atem- und Sprechtechnik sowie effektive, erfolgreiche Rede- und Sprachmodelle für gelingendes Streiten. Hier lernen Sie angemessene Schlagfertigkeit und stressfreie Kommunikation mit Freunden, Familie, Kunden und Kollegen. Vom Meinungs austausch zum handfesten Streit – die Rezepte und Strukturen des Streitens. Wahrnehmung eigener und fremder Streitkulturen im Alltag und in Standardsituationen. Der geschickte und schlagfertige Umgang mit streitbereiten Partnerinnen und Partnern. Auf Augenhöhe kommunizieren und streiten. Meinungen und Botschaften überzeugend vermitteln. Mit Haltung, Spannung und Atmung das eigene Wirkungspotenzial bewusst optimieren. Positionen im Gespräch souverän vertreten und Aussagen „sauber“ und treffend formulieren, Gelassenheit und die ansteckende Ausstrahlung „innerer Ruhe“ positiv – aktiv einsetzen. Sachverhalte und Themen einfach, logisch, verständlich und stilsicher verbal formulieren. Wie man (beinahe) jeden Konflikt (eigene und fremde) löst ohne ihm aus dem Weg zu gehen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und -Außendienst

Konflikte und schwierige Gespräche erfolgreich meistern

Kennen und erleben Sie öfter schwierige Gesprächssituationen oder Konfliktpartner? Kennen Sie die häufigsten Anzeichen und die Auswirkungen emotionaler Grundformen oder die typischen Verhaltensweisen unter Stress? Können Sie mit den Begriffen „Zeitfaktor“ und „Helo-Effekt“ etwas anfangen? Lernen Sie die Möglichkeiten und Techniken der Perspektiven-Übernahme, der autarken Selbstpositionierung und den wahrhaft optimalen Umgang mit jeder Art von Stressgespräch, Reklamation und selbst heftiger, emotional vorgetragener (Kunden-)Kritik kennen. Trainieren Sie unter professioneller Anleitung, wie Sie Gesprächspartner emotional annehmen und ernst nehmen. Wie Sie den Wechsel der Gesprächsebene auf die emotional neutrale Sachebene erreichen und wie sie mit Hilfe lösungsorientierter Frage-Techniken ein effektives und nahezu fehlerfreies, aktives Zuhören und exaktes Verstehen erreichen können. Lernen und trainieren Sie den sicheren Umgang mit unfairer Dialektik. Erfahren Sie mehr über die Kunst der Deeskalation, die sachliche Dimensionierung, die positive Verwertung und darüber, wie man es auch in verfahrenen Situationen noch zu einer echten Win-Win-Situation schafft.

Zielgruppe: Verkäufer, Berater, Vertriebsaußendienst, Key Account Manager, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs



Reklamations-Management - schwierige Kundengespräche

Lernen und trainieren Sie die Möglichkeiten und Techniken einer professionellen Reklamationsbearbeitung. Nutzen Sie die positive Gesprächsannahme und die sachliche Problem-Identifikation mittels guter Filterfragen. Trainieren Sie die individuell strukturierte Gesprächsannahme und die persönliche Betreuung und Bearbeitung von Reklamationen und kritischen Kundenanfragen. Lernen Sie, wie Sie die schnelle Konkretisierung und Dimensionierung der Kritik bzw. der Reklamation erreichen und wie Sie selbst wütende und aufgebrachte Kunden schnell wieder beruhigen. Entwickeln Sie ein persönliches, individuelles und wahrhaft kunden- und serviceorientiertes Profi-Reklamationsmanagement. Wenden Sie bewusst die freundliche Art der Deeskalation an. Leisten Sie aktiv den Aufbau und die Platzierung von Lösungsangeboten. Erkennen und nutzen Sie die vielen Praxistipps und hilfreiche Hinweise und entwickeln Sie Ihre eigenen Programme und Zwischenschritte zur Bearbeitung von Reklamationen. Lernen Sie den gelingenden Umgang mit kunden- und CI-gerechter Informationsabgabe, aktiver Rückmeldung und mehrwertorientierter Kundeninformation. Hier gibt es die wirklich wirksamen Eskalations- und Deeskalations-Modelle für alle Fälle im Außen- und im Innendienst und am Telefon.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Außendienst- und Innendienstmitarbeiter, Kundenbetreuer, Mitarbeiter im Service, Hotliner

**"Eine Investition in Wissen bringt
noch immer die besten Zinsen."**

Benjamin Franklin



Präsentation und Moderation

Professionelles Präsentieren

Lernen und trainieren Sie professionelles, selbstsicheres Auftreten vor Personen und Gruppen im Innendienst, im Vertrieb oder im Verkauf. Hier üben Sie den grundlegenden Aufbau von gelingenden und ansprechenden Präsentationen. Erfahren Sie mehr zu den Themen Planung, Vorbereitung und Durchführung einer gelingenden Kurz-Präsentation. Lernen Sie mehr über die Regeln und erweitern Sie Ihr Grundwissen zum Einsatz von Präsentations-Unterlagen, Präsentationstechnik und zur Handhabung der eingesetzten Medien. Üben Sie anhand praktischer Alltags-Beispiele und Situationen den Umgang mit innerer Anspannung und Lampenfieber. Entwickeln Sie Ihre individuellen Gegenmaßnahmen und Rettungstechniken. Entdecken und entwickeln Sie Ihre individuellen, persönlichen Wirkungsmittel und Stilelemente in den Bereichen Stimmeinsatz, Sprechtechnik, Körpersprache, Stand, Haltung, Gestik und Blickkontakt. Proben und entwerfen Sie Ihren eigenen, unverwechselbaren Auftritt, Ihre Gesamt-Choreographie und Ihr räumliches Verhalten. Professionalisieren Sie Ihren Umgang mit dem Publikum und üben Sie angemessenes Verhalten (auch) bei Störungen. So werden Sie fit für professionelle und gewinnende Präsentation.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und Außendienst

Professionelle Vertriebspräsentationen gestalten und durchführen

Lernen Sie unter professioneller Anleitung, wie Sie wirklich effektive, wirkungsvolle und professionelle Präsentationen planen und umsetzen können. Ihre Themen, Ihre Zielgruppe und Ihre Ziele müssen zueinander passen. Lernen Sie wie Sie wichtige Informationen clever (ein-)sammeln und strukturieren. Entdecken und entwickeln Sie die wesentlichen Grundlagen zur Planung, Erstellung und Aufbereitung von fesselnden, aussagekräftigen und professionellen Präsentationen. Erfahren Sie mehr über den internen Programmablauf von Präsentationen, vom Erstellen einer ansprechenden Agenda bis hin zu gelungenen Kunden- Einladungen. Entwerfen, gestalten und nutzen Sie endlich die Präsentationsmaterialien und Unterlagen, die auch bei Ihrer Zielgruppe, also Ihren Teilnehmern und Kunden gut ankommen. Profitieren Sie von einer Vielzahl an praktischen Hinweisen und Tipps für erfolgreiche Proben und Durchführungen. Üben Sie den selbstverständlichen Umgang mit modernen Präsentationsmitteln und (neuen) Medien. Erfahren Sie, wie Sie Technik und Medien testen und sich ggf. sogar vor (Ihrem) Publikum optimal vorbereiten. Lernen Sie neue, lebendige Vortragsformen mit und ohne Einbezug der Teilnehmer und üben Sie den professionellen Umgang mit Unterbrechungen, Fragestellern, Zwischenrufen und Störern.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und Außendienst



Top-Vertriebspräsentation und wirkungsvolle Moderation

Trainieren Sie Ihre individuelle, professionelle Vorbereitung und die Durchführung von verkaufsorientierten Moderations- und Präsentationsveranstaltungen. Lernen und erproben Sie den aktiven Einbezug der Zielgruppe in Diskussion und Podiums- oder Zweigespräch. Wenden Sie die Regeln und Grundlagen für die erfolgreiche Moderation (Co-Moderation) von Gruppengesprächen und Großgruppenveranstaltungen unter Praxisbedingungen an. Profitieren Sie von vielen Hinweisen und praktischen Tipps für Ihren Einstieg, Umstieg, die Zwischen- und die Schluss-Zusammenfassung, den Ausblick und Ihre individuelle, gelingende An- und Abmoderation. Trainieren Sie den selbstverständlichen Umgang mit Mikrofon, Beleuchtung, Kameras und anderen modernen Medien. Erleben und erfahren Sie wie Sie (Ihre) Bühnentechnik und die eingesetzten Medien auch vor Publikum testen. Entwickeln und nutzen Sie lebendige und ansprechende Moderationsformen mit Humor, Witz und Respekt. Lernen Sie was es heißt, endlich keine Angst mehr vor „schwierigen“ Themen, Fragen und Gesprächspartnern zu haben. Ein souveräner, gelassener Umgang mit Fragen, Störungsversuchen, fiesem oder unfairem Verhalten, Zwischenrufen und unsachlichen Interventionsversuchen sind nach diesem Training für Sie selbstverständlich.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Management, Führungskräfte und Führungsnachwuchs. Fachleute, Meister, Ausbilder, Verkäufer, Berater, Vertriebs-Innen und Außendienst

Medien-Training/Coaching

Trainieren Sie hier den Aufbau Ihrer persönlichen Medienkompetenz. „Wie mache ich mit fit für wichtige Reden und Auftritte in der Öffentlichkeit?“ „Was brauche ich eigentlich für ein Interview?“ „Wie verhalte ich mich möglichst authentisch und vorteilhaft (richtig) vor Mikrofon und Kamera?“ Lernen Sie die Sprache der Medien kennen und verstehen. Diese Veranstaltung hilft Ihnen beim selbstbewussten Umgang mit modernen Medien und Medienvertretern. Von Ihrem Auftritt hängt einiges ab. Ob im Unternehmen, im Verband, im Verein, in der Betriebsversammlung, in der kleinen oder großen Politik, sei es bei der Pressekonferenz, im Zeitungs-, Radio- oder im Fernsehinterview. Gemeinsames Ziel aller Ihrer Medien-Auftritte ist eine positive Präsenz, eine wirklich fesselnde Rhetorik, individuelles Charisma und Authentizität im Vortrag. Lernen Sie die Do`s und No go`s im Umgang mit den Medien kennen. Arbeiten Sie an Ihrem Image und Ihrer Mediewirksamkeit und erleben Sie ein echtes Ernstfalltraining mit schonungslos offenem, persönlichem Auftrittscoaching. Hier werden Sie umfassend fit gemacht für den Ernstfall und den berühmten Tag X. (Auch als Einzel-Training/Coaching möglich)

Zielgruppe: Für alle, die viel beruflichen Kontakt mit Publikum und den Medien haben



Promotion, Messe und Event

Promotion-Training – Professionelles Hardselling

Lernen Sie in dieser kombinierten Produktpromotion und Verkaufsschulung die gelingende individuelle und sympathische Kundenansprache. Erfahren Sie wie Sie eine wahrhaft professionelle und aufmerksamkeitsstarke An- und Abmoderation bei Promotion- Auftritten und Verkaufspräsentationen erreichen. Lernen Sie die fünf Standortgesetze für Bühnenprofis kennen und üben Sie unter professioneller Anleitung Ihren persönlichen Gesprächseinstieg mit Blickkontakt, Gestik, Powerfragen und aktiver Sprechpause. Erfahren Sie, wie Sie eine professionelle Produktvorstellung oder Ihre bevorstehende Präsentation clever angehen und vorbereiten. Erhalten Sie neue Erkenntnisse über die argumentationssichere Darstellung von Eigenschaften, Produktvorzügen, Preisgestaltung und Preisnennung. Lernen Sie, wie ein aktiver, gewinnender Kundendialog kombiniert mit aktiven Verkaufs- und Abschlusstechniken funktioniert und proben Sie Ihren individuellen, kundenorientierten und auf den optimalen Wirkungsgrad Ihres Angebotes bzw. Ihrer Produkte bezogenen Auftritt. Üben Sie eine angemessene Einzel-, Partner- oder Gruppen-Choreographie für jede Art von Präsentation, Promotion- Veranstaltung, Vertriebsauftritt oder Produktvorstellung.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Verkaufsberater/innen, Promotion-Personal

Messe- und Eventtraining für Standpersonal, Mitarbeiter und Hostessen

In diesem Training lernen Sie, wie sie die eigene Corporate-Identity transportieren und wie die Gesetze der sympathischen Erstansprache funktionieren. Lernen Sie, wie Sie aktiv die Neugierde der Kunden wecken und für aktive und wirksame Einladungen zum Messestand sorgen. Entwickeln Sie unter professioneller Anleitung die wahrhaft formvollendete Gäste-Begrüßung. Trainieren Sie professionelles Auftreten am Messe-Stand oder beim Event. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Besucher zu Speisen und Getränken einladen und wie Sie echte Kunden und Interessenten identifizieren. Lernen Sie, wie Sie schnell und erfolgreich die Wünsche, Bedarfe, Bedürfnisse und den primären bzw. sekundären Beratungsbedarf, also den individuellen Informationsbedarf Ihrer Messegäste ermitteln. Lernen Sie, wie Sie offene und rhetorische Fragen zur Gesprächseröffnung nutzen, wie Sie Kundenwünsche extrahieren und wie Sie mögliche Einwände behandeln und proaktiv (um-)nutzen. Trainieren Sie, klar zu kommunizieren und zu argumentieren. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Visitenkarten, Flyer, Broschüren, Kataloge und Messeartikel wirkungsvoll weitergeben und Messe-/Gast-Präsente gezielt und bewusst streuen. Nutzen Sie das Wissen um erfolgreiche Terminvereinbarungen mit Interessenten und Stammkunden und darüber, wie Sie Ihre Event- und Messekontakte effizient verwerten und die gewonnenen Kontakte aktiv und vielfältig weiternutzen.

Zielgruppe: Standpersonal, Kundenbetreuer, Hostessen und Firmenteilnehmer auf Messen und bei Events



Service- und Kundenorientierung

Moderne Servicekultur und gelingendes Kundenmanagement

Wer kennt das nicht? Lange Wartezeiten, dann scheinbar wenig motivierte Damen und Herren im Service oder der Innendienstabteilung, die entweder nicht wissen, nicht können, oder nicht dürfen... da ist Ärger schon vorprogrammiert! Hier lernen Sie bzw. Ihre Mitarbeiter endlich, wie erfolgreicher und begeisternder Service funktioniert, der Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen Spaß macht und der sich herumspricht. Ausgestattet mit dem geheimen Wissen über die Mechaniken und Gesetze der erfolgreichen Servicekultur und gelingender Kunden-Service-Gespräche erlangen Sie die Macht und den Einfluss, (fast) jeden Kundenwunsch positiv zu bearbeiten und Ihre Kunden nachhaltig zu überzeugen und zu begeistern. Das Selbstverständnis des professionellen (internen) Service-Dienstleisters. Kundenerwartungen und bisherige Serviceerfahrungen als HELO-Effekt. Gekonnte Gesprächsannahme und konkrete Bedarfsermittlung. Professionell Dialogtechnik. Zuhören und verstehen. Sinnvolle Notizentechnik. Eloquenten Bedarfskonkretisierung mit systematischen Filter-Fragen. Aktive Vereinbarungen treffen. Reklamationen und Kundenforderungen flexibel und gekonnt annehmen. Einsatz von Sprachmustern und Positiv-Formulierungen. Erkennen und Aushebeln von destruktiven Sprachmustern und „Killerphrasen“. Schwierige Gespräche aktiv und sympathisch meistern. Unbequeme Standpunkte (neutral) vertreten, ohne den Partner zu verprellen. Regeln für den angemessenen, „begeisternden“ Umgang mit dem Kunden/Kollegen.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungsnachwuchs, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer, Service-Personal, alle Innendienst-Mitarbeiter und Mitarbeiter in Fachabteilungen

Gewinnbringende Service- und Kundenorientierung

Was bedeutet eigentlich Serviceorientierung und welche Faktoren beeinflussen sie? Kennen Sie die berechtigten Serviceerwartungen und Wünsche Ihrer Kunden? Sind Ihnen Ihre individuellen, persönlichen und fachlichen Kompetenzen im Kontakt mit Kunden bewusst und präsent? Lernen Sie die wirkungsvollsten Regeln erfolgreicher Kommunikation im Kundenkontakt kennen. Wie beeinflussen Sie Ihre Stimme, Ihre Sprache, Ihre Haltung, Gestik, Mimik und Ihre gesamte Körpersprache für den positiven Kontakt? Lernen Sie, wie Sie Ihre Kundengespräche zielorientiert und mit einem tragfähigen Ergebnis zu einem guten Ergebnis führen können. Nutzen Sie die "Spielregeln" (auch) für den gewinnenden Kontakt mit Kunden und Interessenten am Telefon. Die hier vermittelten und trainierten, serviceorientierten Vorgehensweisen helfen Ihnen auch in schwierigen Gesprächssituationen weiter. Lernen Sie die positiven Einflüsse von Vorbildern auf die Serviceorientierung kennen und profitieren Sie davon, an vielen guten Beispielen zu lernen, wie Sie das „Richtige“ für Ihre Kunden tun.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungsnachwuchs, Vertriebsmitarbeiter, Verkäufer, Service-Personal, alle Innendienst-Mitarbeiter und Mitarbeiter in Fachabteilungen



Service- und Kundenorientierung im Innenverhältnis

Was ist eigentlich ein „interner“ Kunde (Kundendefinition und Ableitung). Wer sind und was wünschen, erwarten, fordern oder wollen unsere Kunden? Lernen und verstehen Sie die Sicht Ihrer Kunden - denn darauf kommt es ganz entscheidend an. Fragen Sie sich einmal kritisch: „Wie ist eigentlich meine Sicht auf den Kunden?“ Und machen Sie sich klar: „Diese, meine Einstellung zum Kunden ist zu 100% entscheidend für die erfolgreiche Kundenorientierung.“ Erhalten Sie weiterführende Antworten auf die Fragen: „Welche Werte und Normen bewegen uns? Was erwarten Kunden – und meine bzw. unsere Kunden insbesondere? Welche Rahmenbedingungen sind notwendig, um kundenorientiert zu handeln und bestehende Kundenerwartungen mindestens gut zu erfüllen?“ Hier lernen und trainieren Sie das kleine Einmaleins der optimalen Kundenbetreuung in beruflichen Alltagssituationen. Erkennen und nutzen Sie die hier vermittelten Grundlagen zur gewinnenden und tatsächlich spürbar kundenorientierten Kommunikation. Üben Sie entlang alltäglicher Situationen, Fragestellungen, nützlicher Praxis-Beispiele und gelangen Sie mit Hilfe einprägsamer Verhaltensregeln und Maßnahmen zur Verbesserung und Optimierung der Kundenorientierung.

Zielgruppe: Alle Innendienst-Mitarbeiter und Mitarbeiter in Fachabteilungen

Kunden- und Serviceorientierung im Handel

Erfahren Sie alles Wichtige über die Rolle des Verkäufers und des Kunden-Beraters im Fach-, Einzelhandel und in der modernen Geschäfts- und Dienstleistungswelt. Lernen Sie die dramatischen Auswirkungen von vorhandener oder fehlender Fachkompetenz und kommunikativer Kompetenz kennen und erkennen Sie (Ihre) Kundentypen. Lernen und nutzen Sie die emotional positive Kundenansprache und erörtern Sie den individuellen kundenspezifischen Nutzen, Sinn und Mehrwert. Verwenden Sie angemessene Kommunikationsbausteine und erlernen Sie verschiedene nützliche Methoden zur Steigerung der Kundenbindung im Kundenkontakt. Erlernen und trainieren sie kundenspezifisch die verschiedenen Verlaufsphasen und entwickeln Ihre persönliche Struktur für Beratungs- und Verkaufsgespräche. Lernen Sie mehr über den individuellen Bedarf, die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden (wie finde ich heraus, was der Kunde wirklich möchte?). Entwickeln Sie eine wahrhaft Kunden- und nutzenorientierte Präsentation von Angeboten, Leistungen und Produkten. Trainieren Sie Cross Selling- Techniken, generieren Sie aktive Folgegeschäfte und lernen Sie, auflaufende Beschwerden und Reklamationen schnell, effizient und kundenfreundlich zu bearbeiten. So können sie die zusätzlichen Bedarfe und die individuellen Bedürfnisse Ihrer Kunden erkennen und wecken und Sie „produzieren“ zufriedene bis begeisterte Kunden.

Zielgruppe: Alle Führungskräfte und Mitarbeiter im Handel



Service- und Kundenorientierung im IT Bereich / IT-Support & Helpdesk

Lernen und trainieren Sie die wichtigsten Grundlagen und Methoden für den erfolgreichen IT-Support. Erfahren Sie mehr über Kundenserviceorientierung, Wahrnehmung, Erwartung und Erfüllung, darüber was ein Gesprächseinstieg mit einer CI-gerechten Meldung auslöst. Üben und trainieren Sie verschiedene Formen gelingender Gesprächsabschlüsse und nutzen Sie praxisgerechte Gesprächstechniken, Strukturmodelle, Eskalations- und Ablaufmodelle. Erkennen Sie Kundentypen und Ihre Aktionsstrategien. Trainieren Sie die professionelle Gesprächsannahme und konkrete Bedarfsermittlung und Bedarfskonkretisierung per Filter-Fragen. Steuern Sie aktiv die Gesprächsphasen im Kundengespräch – der rote Faden hilft immer. Üben Sie aktives Story-Telling, gekonnt zu visualisieren und zu verbalisieren. Treffen Sie aktive Vereinbarungen mit Kunden und Kollegen und erfahren Sie, wie man Versprechen aktiv einholt. Erweitern Sie Ihre Möglichkeiten, gewinnend, verbindlich und überzeugend zu kommunizieren und stilsicher, treffend zu formulieren. Hier geht es um weit mehr, als soziale Kompetenzen und Beziehungsorientierung in der beruflichen Kommunikation. Lernen Sie besseres Zuhören und Verstehen und zwischen „sagen“ und „meinen“ zu unterscheiden. Üben Sie sich in professioneller Dialogtechnik (verstärken, klären, zusammenfassen) und aktiver Notizentechnik. Profitieren Sie vom gezielten Einsatz von Sprachmustern und Positiv-Formulierungen, dem Erkennen von „Killerphrasen“ und lernen Sie, wie Sie selbst schwierige Situationen und Gespräche meistern. Erfahren Sie, wie Sie sympathisch deeskalieren können und wie Sie drohende Konflikte elegant beilegen. Lassen Sie sich viele wertvolle, praktische, haltbare und nützliche Regeln für den angemessenen, „richtigen“ Umgang mit dem Kunden, Mitarbeiter und Vorgesetzten vermitteln.

Zielgruppe: Alle, die im Bereich IT Services / Helpdesk oder im Onsite Support Umgang mit Kunden, Kollegen und externen Mitarbeitern haben.
„Business-Nerds“

**DIE FAKTISCH VERANTWORTLICHEN FÜR DIE MEISTEN
IT PROBLEME SIND NICHT DIE MITARBEITER
DER IT-ABTEILUNG.**

MEIST SITZT DAS PROBLEM VOR DEM PC!

Anonymus



Telefontraining



Das Telefon als Verkaufsinstrument - Basics

Nutzen Sie das Telefon als Ihre persönliche Visitenkarte und Verkaufsinstrument. Strukturieren und „führen“ Sie Ihre Gespräche zu den erwünschten Ergebnissen. Verwenden Sie Ihr persönliches CI-Modell und setzen Sie professionelle Gesprächsführung am Telefon ein. Lernen Sie die wichtigen Gesprächsphasen und Inhalte im Kundengespräch und trainieren Sie den bewussteren Umgang mit Ihrer Stimme und Ihrer Sprache. Verwenden Sie gezielt und bewusst klare und verständliche Sätze in angemessener Lautstärke und mit „sauberer“ Artikulation. Verwenden Sie professionelle Fragetechniken und hilfreiche Filter-Fragen. Verstärken, interpretieren und fassen Sie Themen gekonnt und knapp zusammen. Arbeiten Sie mit Positiv-Formulierungen und umgehen Sie „Killerphrasen“. Wenden Sie moderne Dialogtechniken und nützliche Notizentechnik am Telefon an. Lernen und trainieren Sie, wie hilfreich moderne und angemessene Umgangsformen am Telefon sein können.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Verkäufer, Berater, Innendienstmitarbeiter, Kundenbetreuer, Akquisiteure, Telefonisten

Serviceorientierte Telefonie, die auch Ihren Kunden Spaß macht

In diesem Praxis-Training lernen Sie wirklich effektive Gesprächstechniken für kunden- und serviceorientiertes Telefonieren und wie Sie aktive Freundlichkeit und Ausgeglichenheit ausstrahlen: Denn ..."Ihr Lächeln hört man!". Trainieren Sie, mit überzeugender Stimme zu wirken und positive Sprachmuster sowie selbstbewusste Rhetorik anzuwenden. Nutzen Sie die hohe Kunst des „Aktiven Zuhörens und Verstehens“. Lernen Sie, wie Sie erfolgreiche und lösungsorientierte Fragetechniken situativ clever anwenden, wie Sie die individuelle Aufmerksamkeit steigern und wie Sie Ihrem Gegenüber signalisieren, dass Sie gegenseitiges Verständnis sichern möchten und können. Üben Sie sich in positiven und partnerorientiert aktiven Formulierungen. Vermeiden Sie zukünftig typische (Verständigungs-) Fehler in der telefonischen Kommunikation. Trainieren Sie den bewussten Einsatz von Stimme, Sprech-Tempo, Pausen, Lebenszeichen und nonverbalen Kommunikationssignalen. Üben Sie die positive Wortwahl und günstige, kundenorientierte und positive Formulierungen. Erfahren Sie, wie Sie auch in problematischen Situationen spürbar serviceorientiert agieren können und wie ein professioneller Umgang mit aufgebracht oder wütenden Kunden, ihren Reklamationen, selbst bei haarsträubenden Vorwürfen oder harsch vorgetragener Kritik funktioniert.

Zielgruppe: Innendienstmitarbeiter, Kundenbetreuer am Telefon, Selbständige, Geschäftsleute, Verkäufer, Berater, Innendienstmitarbeiter, Kundenbetreuer, Akquisiteure, Telefonisten



Verkaufen am Telefon

Entwickeln Sie Ihren unverwechselbaren, individuellen Auftritt (nicht nur) am Telefon. Haben Sie schon Ihren persönlichen, CI-gerechten Gesprächseinstieg auf dem Weg zum Herz Ihres Kunden. Nutzen Sie schon bald verschiedene moderne und professionelle Gesprächsstrukturen für erfolgreiche Vertriebsgespräche am Telefon. Lernen Sie, Ihren Abschluss zu setzen und machen Sie den Sack zu. Werden Sie in kürzester Zeit schneller, effektiver und besser als jemals zuvor. Entwickeln Sie wirklich hilfreiche, sinnvolle und nützliche Verkaufsleitfäden. Legen Sie sich die wirklich treffsicheren Fragen zurecht. Entwickeln Sie eine wahrhaft zielführende Kundennutzen-Argumentation, die überzeugt. Lassen Sie endlich Ihre Kunden kaufen. Trainieren Sie eine wirksame und logische Einwandbehandlung. Üben Sie, mittels gekonntem Story-Telling bildhaft, klar und emotional wirksam zu visualisieren und zu verbalisieren. Führen Sie Ihre Kunden durch gezielte Fragen, Betonungsmuster und aktive Pausen. Nutzen Sie proaktives Cross-Selling. Erreichen Sie mehr durch telefonische Beratung und aktiven Zusatzverkauf. Erkennen Sie die Abschlussignale der Kunden im Gespräch. Üben Sie die Verstärkung und die Bestätigung der Kaufabsicht durch die argumentative Stützung. Wechseln Sie zu nachhaltiger Beziehungspflege und dauerhafter Nachbetreuung „treuer Kunden“. Aber das Wichtigste: „Verkaufen Sie endlich – völlig angstfrei, mit Spaß und großer Überzeugung!“

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Verkäufer, Berater, Innendienstmitarbeiter, Kundenbetreuer, Akquisiteure, Telefonisten, Verkaufsinendienst

Telefonische Kundenbetreuung

Gewinnen Sie größere Sicherheit und Souveränität in der aktiven Kundenbetreuung und im Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden. Entlang vieler praxisorientierter Übungen, unterstützt durch hilfreiche Regeln und Leitfäden zur Kundenorientierung trainieren Sie, auf hohem sprachlichem (Dienstleistungs-) Niveau zu kommunizieren. Dazu sichert das Training die souveräne Beherrschung wesentlicher, standardisierter Verhaltensweisen im Arbeitsbereich am Telefon. Erfahren und erleben Sie die chronologische Beschreibung von Normal-Abläufen und Standardsituationen am Telefon. Überraschen Sie mit CI-gerechtem Gesprächseinstieg und führen Sie Ihre Kunden mit Ihrer Gesprächsstruktur nicht nur in Vertriebsgesprächen am Telefon. Lernen Sie durch gezielte Fragen zu führen. Nutzen Sie Filter-Fragen zur Bedarfsermittlung. Erleben und trainieren Sie die zielführende Kundennutzen-Argumentation, die überzeugt. Erarbeiten Sie Ihr spezielles Story-Telling: Bildhaft, klar, einprägsam und emotional wirksam. Visualisieren und verbalisieren Sie stilsicher auf hohem Niveau. Üben Sie die professionelle Reklamationsannahme und deren Bearbeitung am Telefon: Lassen Sie sich fit machen im Umgang mit „schwierigen“ Kunden und Ihrer Emotion im Gespräch. Trainieren Sie Cross-Selling, telefonische Beratung und aktiven Zusatzverkauf. Beherrschen Sie die professionelle Zusammenfassung, die Verstärkung und Bestätigung der Kaufabsicht, die effiziente Notiz und die dauerhafte telefonische Nachbetreuung „treuer Kunden“. Profitieren Sie von vielen praktischen Tipps und Übungen zum Konfliktmanagement und zur erfolgreichen Deeskalation am Telefon.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Verkäufer, Berater, Innendienstmitarbeiter, Kundenbetreuer, Akquisiteure, Telefonisten, Verkaufsinendienst



Kunden-Reaktivierung - Kündiger-Rückgewinnung

Erlernen und trainieren Sie erprobte Kommunikations- und Verhaltensstrategien für die erfolgreiche Kundenreaktivierung und die verkaufsfördernde Kundenbetreuung am Telefon. Erfahren Sie mehr über Techniken, welche die Reaktivierung bereits verlorener Kunden erleichtern und die die Akquise und Gewinnung neuer Kunden am Telefon ermöglichen. Lassen Sie sich fit machen in gelingender Re-Akquise und erfolgreichen Kampagnen, Akquisemethoden und Gesprächsmodellen. Nutzen Sie erfolgreiche Re-Akquise-Gespräche, detaillierte Kundenanalyse und aktive Kontaktplanung. Lernen Sie Ihre Kunden sach- und typgerecht abzuholen, die situative Verhaltensdynamik zu erkennen und aktiv zu nutzen. Üben Sie, selbst heiße Eisen aktiv anzufassen und selbst schwierige Themen offensiv und selbstbewusst anzusprechen. Lernen Sie, wie Sie die möglichen Betreuungsangebote und konkrete Rückkehr-Modalitäten abstimmen und wie Sie gezielt das Bedingungsfeld abstecken. Erkennen Sie unterschiedliche Kundenerwartungen, Kundenbedürfnisse und Wahrnehmungsverzerrungen in Re-Akquise-Gesprächen. Trainieren Sie die taktische Sachdarstellung, die souveräne und sympathische Deeskalation und die kontrollierte Einwandbehandlung. Erfahren Sie mehr über darüber wie Sie souverän argumentieren, wie Sie nachhaltige Vereinbarungen mit Kunden treffen und wie Sie zukünftig Ihre Nachbetreuungsszenarien planen und organisatorisch umsetzen. Lernen Sie die DO's and DON'Ts im Re-Akquise-Kontakt sowie typische Fehler und Fettnäpfchen frühzeitig zu erkennen und zu vermeiden.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Verkäufer, Berater, Innendienstmitarbeiter, Kundenbetreuer, Akquisiteure, Telefonisten, Verkaufsinendienst

**ES IST DUMM UND WEITAUS TEURER, EINEN KUNDEN ZU
VERLIEREN, ALS IHN DURCH GUTE BETREUUNG ZUM
ZUFRIEDENEN KUNDEN ZU MACHEN.**

Managementweisheit



Debitorenmanagement und Inkasso-Gespräche

Inkasso-Gespräche (Telefonie) Teil 1

Wann holen Sie sich endlich Ihr Geld?. Einfach, klar, direkt und unkompliziert. Reden Sie Klartext und lassen Sie keine Zweifel zu und werden Sie (endlich) verbindlich. Entwickeln Sie Ihre individuellen Inkasso-Gesprächseinstiege mit CI-gerechter Einstiegsmeldung und wirksamer Grußformel. Lernen Sie, wie Sie Ihre persönliche Selbstvorstellung souverän, selbstbewusst und dennoch sympathisch formulieren. Üben und trainieren Sie, wie Sie eine professionelle Sachdarstellung erreichen und wie Sie individuell einen sicheren Fall-Korridor erstellen und einsetzen. Üben Sie die bewusst dominante, proaktive Gesprächsführung mit offenem Visier. Machen Sie sich bereit für den bewussteren Einsatz von Sprache, Stimme und Körperspannung. Lernen Sie, wie Sie Ihren internen Gesprächsleitfaden und die erarbeiteten Ablaufmodelle situativ und optimal zielorientiert einsetzen. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kunden typgerecht und zielgerichtet „abholen“. Nutzen Sie bewusst die Möglichkeiten des Aktiven Zuhörens um zu zweifelsfreien Aussagen zu gelangen. Lernen Sie, wie Sie Gesagtes von Gemeintem unterscheiden können und wie Sie schnell verbale und nonverbale Hilfsmuster erkennen und anwenden. Hier lernen Sie, wie Sie selbst und Ihre Kunden verbindliche Zu- und Aussagen treffen und womit Sie die erwünschten Abschlüsse erwirken können.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte und Mitarbeiter der Buchhaltung. Inkasso-Mitarbeiter

Inkasso-Gespräche (Telefonie) Teil 2

Holen Sie sich Ihre Außenstände, Ihr Geld noch schneller und effektiver. Einfach, klar und direkt. Lassen Sie keine Zweifel an Ihrer Kompetenz zu. Hier erlernen und trainieren Sie variable Gesprächseinstiege, situativ einsetzbare Eskalations-Techniken, Regel, Tipps und Tricks für die rationale, sachorientierte, aber auch für die nachhaltig motivierende (taktische) emotionale Gesprächsführung. Lernen Sie durch aktives „Story Telling“ typgerecht und in lebendigen Bildern zu sprechen. Machen Sie Ihre Themen anschaulich und die Dramatik der Situation für Ihren Kunden (fast physisch) erlebbar. Üben Sie, Ihre Kunden zum machbaren Ergebnis zu „führen“. Lernen Sie, wie Sie elegant verbindliche mündliche Verträge mit dem Kunden schließen, wie Sie freundlich aber sehr bestimmt sprechen, wie Sie höflich, offen kommunizieren und treffend formulieren. Nutzen Sie eine individuelle und sichere Argumentation und erprobte Einwand-Behandlungs-Strategien. Lernen Sie, wie Sie selbst schwierige Gespräche erfolgreich meistern, Konflikte sympathisch deeskalieren und dennoch nachhaltig positive Kundenbeziehungen schaffen und ausbauen können. Lernen Sie wie Sie an Ihr Geld kommen und Ihre Kunden gleichzeitig begeistern und binden.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte und Mitarbeiter der Buchhaltung. Inkasso-Mitarbeiter



Mit wirkungsvoller Schuldner-Telefonie zum Ziel

Dieses Angebot richtet sich an alle Personen, die im direkten, telefonischen Kontakt mit schlecht, oder zögerlich zahlenden Kunden arbeiten, denn es gibt Einsteigern und Fortgeschrittenen einen guten Überblick über die verschiedenen Facetten, Möglichkeiten und Methoden der aktiven telefonischen Kundenbetreuung. Dabei liegt der Fokus auf der direkten Umsetzung und der praktischen Anwendung. Werden Sie endlich selbstbewusst und konsequent im zielorientierten Umgang, auch mit schwierigen Gesprächspartnern. Lernen und trainieren Sie selbstsicheres, freundliches, gewandtes und zielsicheres Auftreten im direkten Kundenkontakt am Telefon. Üben Sie die gekonnte und zügige Ansprechpartner- und Situationsermittlung mittels gezielter Frage/Filterung. Entdecken Sie die Möglichkeiten der souveränen Gesprächsführung und strukturierten Bearbeitung von Fällen, Anfragen und Inkasso-Aufträgen. Lernen Sie die aktive, zupackende, service- und kundenorientierte Betreuung Ihrer Kunden und Mandanten. Wenden Sie die gewinnende und gelingende Kommunikation mit Kunden und Ansprechpartnern am Telefon an. So müssen Sie bald nie mehr Bedenken oder Angst vor schwierigen Gesprächen, verfahrenen Situationen oder problematischen Kunden haben. Trainieren Sie den entspannten Umgang mit Stress und persönlicher Frustration. Kommen Sie endlich raus aus der emotionalen Stressfalle. Lernen Sie, wie Sie schneller und leichter zu guten Gesprächsabschlüssen und echten, haltbaren Vereinbarungen gelangen. Erleben auch Sie den Spaß am gewinnenden, erfolgreichen, kunden- und serviceorientierten Telefonieren.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte und Mitarbeiter der Buchhaltung. Inkasso-Mitarbeiter

SPEED-Training Debitoren-Betreuung und Inkasso-Telefonie

Lernen und trainieren Sie in diesem aufbauend strukturierten, praxistauglichen *SPEED*-Training wie Sie erfolgreiche Telefonkontakte mit Mandanten bzw. Kunden führen. Gewinnen Sie hilfreiche Einblicke in die moderne Psychologie und in die situativ geprägte Kundentypologie als Basis für den zielorientierten Umgang, auch mit schwierigen Gesprächspartnern. Entdecken Sie mögliche, sinnvolle und nutzbringende Aktionsstrategien in ungünstigen Gesprächssituationen mit dem Ziel: Selbstbewusste Gesprächsführung und nachdrücklich verbindliche, erfolgreiche Gespräche mit säumigen Zahlern, bzw. schlecht oder verspätet zahlenden Kunden und Mandanten zu führen. Trainieren Sie konsequent zupackendes Story-Telling, treffsichere Einwandbehandlung und proaktive Einwandvorwegnahme. Üben und trainieren Sie Ihre Schlagfertigkeit und den souveränen Umgang mit der sich ständig verändernden Schuldnermentalität. Perfektionieren Sie sich in schlagfertiger Kommunikations-Strategie und Formulierungskunst für den Umgang mit den teilweise eingeschränkten Rahmenbedingungen. Lernen Sie das Einbinden der unterschiedlichen Kunden-Ratings und der damit verbundenen „Tonalitäten“. Machen Sie sich fit für den Umgang mit dem Faktor Stress und drohender persönlicher Frustration. Sprechen Sie endlich Klartext und kommen Sie raus aus der emotionalen Stressfalle.

Zielgruppe: Selbständige, Geschäftsleute, Führungskräfte und Mitarbeiter der Buchhaltung. Inkasso-Mitarbeiter



Multiplikatoren Inkasso-Gesprächsführung Teil 1

Erlangen Sie das notwendige Basis-Wissen und Grundlagen-Können für Teamleiter, Multiplikatoren und Supervisoren. Erlernen und trainieren Sie grundlegende Coaching-, Multiplikations- und Supervisions-Techniken. Entwickeln Sie tatsächlich erfolgreiche Lehr-/Lern-Modelle. Üben Sie sich in den Methoden und Techniken elementarer Wissensvermittlung an Kollegen und Mitarbeiter. Gelangen Sie durch die gemeinsame Entwicklung von Gesprächsstruktur-Modellen zur professionellen Fall-Bearbeitung im Forderungsmanagement bzw. im Telefon-Inkasso. Trainieren Sie die methodisch-didaktischen Grundfertigkeiten für den erfolgreichen Wissenstransfer (nicht nur) in der Inkassotelefonie.

Zielgruppe: Multiplikatoren, Teamleiter, Supervisoren, Nachwuchsführungskräfte

Multiplikatoren Inkasso-Gesprächsführung Teil 2

Erlernen Sie neue und erweiterte Coaching-Grundlagen aus den Themenbereichen Kommunikation, Rede-, Sprech- und Verhaltenstechniken für das effektive Side-by-Side-Coaching und gelingendes Kollegen-Training. Vertiefen Sie Ihr Wissen und Können im Bereich der Multiplikations- und Supervisions-Techniken. Lernen Sie, in der Praxis erprobte Modelle für die zielorientierte und stärkeentwickelnde Supervision und das entsprechende Coaching on the Job. Erweitern Sie ihr Basiswissen für gelingende „erste Führungsarbeit“ im Team. Üben Sie aktiv das Abholen und „Führen“ des Gesprächspartners. Nutzen Sie die kreative Konfliktlösung. Wenden Sie neue Frage- und Argumentationstechniken an. Erstellen Sie Ihre individuelle Muster-Einwandbehandlung. Üben Sie sich in der beispielhaften Erstellung und im Einsatz von Checklisten und Handlungsvorlagen.

Zielgruppe: Multiplikatoren, Teamleiter, Supervisoren, Nachwuchsführungskräfte



Projektgemäßes Arbeiten

Projektgemäßes Arbeiten - Basics für Einsteiger

Inhalt: Sie lernen und erfahren, was theoretisch und praktisch ein konkretes Projekt ist und wie projektgemäßes Arbeiten in konkreten Projekten funktioniert und abläuft. Dazu lernen Sie die wichtigsten Fachbegriffe und erhalten grundlegenden Einblick in die Strukturen, Abläufe sowie die verschiedenen Phasen und Prozesse in Projekten kennen und erfahren mehr über Rollen, Regeln und Gesetzmäßigkeiten. Darüber hinaus lernen Sie verschiedene Werkzeuge kennen, welche in aktuellen Projekten Anwendung finden und Sie trainieren, wie man projektgemäß kommuniziert und zusammenarbeitet. Darüber hinaus erfahren Sie, worauf es in Projekten ankommt und was man tun kann oder lassen sollte, damit sie erfolgreich sind bzw. sein können.

Zielgruppe: Mitarbeiter aller in Projekten involvierten oder davon betroffenen Unternehmen, Bereiche, Organisationen und Organisationseinheiten. Alle, die in Projekten mitarbeiten sollen oder wollen



Projektgemäßes Arbeiten für Fortgeschrittene

Inhalt: Sie lernen wie man projektgemäß in Projekten arbeitet, erhalten vertiefenden Einblick in die verschiedenen Projekt-Phasen und Prozesse und erfahren mehr über die verschiedenen Rollen, Regeln und Gesetzmäßigkeiten in Projekten. Sie lernen wie man reguläre Projektpläne liest, nach welchen Regeln und Normen Projekt-Berichte verfasst werden, wie man Arbeitsfortschritte und Ergebnisse sicher und sauber dokumentiert und wie man notwendige Entscheidungen herbeiführt oder woher man sie bekommt. Zusätzlich wenden Sie die wichtigsten Fachbegriffe und Verhaltensregeln an und lernen eine Reihe nützlicher Werkzeuge für erfolgreiches projektgemäßes Arbeiten kennen und trainieren, wie man sie projektgemäß anwendet.

Zielgruppe: Mitarbeiter die bereits in Projekten involviert sind oder waren. Alle, die wieder bzw. weiterhin in Projekten mitarbeiten sollen oder wollen



Projektgemäßes Arbeiten für Projektleiter und Führungskräfte **(FK 2- Ebene)**

Sie lernen wie man Menschen und Teams in Projekten führt, was ein Projektleiter ist und tut und wie projektgemäß in Projekten gearbeitet wird. Dazu lernen und nutzen Sie die wichtigsten Fachbegriffe und erhalten praktischen Einblick in die Strukturen, Abläufe sowie die verschiedenen Projekt-Phasen und Prozesse wobei sie auch die wichtigsten Regeln und Gesetzmäßigkeiten verinnerlichen. Zusätzlich lernen Sie auch eine Reihe bekannter und nützlicher Werkzeuge kennen und trainieren, wie man projektgemäß führt, kommuniziert, kontrolliert und zusammenarbeitet. Darüber hinaus erfahren Sie, worauf es in der Projektleitung ankommt, damit sie dauerhaft und nachhaltig erfolgreich sind.

Zielgruppe: Mitarbeiter aller in Projekten involvierten oder davon betroffenen Unternehmen, Bereiche, Organisationen und Organisationseinheiten. Alle, die in Projekten mitarbeiten sollen oder wollen

Projektgemäßes Arbeiten für Projektmanager und Top-Führungskräfte **(FK 1-Ebene)**

Lernen Sie was ein Projektmanager ist und tut, wie projektgemäß in Projekten gearbeitet wird, wie man Projekte erfolgreich beginnt und managt: Erfahren Sie, wie man projektgemäß führt, kommuniziert, überwacht, kontrolliert und wie man Projekte erfolgreich beendet und anschließend auswertet. Bei diesem Seminar-Training erlernen und nutzen Sie die wesentlichen und wichtigsten Fachbegriffe und erhalten tiefen praktischen Einblick in die Strukturen, Abläufe sowie die verschiedenen Projekt-Phasen und Prozesse, wobei Sie auch deren wichtigste Regeln und Gesetzmäßigkeiten anwenden und verinnerlichen. Darüber hinaus lernen Sie die verschiedensten Steuerungs-, Entscheidungs-, Überwachungs- und Kontroll-Werkzeuge kennen und trainieren den effektiven Umgang damit.

Zielgruppe: Projektmanager, Führungskräfte, Management-Nachwuchs und erfahrene Projektleiter in Nachrückerfunktion



Projektgemäßes Arbeiten - Präsentation und Moderation in Projekten

Lernen und trainieren Sie die effektivsten Präsentations- und Moderationstechniken für Projektgemäßes Arbeiten. Von der individuellen Vorbereitung bis zur Durchführung von Moderations- und Präsentationsveranstaltungen, vor, während und nach dem Projekt. Üben Sie den Einbezug Ihrer Zielgruppe. Wenden Sie die Grundlagen und Regeln für die erfolgreiche Moderation (Co-Moderation) von Veranstaltungen unter Praxisbedingungen an. Profitieren Sie von nützlichen Hinweisen und praktischen Tipps für Ihren Einstieg, Umstieg, für die Zwischen- und die Schluss-Zusammenfassung, den Ausblick und Ihre individuelle, gelingende An- und Abmoderation. Trainieren Sie den selbstverständlichen Umgang mit Mikrofonen, Beleuchtung, Kameras und anderen modernen Medien. Keine Angst vor „heißen“ Themen, Zwischenfragen oder unangenehmen Gesprächspartnern. Nach diesem Training sind ein gelassener Umgang mit Störungen, unfairem Verhalten, Zwischenrufen und sonstigen Störungsversuchen problemlos beherrschbar.

Zielgruppe: Projektmanager, Führungskräfte, Management-Nachwuchs und erfahrene Projektleiter in Nachrückerfunktion

Projektgemäßes Arbeiten - Führungstechniken für Projektleiter

Lernen und trainieren Sie die wichtigsten und effektivsten Kommunikations-, Coaching- und Führungstechniken für projektgemäßes Arbeiten. Sie erkennen Führungsmomente und lernen sie zu nutzen. Erfahren Sie, wie man erfolgreiche Projekt-Teams formt und wie man mit Gruppendynamik umgeht. Unter fachlicher Anleitung lernen und trainieren Sie, wie man Kollegen und Mitarbeiter nachhaltig überzeugt, dauerhaft motiviert und wie man Fähigkeiten und erwünschte Skills weiter entwickelt und stabilisiert. Erfahren Sie mehr über strategische und taktische Kommunikation im Management und in der Führungsrolle. Dazu gehören auch schwierige Gespräche und ein gelingendes Konfliktmanagement auf allen Ebenen.

Zielgruppe: Projektmanager, Führungskräfte, Management-Nachwuchs und erfahrene Projektleiter in Nachrückerfunktion



Projektgemäßes Arbeiten – Management- und Führungstechniken

Erfahren Sie mehr über visionäre, strategische und taktische Führung und Führungskommunikation im Projekt-Management bzw. in der Top-Führungsrolle. Dazu gehören auch schwierige Gespräche und ein ausgereiftes Konfliktmanagement. Erkennen und nutzen Sie markante Mentoring-, Lenkungs- und Führungsmomente und lernen Sie die wichtigsten und effektivsten Coaching- und Führungstechniken kennen und anwenden. Trainieren Sie unter fachlicher Anleitung, wie man seine Kollegen und Mitarbeiter rhetorisch brillant und nachhaltig überzeugt, auf sportliche Ziele einschwört, dauerhaft motiviert und begeistert und wie man sie eloquent zu den erwünschten nachhaltigen Ergebnissen führt.

Zielgruppe: Projektmanager, Top-Führungskräfte, und Management-Nachwuchs

Info zum Terminus „Projektgemäßes Arbeiten“

Warum eigentlich „Projektgemäßes Arbeiten“?

Damit Projekte von Anfang bis Ende reibungslos und nach Plan laufen können, müssen alle beteiligten Mitarbeiter, Führungskräfte und die Projektverantwortlichen entsprechend qualifiziert sein.

Aber auch die betroffene Organisation muss auf die Projektarbeit sowie den Begriff und die Idee des Projektgemäßen Arbeitens auf allen Ebenen eingestellt sein. Für uns ist die vollständige Beherrschung von Projekten sowohl in der stehenden Organisation als auch in projekttypischen Prozessen, in jeder Phase entscheidend. Ausschließlich dafür stehen und arbeiten wir.

Unsere Erfahrung und unser Wissen stellen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Erfahren Sie, wie und wo wir für Sie tätig werden können, wie Sie uns nutzen können und wie Sie davon profitieren. Sprechen Sie uns an... dann reden wir über das Sinnvolle und Machbare für Ihr Unternehmen, Ihre Mitarbeiter und Ihre Organisation.



Diebstahlprävention

Allgemeines Mitarbeiter-Training zur Diebstahl-Prävention (Handel)

Lernen Sie die rechtlichen Grundlagen und Vorschriften kennen. Lernen Sie mehr über Ihre Rechte und Eingriffsmöglichkeiten. Was darf ich und was darf ich nicht? Kennen und bemerken Sie die üblichen Vorgehensweisen, Tricks und Kniffe von Ladendieben. Woran kann man erkennen, dass jemand offenbar stiehlt? Was denkt, nutzt, und tut der gemeine Dieb und wie verhält er sich meist, wenn er erwischt wird? Trainieren Sie Ihre Aufmerksamkeit. Üben Sie die gezielte Kontaktaufnahme und abgesichertes Bemerkens des Kunden. Frühzeitiges, unverbindliches Zugehen auf den oder die Kunden (Botschaft: „Ich sehe Dich!“). Gegenseitige Hinweise auf mögliche Problemkunden. Kundenkontakt auf Augenhöhe. Selbstbewusstes „schonendes“ Auftreten im Zweifels- und Konfliktfall. Erfolgreiche Sprechtechniken und Verhaltensmuster im Umgang mit Kunden, insbesondere in heiklen Situationen. Funktionale Eskalationssysteme und Eskalationstechniken für den berühmten Fall der Fälle. Professionelle Kundenserviceorientierung. Sensible und wachsame Wahrnehmung im beruflichen Alltag. Selbstbewusste Ansprache und Aufforderung bei unklarer Sachlage. Entgiftende Kommunikationsstrategien und gelingende Formulierungen. Entwicklung von unterstützenden Strukturmodellen und Ablaufmodellen auf der Fläche. Aktives „Story-Telling“. Selbstbewusst, verbindlich und überzeugend kommunizieren und stilsicher, treffend formulieren. Drohende Konflikte elegant beilegen. Regeln für den angemessenen, „richtigen“ Umgang mit dem Kunden.

Zielgruppe: Führungskräfte, Führungsnachwuchs und alle Mitarbeiter im Handel und Großhandel

Diebstahl-Prävention für Check-Out und Kassenspersonal

Was darf ich und was darf ich nicht? Kennen Sie die rechtlichen Grundlagen und Vorschriften? Lernen Sie mehr über Ihre Rechte, Pflichten und Eingriffsmöglichkeiten. Kennen und bemerken Sie die üblichen Vorgehensweisen, Tricks und Kniffe von Laden-Dieben. Woran kann man ggf. erkennen, dass jemand stiehlt oder es vorhat? Was denkt, nutzt, und tut der gemeine Dieb und wie verhält er sich meist, wenn er erwischt wird? Trainieren Sie Ihre Aufmerksamkeit. Üben Sie die gezielte Kontaktaufnahme und abgesichertes Bemerkens des Kunden. Frühzeitiges, unverbindliches Zugehen auf die Kunden („Ich sehe Dich!“). Gegenseitige Hinweise auf mögliche Problemkunden. Kundenkontakt auf Augenhöhe. Selbstbewusstes, „schonendes“ Auftreten im Zweifels- und Konfliktfall. Erfolgreiche Verhaltensmuster im Umgang in heiklen Kommunikationssituationen. Funktionale Eskalationssysteme für den Fall der Fälle. Hier erlernen Sie die selbstbewusste Ansprache und Aufforderung bei unklarer Sachlage, entgiftende Kommunikationsstrategien und Formulierungen. Entwicklung von Eskalations- und Ablaufmodellen für die Bezahlzone. Aktives „Story-Telling“. Gewinnend, verbindlich und überzeugend kommunizieren und stilsicher, treffend formulieren. Drohende Konflikte elegant beilegen. Regeln für den angemessenen, „richtigen“ Umgang mit dem Kunden in der Kassenzone.

Zielgruppe: Führungskräfte, Führungsnachwuchs, Mitarbeiter und Kassenspersonal im Handel und Großhandel



Weitere Leistungen und Betätigungsfelder

Beratung, Training, Coaching im Bereich Rhetorik, Rede, Kommunikation, Verhalten (Soft-Skills) und Persönlichkeits-Entwicklung.

Veränderungsmanagement, Change Management, Projektmanagement, Projektleitung, Projekttraining, Projektgemäßes Arbeiten, Projektbetreuung, Projektcoaching.

Entwicklung kundenorientierter Kommunikationsprozesse, Prozessberatung, Prozessanalyse, Audits, Kommunikationsdesign, Kommunikationsregeln, Kommunikations-Management.

Serviceorientierung, Kundenorientierte Kommunikation, Servicetechniken, Mehrwerttechniken, Mehrwertkommunikation, Telefonie, Telefontraining, CallCentertraining, Reklamationsmanagement, Gesprächsleitfäden, Hotline- und Help-Line-Organisation, Eskalations-Systematiken.

Entwicklung und Durchführung individueller Seminare, Trainings & Coaching-Maßnahmen für alle Branchen und Unternehmens-Bereiche.

Managementseminare, Führungskräfte-Training, Nachwuchs-Führungskräfte-Programme, Entwicklungsgespräche, MBO-Seminare, Situatives Führen, Führungsgespräche.

Gesprächstechniken, Konfliktmanagement, Teamentwicklung, Steuerung von Gruppen, Gruppendynamik, Großgruppenmoderation.

Verkaufstraining, Verkäuferschulung, Vertriebstraining, Messetraining, Promotiontraining, Hardselling, Verhandlungs-Rhetorik, Einkäufer-Seminare, KAM-Trainings, Verhandlungstechniken.

Argumentation, Einwandbehandlung, Überzeugungstechniken, Abwehr unfairer Dialektik, Schlagfertigkeitstechniken.

Persönlichkeitsentwicklung, Basic Social Skills-Training, Selbstwertsteigerung, Soziale Kompetenz.

Redetechniken, Sprechtechnik, Selbstbewusstsein, Rhetorik, Körpersprache, Haltung, Spannung, Symmetrie, Koordination, Charismatik.

Debitoren-Management. Inkasso-Training, Konfrontierende Schuldner-Telefonie, Inkasso-Gespräche, Gelingende Schuldner-Betreuung.

Know-How-Entwicklung und Wissens-Dokumentation, Lernberatung, Contenterstellung, Erarbeitung und Einführung von E-Learning und Blended-Learning Systemen, E-Learning als Vertriebsinstrument.

Intensiv-Seminare und -Trainings zur Diebstahl-Prävention, Kundenwahrnehmung und Kundenorientierung, Mitarbeiter- und Kassen-Schulungen zur Verhinderung von unerlaubter Mitnahme und Inventurdifferenzen.



Betreuung und Beratung bei Unternehmensübernahmen. Integrations-Begleitung, Team-Aufbau, Unternehmensethik, Unternehmensphilosophie.

Beratung und Betreuung in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Imageaufbau und Imageentwicklung, Imageberatung.

Wirkungsorientiertes Verhalten und wirkungsvolle Selbstdarstellung, Manipulationstechniken.

Redenberatung, Rederhetorik, Reden schreiben, Präsentationstechniken, Moderation, Mikrofon Sprechen, Radio- und Medienrhetorik.

Gesundheits-Techniken, Leistungssteigerung, Arbeitsoptimierung, Arbeits-, Organisations- und Zeitmanagement.

Potenzialanalysen, Personalentwicklung, Personalberatung, Recruiting, Personalauswahl, Assessment-Center.

Auszug Referenzen:



Auf Wunsch nennen wir Ihnen gerne entsprechende Referenzen für Ihren Auftrag oder Ihr konkretes Projekt.



Kontakt

Fordern Sie Ihr individuelles Konzept an!

Wir sind gerne für Sie da!

Sprechen Sie uns einfach an oder vereinbaren Sie Ihren persönlichen Termin.



Ihr Ansprechpartner:

Franz Dehof

Kirchstraße 49
76726 Germersheim

Telefon +49(0)7274 700 19 75

Mobil +49(0)171 71 74 793

E-Mail info@franzdehof.de

Internet www.franzdehof.de