RKKB®

rhetorik — körpersprache — kommunikationspsychologie — im beruf

PROGRAMM

IMPRESSUM

RKKB – Rhetorik, Körpersprache, Kommunikationspsychologie im Beruf
Hermann-Köhl-Str. 6
93049 Regensburg

Tel: +49 (0) 941 – 604 876 90
Fax: +49 (0) 941 – 604 876 95
E-Mail: kontakt@rkkb.de

Leitung:
Dr. Frank Becher

USt-ID:
DE254853327

© 2007 – 2024 RKKB ®

In diesem Programm wurde bei Personenbezeichnungen meist gegendert. Wenn Sie teilweise dennoch lediglich die weibliche oder männliche Schreibweise vorfinden, geschieht dies allein aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit. Dabei sind auch dort jeweils sinngemäß alle Geschlechter gemeint. Der gesamte Text ist im Sinne der Gleichberechtigung und -behandlung aller Menschen verfasst.

INHALTSVERZEICHNIS

Impressum **2**
Willkommen bei RKKB! **5**
Grundsätze **6**

Seminarformen **7**
Präsenz- und Online-Leistungen 8
Themenspezifische Seminare 9
Firmeninterne Seminare und Maßnahmen 10

Seminare **11**
Rhetorik
Rhetorik der Rede 12
Rhetorik des Gesprächs 13
Körpersprache
Körpersprache 14
Stimme und Sprechtechnik 15
Kommunikationspsychologie
Kommunikationspsychologie 1 16
Kommunikationspsychologie 2 17
Führung und Zusammenarbeit
Argumentieren und Überzeugen 18
Präsentation 19
Moderation 20
Besprechungen und Meetings 21
Mitarbeitendengespräche 22
Schwierige Mitarbeitendengespräche 23
Konfliktgespräch und Konfliktvermittlung 24
Team-Kommunikation 25
Motivations-Kommunikation 26
Führungs-Kommunikation 27
Interkulturelle Kommunikation 28
Verkauf
Verkauf im Außendienst 29
Verkauf im Fachhandel 30
Verkauf im Handwerk 31
Verkaufseinstieg 32
Kundenkontakt und Kundenorientierung 33
Beschwerde- und Reklamationsbehandlung 34
Verhandlung
Sachgerechtes Verhandeln 35
Schwierige und harte Verhandlungen 36
Telefon
Kundenorientiertes Telefonieren 37
Akquise am Telefon 38
Verkauf am Telefon 39

INHALTSVERZEICHNIS

Messe
Messeauftritt 40
Vertrauensaufbau
Vertrauensaufbau 41
Selbstvertrauen 42
Zwischenmenschliches Vertrauen 43
Vertrauen in gesellschaftliche Systeme 44
Selbstpositionierung
Selbstpräsentation und Selbstvermarktung 45
Selbstbehauptung und Schlagfertigkeit 46

Zusatzleistungen **47**
Coaching 48
Coaching on the Job 49
Prozessoptimierung 50
Moderation 51
Konfliktvermittlung 52
Beratung 53
Vorträge und Reden 54

Kontakt **55**

WILLKOMMEN BEI RKKB!

Berufliche Kommunikation hat klare Zielsetzungen.

Ziele sind hier beispielsweise ein überzeugter Teilnehmendenkreis nach der Präsentation, ein sicherer Abschluss im Verkaufsgespräch oder ein effizientes Arbeitsergebnis in Besprechungen und Meetings.

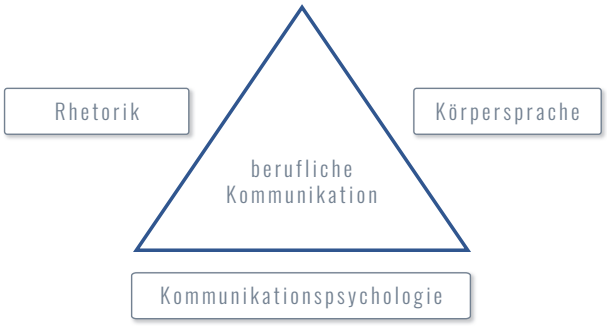
Was gesprochen wird, wie gesprochen wird und warum etwas gesprochen wird, muss jeweils individuell auf die gegebene Zielsetzung abgestimmt werden.

Rhetorik + Körpersprache + Kommunikationspsychologie = Kommunikationsziel

Das Was, das Wie und das Warum des Gesprochenen bestimmen den Erfolg.

RKKB vereinigt die drei Bausteine der zielführenden Kommunikation:

- Rhetorik – was wir sprechen
- Körpersprache – wie wir sprechen
- Kommunikationspsychologie – warum wir was und wie sprechen



RKKB stimmt die drei Bausteine der zielführenden Kommunikation auf die beruflichen Zielsetzungen in folgenden Bereichen ab:

- Führung und Zusammenarbeit
- Verkauf
- Verhandlung
- Telefon
- Messe
- Vertrauensaufbau
- Selbstpositionierung

RKKB = **R**hetorik, **K**örpersprache, **K**ommunikationspsychologie im **B**eruf

Wir freuen uns, dass Sie sich über unser Programm informieren. Nehmen Sie bei Fragen oder zusätzlichem Informationsbedarf einfach Kontakt mit uns auf. Wir beraten Sie gerne persönlich und individuell zu unseren Leistungen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Frank Becher
RKKB-Leitung

RKKB
Rhetorik, Körpersprache, Kommunikationspsychologie im Beruf
Hermann-Köhl-Str. 6
93049 Regensburg

Tel. +49 (0) 941 – 604 876 90
Fax +49 (0) 941 – 604 876 95
kontakt@rkkb.de
www.rkkb.de

GRUNDSÄTZE

Leitlinien

- Zielorientierung
- Kundennutzen
- Individualität der Persönlichkeit

Seminare und Maßnahmen

- Größtmöglicher Lerntransfer erfordert, die Trainingsinhalte von den Teilnehmenden selbst erfahren zu lassen.
- Der Anwendung liegt eine fokussierte Theorievermittlung zugrunde.
- Die Teilnehmenden arbeiten anhand realer Praxisaufgaben an der Trainingsthematik.
- Ziel ist die Erfolgssteigerung in der beruflichen Praxis.

RKKB
Rhetorik, Körpersprache, Kommunikationspsychologie im Beruf
Hermann-Köhl-Str. 6
93049 Regensburg

Tel. +49 (0) 941 – 604 876 90
Fax +49 (0) 941 – 604 876 95
kontakt@rkkb.de
www.rkkb.de

SEMINARFORMEN

- Präsenz- und Online-Leistungen
- Themenspezifische Seminare
- Firmeninterne Seminare und Maßnahmen

RKKB
Rhetorik, Körpersprache, Kommunikationspsychologie im Beruf
Hermann-Köhl-Str. 6
93049 Regensburg

Tel. +49 (0) 941 – 604 876 90
Fax +49 (0) 941 – 604 876 95
kontakt@rkkb.de
www.rkkb.de

SEMINARFORMEN

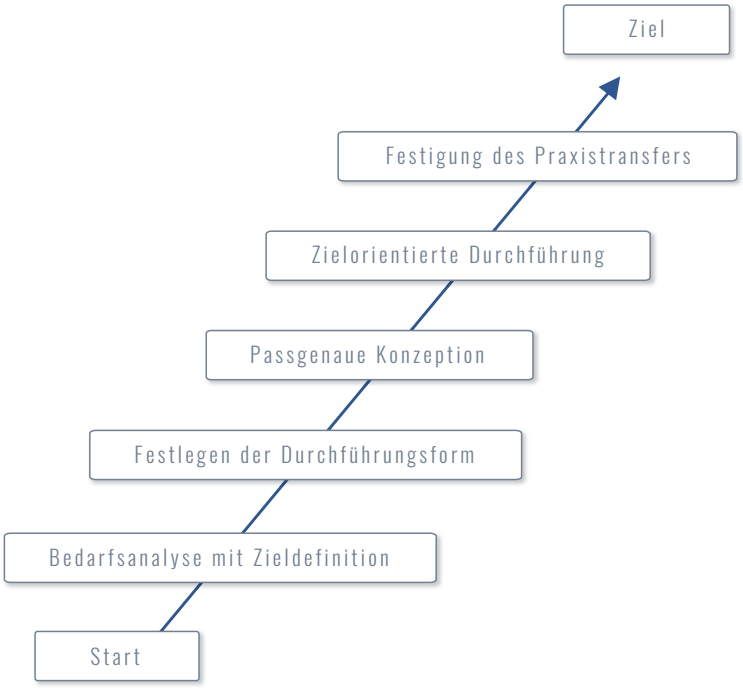
PRÄSENZ- UND ONLINE-LEISTUNGEN

Beschreibung
Die RKKB-Seminare und -Maßnahmen werden als Präsenz- und Online-Veranstaltungen durchgeführt.

Ob im realen oder virtuellen Raum an der betreffenden Thematik gearbeitet wird, ist vom individuellen Bedarf des Kundenunternehmens abhängig. Dabei bieten beide Durchführungsformen spezifische Vorteile und können verbunden werden.

Ziel
Der passgenaue Einsatz von Präsenz- und Online-Veranstaltungen für maximalen Praxistransfer

Gemeinsam vom Start zum Ziel



SEMINARFORMEN

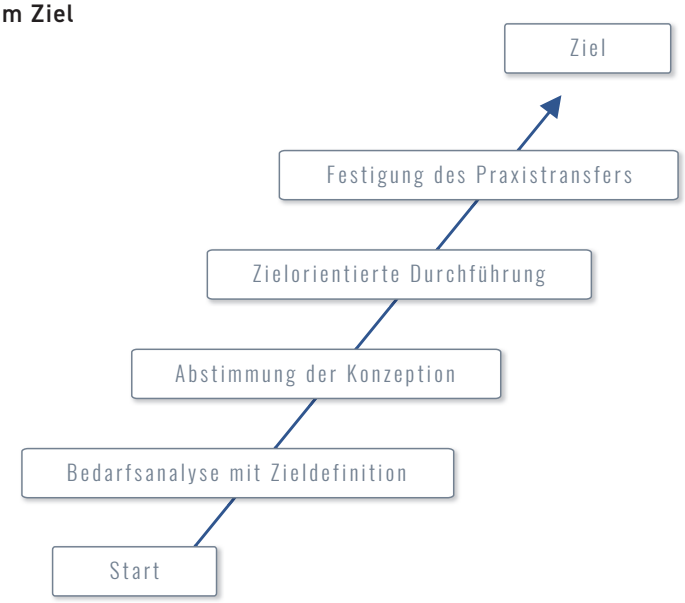
THEMENSPEZIFISCHE SEMINARE

Beschreibung
Die themenspezifischen Seminare werden ab Seite 10 dieses Programms dargestellt.

Sie sind inhaltlich und methodisch für den größtmöglichen Lerntransfer in die berufliche Praxis konzipiert. Diese Konzeptionen werden jeweils auf den individuellen Bedarf des Kundenunternehmens abgestimmt.

Ziel
Das Decken des Qualifizierungsbedarfs und der maximale Praxistransfer

Gemeinsam vom Start zum Ziel



SEMINARFORMEN

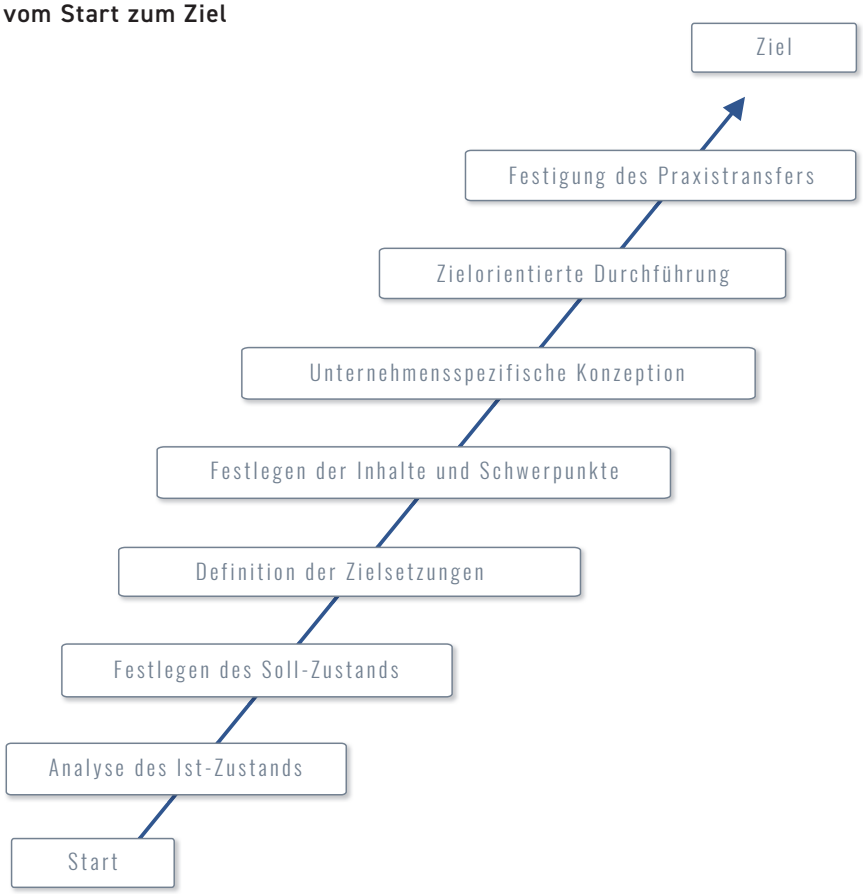
FIRMENINTERNE SEMINARE UND MASSNAHMEN

Beschreibung
Die firmeninternen Seminare und Maßnahmen erstrecken sich über die Themenbereiche der RKKB-Seminare oder verwandter Thematiken.

Es handelt sich um firmenspezifische Individualmaßnahmen, die zusammen mit dem Kundenunternehmen konzipiert werden. Das Ergebnis sind firmeninterne Seminare und Maßnahmen, die sich bezüglich Inhalt, Methodik, Zeitrahmen, Termin und Veranstaltungsort genauestens in den Kundenbedarf einpassen.

Ziel
Maximale Effizienz und größtmöglicher Transfer in die individuelle Unternehmenspraxis

Gemeinsam vom Start zum Ziel



SEMINARE
IN DEN SEMINARKATEGORIEN:

- Rhetorik
- Körpersprache
- Kommunikationspsychologie

- Führung und Zusammenarbeit
- Verkauf
- Verhandlung
- Telefon
- Messe
- Vertrauensaufbau
- Selbstpositionierung

SEMINARE – RHETORIK

RHETORIK DER REDE
SOUVERÄN UND ERFOLGREICH REDEN HALTEN

Beschreibung
Reden, die überzeugen oder gar begeistern, sind ebenso wirkungs- wie anspruchsvoll. Das passende Wort an der geeigneten Stelle zu sprechen, ist hierbei ein erlernbares Handwerk.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, Reden zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die Kernthematiken bilden Redeformen, Redestrukturen und die individuelle Rhetorik der Teilnehmenden in Redesituationen.

Ziel
Reden souveräner und erfolgreicher zu halten

Teilnehmendenkreis
Führungskräfte und Mitarbeitende aller Ebenen

Schwerpunkte
- Aufgaben der bzw. des Redenden
- Teile einer Rede und typische Inhalte
- Redeformen und Redestrukturen
- Redeaufbau und Redegliederung
- Argumentation, Logik und sprachliche Einkleidung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Vortragsverhalten, Körpersprache und Stimme
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Lampenfieber, Redeangst und Sprechhemmung
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts der Rhetorik der Rede
- Möglichkeiten, das eigene Redeverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – RHETORIK

RHETORIK DES GESPRÄCHS
ÜBERZEUGEND UND ERFOLGREICH IM GESPRÄCH

Beschreibung
Das Gespräch ist die direkteste Form der beruflichen Kommunikation. Um dieses Potenzial bestmöglich zu nutzen, ist der zielgerichtete Einsatz von Gesprächsführungs- und Kommunikationstechniken von entscheidender Bedeutung.

Die Teilnehmenden erhalten praxisbewährtes Wissen, Gespräche zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die zentralen Aspekte sind Gesprächsaufbau, Gesprächstechniken und die individuelle Gesprächsrhetorik der Seminarteilnehmenden.

Ziel
Gespräche überzeugender und erfolgreicher zu führen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Gesprächsformen und Gesprächstypen
- Phasen eines Gesprächs und typische Inhalte
- Gesprächsaufbau und Gesprächssteuerung
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken
- Smalltalk, Nutzendarstellung und Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Gesprächsverhalten, Körpersprache und Stimme
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Schwierige Gegenüber sowie Gespräche in und mit Gruppen bzw. Teams
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts der Rhetorik des Gesprächs
- Möglichkeiten, das eigene Gesprächsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – KÖRPERSPRACHE

KÖRPERSPRACHE
SOUVERÄNE UND ERFOLGSFÖRDERNDE KÖRPERSPRACHE IM BERUF

Beschreibung
Körpersprache beeinflusst wesentlich, wie das gesprochene Wort beim Gegenüber ankommt. Es gilt, selbst die gewünschten körpersprachlichen Signale zu senden sowie die des Gegenübers richtig zu deuten, um erfolgreicher zu kommunizieren.

Das Seminar beinhaltet praxisorientiertes Wissen, überzeugende Körpersprache zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Im Mittelpunkt stehen Funktion, Wirkung und Deutung von Körpersprache sowie das individuelle körpersprachliche Verhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Körpersprachlich souveräner und erfolgsfördernder aufzutreten

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Funktionen und Wirkungsweisen der Körpersprache
- Grundlegende Bereiche der nonverbalen Kommunikation:
  Körperhaltung, Körperbewegung, Gestik, Mimik, Stimme, Aussprache, Betonung, Distanzverhalten etc.
- Weiterführende Aspekte der nonverbalen Kommunikation:
  Körperspannung, Gang, Händedruck, Kleidung, Schmuck, Rollen-, Status- und Territorialverhalten etc.
- Interpretation und Deutung von Körpersprache
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit, Sympathie und Überzeugungskraft
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts der Körpersprache im Beruf
- Möglichkeiten, die eigene Körpersprache in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – KÖRPERSPRACHE

STIMME UND SPRECHTECHNIK
ÜBERZEUGEND UND ERFOLGREICH DURCH ÖKONOMISCHES SPRECHEN

Beschreibung
Stimme und Sprechtechnik sind maßgeblich dafür verantwortlich, wie anstrengend das Sprechen fällt und wie das gesprochene Wort beim Gegenüber ankommt. Entspanntes, natürliches und ökonomisches Sprechen ermöglicht über lange Zeiträume eine positive Sprechwirkung.

Die Teilnehmenden erfahren praxisorientiertes Wissen zu Stimme und Sprechtechnik. Sie erhalten die Gelegenheit, das neue Wissen zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die Kerninhalte stellen Körperwahrnehmung, Stimmsitz und Sprechübungen sowie das individuelle Sprechverhalten der Seminarteilnehmenden dar.

Ziel
Ökonomischer, überzeugender und erfolgreicher zu sprechen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Stimmlicher Ausdruck als Teil der nonverbalen Kommunikation
- Grundlegende Bereiche des stimmlichen Ausdrucks:
  Stimme, Aussprache und Betonung
- Weiterführende Aspekte des stimmlichen Ausdrucks:
  Stimmlage, Stimmklang, Deutlichkeit, Dialekt, Lautstärke, Geschwindigkeit, Melodie etc.
- Beeinflussende Faktoren für Stimme und Sprechtechnik:
  Tonus, Körperhaltung, Körperbewegung, Atmung, Phonation, Mundbereich und Artikulation
- Übungen für Stimme und Sprechtechnik
- Stimmprobleme und Stimmhygiene
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit, Sympathie und Überzeugungskraft
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts zu Stimme und Sprechtechnik
- Möglichkeiten, die eigene Stimme und Sprechtechnik in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Körper-, Stimm- und Sprechübungen; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE

KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE 1
ÜBERZEUGEND UND ERFOLGREICH DURCH DEN EINSATZ DER KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE

Beschreibung
Jeder Mensch ist anders. Die Kommunikationspsychologie macht diese Einzigartigkeit verständlich und hilft, individuelle Zugänge zu finden sowie überzeugender und erfolgreicher zu kommunizieren.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, kommunikationspsychologische Inhalte und Herangehensweisen zielführend anzuwenden und zu reflektieren. Zentrale Thematiken sind Ansätze, Theorien, Modelle und Methoden der Kommunikationspsychologie sowie das individuelle Kommunikationsverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Durch psychologisches Hintergrundwissen überzeugender und erfolgreicher zu kommunizieren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Zielorientierung und Effektivität
- Perspektivenwechsel und Verständnis
- Grundlegende Ansätze und Theorien zur Kommunikationspsychologie: Wahrnehmung, Konstruktivismus, Deutungsmuster, Kommunikationsprozess und Nachrichtenübermittlung
- Kommunikationspsychologische Modelle, Methoden und Theorien: Temperamentenlehre und DISG-Modell, Organon-Modell, Sender-Empfänger-Modell, Themenzentrierte Interaktion (TZI), Johari-Fenster sowie Transaktionsanalyse (TA)
- Interpretation und Deutung
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit, Sympathie und Überzeugungsfähigkeit
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts aus der Kommunikationspsychologie
- Möglichkeiten, das eigene kommunikationspsychologische Verhalten zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Übungen mit Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE

KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE 2
ÜBERZEUGEND UND ERFOLGREICH DURCH DEN EINSATZ DER KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE

Beschreibung
Kommunikationspsychologie beinhaltet die psychologischen Erkenntnisse und Hintergründe menschlicher Kommunikation. Sie hilft, fundierter wahrzunehmen und zu reflektieren, um erfolgreicher zu kommunizieren.

Die Teilnehmenden erfahren praxisorientiertes Wissen zur Kommunikationspsychologie. Sie erhalten die Möglichkeit, das neue Wissen zielführend anzuwenden und zu reflektieren. Kerninhalte bilden Ansätze, Theorien, Modelle und Methoden der Kommunikationspsychologie sowie das individuelle Kommunikationsverhalten der Seminarteilnehmenden.

Ziel
Durch psychologisches Hintergrundwissen überzeugender und erfolgreicher zu kommunizieren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen
Ein vorausgehender Besuch des Seminars „Kommunikationspsychologie 1" wird empfohlen.

Schwerpunkte
- Zielorientierung und Effektivität
- Perspektivenwechsel und Verständnis
- Kommunikationspsychologische Modelle, Methoden und Theorien:
  Theorie der kognitiven Dissonanz, Axiome nach Watzlawick, Eisbergmodell, Neuro-Linguistisches Programmieren (NLP), Modelle nach Schulz von Thun, Inselmodell sowie Rede-Pyramide
- Interpretation und Deutung
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit, Sympathie und Überzeugungsfähigkeit
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts aus der Kommunikationspsychologie
- Möglichkeiten, das eigene kommunikationspsychologische Verhalten zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Übungen mit Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

ARGUMENTIEREN UND ÜBERZEUGEN
ZIELGERICHTETES UND ERFOLGREICHES ARGUMENTIEREN UND ÜBERZEUGEN

Beschreibung
Argumentieren und Überzeugen sind essenziell, um ein Kommunikationsziel zu erreichen.
Hierbei gilt es, den Erfolg durch Struktur, Logik und Persönlichkeit herbeizuführen.

Das Seminar vermittelt praxisbewährtes Wissen zum Argumentieren und Überzeugen. Es bietet die Gelegenheit, das neue Wissen zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die zentralen Aspekte sind Argumentations- und Überzeugungstechniken sowie das individuelle Verhalten der Teilnehmenden bei der praktischen Umsetzung.

Ziel
Zielgerichteter und erfolgreicher zu argumentieren und zu überzeugen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Argumentations- und Überzeugungsfähigkeit
- Zusammenhänge zwischen Aussage und Begründung
- Argumentationslehre und Argumentationsfiguren
- Argumentationsreihenfolge und Argumentationsstrukturen
- Nutzendarstellung, Einwandbehandlung und Überzeugungsrede
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Persönlichkeit, Auftreten und Wirkung
- Unterschiedliche Kommunikationstypen und -stile
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für Argumentations- und Überzeugungssituationen
- Möglichkeiten, das eigene Argumentations- und Überzeugungsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

PRÄSENTATION
SOUVERÄN, ÜBERZEUGEND UND ERFOLGREICH PRÄSENTIEREN

Beschreibung
Präsentationen sind heute die häufigste Form, Ideen, Konzepte und Ergebnisse vorzutragen. Dabei sind das Präsentationsverhalten und der Medienumgang erfolgsentscheidend.

Die Teilnehmenden erhalten praxisbewährtes Wissen, Präsentationen zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Im Mittelpunkt stehen Präsentationsaufbau, Präsentationsmedien und das individuelle Präsentationsverhalten der Seminarteilnehmenden.

Ziel
Souveräner, überzeugender und erfolgreicher zu präsentieren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Aufgaben der bzw. des Präsentierenden
- Teile einer Präsentation und typische Inhalte
- Präsentationsformen und Präsentationsstrukturen
- Präsentationsaufbau und Präsentationsgliederung
- Präsentationsmedien und Visualisierung
- Argumentation, Logik und sprachliche Einkleidung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Vortragsverhalten, Körpersprache und Stimme
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Lampenfieber, Redeangst und Sprechhemmung
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für die Präsentation
- Möglichkeiten, das eigene Präsentationsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

MODERATION
ERGEBNISORIENTIERT, SOUVERÄN UND ERFOLGSFÖRDERND MODERIEREN

Beschreibung
Moderationen nutzen das Potenzial jeder bzw. jedes einzelnen Teilnehmenden und führen zu einem gemeinsamen Ergebnis. Die Schlüssel zum Erfolg sind hierbei das Moderationsverhalten und der Medienumgang.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, Moderationen zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die Kerninhalte stellen Moderationsaufbau, Moderationsmethoden, Moderationsmedien und das individuelle Moderationsverhalten der Teilnehmenden dar.

Ziel
Ergebnisorientierter, souveräner und erfolgsfördernder zu moderieren

Teilnehmendenkreis
Führungskräfte aller Ebenen, Projektleitende, Teamleitende und Mitarbeitende mit Führungsaufgaben

Schwerpunkte
- Moderationsformen und Einsatzsituationen
- Rolle und Aufgaben der bzw. des Moderierenden
- Phasen einer Moderation und typische Inhalte
- Moderationsaufbau und Moderationsmethoden
- Moderationsmedien und Visualisierung
- Moderationsleitung und Fragetechnik
- Kommunikationspsychologische Aspekte und Hilfestellungen
- Auftreten und Wirkung
- Schwierige Moderationsteilnehmende und gruppendynamische Prozesse
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für die Moderation
- Möglichkeiten, das eigene Moderationsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

BESPRECHUNGEN UND MEETINGS
BESPRECHUNGEN UND MEETINGS ZIELGERICHTET UND ERFOLGREICH ZU ERGEBNISSEN FÜHREN

Beschreibung
Besprechungen und Meetings sollen zeit- und zielorientiert zu Ergebnissen führen. Gekonnte Besprechungsmoderation und souveräner Medieneinsatz sind hierfür essenziell.

Die Teilnehmenden erhalten praxisbewährtes Wissen, Besprechungen und Meetings zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die zentralen Inhalte sind Besprechungsaufbau, Moderationsmethoden, Umgang mit Medien sowie das individuelle Verhalten der Seminarteilnehmenden in Besprechungen und Meetings.

Ziel
Besprechungen und Meetings zielgerichteter und erfolgreicher zu Ergebnissen zu führen

Teilnehmendenkreis
Führungskräfte aller Ebenen, Projektleitende, Teamleitende und Mitarbeitende mit Führungsaufgaben

Schwerpunkte
- Funktionen und Typen von Besprechungen und Meetings
- Rolle, Aufgaben und Tätigkeiten der Besprechungs- bzw. Meetingleitung
- Phasen einer Besprechung bzw. eines Meetings
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Moderationsmethoden für Besprechungen und Meetings
- Medien und Visualisierung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Schwierige Gegenüber und gruppendynamische Prozesse
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für Besprechungen und Meetings
- Möglichkeiten, das eigene Verhalten in Besprechungen und Meetings in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

MITARBEITENDENGESPRÄCHE
MITARBEITENDENGESPRÄCHE ZIELORIENTIERT UND ERFOLGREICH FÜHREN

Beschreibung
Mitarbeitendengespräche sind direkte Führungsinstrumente. Dabei gilt es, Unternehmensziele und Mitarbeitendenziele zu vereinen sowie zu Leistung zu motivieren.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, Mitarbeitendengespräche zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die Kernthematiken bilden Leitfäden und Vorgehensweisen für eine Vielzahl von Mitarbeitendengesprächen sowie das individuelle Gesprächsverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Mitarbeitendengespräche zielorientierter und erfolgreicher zu führen

Teilnehmendenkreis
Führungskräfte aller Ebenen, Mitarbeitende des Personalwesens und Mitarbeitende mit Führungsaufgaben

Schwerpunkte
- Rahmenbedingungen und Besonderheiten von Mitarbeitendengesprächen
- Mitarbeitendengespräche als Führungsinstrumente
- Einstellungsgespräch und Unterweisungsgespräch
- Zielvereinbarungsgespräch sowie Gespräch zur Ziel- und Aufgabenüberprüfung
- Delegationsgespräch und Motivationsgespräch
- Feedbackgespräch und Beurteilungsgespräch
- Fördergespräch und Jahresgespräch
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Unterschiedliche Kommunikationstypen und -stile
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für Mitarbeitendengespräche
- Möglichkeiten, das eigene Verhalten in Mitarbeitendengesprächen in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

SCHWIERIGE MITARBEITENDENGESPRÄCHE

SCHWIERIGE MITARBEITENDENGESPRÄCHE SOUVERÄN, ZIELGERICHTET UND ERFOLGREICH FÜHREN

Beschreibung
Schwierige Mitarbeitendengespräche sind ein wichtiger Bestandteil der Mitarbeitendenführung. Um Klarheit, Veränderung und Entwicklung zu ermöglichen, sind diese Gespräche ebenso notwendig wie anspruchsvoll.

Die Teilnehmenden erhalten praxisorientiertes Wissen, schwierige Mitarbeitendengespräche zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die zentralen Aspekte sind Leitfäden und Vorgehensweisen für eine Vielzahl schwieriger Mitarbeitendengespräche sowie das individuelle Gesprächsverhalten der Seminarteilnehmenden.

Ziel
Schwierige Mitarbeitendengespräche souveräner, zielgerichteter und erfolgreicher zu führen

Teilnehmendenkreis
Führungskräfte aller Ebenen, Mitarbeitende des Personalwesens und Mitarbeitende mit Führungsaufgaben

Schwerpunkte
- Aspekte, die Mitarbeitendengespräche schwierig machen
- Lohn- und Gehaltsgespräch
- Konfliktgespräch und Konfliktvermittlung
- Rückkehrgespräch und Fehlzeitengespräch
- Kritikgespräch und Abmahnungsgespräch
- Kündigungsgespräch und Abgangsgespräch
- Suchtgespräch
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Hilfestellungen und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Schwierige Gegenüber und unterschiedliche Kommunikationsstile
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für schwierige Mitarbeitendengespräche
- Möglichkeiten, das eigene Verhalten in schwierigen Mitarbeitendengesprächen in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

KONFLIKTGESPRÄCH UND KONFLIKTVERMITTLUNG
SOUVERÄN KONFLIKTGESPRÄCHE FÜHREN UND IN KONFLIKTEN ERFOLGREICH VERMITTELN

Beschreibung
Konflikte entwickeln sich aus unterschiedlichen Ansichten, Bedürfnissen und Interessen. Diese vorhandenen Potenziale gilt es umzustrukturieren und positiv zu nutzen, um eine Konfliktlösung zu erreichen.

Das Seminar vermittelt praxisbewährtes Wissen, Konfliktgespräche und Konfliktvermittlungen zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Im Mittelpunkt stehen Formen und Abläufe von Konfliktgesprächen und Konfliktvermittlungen sowie Gesprächstechniken und das individuelle Verhalten der Teilnehmenden bei der praktischen Anwendung.

Ziel
Konfliktgespräche souveräner zu führen und in Konflikten erfolgreicher zu vermitteln

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Konfliktursachen und Konfliktprävention
- Konfliktarten und Eskalationsstufen
- Konfliktanalyse, Transparenz und Handlungsmöglichkeiten
- Positive Funktionen von Konflikten
- Anforderungen an die Führung bzw. Leitung bei Konfliktgesprächen und Konfliktvermittlungen
- Gesprächsgrundsätze und Gesprächsregeln
- Phasen des Konfliktgesprächs und der Konfliktvermittlung
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und Hilfestellungen
- Auftreten und Wirkung
- Schwierige Gegenüber sowie Gespräche in und mit Gruppen bzw. Teams
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für Konfliktgespräch und Konfliktvermittlung
- Möglichkeiten, das eigene Verhalten in Konfliktgesprächen und Situationen der Konfliktvermittlung in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

TEAM-KOMMUNIKATION
ZIELGERICHTET, TEAMORIENTIERT UND ERFOLGSFÖRDERND KOMMUNIZIEREN

Beschreibung
Zielorientierte Team-Kommunikation bildet die Basis für erfolgreiche Teamarbeit. Wichtig ist hierbei, Reibungsverluste zu reduzieren und Leistungsbereitschaft zu steigern, um optimale Arbeitsergebnisse zu erreichen.

Die Teilnehmenden erhalten praxisorientiertes Wissen, Team-Kommunikation zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die Kerninhalte stellen die Besonderheiten, Strukturen und Techniken der Team-Kommunikation sowie das individuelle Kommunikationsverhalten der Seminarteilnehmenden dar.

Ziel
Zielgerichteter, teamorientierter und erfolgsfördernder zu kommunizieren

Teilnehmendenkreis
Teamleitende, Projektleitende, Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Einsatzbereiche und Besonderheiten von Teamarbeit
- Rangpositionen und Rollen im Team sowie Phasen der Teamentwicklung
- Teamziele und Zielformulierung
- Teamleistungskurve sowie Auswahl und Zusammensetzung der Teammitglieder
- Führung eines Teams
- Besprechung bzw. Meeting und Präsentation
- Unterweisungsgespräch und Feedbackgespräch
- Konfliktgespräch und Konfliktvermittlung
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Unterschiedliche Kommunikationstypen und -stile
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für die Team-Kommunikation
- Möglichkeiten, die eigene Team-Kommunikation in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Teamübungen; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

MOTIVATIONS-KOMMUNIKATION
LEISTUNGSFÖRDERND, MOTIVIEREND UND ERFOLGSSTEIGERND KOMMUNIZIEREN

Beschreibung
Gekonnte Motivations-Kommunikation ist ein wirkungsvolles Mittel zur Mitarbeitendenmotivation. Sie trägt maßgeblich dazu bei, Demotivation zu verringern sowie Leistung und Zufriedenheit zu steigern.

Das Seminar vermittelt praxisbewährtes Wissen, Motivations-Kommunikation zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die zentralen Inhalte sind die Besonderheiten, Strukturen und Techniken der Motivations-Kommunikation sowie das individuelle Verhalten der Teilnehmenden bei der praktischen Umsetzung.

Ziel
Leistungsfördernder, motivierender und erfolgssteigernder zu kommunizieren

Teilnehmendenkreis
Führungskräfte aller Ebenen, Teamleitende, Projektleitende und Mitarbeitende mit Führungsaufgaben

Schwerpunkte
- Innere und äußere sowie kurzfristige und langfristige Motivation
- Ziele und Zielformulierung
- Erkenntnisse aus der Motivationsforschung
- Ansätze und Anwendungsbeispiele für die Motivation in der Praxis
- Motivationsgespräch und Zielvereinbarungsgespräch
- Delegationsgespräch und Unterweisungsgespräch
- Besprechung bzw. Meeting und Präsentation
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit sowie Überzeugungskraft und Motivationsfähigkeit
- Unterschiedliche Gegenüber und Motivationsansätze
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für die Motivations-Kommunikation
- Möglichkeiten, die eigene Motivations-Kommunikation in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

FÜHRUNGS-KOMMUNIKATION
ZIELFÜHREND, MITARBEITENDENORIENTIERT UND ERFOLGSFÖRDERND KOMMUNIZIEREN

Beschreibung
Überzeugende Führungs-Kommunikation ist das zentralste Instrument zur Mitarbeitendenführung. Dabei ist von grundlegender Bedeutung, Unternehmensziele und Mitarbeitendenbedürfnisse zu verbinden sowie exzellente Arbeitsergebnisse zu erreichen.

Die Teilnehmenden erhalten praxisbewährtes Wissen, Führungs-Kommunikation zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die Kernthematiken bilden die Besonderheiten, Strukturen und Techniken der Führungs-Kommunikation sowie das individuelle Verhalten der Seminarteilnehmenden bei der praktischen Anwendung.

Ziel
Zielführender, mitarbeitendenorientierter und erfolgsfördernder zu kommunizieren

Teilnehmendenkreis
Führungskräfte aller Ebenen, Teamleitende, Projektleitende und Mitarbeitende mit Führungsaufgaben

Schwerpunkte
- Führungskreislauf und Führungs-Kommunikation
- Führungsstile und Führungsverhalten
- Situative Führung sowie situations- und mitarbeitendengerechte Führungstechniken
- Prioritäten setzen, Ziele formulieren und Aufgaben delegieren
- Besprechung bzw. Meeting und Präsentation
- Zielvereinbarungsgespräch sowie Ziel- und Aufgabenüberprüfung
- Delegationsgespräch, Motivationsgespräch, Feedbackgespräch und Kritikgespräch
- Konfliktgespräch, Konfliktvermittlung, Verhandlungsgespräch und Jahresgespräch
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Unterschiedliche Gegenüber sowie gruppendynamische Prozesse
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für die Führungs-Kommunikation
- Möglichkeiten, die eigene Führungs-Kommunikation in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – FÜHRUNG UND ZUSAMMENARBEIT

INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION
KULTURÜBERGREIFEND ANGEMESSEN UND ERFOLGREICH KOMMUNIZIEREN

Beschreibung
Kommunikation zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen ist häufig von Missverständnissen und Konflikten geprägt, da sich die Beteiligten entsprechend ihrer jeweils eigenen Kulturgewohnheiten verhalten. Die Kenntnis um interkulturelle Unterschiede macht Verhalten erklärbar, wirkt Fehlinterpretationen entgegen und fördert das Verständnis.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, interkulturelle Kommunikation zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die zentralen Aspekte sind die Grundlagen und Besonderheiten der interkulturellen Kommunikation sowie das individuelle Kommunikationsverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Kulturübergreifend angemessener und erfolgreicher zu kommunizieren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Kultur als Orientierungssystem und unbewusste kulturelle Aspekte
- Kulturstandards, Kulturdimensionen und Kulturkategorien
- Kulturelle Überschneidungssituationen und interkulturelle Kompetenz
- Grundlagen der interkulturellen Kommunikation
- Verbale und nonverbale kulturelle Besonderheiten:
  Kommunikationsstile, Körpersprache, stimmlicher Ausdruck, räumliches Verhalten etc.
- Auftreten und Wirkung
- Gemeinsamkeiten und Bereicherndes
- Missverständnisse und Konflikte
- Kommunikationspsychologische Aspekte und Hilfestellungen
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts zur interkulturellen Kommunikation
- Möglichkeiten, das eigene Verhalten bei der interkulturellen Kommunikation in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERKAUF

VERKAUF IM AUSSENDIENST
UMSATZORIENTIERT UND ERFOLGREICH VERKAUFEN IM AUSSENDIENST

Beschreibung
Verkauf im Außendienst heißt individuelle Verkaufsgespräche in den Räumlichkeiten der Kunden. Dabei ist der zielgerichtete Einsatz von Gesprächsführungs- und Kommunikationstechniken von entscheidender Bedeutung, um die Kunden erfolgreich von der Begrüßung zum Abschluss zu führen.

Das Seminar vermittelt praxisbewährtes Wissen, den Verkauf im Außendienst zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Im Mittelpunkt stehen Besonderheiten, Strukturen und Techniken des Verkaufsgesprächs im Außendienst sowie das individuelle Verkaufsverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Im Außendienst umsatzorientierter und erfolgreicher zu verkaufen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aus dem Vertrieb

Schwerpunkte
- Rahmenbedingungen und Besonderheiten des Verkaufs im Außendienst
- Planung des Vertriebsprojekts und Telefonakquise
- Einstieg und Vertrauensaufbau
- Bedarfsermittlung und Produktpräsentation mit Nutzendarstellung
- Angebot, Preisverhandlung und Abschluss
- Einwandbehandlung, Zusatzverkauf und Kaufreuevorbeugung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Kundentypen und schwierige Kunden
- Verkaufskommunikation in und mit Gruppen bzw. Teams
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für den Verkauf im Außendienst
- Möglichkeiten, das eigene Verkaufsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERKAUF

VERKAUF IM FACHHANDEL
UMSATZORIENTIERT UND ERFOLGREICH VERKAUFEN IM FACHHANDEL

Beschreibung
Beim Verkauf im Fachhandel steht das individuelle Verkaufsgespräch mit Neu- und Stammkunden im Mittelpunkt. Professionelle Gesprächsführungstechniken tragen hierbei maßgeblich dazu bei, die Kunden optimal zu beraten und von der Begrüßung zum Verkaufsabschluss zu führen.

Die Teilnehmenden erhalten praxisorientiertes Wissen, den Verkauf im Fachhandel zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die Kerninhalte stellen Besonderheiten, Strukturen und Techniken des Verkaufsgesprächs im Fachhandel sowie das individuelle Verkaufsverhalten der Seminarteilnehmenden dar.

Ziel
Im Fachhandel umsatzorientierter und erfolgreicher zu verkaufen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aus dem Verkauf

Schwerpunkte
- Rahmenbedingungen und Besonderheiten des Verkaufs im Fachhandel
- Gesprächseröffnung und Vertrauensaufbau
- Bedarfsermittlung und Produktpräsentation mit Nutzendarstellung
- Angebot, Preisverhandlung und Abschluss
- Einwandbehandlung, Zusatzverkauf und Kaufreuevorbeugung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Kundentypen und schwierige Kunden
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für den Verkauf im Fachhandel
- Möglichkeiten, das eigene Verkaufsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERKAUF

VERKAUF IM HANDWERK
UMSATZORIENTIERT UND ERFOLGREICH VERKAUFEN IM HANDWERK

Beschreibung
Verkauf im Handwerk meint kundenorientierte Verkaufsgespräche mit Neu- und Stammkunden. Dabei gilt es, sich positiv von den Mitbewerbenden abzuheben und die Kunden überzeugend zum Verkaufsabschluss zu führen.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, den Verkauf im Handwerk zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die zentralen Inhalte sind die Besonderheiten, Strukturen und Techniken des Verkaufsgesprächs im Handwerk sowie das individuelle Verkaufsverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Im Handwerk umsatzorientierter und erfolgreicher zu verkaufen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte mit Verkaufsaufgaben

Schwerpunkte
- Rahmenbedingungen und Besonderheiten des Verkaufs im Handwerk
- Einstieg und Vertrauensaufbau
- Bedarfsermittlung und Produktpräsentation mit Nutzendarstellung
- Angebot, Preisverhandlung und Abschluss
- Einwandbehandlung, Zusatzverkauf und Kaufreuevorbeugung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Kundentypen und schwierige Kunden
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für den Verkauf im Handwerk
- Möglichkeiten, das eigene Verkaufsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERKAUF

VERKAUFSEINSTIEG
UMSATZORIENTIERT UND ERFOLGREICH VERKAUFEN AB DEM VERKAUFSEINSTIEG

Beschreibung
Für den Einstieg in den Verkauf ist das überzeugende Verkaufsgespräch von zentraler Bedeutung. Aktiv zuzuhören und das passende Wort an der geeigneten Stelle zu sprechen, ist hierbei ein erlernbares Handwerk, um die Kunden erfolgreich zum Abschluss zu führen.

Die Teilnehmenden erhalten praxisbewährtes Wissen, Verkaufsgespräche zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die Kernthematiken bilden die Besonderheiten, Strukturen und Techniken des Verkaufsgesprächs sowie das individuelle Verkaufsverhalten der Seminarteilnehmenden.

Ziel
Ab dem Verkaufseinstieg umsatzorientierter und erfolgreicher zu verkaufen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte, die neu im Verkauf sind

Schwerpunkte
- Rahmenbedingungen und Besonderheiten des Einstiegs in den Verkauf
- Gesprächseröffnung und Vertrauensaufbau
- Bedarfsermittlung und Produktpräsentation mit Nutzendarstellung
- Angebot, Preisverhandlung und Abschluss
- Einwandbehandlung, Zusatzverkauf und Kaufreuevorbeugung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Kundentypen und schwierige Kunden
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für den Verkaufseinstieg
- Möglichkeiten, das eigene Verkaufsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage.
Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen.
Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERKAUF

KUNDENKONTAKT UND KUNDENORIENTIERUNG
SOUVERÄNER KUNDENKONTAKT UND ERFOLGREICHE KUNDENORIENTIERUNG

Beschreibung
Zentraler Aspekt der Kundenorientierung ist die Abhängigkeit des Unternehmens von den Kunden. Kundenorientierter Kundenkontakt verbindet dabei Unternehmensziele mit Kundenbedürfnissen zum beiderseitigen Nutzen.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, Kundenkontakte auf Basis der Kundenorientierung zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die zentralen Aspekte sind die Formen, Strukturen und Techniken des kundenorientierten Kundenkontakts sowie das individuelle Kommunikationsverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Im Kundenkontakt souveräner, kundenorientierter und erfolgreicher zu agieren und zu reagieren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte mit Kundenkontakt

Schwerpunkte
- Kommunikation und Umgang mit externen und internen Kunden
- Formen der kundenorientierten Kommunikation:
  Persönlich, telefonisch und schriftlich
- Gesprächsaufbau und Gesprächsführung
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken
- Bedarfsermittlung, Nutzendarstellung und Einwandbehandlung
- Beratungsgespräch, Beschwerde- und Reklamationsbehandlung, Verhandlungsgespräch etc.
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Besonderheiten von telefonischer und schriftlicher Kommunikation
- Kundentypen und schwierige Kunden
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts zu Kundenkontakt und Kundenorientierung
- Möglichkeiten, das eigene Verhalten beim Kundenkontakt im Hinblick auf die Kundenorientierung in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERKAUF

BESCHWERDE- UND REKLAMATIONSBEHANDLUNG
KUNDENORIENTIERT UND ERFOLGREICH BESCHWERDEN UND REKLAMATIONEN BEHANDELN

Beschreibung
Beschwerden und Reklamationen sind Unzufriedenheitsbekundungen, die im Hinblick auf die weiteren Geschäftsbeziehungen kundenorientiert behandelt werden sollen. Der gekonnte Einsatz von Gesprächsführungs- und Kommunikationstechniken ist hierbei von zentraler Bedeutung.

Die Teilnehmenden erhalten praxisbewährtes Wissen, Beschwerde- und Reklamationsbehandlungen zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Im Mittelpunkt stehen Grundlagen, Besonderheiten, Formen und Techniken der Beschwerde- und Reklamationsbehandlung sowie das individuelle Verhalten der Seminarteilnehmenden bei der praktischen Umsetzung.

Ziel
Beschwerden und Reklamationen kundenorientierter und erfolgreicher zu behandeln

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte mit Kundenkontakt

Schwerpunkte
- Ursachen von Beschwerden und Reklamationen
- Verbesserungspotenzial und Lösungsarten
- Formen der Beschwerde- und Reklamationsbehandlung: Persönlich, telefonisch und schriftlich
- Phasen der Beschwerde- und Reklamationsbehandlung
- Kommunikationstechniken und rhetorische Stilmittel
- Gesprächsgrenzen und Gesprächsabbruch
- Kommunikationspsychologische Aspekte und Hilfestellungen
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Kundentypen und schwierige Kunden
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für die Beschwerde- und Reklamationsbehandlung
- Möglichkeiten, das eigene Verhalten bei der Beschwerde- und Reklamationsbehandlung in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt einen Tag. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERHANDLUNG

SACHGERECHTES VERHANDELN

ERFOLGREICH UND SACHGERECHT VERHANDELN NACH DEM HARVARD-KONZEPT

Beschreibung
Sachgerechte und dadurch beidseitig erfolgreiche Verhandlungen sind eine Grundlage des Wirtschaftslebens. Je wichtiger die Inhalte, desto weniger sachgerecht und somit konfliktträchtiger werden Verhandlungen jedoch häufig geführt.

Das Seminar vermittelt praxisbewährtes Wissen, sachgerechte Verhandlungen zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die Kerninhalte stellen das Harvard-Konzept der Verhandlungstechnik, die Verhandlungsvorbereitung, die Verhandlungsgesprächsführung und das individuelle Verhandlungsverhalten der Teilnehmenden dar.

Ziel
Verhandlungen sachgerechter und erfolgreicher zu führen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Verhandlungsanlässe und Verhandlungsziele
- Entscheidung, ob eine Verhandlung sinnvoll ist
- Grundsätze und Details des Harvard-Verhandlungskonzepts
- Individuelle und detaillierte Verhandlungsvorbereitung
- Struktur des sachgerechten Verhandlungsgesprächs
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken
- Nutzendarstellung und Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Unterschiedliche Gegenüber sowie Verhandlungen in und mit Gruppen bzw. Teams
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für das sachgerechte Verhandeln
- Möglichkeiten, das eigene Verhandlungsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERHANDLUNG

SCHWIERIGE UND HARTE VERHANDLUNGEN

ERFOLGREICH AGIEREN UND REAGIEREN IN SCHWIERIGEN UND HARTEN VERHANDLUNGEN

Beschreibung
Je bedeutsamer eine Entscheidung ist, desto häufiger treffen fest entschlossene und auf ihren Alleinvorteil bedachte Verhandelnde aufeinander. Hier gilt es, dem Druck standzuhalten und die eigenen Ziele durchzusetzen.

Die Teilnehmenden erhalten praxisorientiertes Wissen, schwierige und harte Verhandlungen zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die zentralen Inhalte sind Verhandlungsvorbereitung, Verhandlungsgesprächsführung, Abwehr von Manipulationstechniken, Reaktion auf Angriffe und unfaire Verhaltensweisen sowie das individuelle Verhandlungsverhalten der Seminarteilnehmenden.

Ziel
In schwierigen und harten Verhandlungen erfolgreicher zu agieren und zu reagieren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen
Thematische Vorkenntnisse bzw. ein vorausgehender Besuch des Seminars „Sachgerechtes Verhandeln" werden empfohlen.

Schwerpunkte
- Ursachen für schwierige und harte Verhandlungen
- Überlegenheit und/oder mangelnde Kooperationsbereitschaft der Gegenseite
- Individuelle und detaillierte Verhandlungsvorbereitung
- Struktur des schwierigen und harten Verhandlungsgesprächs
- Abwehr von Manipulationstechniken
- Reaktion auf Angriffe und unfaire Verhaltensweisen
- Kommunikationspsychologische Hilfestellungen und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Schwierige Gegenüber sowie Verhandlungen in und mit Gruppen bzw. Teams
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für schwierige und harte Verhandlungen
- Möglichkeiten, das eigene Verhandlungsverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – TELEFON

KUNDENORIENTIERTES TELEFONIEREN
ERFOLGREICHE KOMMUNIKATION UND KUNDENORIENTIERUNG AM TELEFON

Beschreibung
Kundenorientierung fokussiert die Abhängigkeit des Unternehmens von den Kunden. Kundenorientiertes Telefonieren verbindet hierbei die Bedürfnisse der Kunden mit den Zielen des Unternehmens.

Das Seminar vermittelt praxisbewährtes Wissen, kundenorientiertes Telefonieren zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die Kernthematiken bilden Formen und Strukturen von ein- bzw. ausgehenden Telefonaten sowie Gesprächstechniken und das individuelle Telefonverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Am Telefon kundenorientierter und erfolgreicher zu kommunizieren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte mit telefonischem Kundenkontakt

Schwerpunkte
- Kundenorientiertes Telefonieren mit externen und internen Kunden
- Eingehende und ausgehende Telefonate
- Methoden, um durchgestellt zu werden
- Gesprächsaufbau und Gesprächssteuerung
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken
- Smalltalk, Nutzendarstellung und Einwandbehandlung
- Beratungsgespräch, Beschwerde- und Reklamationsbehandlung, Verhandlungsgespräch etc.
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Sprachliches Auftreten sowie Wirkung am anderen Ende der Leitung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Kundentypen und schwierige Kunden
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für das kundenorientierte Telefonieren
- Möglichkeiten, das eigene Telefonverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mittels einer mobilen Telefonanlage sowie anschließender Analyse der Bandaufzeichnungen mit Teilnehmenden- und Trainierenden-feedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – TELEFON

AKQUISE AM TELEFON
ERFOLGREICHE AKQUISE UND TERMINVEREINBARUNG AM TELEFON

Beschreibung
Systematische Neukundengewinnung ist ein zentraler Baustein wirtschaftlichen Handelns. Die Terminvereinbarung am Telefon stellt dabei ein kostengünstiges und wirksames Werkzeug dar.

Die Teilnehmenden erhalten praxisorientiertes Wissen, die Akquise am Telefon zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die zentralen Aspekte sind die Grundlagen, Besonderheiten und Techniken des
Akquisegesprächs am Telefon sowie das individuelle Verhalten der Seminarteilnehmenden bei der Telefonakquise.

Ziel
Am Telefon erfolgreicher zu akquirieren und mehr Termine zu vereinbaren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte, die am Telefon akquirieren und Termine vereinbaren

Schwerpunkte
- Teilaufgaben und Instrumente der Akquise
- Vorteile und Herausforderungen der Telefonakquise
- Adressmaterial, Wählversuche und Abschlüsse
- Telefonnotiz und Telefonskript
- Methoden, um durchgestellt zu werden
- Einstieg und Interesseweckung
- Terminierung und Ausstieg
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Kommunikationspsychologische Hilfestellungen und rhetorische Stilmittel
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Sprachliches Auftreten sowie Wirkung am anderen Ende der Leitung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Unterschiedliche Kommunikationstypen und -stile
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für die Akquise am Telefon
- Möglichkeiten, die eigene Telefonakquise in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mittels einer mobilen Telefonanlage sowie anschließender Analyse der Bandaufzeichnungen mit Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – TELEFON

VERKAUF AM TELEFON
UMSATZORIENTIERT UND ERFOLGREICH VERKAUFEN AM TELEFON

Beschreibung
Beratung und Verkauf am Telefon sind kostengünstig und anspruchsvoll. Professionelles Gesprächsverhalten ist hierbei essenziell, um die Vorteile des Kommunikationsmediums Telefon umfassend zu nutzen.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, den Verkauf am Telefon zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Im Mittelpunkt stehen Besonderheiten, Strukturen und Techniken des Verkaufsgesprächs am Telefon sowie das individuelle Verhalten der Teilnehmenden beim Telefonverkauf.

Ziel
Am Telefon umsatzorientierter und erfolgreicher zu verkaufen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte, die am Telefon verkaufen

Schwerpunkte
- Vorteile und Formen des Telefonverkaufs
- Telefonnotiz und Telefonskript
- Methoden, um durchgestellt zu werden
- Einstieg, Interesseweckung und Vertrauensaufbau
- Bedarfsweckung bzw. Bedarfsermittlung sowie Produktpräsentation mit Nutzendarstellung
- Angebot, Preisverhandlung und Abschluss
- Einwandbehandlung, Zusatzverkauf und Kaufreuevorbeugung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Sprachliches Auftreten sowie Wirkung am anderen Ende der Leitung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Kundentypen und schwierige Kunden
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für den Verkauf am Telefon
- Möglichkeiten, den eigenen Telefonverkauf in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mittels einer mobilen Telefonanlage sowie anschließender Analyse der Bandaufzeichnungen mit Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – MESSE

MESSEAUFTRITT
ZIELORIENTIERTES UND ERFOLGSFÖRDERNDES AUFTRETEN BEI MESSEN

Beschreibung
Messe bedeutet hohe Konzentration von Angebot und Nachfrage auf engem Raum in kurzer Zeit.
Um dieses Potenzial voll auszuschöpfen, ist gekonntes Messeverhalten von entscheidender Bedeutung.

Die Teilnehmenden erhalten praxisbewährtes Wissen, Messeauftritte zielführend vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Die Kerninhalte stellen Formen, Strukturen und Techniken der Messegesprächsführung sowie das individuelle Messeverhalten der Seminarteilnehmenden dar.

Ziel
Bei Messen zielorientierter und erfolgsfördernder aufzutreten

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte, die bei Messen Teil einer Standbesetzung sind

Schwerpunkte
- Rahmenbedingungen und Besonderheiten des Messeauftritts
- Messeformen und Messeziele
- Planungs- und Vorarbeiten sowie Auswertungs- und Nacharbeiten einer Messebeteiligung
- Standteam und Messestand
- Akquisegespräch und Präsentation
- Beratungs-, Verhandlungs- und Verkaufsgespräch
- Beschwerde- und Reklamationsbehandlung
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Bedarfsermittlung und Produktpräsentation mit Nutzendarstellung
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Besuchertypen sowie Kommunikation in und mit Gruppen bzw. Teams
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für den Messeauftritt
- Möglichkeiten, das eigene Messeverhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERTRAUENSAUFBAU

VERTRAUENSAUFBAU
ZIELGERICHTET UND ERFOLGREICH VERTRAUEN BILDEN

Beschreibung
Vertrauen kann in Selbstvertrauen, zwischenmenschliches Vertrauen und Vertrauen in gesellschaftliche Systeme unterschieden werden. In allen drei Bereichen ist der zielgerichtete Aufbau von Vertrauen möglich und wirkt sich erfolgssteigernd aus.

Die Teilnehmenden erfahren praxisorientiertes Wissen zum Vertrauensaufbau. Sie erhalten die Gelegenheit, das neue Wissen zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die Kerninhalte stellen Ansätze, Theorien und Modelle der Vertrauensforschung, kommunikative Herangehensweisen sowie das individuelle Vertrauens- und Kommunikationsverhalten der Seminarteilnehmenden dar.

Ziel
Vertrauen zielgerichteter und erfolgreicher aufzubauen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Vertrauen und Misstrauen
- Vorteile und Risiken des Vertrauens
- Vertrauensentwicklung und Vertrauensfunktionen
- Vertrauensarten und Vertrauensebenen
- Möglichkeiten zum Vertrauensaufbau und Ursachen für Vertrauensverlust
- Rede- und Gesprächsstrukturen
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken
- Smalltalk und Einwandbehandlung
- Persönlichkeit und kommunikationspsychologische Aspekte
- Auftreten und Wirkung
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für den Vertrauensaufbau
- Möglichkeiten, das eigene vertrauensspezifische Verhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERTRAUENSAUFBAU

SELBSTVERTRAUEN
SICH SOUVERÄN FÜHLEN UND ERFOLGREICH AUFTRETEN

Beschreibung
Ein gefestigtes Selbstvertrauen führt zu mehr Gelassenheit und Souveränität sowie zu einem überzeugenden und erfolgreichen Auftreten. Das Vertrauen in sich selbst ist von grundlegender Bedeutung, um aktiv zu handeln und Ziele zu erreichen.

Das Seminar vermittelt praxisbewährtes Wissen zum Aufbau von Selbstvertrauen. Es bietet die Möglichkeit, das neue Wissen zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die zentralen Inhalte sind Ansätze, Theorien und Modelle der Vertrauensforschung, vertrauensfördernde Herangehensweisen sowie das individuelle
Vertrauens- und Kommunikationsverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Sich durch den Aufbau von Selbstvertrauen souveräner zu fühlen und erfolgreicher aufzutreten

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Vertrauensrelevanz und Vertrauensebenen
- Entwicklung und Wesen des Selbstvertrauens
- Möglichkeiten zum Selbstvertrauensaufbau
- Ursachen für Selbstvertrauensverlust
- Rede, Präsentation und Konfliktgespräch
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken
- Smalltalk, Nutzendarstellung und Einwandbehandlung
- Persönlichkeit und kommunikationspsychologische Aspekte
- Auftreten und Wirkung sowie Lampenfieber
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für das Selbstvertrauen
- Möglichkeiten, das eigene vertrauensspezifische Verhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt drei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERTRAUENSAUFBAU

ZWISCHENMENSCHLICHES VERTRAUEN
VERTRAUEN ZIELGERICHTET UND ERFOLGSFÖRDERND WECKEN

Beschreibung
Zwischenmenschliches Vertrauen ist eine essenzielle Grundlage beruflicher Interaktions- und Geschäftsbeziehungen. Das gemeinsame Handeln wird durch ein Fundament aus gegenseitigem Vertrauen wesentlich einfacher und erfolgreicher.

Die Teilnehmenden erfahren praxisbewährtes Wissen zum Aufbau von zwischenmenschlichem Vertrauen. Sie erhalten die Möglichkeit, das neue Wissen zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die Kernthematiken bilden Ansätze, Theorien und Modelle der Vertrauensforschung, kommunikative Herangehensweisen sowie das individuelle Vertrauens- und Kommunikationsverhalten der Seminarteilnehmenden.

Ziel
Zwischenmenschliches Vertrauen zielgerichteter und erfolgsfördernder aufzubauen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Vertrauensrelevanz und Vertrauensfunktionen
- Vertrauensarten und Vertrauensebenen
- Entwicklung und Wesen des zwischenmenschlichen Vertrauens
- Möglichkeiten zum Aufbau von zwischenmenschlichem Vertrauen
- Ursachen für Verlust von zwischenmenschlichem Vertrauen
- Vertrauen und Kommunikation
- Präsentation und Gesprächsstrukturen
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken
- Smalltalk und Einwandbehandlung
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und kommunikationspsychologische Aspekte
- Unterschiedliche Kommunikationstypen, Erwartungen und Bedürfnisse
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für das zwischenmenschliche Vertrauen
- Möglichkeiten, das eigene vertrauensspezifische Verhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – VERTRAUENSAUFBAU

VERTRAUEN IN GESELLSCHAFTLICHE SYSTEME
ZIELFÜHREND UND ERFOLGSSTEIGERND VERTRAUEN BILDEN

Beschreibung
Für den Erfolg gesellschaftlicher Systeme, wie Unternehmen, Organisationen und Institutionen, ist das entgegengebrachte Vertrauen ihrer Kunden, Mitarbeitenden, Mitglieder etc. essenziell. Dabei kommt den jeweiligen Repräsentierenden besondere Bedeutung bei der Vertrauensvermittlung zu.

Das Seminar beinhaltet praxisorientiertes Wissen zum Aufbau von Vertrauen in gesellschaftliche Systeme. Es bietet die Gelegenheit, das neue Wissen zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die zentralen Aspekte sind Ansätze, Theorien und Modelle der Vertrauensforschung, kommunikative Herangehensweisen sowie das individuelle Vertrauens- und Kommunikationsverhalten der Teilnehmenden.

Ziel
Vertrauen in gesellschaftliche Systeme zielführender und erfolgssteigernder aufzubauen

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Vertrauensrelevanz und Vertrauensfunktionen
- Vertrauensarten und Vertrauensebenen
- Entwicklung und Wesen des Vertrauens in gesellschaftliche Systeme
- Vertrauenswürdigkeit und Vertrauensaufbau
- Vertrauen und Kommunikation
- Präsentation und Gesprächsstrukturen
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken
- Smalltalk und Einwandbehandlung
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und kommunikationspsychologische Aspekte
- Unterschiedliche Kommunikationstypen, Erwartungen und Bedürfnisse
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für das Vertrauen in gesellschaftliche Systeme
- Möglichkeiten, das eigene vertrauensspezifische Verhalten in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – SELBSTPOSITIONIERUNG

SELBSTPRÄSENTATION UND SELBSTVERMARKTUNG
SICH ERFOLGREICH SELBST PRÄSENTIEREN UND VERMARKTEN

Beschreibung
Selbstpräsentation und Selbstvermarktung setzen die eigenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Persönlichkeitsmerkmale produktiv um. Es gilt, diese Kompetenzen deutlich zu machen und erfolgreich zu vermarkten.

Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen, um Selbstpräsentation und Selbstvermarktung zielführend zu planen, durchzuführen und zu reflektieren. Die zentralen Inhalte sind die Grundlagen, Besonderheiten und Techniken der Selbstpräsentation und der Selbstvermarktung sowie das individuelle Verhalten der Teilnehmenden bei der praktischen Anwendung.

Ziel
Sich erfolgreicher selbst zu präsentieren und zu vermarkten

Teilnehmendenkreis
Alle Personen, die an ihrer Selbstpräsentation und ihrer Selbstvermarktung arbeiten wollen

Schwerpunkte
- Individuelle Zielformulierung und Wege zu neuen Kontakten
- Selbstbild und Fremdbild
- Gesprächseröffnung und Vertrauensaufbau
- Bedarfsermittlung und Selbstpräsentation mit Nutzendarstellung
- Angebot und Entgeltverhandlung
- Einwandbehandlung und Abschluss
- Telefonische und persönliche Erstkontaktaufnahme und Terminvereinbarung
- Einstellungsgespräch und Verhandlungsgespräch
- Kommunikationspsychologische Aspekte und rhetorische Stilmittel
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Unterschiedliche Kommunikationstypen und -stile
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don'ts für Selbstpräsentation und Selbstvermarktung
- Möglichkeiten, die eigene Selbstpräsentation und Selbstvermarktung in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

SEMINARE – SELBSTPOSITIONIERUNG

SELBSTBEHAUPTUNG UND SCHLAGFERTIGKEIT
SICH IN GESPRÄCHEN ERFOLGREICH SELBST BEHAUPTEN UND SCHLAGFERTIG REAGIEREN

Beschreibung
Selbstbehauptung und Schlagfertigkeit vermitteln Souveränität, Gelassenheit und Kompetenz. Zu agieren statt zu reagieren ist dabei entscheidend, um Gefährdungen der eigenen Position abzuwehren.

Die Teilnehmenden erhalten praxisbewährtes Wissen, Selbstbehauptung und Schlagfertigkeit zielführend einzuüben, anzuwenden und zu reflektieren. Die Kernthematiken bilden Selbstbehauptungs- und Schlagfertigkeitstechniken sowie das individuelle Kommunikationsverhalten der Seminarteilnehmenden.

Ziel
Sich in Gesprächen erfolgreicher selbst zu behaupten und schlagfertiger zu reagieren

Teilnehmendenkreis
Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen

Schwerpunkte
- Selbstbehauptung, Schlagfertigkeit und Souveränität
- Persönliche Einstellung bzw. innere Blockaden und deren Überwindung
- Schnelligkeit, Frechheit und Witzigkeit
- Schlagfertigkeitstechniken und deren situative Angemessenheit
- Weichere und härtere Formulierungen sowie rhetorische Stilmittel
- Frage-, Zuhör- und Argumentationstechniken sowie Einwandbehandlung
- Reaktion auf Angriffe und unfaire Verhaltensweisen
- Kommunikationspsychologische Aspekte und Hilfestellungen
- Auftreten und Wirkung
- Persönlichkeit und Überzeugungsfähigkeit
- Unterschiedliche Kommunikationstypen und -stile
- Tipps und Tricks sowie Dos and Don’ts für Selbstbehauptung und Schlagfertigkeit
- Möglichkeiten, die eigene Selbstbehauptung und Schlagfertigkeit in Praxissimulationen zu beobachten, zu analysieren und zu optimieren

Methoden
Theorieinputs; Training an Praxisbeispielen der Teilnehmenden; Praxissimulationen mit videounterstütztem Teilnehmenden- und Trainierendenfeedback; Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten mit Lerntransfer in die betriebliche Praxis; Lehr-Lern-Dialog; moderierte Gruppendiskussionen; Erfahrungsaustausch; Seminarunterlagen

Dauer
Die Seminardauer beträgt zwei Tage. Ein Folgetag zur vertiefenden Übung und Verankerung des Gelernten wird empfohlen. Eine zeitliche Anpassung an den individuellen Bedarf ist selbstverständlich möglich.

Investition
Gerne unterbreiten wir Ihnen für Ihren individuellen Bedarf ein passendes Angebot.

ZUSATZLEISTUNGEN

- Coaching
- Coaching on the Job
- Prozessoptimierung
- Moderation
- Konfliktvermittlung
- Beratung
- Vorträge und Reden

RKKB
Rhetorik, Körpersprache, Kommunikationspsychologie im Beruf
Hermann-Köhl-Str. 6
93049 Regensburg

Tel. +49 (0) 941 – 604 876 90
Fax +49 (0) 941 – 604 876 95
kontakt@rkkb.de
www.rkkb.de

ZUSATZLEISTUNGEN

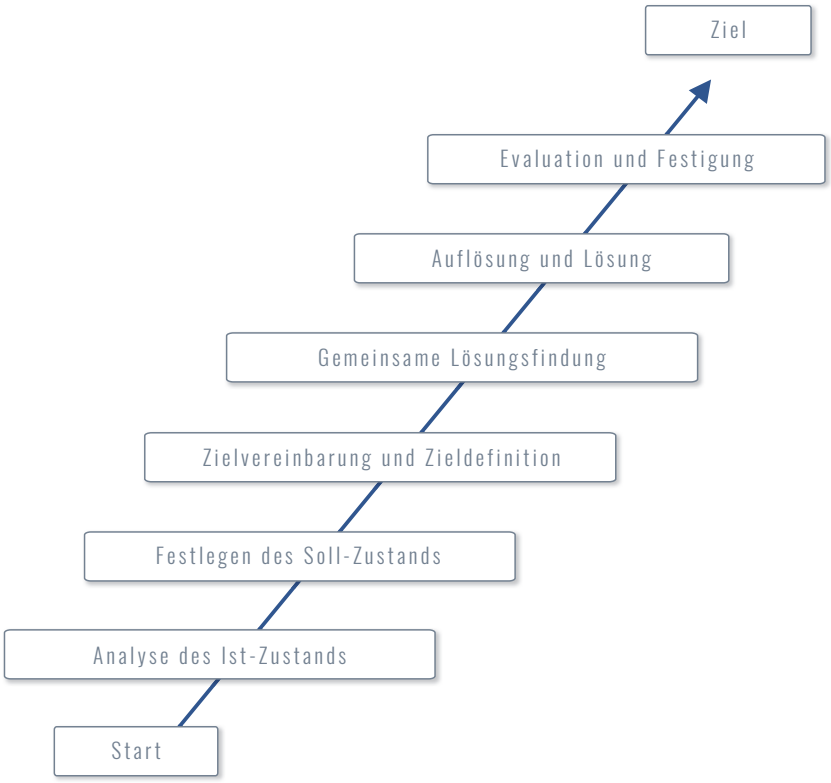
COACHING

Beschreibung
Das Coaching erstreckt sich über die Themenbereiche der RKKB-Seminare oder verwandter Thematiken.

Es handelt sich um personenspezifische Individualmaßnahmen, die auf vertrauensvoller Zusammenarbeit basieren. Hierbei sind die Gecoachten die Fachpersonen für den Ist-Zustand, die Problemlagen sowie die Lösungen. Demgegenüber hat die bzw. der Coach die Expertise für den Weg der Lösungsfindung, wobei sie bzw. er auch Lösungsanregungen einbringen kann. Die Lösungen werden nicht vorgegeben, sondern gemeinsam und individuell passend gefunden.

Ziel
Das Erreichen des festgelegten Soll-Zustands und/oder das Auflösen bestehender Problemlagen

Gemeinsam vom Start zum Ziel



ZUSATZLEISTUNGEN

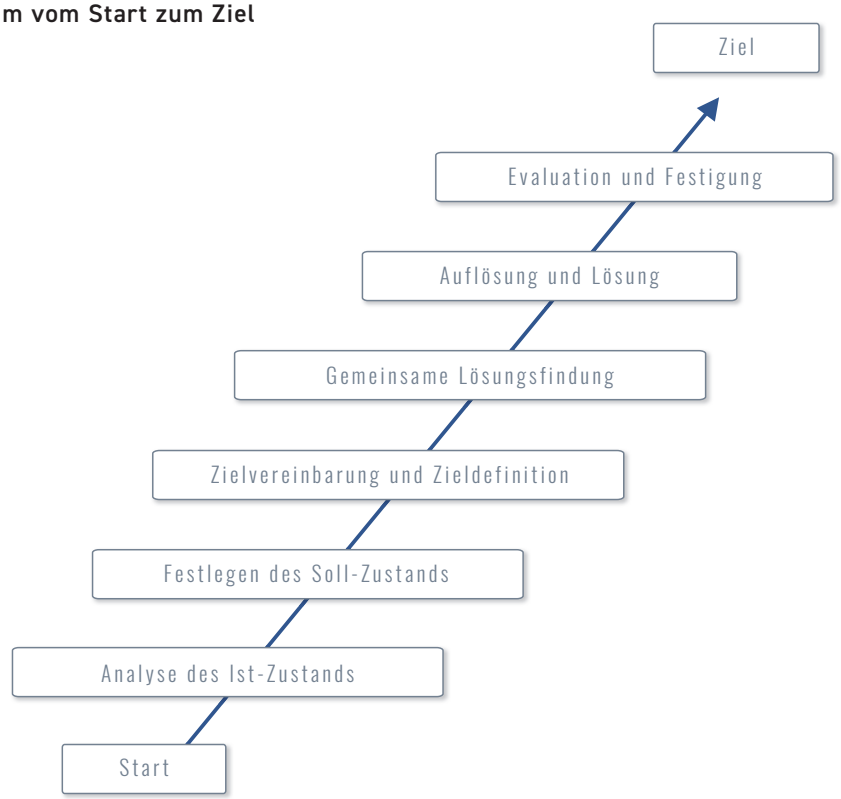
COACHING ON THE JOB

Beschreibung
Das Coaching on the Job erstreckt sich über die Themenbereiche der RKKB-Seminare oder verwandter Thematiken.

Es handelt sich um personen- und tätigkeitsspezifische Individualmaßnahmen, die auf vertrauensvoller Zusammenarbeit basieren. Dabei haben die Gecoachten die Expertise für den Ist-Zustand, die Arbeitspraxis, die Problemlagen und die Lösungen. Die bzw. der Coach hingegen ist die Fachperson für den Weg der gemeinsamen Lösungsfindung, wobei sie bzw. er auch Lösungsvorschläge machen kann. Die Lösungen werden nicht vorgegeben, sondern kooperativ und individuell passend in der realen Arbeitssituation gefunden.

Ziel
Das Erreichen des festgelegten Soll-Zustands und/oder das Auflösen bestehender Problemlagen

Gemeinsam vom Start zum Ziel



ZUSATZLEISTUNGEN

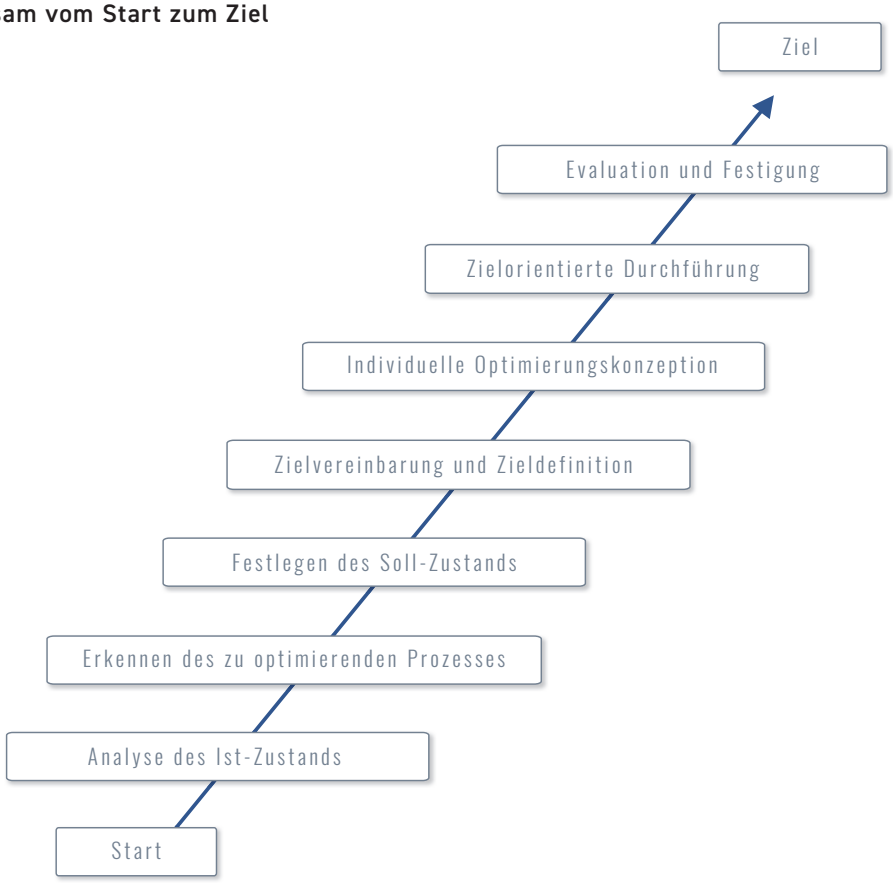
PROZESSOPTIMIERUNG

Beschreibung
Die Prozessoptimierung erstreckt sich über die Themenbereiche der RKKB-Seminare oder verwandter Thematiken.

Es handelt sich um firmeninterne Individualmaßnahmen, die zusammen mit dem Kundenunternehmen konzipiert werden. Zu verbessernde Prozesse werden erkannt, analysiert und optimiert. Die Prozessoptimierung erfolgt mittels einer Reihe zielgerichteter Maßnahmen, wie Analysen, Trainings, Umsetzungsmoderationen und Evaluationen. Diese Einzelmaßnahmen bauen aufeinander auf und führen lösungsorientiert zur Optimierung des Arbeits- bzw. Kommunikationsprozesses.

Ziel
Der festgelegte Soll-Zustand im Prozess

Gemeinsam vom Start zum Ziel



ZUSATZLEISTUNGEN

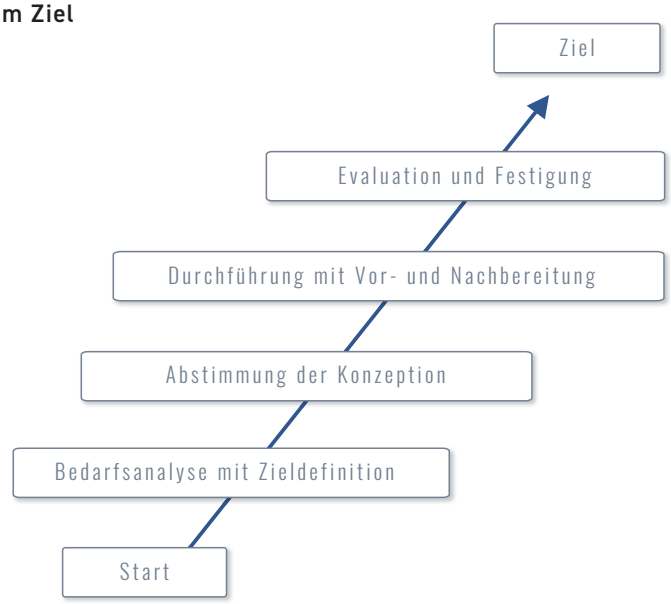
MODERATION

Beschreibung
Die Moderation im Rahmen der weiteren Leistungen meint den Einsatz von RKKB-Teammitgliedern als Moderierende.

Es handelt sich um firmenspezifische Individualmaßnahmen, die zusammen mit dem Kundenunternehmen konzipiert werden. Neben kreativitätsfördernden, problemlösenden und konfliktbearbeitenden Moderationen kommen weitere Moderationsformen bedarfsgerecht zum Einsatz. Die bzw. der Moderierende übernimmt die professionelle Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Moderation.

Ziel
In der Gruppe entwickelte effiziente Moderationsergebnisse

Gemeinsam vom Start zum Ziel



ZUSATZLEISTUNGEN

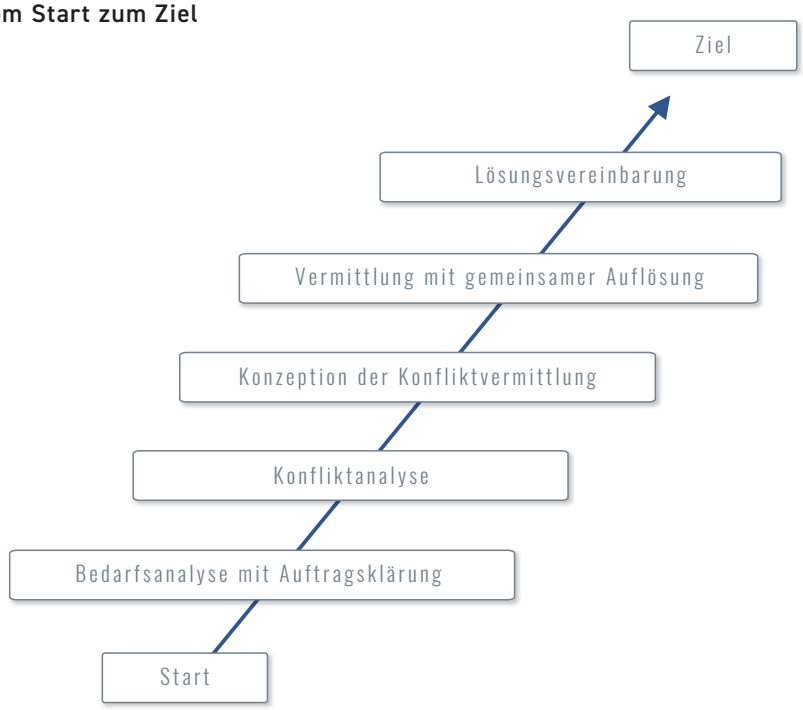
KONFLIKTVERMITTLUNG

Beschreibung
Die Konfliktvermittlung im Rahmen der weiteren Leistungen meint den Einsatz von RKKB-Teammitgliedern als Konfliktvermittelnde.

Es handelt sich um personen- und firmenspezifische Individualmaßnahmen, die zusammen mit dem Kundenunternehmen konzipiert werden. In Konflikten wird fall- und lösungsorientiert vermittelt, soweit dies die Rahmenbedingungen und die Organisationsstruktur des Unternehmens ermöglichen.
Die bzw. der Vermittelnde übernimmt die professionelle Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Konfliktvermittlungsmaßnahme.

Ziel
Das gemeinsame Auflösen und Lösen des Konflikts mit den Konfliktparteien

Gemeinsam vom Start zum Ziel



ZUSATZLEISTUNGEN

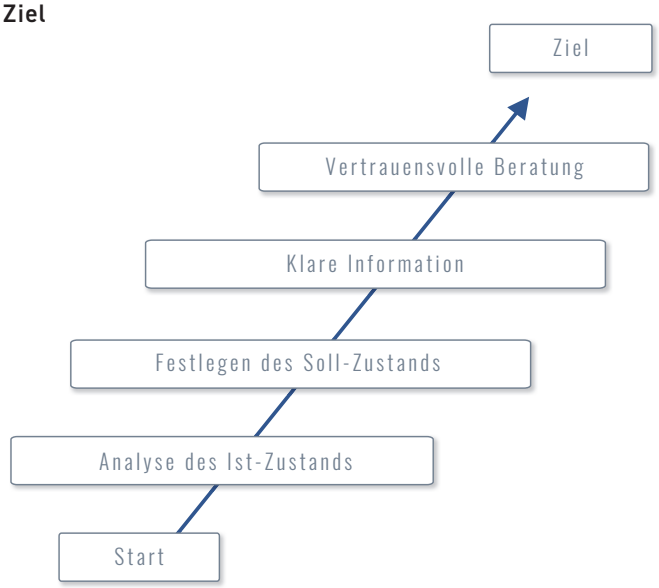
BERATUNG

Beschreibung
Die Beratung erstreckt sich über die Themenbereiche der RKKB-Seminare oder verwandter Thematiken.

Es handelt sich um personen- und unternehmensspezifische Individualdienstleistungen. Die Grundlagen der Beratungsleistung bilden eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und sachliche Klarheit. Die ein- oder mehrmaligen Beratungsgespräche kommen zur allgemeinen Informationsgewinnung, vor besonderen Herausforderungen oder in weiteren Bedarfssituationen zum Einsatz.

Ziel
Durch klare Information und vertrauensvollen Ratschlag zu unterstützen

Gemeinsam vom Start zum Ziel



ZUSATZLEISTUNGEN

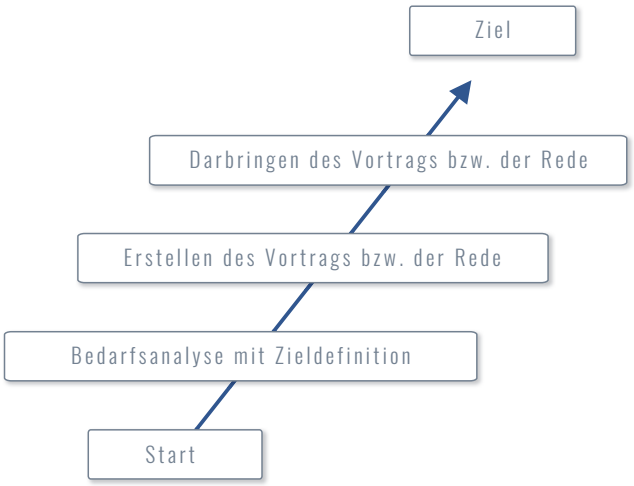
VORTRÄGE UND REDEN

Beschreibung
Vorträge und Reden im Rahmen der weiteren Leistungen meint den Einsatz von RKKB-Teammitgliedern als Vortragsredende zu den Themenbereichen der RKKB-Seminare oder verwandter Thematiken.

Es handelt sich um veranstaltungsspezifische Individualmaßnahmen, die nach Kundenvorgaben konzipiert und überzeugend gehalten werden. Neben informativen, motivierenden und unterhaltsamen Reden und Vorträgen kommen weitere Formen bedarfsgerecht zum Einsatz. Die bzw. der Vortragsredende übernimmt das professionelle Erstellen und Darbringen des Vortrags bzw. der Rede.

Ziel
Überzeugende Vorträge und Reden für erfolgreiche Kundenveranstaltungen

Gemeinsam vom Start zum Ziel



KONTAKT

RKKB – Rhetorik, Körpersprache, Kommunikationspsychologie im Beruf
Hermann-Köhl-Str. 6
93049 Regensburg

Tel: +49 (0) 941 – 604 876 90
Fax: +49 (0) 941 – 604 876 95

E-Mail: kontakt@rkkb.de
Home: www.rkkb.de