



SEMINAR ÜBERSICHT

Mit Terminen für 2013

CHRIT & PARTNER

INHALTSVERZEICHNIS

A. SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

a. Systematische Förderung	
1. Führungskraft als Coach Mitarbeiterorientierte Führung versus provokatives Coaching	5
2. Von der Fachkraft zur Führungskraft Mit Führungsverantwortung in die Führungsrolle wachsen	6
3. Innovationskultur Kreativität und Innovation zur Steigerung des Unternehmenserfolges	7
4. Visionen umsetzen Erweiterung des strategischen Denkens	8
5. Führung in Veränderungsprozessen Psychologie im Changemanagement	9
6. Teambuilding Wie stelle ich ein erfolgreiches Team auf?	10
b. Steigerung der Sozialkompetenz	12
7. Stressfreies Arbeiten/ Entspannungstechniken Energie, Fitness, Konzentration, Kreativität steigern	13
8. Ausstrahlung ... ist Ihr Schlüssel zum Erfolg!	14
9. Konfliktmanagement Konflikte schneller erkennen und lösen	14
10. Provokative Rhetorik Mehr Ausstrahlung und Überzeugungskraft durch Schlagfertigkeit	15
11. Work-Life Balance / Zeit- und Zielmanagement ... raus aus der Tempogesellschaft!	16
12. Interkulturelle Kompetenz im Business Cultural Awareness und was wir von den Aborigines lernen können	17
13. Körpersprache Verknüpfung von Körpersprache und Status	18

B. SEMINARE FÜR MITARBEITER

a. Kundenorientierung

- | | |
|--|----|
| 1. Kundenorientierung bei der Kommunikation am Telefon
Schwierige Telefongespräche erfolgreich meistern | 20 |
| 2. Verkaufstraining
Wie steigere ich den Vertriebs Erfolg durch beziehungsorientierte Kommunikation? | 21 |
| 3. Akquise
Integrierte Neukundengewinnung am Telefon / im persönlichen Gespräch | 22 |
| 4. Konfliktsituationen meistern
Umgang mit schwierigen Kunden und Mitarbeitern | 23 |
| 5. Beschwerdemanagement
Reklamation als kostenlose Unternehmensberatung und Chance erkennen | 24 |

b. Persönlichkeitsentwicklung

- | | |
|---|----|
| 6. Teamentwicklung
Förderung von Kreativität und Effizienz | 26 |
| 7. Rhetorik
Wege zu mehr Erfolg im Berufsalltag | 27 |
| 8. Business-Etikette
Moderne Umgangsformen im Geschäftsleben | 28 |

A. SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

a. Systematische Förderung

1. Führungskraft als Coach

Mitarbeiterorientierte Führung vs. provokatives Coaching

Ziel

Die Seminarteilnehmer werden für die Anforderungen an eine Führung als Coach sensibilisiert und erhalten in diesem Seminar das nötige Führungswissen. Gezielte Mitarbeiterförderung zu betreiben ist der Anspruch vieler Unternehmen und vieler Vorgesetzter, ist doch der Mensch der wichtigste Produktivitätsfaktor! Wenn es gelingt, jeden Mitarbeiter soweit zu fördern und zu motivieren, dass er sein volles Potenzial in die Arbeit einbringt, gewinnen beide Seiten. Die Teilnehmer erfahren sich als motivierende und partnerschaftliche Führungspersönlichkeit.

Inhalt

- Was ist ein Coach?
- Warum wird die Rolle des Coaches immer wichtiger?
- Wie entwickelt sich eine Führungskraft zum Coach?
- Coaching als gezielte Weiterentwicklung des Mitarbeiters
- Coaching als Unterstützung bei der Zielerreichung
- Selbstvertrauen und Kooperationsbereitschaft bei Mitarbeitern fördern
- Warum brauchen erfolgreiche Teams einen Coach als Moderator?
- Coaching bei der Begleitung von Veränderungsprozessen im Unternehmen
- Optimierung der Innovationskultur
- Kommunikationstechniken
- Ist provokatives Coaching sinnvoll?
- Provokation im Zusammenhang mit respektvollem Umgang

Zielgruppe

Führungskräfte, die ihre mitarbeiterorientierten Führungstechniken ergänzen und ihr Management- Wissen vertiefen wollen.

Methoden

Einzel- und Gruppenarbeiten, auch in Form von intensivem Rollentraining, Reflektion eigener Erfahrungen, Feedback durch Trainer, Bezug zu Praxisbeispielen

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Mo 09.02.2013	-	Di 10.02.2013
Mo 05.06.2013	-	Di 16.06.2013
Do 10.09.2013	-	Fr 11.09.2013
Mo 30.11.2013	-	Di 01.12.2013

Teilnehmerzahl

max. 8

Kosten

1.350,00 €

ASEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

a. Systematische Förderung

2. Von der Fachkraft zur Führungskraft

Mit Führungsverantwortung in die Führungsrolle wachsen

Ziel

In ständigen Veränderungsprozessen und Umstrukturierungsprozessen der heutigen Zeit müssen herausragende Fachkräfte verstärkt Teamleitungs- und Führungsaufgaben übernehmen. Diese zu übernehmende Führungsverantwortung macht mehr Führungswissen notwendig, damit gute Mitarbeiterführung trotz Zeit- und Arbeitsdruck gelingen kann. Die Teilnehmer entwickeln das richtige Gespür, wie viel Führung die Situation erfordert und welche Führungsmethoden sie einsetzen sollten.

Inhalt

Führungsrolle: Aufgabe und Ziele
Das Motivations-, Anerkennungs-, Kritik- und Fördergespräch
Verschiedene Führungsstile und Reflexion des persönlichen Führungsstils
Delegieren ohne schlechtes Gewissen
Prioritäten setzen und die angemessene Kontrolle von Ergebnissen
Motivation von Mitarbeitern
Kritik, Anerkennung, Lob als Führungsmittel
Mitarbeiter informieren, kontrollieren
Zielvereinbarungen
Kooperationsbereitschaft fördern
Stärkung der Sozialkompetenz und Emotionalen Intelligenz
Vertrauen versus Kontrolle
Verhandlungskonzepte: „Harvard-Konzept“ und „Win-win-Konzept“ (Carl Rogers)

Zielgruppe

Fachkräfte und Mitarbeiter, die zusätzliche Führungsaufgaben übernehmen werden;
Führungskräfte, die ihre Kenntnisse vertiefen wollen

Methoden

Gesprächsübungen mit individueller Auswertung/ Feedback, Einzel- und Gruppenarbeiten, Input des Seminarleiters, Erfahrungsaustausch mit Zielkonkretisierung

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Mo 12.01.2013 - Di 13.01.2013
Do 20.08.2013 - Fr 21.08.2013
Do 03.12.2013 - Fr 04.12.2013

Teilnehmerzahl

max. 8

Kosten

3. Innovationskultur

Kreativität und Innovation zur Steigerung des Unternehmenserfolges

Ziel

Innovation ist mehr als nur die technische Hervorbringung neuer Produkte und Verfahren: Innovation ist der Wachstums- und Wertetreiber. Es ist das Schaffen neuer Märkte, das Befriedigen zukünftiger Kundenerwartungen und das Schaffen eines Vorsprungs gegenüber den Konkurrenten. Ziel des Seminars ist es, Veränderungen als Chance zu begreifen, Techniken zu entwickeln, diese Veränderungen erfolgreich zu meistern und entstehende Freiräume zu Gunsten des Unternehmens zu nutzen.

Inhalt

- Innovationshindernisse im organisatorischen und individuellen Bereich erkennen
- Kreativitätstechniken als Instrumente der Zielerreichung
- Kooperationskultur versus Individualitätskultur
- Betrachtung des Wertewandels im Unternehmen
- Innovationsmanagement als Unternehmensstrategie
- Veränderung: eine Chance?
- Wie kann ich im Unternehmen langfristig Innovationserfolg gewährleisten?
- Konflikte positiv bewerten; Etablieren von Konfliktlernkreisläufen
- Langfristige Ziele mit kurzfristiger Erfolgsorientierung
- Zusammenarbeit und Steuerung kreativer Teams
- Innovation als Bestandteil der Unternehmenskultur

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte u.a. aus den Bereichen Forschung und Entwicklung, Qualitätssicherung, Marketing, Vertrieb. Insbesondere für diejenigen, die ihr Potenzial hinsichtlich emotionaler und kreativer Kompetenz erweitern möchten.

Methoden

Trainer- Input, Praxisbeispiele, Fallstudien, Gruppenarbeit zur Problemlösungssystematik, Kreativitätstechniken, Diskussion und Erfahrungsaustausch

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Do 22.01.2013 - Fr 23.01.2013
Mo 02.03.2013 - Di 03.03.2013
Do 22.10.2013 - Fr 23.10.2013
Mo 23.11.2013 - Di 24.11.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

1.350,00 €

4. Visionen umsetzen

Erweiterung des strategischen Denkens

Ziel

Die Teilnehmer dieses Seminars verfeinern ihre Kompetenzen im strategischen Denken und erarbeiten auch unkonventionelle Möglichkeiten zur Strategiefindung. Die teilnehmenden Führungskräfte erweitern ihre Sichtweise und erarbeiten den Transfer zwischen Unternehmensstrategien und dem alltäglichen Geschäftsszenario.

Inhalt

- Förderung des visionären Denkens
- Veränderungen im Unternehmensumfeld wahrnehmen
- Neue Bedarfswelder ermitteln
- Ziele finden und implementieren, aber wie?
- Vier Zielperspektiven: Finanzen, Kunden, Lernen, Wachstum
- Förderung der Kommunikation im Unternehmen
- Verbesserung der Unternehmenskultur
- Harte und weiche Kennzahlen, Bildung von Kennzahlen
- Methoden zur Analyse des geschäftlichen Umfelds, der Branche, des Wettbewerbs und der eigenen Stärken (Five Forces -/ SWOT Analyse)
- Unternehmensziele werden transparent für alle Ebenen der Organisation
- Kreativitätstechniken
- Mentales Training

Zielgruppe

Führungskräfte mit operativem Erfahrungshintergrund, die ihr Wissen und Handeln ganzheitlicher/ strategischer gestalten und Ansätze zur Strategieentwicklung kennen lernen möchten.

Methoden

Workshop-Seminar, Trainer-Input, ergänzende Literatur, Austausch individueller Erfahrungsberichte, Diskussionen in Kleingruppen

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Do 12.03.2013 - Fr 13.03.2013
Mo 14.09.2013 - Do 15.09.2013
Do 19.11.2013 - Fr 20.11.2013

Teilnehmerzahl

max. 8

Kosten

845,00 €

5. Führung in Veränderungsprozessen

Psychologie im Changemanagement

Ziel

Organisatorische Veränderungen sind Teil einer ständigen Entwicklung von Unternehmen geworden, lösen aber auch meist starke Verunsicherungen bei den Betroffenen aus. Die Teilnehmer setzen sich mit praxisrelevanten Möglichkeiten der Mitarbeiterführung in Zeiten von Umstrukturierung und Wandel auseinander und erfahren, wie die Betroffenen am besten konstruktiv eingebunden werden können.

Inhalt

- Die Rolle der Führungskraft: Führen zwischen Stabilität und Wandel
- Umgang mit Anforderungen zwischen Strategie und operativer Umsetzung
- Die Stufen des Veränderungsprozesses
- Methoden zur Gestaltung des Changemanagement-Prozesses
- Kommunikative Anforderungen an Führungskräfte in Veränderungsprozessen
- Emotionale Auswirkungen in Veränderungsprozessen: Stimmungen erfassen und angemessen intervenieren
- Erfolgsfaktoren, um Widerstände zu verringern
- Problemlösungsorientierte versus lösungsorientierte Ansätze
- Mitarbeiter-Gespräche: Mitarbeiter situationsgerecht informieren, beteiligen und qualifizieren
- Kriterien der Erfolgskontrolle

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte mit operativer Verantwortung innerhalb von Veränderungsprozessen, Leitende Angestellte und Führungs-Nachwuchskräfte, die sich gezielt schulen bzw. vorbereiten wollen.

Methoden

Hoher Praxisbezug und konkrete Bearbeitung von einzelnen Fällen, Gruppenarbeiten, Trainer-Feedback, Diskussionen in Kleingruppen

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Fr 09.01.2013 - Sa 10.01.2013
Mo 23.04.2013 - Di 24.04.2013
Do 15.10.2013 - Fr 16.10.2013
Mo 16.11.2013 - Di 17.11.2013

Teilnehmerzahl

Max. 10

Kosten

845,00 €

6. Teambuilding

Wie stelle ich ein erfolgreiches Team auf?

Ziel

Bei einer erfolgreichen Zusammenarbeit erreicht ein Team ein Vielfaches mehr als die Addition der Einzelleistungen. Teilnehmer erfahren, wie sie Konflikte vermeiden, ihren Arbeitstag stressfreier gestalten und das Teamergebnis als Teamleiter positiv beeinflussen können.

Inhalt

Welches Potenzial steckt im Team, und wer muss dabei sein?
Wie stelle ich ein erfolgreiches Team zusammen?
Wege zur Verbesserung der Kommunikation, der Zusammenarbeit und Effizienz des Teams
Kommunikationsmechanismen: Wahrnehmung und Wirklichkeit
Aufnahme und Interpretation von Informationen, Vermeidung von Missverständnissen
Was bedeutet Kooperation im Team?
Initialisierung und Steuerung der Kommunikation
Schaffen von Eindeutigkeit, Verbindlichkeit und einer positiven Gesprächsbasis
Sensibilisierung des Teams für aktives Zuhören und positive Sprache
Wie kann sich ein Team selbst organisieren?
Moderation als Teamtechnik
Bedeutung der Gruppendynamik: Wie beeinflussen sich Gruppenmitglieder untereinander?
Konfliktsituationen und der Umgang mit schwierigen Situationen
Umgang mit konstruktiver Kritik und die Fähigkeit zum respektvollen „Nein“-Sagen

Zielgruppe

Führungskräfte, die ihr Team neu gestalten oder die Arbeit ihres Teams optimieren möchten

Methode

Trainer-Input, Diskussion, Gruppenarbeit, Rollenspiel, Teilnehmer-Präsentation

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Do 03.04.2013 - Fr 04.04.2013

Mo 15.06.2013 - Di 16.06.2013

Mo 21.09.2013 - Di 22.09.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

845,00 €

A. SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

b. Steigerung der Sozialkompetenz

7. Stressfreies Arbeiten

Entspannungstechniken: Energie, Konzentration & Kreativität steigern

Ziel

Die täglichen Herausforderungen steigen: Umstrukturierungen und Erweiterungen der Arbeitsgebiete gehören zum Führungsalltag. Mit weniger Mitarbeitern erfüllen wir immer komplexere Aufgaben, und die Arbeitsintensität steigt.

Dieses Seminar bietet Lösungsansätze u. a. zu den Fragen: Wie schaffen wir Freiräume für den eigentlichen Führungsprozess, für neue Gedanken und Ideen? Die teilnehmenden Führungskräfte analysieren ihren Arbeitsstil und erarbeiten Maßnahmen und Ideen zur effektiven Gestaltung und Beherrschung der vielfältigen Anforderungen. Sie lernen verschiedene Instrumente kennen, mit denen sie ihren ganz persönlichen Arbeitsstil optimieren können.

Inhalt

Wie entsteht Stress? Analyse der persönlichen Arbeitssituation
Welche Arten von Stress gibt es? Positiver / negativer Stress
Wie kann ich die Ursachen von negativem Stress gezielt beseitigen?
Persönliche Ziele, Werte, Motive erkennen
Eigene Grenzen erkennen und setzen - besseres Zeitmanagement
Wie kann ich kurz – oder langfristig meinen persönlichen Umgang mit Stress verbessern?
Wie kann ich Stress als positive Herausforderung nutzen?
Wie komme ich zu einer ausgeglicheneren Lebensplanung?
Mentales Training und Entspannungstechniken gezielt einsetzen
Leben in Balance
„Entschleunigung“ erlernen

Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen, die ihr Zeitmanagement optimieren möchten.

Methoden:

Situationstraining, Selbsterfahrung, Coaching, Analyse, Feedback, mentale Techniken

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Mo 09.02.2013 - Di 10.02.2013
Mo 18.05.2013 - Di 19.05.2013
Mo 05.10.2013 - Di 06.10.2013

Teilnehmerzahl

max. 8

Kosten

845,00 €

8. Konfliktmanagement

Konflikte schneller erkennen und lösen

Ziel

Ungelöste Konflikte blockieren Energien, Motivation und Kreativität. Sie kosten Zeit, Kraft, Geld und Gesundheit. Die konstruktive Lösung von Konflikten hingegen bringt Motivation, Power, Teamgeist, sachlich oft überraschend schnelles Vorankommen, erhebliche Leistungssteigerung, persönlich und im Team.

Inhalt

Betrachtung der Konfliktarten

Welches sind meine eingeschliffenen Reaktionsmuster und Konflikt-Strategien in Auseinandersetzungen?

Abwehrmechanismen; Angst und Konflikte überwinden

Welche unbewussten Verhaltensmuster beeinflussen Eskalationen versus

Selbstaufgabe in Konflikten?

Konfliktschaffendes und konfliktlösendes Verhalten: kooperative versus konfrontative Konfliktlösungs-Strategien

Die unschlagbare Kraft der Ich-Aussage: echte / vermeintliche Ich-Botschaften

Die Stärke, Gefühle zu äußern – ohne zu verletzen

Verbale Möglichkeiten, in Streitsituationen eigene Interessen durchzusetzen, ohne dadurch die Beziehung zu Konfliktpartnern zu gefährden

Welche körpersprachlichen Signale zeigen mangelnde Durchsetzungsfähigkeit oder ein zu hohes Aggressions-Potential?

Wege, konfrontative Konflikte durchzustehen

Eskalationstreppe und Win-win-Prinzip

Zielgruppe

Führungs- und Fachkräfte aller Ebenen, Projektleiter

Methoden

Dieses Seminar ist: persönlich, konkret, ganzheitlich. Coaching, Analyse, Feedback, Selbsterfahrung mit eigenen Situationen und im gruppenspezifischen Prozess.

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Do 22.01.2013 - Fr 23.01.2013

Mo 20.04.2013 - Di 21.04.2013

Mo 24.08.2013 - Di 25.08.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

845,00 €

9. Ausstrahlung...

ist Ihr Schlüssel zum Erfolg!

Ziel

Unsere emotionalen Fähigkeiten beeinflussen unser Verhalten uns selbst und anderen gegenüber sehr stark; sie sind deshalb entscheidend für unsere privaten und beruflichen Erfolge.

In diesem Seminar werden sich die Teilnehmer intensiv damit befassen, eigene Emotionen besser wahrzunehmen und benennen zu können. Sie werden herausfordernden Situationen angemessen, positiv und kraftvoll begegnen. Durch praxisorientiertes Training und intensive Reflexion von Situationen aus dem beruflichen Alltag werden soziale Kompetenz und die Fähigkeit zu Empathie und Kooperation verfeinert.

Inhalt

- Ersteindruck stärken - Wie wirke ich auf andere?
- Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung
- Empathie: wissen, was andere fühlen
- Dahinter stehende Wünsche und Bedürfnisse erkennen
- Umgang mit eigenen Gefühlen
- Wann hat ein Mensch eine positive Ausstrahlung?
- Grenzen wahrnehmen und überschreiten
- Persönliche Bilanz, Zielüberprüfung
- Der erfolgreiche Einsatz von Kritik und Lob
- Persönliche Tendenzen und Stärken erkennen
- Selbstmotivation und Optimismus
- Was sagt meine Körpersprache über mich aus?

Zielgruppe

Führungskräfte, die ihre Arbeit ganzheitlich gestalten wollen, u.a. zur Vorbereitung einer Präsentation, eines Vortrags, eines Verhandlungsgesprächs

Methoden

Trainer-Input, Situationstraining, Feedback, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Rollenspiele und Übungen

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Do 12.03.2013 - Fr 13.03.2013

Do 04.06.2013 - Fr 05.06.2013

Mo 31.08.2013 - Di 01.08.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

1.350,00 €

10. Provokative Rhetorik

Mehr Ausstrahlung und Überzeugungskraft durch Schlagfertigkeit

Ziel

Die Teilnehmer dieses Seminars verbessern ihre rhetorische Kompetenz und optimieren ihr gesamtes persönliches Auftreten. Hierbei steht die Förderung rhetorischer Fähigkeiten im Vordergrund, die speziell für Führungskräfte ein absolutes Muss darstellen, um überzeugen zu können. Ziel ist es: zu sagen, was man meint; zu reden, um zu wirken; zu fragen, um zu verstehen.

Die Teilnehmer erwerben überzeugende Argumentationsstrategien, gewinnen an Schlagfertigkeit und trainieren insbesondere den Umgang mit Kunden in schwierigen Situationen unter gezielter Provokation.

Inhalt

- Welches sind die Kriterien souveräner Rhetorik?
- Wie lässt sich situative Schlagfertigkeit trainieren?
- Wie bereiten Sie professionelles Auftreten vor?
- Wie formulieren Sie gekonnt Ziel, Botschaft und Appell Ihres Auftritts?
- Wie binden Sie Ihr Publikum überzeugend ein?
- Wie lässt sich auf Provokation souverän kontern?
- Wie setze ich Provokation gekonnt ein?
- Provokation als Mittel neuer Erkenntnisse?

Zielgruppe

Führungskräfte, die ihre rhetorische und argumentative Kompetenz verbessern und ihre Schlagfertigkeit erhöhen und verfeinern wollen.

Methoden

Intensivtraining mit praxisbezogenen Themen, Feedback, Trainer-Input, Kleingruppenarbeit

Termine in Köln (Dauer 3 Tage)

Mo 23.03.2013 - Mi 25.03.2013

Mi 03.06.2013 - Fr 05.06.2013

Mo 14.09.2013 - Mi 16.09.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

1.350,00 €

11. Work-Life-Balance: Raus aus der Tempogesellschaft

Zeit- und Zielmanagement für Führungskräfte

Ziel

Insbesondere Führungskräfte standen noch nie so unter Druck wie in der heutigen Tempogesellschaft, in der es gilt, in immer kürzerer Zeit immer mehr zu erreichen. Das Nicht-Einhalten von regelmäßigen Auszeiten und der permanente Stress können zum Burn-Out-Syndrom führen.

Ziel des Seminars ist eine Verbesserung des individuellen Stressmanagements und der ganzheitlichen Betrachtung des Menschen in seinem komplexen sozialen Netzwerk, beruflich und privat. Die Teilnehmer erwerben Strategien, die körperliche und mentale Fitness zu steigern und die Work-Life-Balance wieder ins Gleichgewicht zu bringen.

Inhalt

- Karriere und Privates: ein Balance-Konzept
- Diagnose und Standortbestimmung zur aktuellen Lebens-/Erfolgssituation
- Die ganzheitliche Persönlichkeit und Leistungsfähigkeit
- Umgang mit Stress: ABC-Modell von Ellis
- Identifizieren von Stresssituationen und Entwickeln von Handlungsalternativen
- Persönlichkeit, Selbstwertgefühl und Selbstverantwortung
- Entspannung und Bewegung
- Mentales Training
- Positives Programmieren

Zielgruppe

Alle Fach- und Führungskräfte, die ihr Energiepotenzial verbessern und Stress positiv begegnen wollen

Methoden

Das Seminar ist zugeschnitten auf die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer, Trainer-Input sowie Einzel- und Gruppenarbeit; Coaching und Selbstreflexion, Entspannungsübungen, wahlweise auch AusTermine in Köln (Dauer 2 Tage)sport.

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

- Mo 12.01.2013 - Di 13.01.2013
- Do 28.05.2013 - Fr 29.05.2013
- Mo 14.09.2013 - Di 15.09.2013

Teilnehmerzahl

Max. 8

Kosten

845,00 €

12. Interkulturelle Kompetenz im Business

Cultural Awareness und was wir von den Aborigines lernen können

Ziel

Lernen Sie, wie Sie sich richtig im internationalen Umfeld verhalten, ein besseres Verständnis für die Mentalität Ihrer ausländischen Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter entwickeln und somit Ihre internationalen Geschäftsbeziehungen erfolgreicher gestalten. Praxisrelevante Kenntnisse über die Geschäftspraktiken Ihrer ausländischen Partner sind für eine erfolgreiche Zusammenarbeit unerlässlich. Die Teilnehmer lernen, Kenntnisse aus der Aborigines- Kultur auf ihr eigenes berufliches Umfeld anzuwenden, und erfahren, wie in anderen Kulturen wahrgenommen, empfunden, gedacht und gehandelt wird.

Inhalt

- Unterschiedliche Werte, Normen und Arbeitsweisen
- Awareness: Tradition der Aborigines , ihre alternativen Sichtweisen
- Verständnis der Kulturunterschiede der Interaktionspartner
- Unterschiedliches Verständnis von Hierarchien
- Andere Länder – andere Sitten
- Kulturschock: Mit welchen Überraschungen müssen Sie rechnen?
- Verstehen der eigenen kulturellen Werte und Normen
- Verständnis der Besonderheiten interkultureller Kommunikationsprozesse
- Wie gehen wir mit interkulturellen Schwierigkeiten um?

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte mit Auslandskontakt.

Methoden

Trainer-Input sowie Einzel- und Gruppenarbeit; Kombination aus Erfahrungsberichten, Diskussion, Fallbeispielen und humorvollen Anekdoten. Das Seminar wird zugeschnitten auf die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer.

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Fr 09.01.2013 - Sa 10.01.2013

Mo 25.05.2013 - Di 26.05.2013

Mo 19.10.2013 - Di 20.10.2013

Teilnehmerzahl:

Max. 8

Kosten

1.350,00 €

13. Körpersprache

Verknüpfung von Körpersprache und Status

Ziel

Ziel des Seminars ist die Entwicklung individueller und authentischer Konflikt- und Kommunikationsfähigkeit, indem durch praktische Übungen die wichtigsten Bereiche der nonverbalen Kommunikation erläutert werden: Blickverhalten, Gestik, Mimik, Haltungen und territoriales Verhalten werden unter den Aspekten Führung und Leitung analysiert und verfeinert. Denn für Erfolg ist die persönliche Autorität von entscheidender Bedeutung, und diese wird zu einem beträchtlichen Teil über unsere Körpersprache vermittelt.

Inhalt

- Grundsätze der Verhandlung und Kommunikation
- Bedeutung des ersten Eindrucks: Eigenwahrnehmung/ Fremdwahrnehmung
- Elemente der Körpersprache
- Der positive Gestenbereich
- Wirkung und Analyse von Gang und Stand
- Kongruenz und Authentizität
- Selbstbehauptung und Durchsetzungsfähigkeit in Konfliktsituationen durch körpersprachliche Signale
- Reden und Agieren vor Gruppen verlangt eine "große" und ausdrucksstarke Körpersprache
- Aggressive Körpersprache und ihre Wirkung
- Status- oder Machtkämpfe durch unsichere Körpersprache

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte und alle leitenden Angestellten, die ihre Wirkung nach außen optimieren möchten

Methode

Input des Trainers, Diskussion / Feedback, Einzelübungen, Rollenspiele und Analyse

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Mo 02.03.2013 - Di 03.03.2013

Do 20.08.2013 - Fr 21.08.2013

Do 29.10.2013 - Fr 30.10.2013

Teilnehmerzahl

max. 8

Kosten

845,00 €

A. SEMINARE FÜR MITARBEITER

a. Kundenorientierung

1. Kundenorientierung bei der Kommunikation am Telefon

Schwierige Telefongespräche erfolgreich meistern

Ziel

Dieses Seminar bietet Teilnehmern die Möglichkeit, individuelle Kommunikationsstrategien zu reflektieren, die persönliche Wirkung zu verbessern, eigene Stärken kennen zu lernen und auszubauen. Sie erwerben Techniken, um in schwierigen Gesprächssituationen souverän und kundenorientiert zu agieren, ohne sich unter Druck gesetzt zu fühlen.

Inhalt

- Das Telefon als Visitenkarte des Unternehmens
- Persönliche Wirkungsmittel beim Telefonat: Stimme und Sprechweise
- Was heißt Kundenorientierung?
- Wie erreiche ich eine größere Kundenorientierung?
- Was will mein Kunde?
- Was bedeutet intensive Serviceeinstellung?
- Wie entwickelt man mit dem Kunden gemeinsam kreative Lösungen?
- Vertrauen zum Kunden aufbauen
- Verkaufserfolge durch Kundeninformation
- Bewusster Umgang mit der Sprache
- Der Weg zum gezielten Dialog zwischen Kunde und Berater
- Wie verwirkliche ich Gewinner-Gewinner-Strategien?

Zielgruppe

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die überwiegend im telefonischen Kontakt mit internen und externen Geschäftspartnern stehen.

Methoden

Trainer-Input, aktives Gesprächstraining am Telefon in Gruppenarbeit mit anschließender Gesprächsanalyse

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Do 26.02.2013 - Fr 27.02.2013

Mo 04.05.2013 - Di 05.05.2013

Do 20.08.2013 - Fr 21.08.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

845,00 €

2. Verkaufstraining

Wie steigern ich den Vertriebs Erfolg durch beziehungsorientierte Kommunikation?

Ziel

Das Seminar legt Focus auf die intensive Kommunikation zwischen Verkäufer und Käufer: Was macht einen erfolgreichen Verkäufer aus? Wie gelingt es einem Verkäufer, „richtig“ mit den Emotionen des Kunden umzugehen und ihn zum Abschluss zu führen?

Die Teilnehmer erfahren, wie sie ihr Persönlichkeitsprofil und ihr Verkaufsscharisma, ihre rhetorische und argumentative Kompetenz weiterentwickeln und verfeinern können. Hinderliche Gewohnheiten werden bewusst gemacht, sodass ihr Verhalten und Ausdruck stimmig und glaubwürdig wirken und vorhandene Stärken optimiert werden können.

Inhalte:

Die richtige Einstellung zum Verkauf

Wie Sie als Verkäufer- und Beraterpersönlichkeit wirken

Der Verkäufer als Gefühls- und Beziehungsmanager

Phasen des Verkaufsgesprächs: Begrüßung, Information, Argumentation, Abschluss

Einwandbehandlung und Schlagfertigkeit

Abschlusstechniken: keine Angst vor dem Abschluss!

Soziale Kompetenz als Voraussetzung für erfolgreiches Verkaufen und Beraten

Die Körpersprache im Verkaufsgespräch

8 Schritte zum Erfolg

Wie entwickelt man mit dem Kunden kreative Lösungen?

Zielgruppe

Vertriebsmitarbeiter, die ihre Gesprächsführungs- und Kommunikationskompetenz in persönlichen Verkaufsgesprächen professionalisieren möchten.

Methoden

Trainer-Input und - Feedback, Selbstreflexion, Gesprächssimulationen, Einzel- und Gruppenarbeit

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Mo 09.03.2013 - Di 10.03.2013

Mo 23.03.2013 - Di 24.03.2013

Do 05.11.2013 - Fr 06.11.2013

Teilnehmerzahl

max. 8

Kosten

845,00 €

3. Akquise

Integrierte Neukundengewinnung am Telefon/ im persönlichen Gespräch

Ziel

Die Inhalte dieses Seminars sind ausgelegt auf den Moment der ersten Kommunikation zwischen Unternehmen und Neukunden. Die Teilnehmer erfahren, wie sie potenzielle Neukunden identifizieren und auf sich aufmerksam machen können. Sie erlernen, wie sie Akquisitionsgespräche schnell und überzeugend zu einer Terminvereinbarung und Verkaufsgespräche sicher zum Abschluss führen. Das Seminar ist stark teilnehmer- und aufgabenorientiert und wird individuell auf die Wünsche und Bedürfnisse der Teilnehmer zugeschnitten.

Inhalte:

- Wie Sie sich mental und inhaltlich auf erfolgreiche Akquisitionsgespräche vorbereiten
- Wie Sie sich bei „Durststrecken“ in der Neukundengewinnung motivieren
- Bedeutung von Maximal-, Minimal- und Alternativzielen
- Effektives Telefonmarketing
- Die „richtige“ Einstellung zum Verkauf
- 8 Schritte zum Erfolg
- Das Eisbrechergespräch
- Die Präsentation des Produkts / der Dienstleistung
- Kundenbetreuung
- Individueller Leitfaden für das Verkaufsgespräch
- Abschlusstechniken

Zielgruppe

Mitarbeiter/ Fachkräfte aus Vertrieb und Marketing.

Methoden

Trainer-Input, Analyse der Neukundengewinnung durch Gesprächssimulationen, Situationstraining in Einzel- und Gruppenarbeit

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Mo 16.02.2013 - Di 17.02.2013

Do 23.04.2013 - Fr 24.04.2013

Mo 05.10.2013 - Di 06.10.2013

Teilnehmerzahl

max. 8

Kosten

845,00 €

4. Konfliktsituationen meistern

Umgang mit schwierigen Kunden und Mitarbeitern

Ziel

Teilnehmern dieses Seminars sollen Lösungen und neue Strategien aufgezeigt werden, wie besonders schwierige und kontroverse Gespräche und Situationen mit Kunden oder Kollegen überwunden werden können.

Inhalt

Wahrnehmung und Analyse von Konfliktsituationen
Eigene Konfliktmuster erkennen und Reaktionen des Gegenübers verstehen
Gleichgewicht zwischen eigenen Interessen und denen des Konfliktpartners erzielen
Richtige Gesprächsführung in Konfliktsituationen
Kommunikationsprozesse besser verstehen
Das Drama-Dreieck
Die häufigsten Konfliktursachen
Strategien zur Lösungsentwicklung
Bewusster und lösungsorientierter Umgang mit inneren und äußeren Konflikten
Alternativen, wenn der Konfliktpartner nicht kooperationsbereit ist

Zielgruppe

Mitarbeiter aller Ebenen, die interne oder externe Konfliktsituationen erfolgreicher lösen wollen.

Methoden

Input und Feedback durch Trainer, Gruppenarbeit und Feedback durch Teilnehmer, praxisorientierte Situationsanalyse

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Do 02.04.2013 - Fr 03.04.2013

Mo 10.08.2013 - Di 11.08.2013

Mo 19.10.2013 - Di 20.10.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

845,00 €

5. Beschwerdemanagement

Reklamationen als kostenlose Unternehmensberatung und Chance erkennen

Ziel

Beschwerden und Reklamationen werden als negativ empfunden. Dabei wird oft übersehen, dass der Kunde Informationen über Schwachstellen im Unternehmen mitteilen will. Effektives Beschwerdemanagement ist eine wichtige Möglichkeit zur Kundenbindung und Kundenneugewinnung.

Wenn es Ihnen gelingt, einen aufgebrachten Kunden komplett zufrieden zu stellen, können Sie sicher sein, dass er Ihnen auch Termine in Köln (Dauer 2 Tage)haft erhalten bleibt.

Inhalte

Warum Beschwerdemanagement?

Nutzen / Chancen von Beschwerden

In Reklamationen steckt kein persönlicher Angriff

Kritik als Chance zur Weiterentwicklung und für die Kundenbindung begreifen

Häufige Fehler bei Servicegesprächen; eigene Emotionen wahrnehmen

Abwehr unfairer Strategien, gelassener mit persönlichen Angriffen umgehen

Hören, was der Kunde nicht sagt; Feingefühl für die Bedürfnisse der Kunden entwickeln

Konfliktschaffendes und konfliktlösendes Verhalten

Abschluss nach dem „Win-win-Konzept“ (Carl Rogers)

Zielgruppe

Mitarbeiter aller Hierarchieebenen, die direkten Kundenkontakt haben und größeren Nutzen daraus für ihre Arbeit und das Unternehmen ziehen möchten.

Methoden

Praxisorientiertes Training, Erfahrungsaustausch, Kombination aus Trainer-Input/Trainer-Feedback und Gruppenarbeit, Gesprächssimulation

Termine in Köln (Dauer 1 Tag)

Mo 26.01.2013

Mo 27.04.2013

Mo 15.06.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

650,00 €

B. SEMINARE FÜR MITARBEITER

b. Persönlichkeitsentwicklung

6. Teamentwicklung

Förderung von Kreativität und Effizienz

Ziel

Heimliche Machtkämpfe, geschlechtsspezifische Unterschiede innerhalb der Kommunikation, unangemessene Kritikäußerungen erschweren die Kreativität, die Nutzung der unterschiedlichen Kompetenzen und die Bündelung der Stärken der Teammitglieder. Doch das muss nicht sein, denn Teamarbeit ist lernbar.

Inhalt

Woran lassen sich heimliche Hierarchien innerhalb eines Teams erkennen?
Sensibilisierung für die nonverbalen Signale der Über- und Unterlegenheit
Gestaltung der Kommunikation auf Augenhöhe
Geschlechtsspezifische Unterschiede bezüglich der Selbstpräsentation von Männern und Frauen
Wie lassen sich persönliche oder inhaltliche Konflikte im Team konstruktiv bewältigen?
Struktur einer nicht-verletzenden Konfliktbearbeitung
Welche Typen braucht ein Team?
Methoden, jeweilige Stärken der unterschiedlichen Typen in den Teamprozess zu integrieren
Wie lässt sich das Gelernte in den beruflichen Alltag integrieren?

Zielgruppe

Mitarbeiter und Fachkräfte aller Ebenen, die im Team zusammen arbeiten.

Methoden

Rollenspiele, praktische Übungen in Gruppenarbeit, Analyse, Trainer-Input

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Do 12.03.2013 - Fr 13.03.2013

Do 14.05.2013 - Fr 15.05.2013

Mo 13.09.2013 - Di 14.09.2013

Teilnehmerzahl

max. 10

Kosten

845,00 €

7. Rhetorik

Wege zu mehr Erfolg im Berufsalltag

Ziel

In diesem Seminar arbeiten die Teilnehmer intensiv an ihrer eigenen Persönlichkeit und stärken ihr Überzeugungspotenzial. In praxisbezogenen Situationen soll die Gesamtwirkung überzeugend gesteigert werden.

Inhalt

Die Bedeutung einer überzeugenden Gesamtwirkung
Methoden, meine Ausstrahlung und Überzeugungskraft zu steigern
Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung
Wie setze ich mein Sprechverhalten erfolgreicher ein?
Bedeutung der Körpersprache: Auftreten, nonverbale Signale, Blickkontakt
Wie lässt sich Körpersprache erfolgreich einsetzen?
Methoden, kritische Situationen sicher zu bewältigen
Treffsicher formulieren
Wege, Präsentationen und Vorträge professioneller zu präsentieren
Sicherheit in unvorhergesehenen Redesituationen
Umgang mit Einwänden, Störungen und Zwischenrufen

Zielgruppe

Leitende Mitarbeiter und Fachkräfte aller Ebenen, die ihre Außenwirkung verfeinern möchten.

Methoden

Praxisorientiertes, intensives Redetraining, Input und Feedback durch Trainer, Gruppen- und Einzeltraining

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Mo 02.03.2013 - Di 03.03.2013

Mo 09.11.2013 - Di 10.11.2013

Teilnehmerzahl:

max. 8

Kosten

845,00 €

8. Business Etikette

Moderne Umgangsformen im Geschäftsleben

Ziel

Ziel des Seminars ist es, die Sicherheit der Teilnehmer im Geschäftsleben, beim Kundenkontakt und bei sonstigen gesellschaftlichen Anlässen zu steigern. Während des Seminars verfeinern die Teilnehmer ihre kommunikativen Fähigkeiten, erhalten aktuelle Informationen über korrekte Umgangsformen und Regeln der Etikette.

Inhalt

- Bedeutung des ersten Eindrucks
- Eigen- und Fremdwahrnehmung
- Das korrekte Auftreten
- Haltung, Sprache, Distanz, Körpersprache
- Richtig begrüßen, bekannt machen und anreden
- Small talk, Floskeln, Kommunikationsförderer und Kommunikationskiller
- Umgangsformen im Geschäftsleben: Stil und Etikette
- Einen eigenen (persönlichen) Stil finden
- Tipps für Dienstreisen: souveränes Auftreten im Hotel, Restaurant und bei Geschäftsessen
- Länderspezifische Verhaltensnormen – interkulturelle Besonderheiten, Konventionen und Tabus

Zielgruppe

Mitarbeiter aller Hierarchieebenen mit Aufgaben zur Repräsentation und zur Pflege der Kundenbeziehungen.

Methode

Großer Praxisanteil, zugeschnitten auf Fragen und Bedürfnisse der Teilnehmer, Gruppendiskussion.

Termine in Köln (Dauer 2 Tage)

Mo 12.01.2013 - Di 13.01.2013

Mo 23.03.2013 - Di 24.03.2013

Do 13.08.2013 - Fr 14.08.2013

Teilnehmerzahl

max. 8

Kosten

845,00 €