

Seminare

Unser Service für Seminare, Vorträge und Coaching

Führung
Vertrieb
Service
Administration

Regional für den Mittelstand

**IHR PARTNER FÜR PROFESSIONELLE
PERSONALENTWICKLUNG**

Akademie 2020

**Top
im
Job**

aus der Praxis für die Praxis mit
jahrzehntelanger Erfahrung

Seminarreihen
Ein- oder mehrtägige
Seminare
Espresso Seminare
Impulsvorträge
Fachvorträge
Coaching

gemeinsam erfolgreich

Weiterbildung mit Mehrwert

Der Reifegrad Ihrer Mitarbeiter ist für Ihr Unternehmenswachstum mit verantwortlich. Wir helfen Ihnen bei der Entwicklung Ihrer Mitarbeiter von einem Level zum nächsten. Deshalb haben wir Seminare für Practitioner, Experienced und Master Levels. Für jede Stufe haben wir die passenden Seminare, damit Ihre Mitarbeiter mit Spannung und Freude den nächsten Schritt gehen.

Kompetenz und Persönlichkeit sind das Erfolgspaket. Wir trainieren beides auf Ihr Unternehmen und Ihre Situation zugeschnitten. Sie wählen einfach das Thema als Frame aus und wir passen den Inhalt an Ihr Unternehmen an. Selbstverständlich erhalten Sie Arbeitsunterlagen mit Ihrem Logo. Ihre Mitarbeiter üben an Ihren eigenen Beispielen praxisgerecht und situativ, was für sie wichtig ist.

Seit mehr als 20 Jahren trainieren wir mit einem Team von erfahrenen Trainern in Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch und Russisch. Wir sind international und interkulturell erfahren und dennoch regional vor Ort für Sie.

Unsere Standorte:

Gerolzhofen
Hersbruck

Profitieren Sie von unseren Paketpreisen „Regio“. Hier bezahlen Sie nur den Grundpreis und es fallen keine Fahrtkosten und Nebenkosten mehr an. Ein All-inclusive Paket für Regionale Partner – testen Sie uns.

(Alle genannten Preise zzgl. MWSt)

Für die Region Für den Mittelstand

Inhaltsverzeichnis

Weiterbildung mit Mehrwert	2
Inhaltsverzeichnis.....	3
Unser Seminarservice für Sie	5
F01 Standortbestimmung - Mein Führungsprofil	8
F02 Kommunikation als neue Führungskraft	9
F03 Führung für Gruppenleiter, Teamleiter, Meister	10
F04 Kommunikation für Führungskräfte - Espresso	11
F05 Konflikte im Team lösen	12
F06 Eigene Mitarbeiter durch Coaching unterstützen und entwickeln	13
F07 Klar und wirkungsvoll kommunizieren	14
F08 Bewerberauswahl und Interview	15
F09 Vertrauen als Führungskraft gewinnen und behalten	16
F10 Langfristige Motivation im Team.....	17
F11 Veränderungen erfolgreich durchführen (Change Management)	18
F12 Kreativität bei sich und anderen fördern.....	19
V01 Professionell Verkaufen	21
V02 Kundentyporientiert Verkaufen (Persolog®-Typologie)	22
V03 Erfolgreiche Terminvereinbarung am Telefon	23
V04 Professionelle Akquisition.....	24
V05 Technische Lösungen wirkungsvoll beim Kunden präsentieren – PowerPoint	25
V06 Preise erfolgreich verhandeln (B2B).....	26
V07 Die richtige Bedarfsanalyse für ein optimales Angebot	27
V08 Großprojekte verkaufen	28
V09 Top Verkäufer und ihre Angebotsverfolgung	29
V10 Emotionale Nutzenargumentation	30
V11 Die persönliche Wirkung im Verkauf.....	31
V12 Schwierige Gespräche und Beschwerden meistern.....	32
V13 Prinzipien des Erfolgs	33
V14 Exzellente verkaufen	34
V15 Herausfordernd Verkaufen	35
(The Challenger Sale).....	35
V16 Den „Firmen“ Mehrwert verkaufen	36
Gegen Dumpingpreise von Qualitätsanbietern gewinnen	36
S01 Kundenorientierter Service.....	38
S02 Service „verkaufen“	39
S03 Umgang mit Beschwerden und schwierigen Kunden	40
S04 Kundentypologie für Servicemitarbeiter.....	41
S05 Troubleshooting	42
SI01 Die Serviceorientierung leben.....	44
SI02 Umgang mit Reklamationen und schwierigen Gesprächspartnern am Telefon.....	45
SI03 Kundentyporientierung am Telefon.....	46
SI04 Akquirieren von Serviceverträgen.....	47
T01 Train the Trainer 1.....	49
T02 Train the Trainer 2.....	50
A01 Zeitmanagement und Prioritätensetzung	52
A02 Ziele richtig setzen und erreichen.....	53
A03 Professionell präsentieren.....	54

A04 Klar und wertschätzend kommunizieren.....	55
A05 Das innere Wertesystem erkennen und stärken.....	56
A06 Persönlichkeit und Selbstbewusstsein.....	57
A07 Konflikte lösen	58
A08 Vertrauen ist gut.....	59
A09 Motivation und Flow-Effekt	60
A10 Fit und leistungsfähig im Job bleiben	61
A11 Positiver Brain User werden - Espresso	62
A12 Umgang mit Stress und Stressabbau.....	63
A13 Teamarbeit, Rolle im Team und Eigenmotivation.....	64
Unser Vortragsservice für Sie.....	65
Impulsvorträge	65
Fachvorträge	70
Unser Coaching Service für Sie.....	74
Ihr professionelles Trainerteam – Wir trainieren mit Leidenschaft für Sie	75
Eine kleine Auswahl an Referenzen	77
Duo Praxistraining international	77
Und zum Schluss:	78

Unser Seminarservice für Sie

Wählen Sie Ihr Wunschthema und die Art, wie Sie die Durchführung möchten. Egal ob ein eintägiges Seminar oder mehrtägige Seminare, Espresso Seminare oder Vorträge - wir kümmern uns um den Rest und individualisieren Ihr Seminar oder Ihren Vortrag für Ihr Unternehmen und Ihre Produkte.

Bei uns finden Sie Ihre fehlenden Akademiebausteine oder Ihre eigene Seminarreihe zur Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiter.

Was ist der Unterschied bei der Dauer der Seminare?

Zunächst sollte man bei der Entscheidung für die Dauer nicht nur das Budget und die Zeit im Auge haben, sondern auch die konkrete Frage: Was wollen wir erreichen?

- Wissen vermitteln? – dann kurze Intervalle oder Input
- Verhalten ändern? – dann ist Übungsanteil erforderlich und 2-tägige Seminare sind besser. Coaching ist eine empfehlenswerte zusätzliche Option, als unterstützende Maßnahme.
- Persönlichkeit formen? – dann mehrere aufbauende Module zusammenstellen und über mehrere Jahre verteilen. 1-2 Schulungsintervalle pro Jahr, Coaching als Begleitmaßnahme ist eine gute Wahl.

2 Tage: Die häufigste Dauer unserer Seminare sind 2 Tage. Diese Dauer ist empfehlenswert, da der Übungsanteil der Teilnehmer bei einer Gruppengröße bis 12 Teilnehmer optimal ist.
1 Tag: 1-tägige Seminare können bei knapper Zeit, ein Weg sein. Gerade im Servicebereich ist es oft schwierig, die ganze Servicegruppe länger von ihren Kundenverpflichtungen zu befreien. Zudem eignen sich viele Themen als Refresh oder können in Kombinationen durchgeführt werden. Auch als Impuls und zur Motivation zwischendurch sind sie geeignet. Der Übungsanteil ist bei einem Tag geringer und Einzel- und Gruppenarbeiten dienen bevorzugt zum Transfer.

Espresso: Unsere Espresso Seminare sind intensive Impulse zum wachmachen, motivieren, Input geben und stark konzentriert. Der Übungsanteil – vor allem in Form von Rollentrainings ist dabei nur sehr gering möglich.

Impulsvorträge: Unsere Impulsvorträge eignen sich besonders für Ihre Meetings oder Firmenevents oder Gelegenheiten, wenn Sie Begeisterung, Neues Denken oder einfach Zugehörigkeit bewirken wollen. Sie dauern ca. 1-2 Stunden, das Thema bestimmen Sie, wir setzen dieses dann um.

Fachvorträge: Nutzen Sie uns als Zeitersparnis für sich – wir bereiten Ihr Fachthema als Vortrag für Sie vor und halten es auf Wunsch für Sie. Ob ein Länderthema oder Interkulturelles Verhalten, ob Scrum oder Brain Science – wir bringen es auf den Punkt und erstellen Ihren Vortrag mit Spezialisten. Wir kommen gerne zu Ihnen und halten den Vortrag vor Ort. Ob in einem Meeting oder einem anderen Anlass - Ihre Mitarbeiter werden die Abwechslung lieben.

Warum unterschiedliche Levels bei den Seminaren?

Aufgrund unserer mehr als 20 jährigen Erfahrung haben wir bestimmte Themen den verschiedenen Erfahrungshintergründen in der Praxis zugeordnet. Einmal damit Sie eine kontinuierliche Entwicklung planen können, andererseits, damit Teilnehmer den nächsten Schritt gehen können und die Seminare spannend finden. Bei gemischten Gruppen findet ein reger Austausch statt und unser Trainer wird diesen vor Ort umsetzen und alle nach ihrem Kenntnisstand beteiligen.

Bei weiteren Fragen kontaktieren Sie uns einfach und lassen Sie sich unverbindlich beraten.

Ich bin gerne für Sie da.

Telefon: Doris Müller, Mobil 0171/71 20 279, Büro 09382/97 37 13

E-Mail: doris.mueller@duo-praxistraining.de

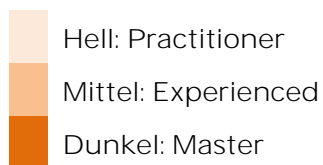
Die Levels kurz erklärt:

Practitioner: weniger erfahrene Mitarbeiter, eher untrainiert oder neu in der Position

Experienced: erfahrene Mitarbeiter, trainiert, die neue Anregungen und Wissen brauchen und eventuell Erfahrungen aufarbeiten möchten oder Verbesserungsvorschläge für ihren Ansatz suchen

Master: Experten, die spezielles, neues Wissen auf hohem Niveau brauchen und schon intensiv trainiert sind, jedoch neue Impulse und Motivation suchen

Unsere Levels erkennen Sie auch am Farbton des seitlichen Randes der Seminarbeschreibungen.



Führung

Seminare für eine starke und souveräne Führung

Führung
Vertrieb
Service
Administration



Starke Führungskräfte haben starke Mitarbeiter

Ihre Führungskräfte sind ein wichtiger Faktor für Ihren Unternehmenserfolg. Deshalb brauchen Sie ausreichend Methodenkompetenz und Methodenvielfalt. Neben diesem Wissen auch eine entwickelte und starke, motivierende Persönlichkeit.

Denn starke Führungskräfte schaffen Vertrauen und erzeugen echte Zugehörigkeit im Team. Eine gelungene Kommunikation bringt Wertschätzung und bessere Ergebnisse. Die Motivation im Team ist höher und ein natürlicher Leistungswille als Beitrag entsteht. Die Teammitglieder empfinden weniger Stress und langfristig führt das zur Vermeidung von Burn Out.

F01 Standortbestimmung - Mein Führungsprofil

Das Seminar

Kurz und auf den Punkt gebracht erfahren die Teilnehmer im Seminar, welche bevorzugte Verhaltensweisen Sie in Ihrem Leadership Stil aktuell leben und welche Auswirkung das auf die unterschiedlichen Verhaltensstile Ihrer Mitarbeiter hat. Sie erkennen sowohl Stärken als auch Schwächen ihres Führungsverhaltens.

Inhalte

- Führung aktuell erleben und gestalten
- den eigenen Führungsansatz mit einem Leadership Profil ermitteln
- das eigene Führungspotenzial erkennen
- die Wirkung des eigenen Führungsstiles auf andere Persönlichkeitstypen
- Entwicklungsmöglichkeiten erarbeiten
- Entwicklungsziele festlegen

Nutzen

- Den eigenen Standort in der Führungsposition erkennen
- Mehr innere Klarheit
- Die Wirkung des Führungsstils auf Mitarbeiter erkennen
- Optimierungspotenzial erarbeiten

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Persolog® Leadership Profil
- Führungsprofil Auswertung und Interpretation

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Produktmanager
 - Gruppenleiter u.a.
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB (zzgl. Kosten für Führungsprofil Arbeitsbuch)

F02 Kommunikation als neue Führungskraft

Das Seminar

Gerade wenn man neu in der Führungsposition ist, kann die Art der Kommunikation die Wertschätzung der Mitarbeiter fördern und bedeutend sein, um das Team als Leader zu gewinnen. In dieser sensiblen Phase passieren die meisten Fehler, die den Schwung im Team lähmen können. Eine gute Kommunikation kann dagegen begeistern und neuen Wind ins Team bringen.

Inhalte

- neu als Führungskraft – die eigene Einstellung zur Position klären
- Kommunikation und die Wirkung kennen
- die Bedeutung und Wirkung der Körpersprache
- Fehler in der Kommunikation
- Sprache und Motivation
- Vertrauensvolle Sprache

Nutzen

- Durch innere Klarheit eine wirkungsvolle Kommunikation erzielen
- Kommunikationsfehler vermeiden
- Von Anfang an ein motiviertes Team aufbauen
- Das Team in Kurzzeit an sich binden und überzeugen
- Vertrauen aufbauen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch und Übungen
 - Kommunikationsmodell
 - Metamodell der Sprache
 - Körpersprache
 - Vertrauen und Sprache
 - Motivation
 - Delegation
 - Feedback geben
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Produktmanager
 - Gruppenleiter u.a.
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

F03 Führung für Gruppenleiter, Teamleiter, Meister

Das Seminar

Für Viele ist es eine Herausforderung plötzlich vom Kollegen zum Vorgesetzten zu werden. In diesem Seminar setzen sich die Teilnehmer nicht nur mit ihrer Führungsrolle auseinander, sondern lernen richtig zu kommunizieren und wichtige Führungsinstrumente anzuwenden.

Inhalte

- sich bewusst mit der Führungsrolle als Gruppen-/Teamleiter oder Meister auseinandersetzen
- Überblick über die verschiedenen Führungsstile und -techniken
- Vergleich von Selbstbild und Fremdbild und Anpassung an die neue Rolle
- Kurzprofil des eigenen Führungsverhaltens analysieren
- ihre Ergebnisverantwortung definieren
- Entscheidungen treffen und die Verantwortung tragen
- Ihren Beitrag zur Entwicklung und Förderungen ihrer Mitarbeiter kennen
- die Führungsinstrumente beherrschen
 - Delegation
 - Zielsetzung
 - Prioritätensetzung
 - Zielvorgabe
 - Ergebniskontrolle
- Informationsbedarf und Defizite im Team erkennen
- Informationen zielgerichtet und „durchdacht“ weitergeben

Nutzen

- Die Führungsrolle wird reflektiert und bewusster ausgefüllt
- Know-how für Führung und Methoden wird erworben und gibt Sicherheit in der neuen Position

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Führungsverständnis
 - Führungstechniken
 - Eigener Führungsstil, Führungsprofil
 - Tools (Delegation, Zielsetzung, Prioritätensetzung, Zielvorgabe, Ergebniskontrolle)
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Gruppenleiter
 - Abteilungsleiter
 - Teamleiter
 - Meister
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

F04 Kommunikation für Führungskräfte - Espresso

Das Seminar

Intensivseminar, um sein eigenes Kommunikationsverhalten als Führungskraft zu reflektieren und zu verbessern. Die Teilnehmer lernen die Grundbausteine einer guten Kommunikation als Führungskraft kennen.

Inhalte

- Grundlagen Kommunikation
- die eigene Kommunikation und die Wirkung auf die Mitarbeiter
- die Bedeutung und Wirkung der Körpersprache
- Kommunikationsfehler erkennen und vermeiden
- Überzeugungskraft

Nutzen

- Gute Kommunikation kennen
- Kommunikationsfehler vermeiden
- Als Führungskraft überzeugen
- Mitarbeiter wertschätzen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch und Demonstrationen
 - Kommunikationsmodell
 - Schulz von Thun
 - Körpersprache
- Selbsttest Kommunikation
- Gruppenarbeiten

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Produktmanager
 - Gruppenleiter
 - Meister u.a.
- Dauer: 1/2 Tag
- Preis: VB

F05 Konflikte im Team lösen

Das Seminar

Jedes Team hat seine eigene Reibungszone und Konflikte sind nicht zu vermeiden. Viele Führungskräfte versuchen Konflikte jedoch zu ignorieren oder zu harmonisieren, anstatt sie zu bearbeiten. Ein offener Umgang mit Konflikten und eine produktive Lösung führen zu High Performance Teams.

Inhalte

- Konflikte wahrnehmen und diese zuordnen können
- Zielkonflikte bearbeiten und lösen
- richtiges Feedback geben und annehmen können
- die Hintergründe von Konflikten erkennen
- das Weltbild anderer Menschen verstehen und in der Führung darauf eingehen
- die verschiedenen Teamverhaltensweisen kennen
- die verschiedenen, natürlichen Teamzustände und die Teamdynamik verstehen
- Aufbauarbeit im Team und Teamzusammensetzung
- dem Team Ziele motivierend präsentieren und diese erreichen

Nutzen

- Die Produktivität und Innovationskraft des Teams fördern
- Konflikte lösen und positiv nutzen
- Professionelles Teambuilding lernen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Zielkonflikte
 - Die Landkarte des Menschen (aus NLP)
 - Die Teamuhr
 - Teamentwicklung
 - Motivation im Team
- Gruppenarbeiten
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Produktmanager
 - Gruppenleiter u.a.
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

F06 Eigene Mitarbeiter durch Coaching unterstützen und entwickeln

Das Seminar

Coaching ist eine erfolgreiche Methode, um Mitarbeiter individuell zu fördern und zu entwickeln. Oft wird es mit Feedback verwechselt und die Kenntnis der richtigen Vorgehensweise und Methodik ist auch für viele erfahrene Führungskräfte inspirierend und wertvoll.

Inhalte

- Die Rolle als Coach der eigenen Mitarbeiter verstehen
- den Nutzen, den Sie ihren Mitarbeitern bringen, erkennen
- Mitarbeiter in gezielter und gerechter Weise unterstützen und fordern
- die optimale Vorgehensweise beim Coachen der Mitarbeiter lernen
- das richtige Verhalten als Coach
- Feedback im Entwicklungsgespräch geben
- Ziele zur langfristigen Mitarbeiterentwicklung vereinbaren
- Mitarbeiter begleiten und entwickeln

Nutzen

- Mitarbeiterentwicklung auf hohem Niveau
- Selbstvertrauen und Selbstverantwortung der Mitarbeiter werden gefördert
- Die Führungskraft ist aufmerksam und nah beim Team

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Grundlagen Coaching
 - Coachinggespräch
 - Entwicklungsgespräch
 - Mitarbeiterentwicklung
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Produktmanager
 - Gruppenleiter u.a.
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

F07 Klar und wirkungsvoll kommunizieren

Das Seminar

Eine gute Kommunikation ist nicht nur Grundlage einer gelingenden Teamarbeit und des Erfolges, sie ist auch wichtig, um ihre Mitarbeiter individuell zu entwickeln und zu motivieren. Führungskräfte lernen in diesem Seminar nicht nur die Regeln guter Kommunikation, sondern verfeinern ihr Verständnis für die Sprache als Ausdruck der Haltung und inneren Einstellung. Führungskräfte lernen ihre Kommunikation daraufhin zu reflektieren und zu optimieren. Sie steigern damit ihre Wirkung in der Führung und sind in der Lage Ergebnisse und Teamatmosphäre besser zu gestalten.

Inhalte

- die Bedeutung der Kommunikation für die Umsetzung von gemeinsamen Arbeitsleistungen
- die Art und Weise der eigenen Kommunikation und die Wirkung reflektieren
- die tiefere Bedeutung von Aussagen erkennen
- die eigenen unterschwellig Botschaften reflektieren
- die Bedeutung und Wirkung der Körpersprache
- Werteverletzungen in der Kommunikation
- das eigene Verbesserungspotenzial
- ein Kommunikationskonzept für die eigene optimierte Wirkung erarbeiten
- typische Mitarbeitergespräche führen und den eigenen Kommunikationsstil verbessern

Nutzen

- die eigene Kommunikation und ihre Wirkung als Führungskraft erkennen
- Mehr innere Klarheit
- Optimierungspotenzial erkennen
- Die eigene Wirkung verbessern
- Überzeugender sein und Ergebnisse verbessern

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch und Demonstration
 - Kommunikationsmodell
 - Schulz von Thun
 - Metamodell der Sprache
 - Körpersprache
- Gruppenarbeiten
- Rollentraining Mitarbeitergespräche
- Fallbesprechungen

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Produktmanager
 - Gruppenleiter u.a.
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

F08 Bewerberauswahl und Interview

Das Seminar

Die richtige Auswahl der Bewerber und ein gutes Interview sind wichtig, um den bestmöglichen Kandidaten im Markt zu finden und zu gewinnen. Oft sind es viele Aspekte und Rahmenbedingungen, die zu einem erfolgreichen Anstellungsverhältnis führen.

Inhalte

- Anforderungsprofile für eine Stelle kennen
- Stellenbeschreibungen
- Anforderungsanalyse (Ergebnisziele, Erfolgskritische Tätigkeiten, persönliche Voraussetzungen, k.o.-Kriterien, Persolog®(DISG®)-Typ, Motive)
- Arbeitszeugnisse lesen und die Bewerberunterlagen bewerten
- Den Zusammenhang von zur Arbeitsaufgabe passenden Motiven und Berufserfolg kennen
- Bewerberunterlagen lesen und beurteilen (Anschreiben, Zeugnisse, Lebensläufe...)
- Interviewtechnik (Situatives Fragen, Fragen zur beruflichen Motivation, projektive Fragen, Interviewleitfaden, Motivstruktur, Persolog®-Typ)
- den geeigneten Probanden erkennen können

Nutzen

- Stellenanforderungen und Analyse erstellen können
- Bewerbungsgespräche motivierend und richtig führen
- Durch die Wahl des richtigen Bewerbers Verluste vermeiden

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Interview-Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Produktmanager
 - Gruppenleiter u.a.
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

F09 Vertrauen als Führungskraft gewinnen und behalten

Das Seminar

Vertrauen hat Einfluss auf die Zusammenarbeit und die Art, wie man miteinander umgeht. Vertrauen ist auch ein Zeichen der Wertschätzung und gegenseitigen Anerkennung auf menschlicher Ebene.

Inhalte

- Wem wir vertrauen und wie Vertrauen entsteht
- Gefahren für den Verlust von Vertrauen und die Folgen
- das Vertrauen der Mitarbeiter
- verlorenes Vertrauen zurückgewinnen
- Grundsatz für eine Vertrauenskultur überprüfen und etablieren
- Bedeutung gegenseitiger Wertschätzung
- Vertrauen ist kein Deal
- die Auswirkung von Vertrauen auf die Zusammenarbeit
- Vertrauen versus Kontrolle
- Vertrauen als Faktor für Kreativitätszonen
- Gelebtes Vertrauen und Erfolg

Nutzen

- eine Vertrauenskultur im Unternehmen unterstützen
- Vertrauen bewirkt offene Kommunikation und Austausch
- Die Selbstverantwortung der Mitarbeiter wird unterstützt
- Vertrauen bindet Mitarbeiter an das Unternehmen
- Fehlervermeidung durch Vertrauen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Grundzüge menschlichen Verhaltens und Vertrauen
 - Wie unser Gehirn Vertrauen etabliert
 - Vertrauen und Wertesysteme
 - Unternehmenswerte und Führungsauftrag
- Gruppenarbeit

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Vertriebsmitarbeiter
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

F10 Langfristige Motivation im Team

Das Seminar

Wer begeistert ist, erledigt Aufgaben wie im Spiel. Es fühlt sich leicht und gut an. Woher kommen aber Begeisterung, Motivation und wie kann man diese erzeugen oder fördern?

Inhalte

- der Unterschied zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation
- die eigenen Motivationsfaktoren analysieren
- das eigene Motivationsprofil erstellen
- die Individualität der Motivationsfaktoren bei Menschen
- die verschiedenen Methoden, die zur Motivation dienen
- Selbstmotivation und Fremdmotivation
- Andere nachhaltig motivieren

Nutzen

- Motivierte Teams und bessere Leistungen
- Gutes Arbeitsklima
- Bindung an das Unternehmen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Neurobiologie und innere Motivation
 - Motive nach Steven Reiss
 - Individuelle Motivationsprofile
 - Emotion und Motivation
 - Flow-Effekt
- Gruppenarbeit
- Motivationsprofil

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Produktmanager
 - Gruppenleiter u.a.
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

F11 Veränderungen erfolgreich durchführen (Change Management)

Das Seminar

Je agiler und flexibler heute Unternehmen sind, desto besser sind sie an Märkte und den Bedarf angepasst. Dazu sind häufig Veränderungsprozesse und neue Projekte nötig, die jedoch nur dann erfolgreich sind, wenn die Mitarbeiter diese aktiv annehmen und umsetzen.

Inhalte

- die Zusammenhänge des Verhaltens der Mitarbeiter bei Veränderungsprozessen verstehen
- erkennen, welche Hintergründe bei der Gestaltung neuer Prozesse zu berücksichtigen sind
- was Veränderungsprozesse behindert
- Veränderungsprozesse richtig einspielen und umsetzen
- Vorgehensweise zur Gestaltung von Veränderungen im Team
- die Dynamik im Team und Wechselwirkungen zur (Neu-)Organisation
- eine Teamanalyse durchführen
- einen operativen Projektplan erstellen
- einen Kommunikationsplan erstellen
- Überzeugungsarbeit professionell gestalten

Nutzen

- Change Prozesse erfolgreich durchführen
- Mehr Flexibilität und Innovation im Unternehmen
- Agiles Denken etablieren

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Führung bei Veränderungsprozessen
 - Teammanagement in Veränderungsprozessen
 - Teamdynamik
 - Motivation und Ängste
 - Prozessmanagement
- Gruppenarbeit
- Rollentraining – Präsentation, Meetings, Einzelgespräche

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

F12 Kreativität bei sich und anderen fördern

Das Seminar

Der Beruf erfordert heute nicht nur große Flexibilität, sondern auch viele kreative Ideen, um neue und bessere Lösungen in der Organisation oder bei den Produkten u.a. zu finden. Auch das eigene Team soll innovativ und voller Ideen sein. Für Kreativität braucht man nicht nur eine kreative Ader und Talent, sondern Kreativität braucht ein bestimmtes Umfeld, einen Prozess und bestimmte Techniken.

Inhalte

- lernen, was Kreativität wirklich ist und was allgemein falsche Annahmen sind
- das eigene kreative Potenzial erkennen
- was kreative Menschen in ihrem Denken und Handeln ausmacht
- lernen wie man Kreativität bei sich und anderen fördert
- den kreativen Prozess verstehen und wie man ihn anleiten kann
- die wichtigsten Kreativitätstechniken
- die praktische Anwendung von Kreativitätsprozessen für Innovationen

Nutzen

- Kreativität für Innovationen verfügbar machen
- Spaß an neuen Ideen erzeugen
- Ideen generieren und kreative Lösungen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Was ist Kreativität
 - Kreative Menschen
 - Divergentes Denken, konvergentes Denken
 - Der kreative Prozess
 - Kreativität - Selbsteinschätzung
 - Kreativitätstechniken
 - Kreativitätsblockaden
 - Optimale Bedingungen für Kreativität
- Gruppenarbeit
- Einzelarbeit

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

Vertrieb

Seminare für Erfolg im Vertrieb

Führung
Vertrieb
Service
Administration



Zum schnellen Einstieg in die Verkäuferkarriere benötigen Verkäufer eine klare Orientierung und das grundlegende Handwerkszeug eines professionellen Verkäufers. Durch das Wissen und das Erkennen, wie sie auf Andere im Verkaufsprozess wirken und durch das Erlernen von Strategien und Tools erhalten sie die nötige Souveränität.

Ein zentraler Punkt ist die richtige Bedarfsanalyse. Gerade Kunden von exzellenten Verkäufern bestätigen, dass sie sich bereits in der Bedarfsanalyse für den Lieferanten entschieden haben. Durch die richtigen Fragen zeigt der Verkäufer Kompetenz und schafft das erforderliche Vertrauen. Er verhilft dem Kunden zur optimalen Lösung und distanziert sich so vom Rest der Anbieter. Das treffende Angebot wird somit zur logischen Konsequenz einer sehr guten Bedarfsanalyse.

Dazu gehört auch, den Kunden und seine emotionalen Bedürfnisse und Motive zu erkennen, denn diese sind neben dem Kundennutzen, der Faktor, warum der Kunde „seine Lösung“ und „Sein Produkt“ kauft.

V01 Professionell Verkaufen

Das Seminar

Wer den Bedarf des Kunden genau erkennt, braucht keinen Verkaufsdruck, sondern das Wissen für die richtige Lösung. Der Bedarf des Kunden liegt jedoch nicht nur im Produkt selbst oder der technischen Lösung, sondern auch im emotionalen Nutzen für den Kunden. Professionelle Verkäufer argumentieren deshalb nicht allgemein, sondern mit dem individuellen Nutzen für den Kunden.

Inhalte

- Der gesamte Verkaufsprozess – Zieldefinitionen in den Phasen des Verkaufs
- die Mechanismen der Vertrauensbildung und Positionierung
- der erste Eindruck
- die eigene Firma, das Produktportfolio und den Service präsentieren
- Produkt-, Service- und Firmenüberlegenheit kennen und präsentieren können
- die Wirkung von offenen und geschlossenen Fragen bei der Bedarfsanalyse
- Motive und Nutzenargumentation
- Bedarfsorientiert argumentieren und verkaufen
- Einwandbehandlung und Verhandlung
- die eigene Wirkung in Kundengesprächen kennen und optimieren

Nutzen

- Überzeugungskraft im Verkauf erhöhen
- Firmenphilosophie und Strategie überzeugend darstellen
- Entscheidungen der Kunden und Überzeugungsprozesse verstehen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Fragetechniken, SPIN
 - Produkt-, Service- und Firmenüberlegenheit
 - Bedarfsanalyse (Bedarf erkennen)
 - Motive der Kunden
 - Angebotspräsentation und Preisverhandlung
- Gruppenarbeit
- Rollentraining – Präsentation, Meetings, Einzelgespräche

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V02 Kundentyporientiert Verkaufen (Persolog®-Typologie)

Das Seminar

Der Verhaltensstil des Kunden hat großen Einfluss auf die Nutzenargumentation, Präsentation und Verhandlungsführung. Wer den Kunden versteht, holt ihn besser ab und überzeugt ihn mit einer individuellen Verkaufsstrategie.

Inhalte

- den eigenen Verhaltensstil nach DISG®-Typologie ermitteln
- die eigene Komfortzone und das Veränderungspotenzial erkennen
- die Vor- und Nachteile des eigenen Stils
- die Verhaltensweisen von anderen verstehen und schätzen
- die unterschiedlichen Stile als Ergänzung erkennen
- Ziele, Bedarf und Befürchtungen der Persönlichkeitstypen verstehen
- sich individuell auf den Kundentyp einstellen
- effizientere Gespräche mit Kunden führen
- Verkaufsstrategien an die Kunden anpassen

Nutzen

- Individuelle Verkaufsstrategien mit mehr Erfolg
- Mehr Überzeugungskraft
- Anstelle von Standards auf den individuellen Kundenbedarf eingehen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Persolog® – Profil
 - Persolog® – Verhaltensstile
 - Gesprächsvorbereitung mit Verkaufsplaner
 - Persolog®-Stil im Gespräch erkennen
 - Einstellen auf den DISG®-Stil des Partners
 - Vorbereitung
 - Gesprächsführung
- Gruppenarbeit
- Rollentraining/Fallstudien – Kundengespräche

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V03 Erfolgreiche Terminvereinbarung am Telefon

Das Seminar

Die richtige Terminvereinbarung beinhaltet nicht nur den Termin zu erhalten, sondern auch mit der eigenen Routenplanung zu verbinden.

Inhalte

- das Gespräch, den Routenplan und den Terminplan optimal vorbereiten
- das unterschiedliche Verhalten von Kunden nach DISG®-Typologie kennen
- sich auf das unterschiedliche Verhalten der Kunden einstellen
- bei Telefonaten einen Quick-Check zur Typologie der Kunden anwenden
- lernen, sich besser und schneller auf den Kunden einzustellen
- die Fähigkeit, durch die schnellere Einschätzung des Kundentypus Termine am Telefon effizienter und erfolgreicher zu vereinbaren
- lernen Kundengespräche auf bestimmte Wochentage zu vereinbaren
- die eigene Wirkung am Telefon erkennen und Maßnahmen, um diese zu verbessern, entwickeln

Nutzen

- Optimierung der Fahrzeiten im Außendienst
- Mehr Termine erhalten
- Sich abheben und unaufdringlich Termine erhalten

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Verhaltenstypologie nach Persolog®(DISG®)-Typologie
 - Quick -Check des Kunden zur Kommunikation am Telefon
 - Vorbereitung (Termintelefonat, Routenplan, Terminplan)
 - Telefonische Terminvereinbarung
 - Einwände am Telefon
 - Nutzenargumente am Telefon
 - Stimme und Sprache am Telefon
- Rollentraining Telefonische Terminvereinbarung aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer
- Gruppenarbeit
- Rollentraining/Fallstudien – Kundengespräche

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V04 Professionelle Akquisition

Das Seminar

Neukundengewinnung ist für jedes Unternehmen wichtig und der Schlüssel zu Umsatzwachstum und Erhöhung des Marktanteils. Einen Kunden aus seinem bestehenden Lieferantenverhältnis abzuholen und zu gewinnen, heißt sein Vertrauen mit neuen Perspektiven und besseren Lösungen zu gewinnen.

Inhalte

- die Argumentationslagen am Markt kennen
- die wirksamsten Firmen- und Produktargumente kennen und in der Akquisition anwenden
- einen individuellen Akquisitionsplan aufstellen
- sich professionell auf die Kaltkontakte vorbereiten
- auf Einwände in der telefonischen Kontaktaufnahme professionell reagieren
- sich und die Firma professionell und überzeugend präsentieren (USPs)
- mit dem Kunden eine Beziehung aufbauen
- das Vertrauen des Kunden gewinnen
- Erstgespräche erfolgreich durchführen
- Den Kunden überzeugen und gewinnen

Nutzen

- Neukundengewinnung
- Umsatzsteigerung
- Hindernisse überwinden

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Argumentationslage am Markt erarbeiten
 - Interesse des Kunden erkennen
 - Strategische und inhaltliche Vorbereitung
 - Präsentation der Firma und Produkte
 - Einwandbehandlung in der Akquisition
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V05 Technische Lösungen wirkungsvoll beim Kunden präsentieren - PowerPoint

Das Seminar

Wie kann man Power Point Präsentationen für Technische Lösungen interessant und nutzenorientiert gestalten und so die Aufmerksamkeit des Kunden und seine Emotionen gewinnen? Das Seminar zeigt, wie man von eintönigen Präsentationen wekommt und den Kunden überzeugt.

Inhalte

- die Firma und die technische Lösung überzeugend darstellen und präsentieren
- die Vorgehensweise verkaufen / präsentieren können
- technische Konzepte und Produkte auf den Kundentyp oder die Gruppe zugeschnitten präsentieren
- technische Argumente mit emotionalem Nutzen versehen können
- Sicherheit in der Präsentation vor Gruppen erlangen
- vorhandene Präsentationen an den Kunden und die Situation anpassen
- die eigene Wirkung in Präsentationen erkennen und optimieren

Nutzen

- Technische Lösungen interessant präsentieren
- Das Interesse und die Emotionen des Kunden ansprechen
- Technische Argumente übersichtlich präsentieren
- Den direkten Kontakt zum Kunden bzw. der Kundengruppe aufbauen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Grundregeln der Präsentation
 - Arbeitsweise des Gehirns bei Präsentationen
 - Interesse des Kunden erkennen
 - Strategische und inhaltliche Vorbereitung
 - Präsentation der Firma und Produkte
 - Einwandbehandlung in der Präsentation
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V06 Preise erfolgreich verhandeln (B2B)

Das Seminar

Mit der richtigen Einstellung sind Preisverhandlungen der Lohn für eine gute Verkaufsberatung.

Inhalte

- die optimale Verhandlungsstrategie kennen
- Vorbereitung einer Preisverhandlung
- Strategisch verhandeln
- Den Prozess der Entscheidungsfindung beim Kunden kennen
- die psychologischen Hintergründe der Preisverhandlung
- Körpersprache in der Preisverhandlung
- sich über die Kraft der eigenen Einstellung bewusst werden
- optimale Voraussetzungen für eine erfolgreiche Preisverhandlung schaffen
- die Taktik der Einkäufer und Gegentaktiken
- Richtige Reaktion auf die wesentlichen Argumente (zu teuer, die Konkurrenz ist billiger, Nachlassforderungen...)

Nutzen

- Preise erfolgreich durchsetzen
- Strategie der Preisverhandlung kennen und umsetzen können
- Kunden überzeugen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Entscheidungsmechanismen
 - Überzeugung, Identifikation
 - Win:Win Situationen erkennen
 - Verhandlungsstrategie
 - Taktik der Einkäufer und Gegentaktik
 - Einstellung zum Preisgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining/Preisverhandlungen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V07 Die richtige Bedarfsanalyse für ein optimales Angebot

Das Seminar

Den genauen Bedarf des Kunden zu erfassen und das richtige Angebot zu präsentieren sind die Kernpunkte, um den Kundenauftrag zu erhalten.

Inhalte

- den Bedarf des Kunden zielgerichtet erfragen
- die Motive und den Kundentyp erkennen
- die kurz-, mittel- und langfristigen Ziele des Kunden erfragen
- den Bedarf beim Kunden aktiv wecken
- ein individuelles Angebot präsentieren
- den Kundennutzen richtig und kundenspezifisch formulieren
- die eigene Wirkung in den Gesprächen erkennen und verbessern

Nutzen

- den Kundenbedarf genau und individuell definieren
- Mehr Umsatz durch mehr Vertragsabschlüsse
- Sensibilität für den Kunden erhöhen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Bedarfsanalyse (Bedarf erkennen, Bedarf wecken)
 - Zielgerichtete, offene Fragen (SPIN®-Fragemodell)
 - Aktiv zuhören und hinterfragen
 - Motive und Motivstruktur
 - Angebotspräsentation
 - Wirksam formulieren
 - Vom Produktnutzen zum Kundennutzen
 - Kundengespräche (Bedarfsanalyse, Angebots- und Produktpräsentationen)
- Gruppenarbeit
- Rollentraining/Fallstudien – Kundengespräche

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V08 Großprojekte verkaufen

Das Seminar

Bei großen Projekten sind mehrere Verhandlungspartner an der Entscheidung beteiligt und die richtige strategische Vorgehensweise ist wichtig für den Erfolg. Je nach Funktion des Verhandlungspartners sind die Nutzenargumente unterschiedlich vorzubereiten.

Inhalte

- Kunden für Großprojekte identifizieren
- eine strategische Vorgehensweise entwickeln
- sich strategisch richtig vorbereiten und sich Informationen beschaffen
- die Kunden fach- bzw. aufgabenspezifisch kontaktieren können
- eine umfassende und ganzheitliche Bedarfsanalyse durchführen können
- den Kunden durch Nutzenargumente (wenige, klar verständliche) gewinnen
- Promotoren und Opponenten identifizieren
- die Präsentation des technischen Konzepts erstellen
- das technische Konzept überzeugend präsentieren
- Umgang mit der Argumentation im Buying-Center

Nutzen

- Souveränität im Verkauf von Großprojekten erlangen
- Mehr Umsatz durch Großkunden
- Die Persönlichkeitsentwicklung wird gefördert

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Verkaufsstrategie
 - Buying Center Modell / Schnittstellenkonzept
 - Promotoren- / Opponenten-Modell
 - Vollständige Bedarfsanalyse
 - Technische Präsentationen erstellen
 - Technische Lösungen präsentieren (aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer)
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V09 Top Verkäufer und ihre Angebotsverfolgung

Das Seminar

Häufig werden ausstehende Angebote oder Anfragen nicht oder zu spät nachgefragt. Dabei ist gerade die richtige Angebotsverfolgung ein wichtiges Kriterium für die Kundenzufriedenheit. Top Verkäufer haben ihre eigene Strategie dazu.

Inhalte

- die typischen Verkaufsfehler aus Kundensicht kennen und vermeiden
- die Unterschiede zwischen den Top-Verkäufern und Bottom-Verkäufern
- die richtige Verkaufsstrategie erkennen
- Kunden, die überlegen, nachfassen
- Kunden, die erst ein gemeinsames Meeting vor der Entscheidung haben, nachfassen
- Anfragen klassifizieren
- Angebote klassifizieren und systematisch verfolgen
- Nachfassgespräche richtig führen

Nutzen

- Ausstehende Angebote zum Abschluss führen
- Strategie der Preisverhandlung können
- Kunden überzeugen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - PISA Studie – Typische Verkaufsfehler
 - Vergleichende Analyse von Verkäufern, Verkaufstätigkeiten und Verkaufsstrategien
 - Klassifizierung von Anfragen
 - Angebotsverfolgung
 - Wiedervorlage
 - Nachfassen
 - Einwände des Kunden
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

V10 Emotionale Nutzenargumentation

Das Seminar

Die Emotionen des Kunden sind im Entscheidungsprozess der bedeutendste Faktor. Je emotionaler der Nutzen für den Kunden dargestellt wird, desto mehr wird ein neutrales Argument für den Kunden bedeutend.

Inhalte

- emotionale Nutzenargumentation beherrschen
- aus dem Produktmerkmal den Kundennutzen und seinen emotionalen Nutzen formulieren
- die Klarheit ihrer Kommunikation verbessern
- den Gesprächspartner auf der emotionalen Ebene abholen
- emotionale Bilder für technische Beschreibungen einsetzen
- Mit Story telling den emotionalen Zugang zum Kunden erwirken
- die Auswirkung des Selbstwertgefühles auf die Kommunikation
- aktiv zuhören

Nutzen

- Überzeugender im Verkauf sein
- Emotionen des Kunden ansprechen und gewinnen
- Mehr Aufmerksamkeit und Verständnis erhalten
- Mehr Kunden und Abschlüsse

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Bewusste Kommunikation
 - Aktiv zuhören
 - Paraphrasieren
 - Verbalisieren
 - Emotionale Nutzenargumentation
 - Motive erkennen
 - Motive in der Argumentation ansprechen
 - Emotionen ansprechen
 - Bildhafte Sprache
 - Story Telling
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V11 Die persönliche Wirkung im Verkauf

Das Seminar

Nicht nur beim ersten Augenblick, sondern auch in allen Verkaufsphasen hat die persönliche Wirkung des Verkäufers einen großen Einfluss auf die Interpretation und Bewertung der dargebotenen Nutzenargumente. Die Persönlichkeit und Ausstrahlung beeinflusst die unbewusste Entscheidungsfindung des Kunden.

Inhalte

- die Faktoren der Überzeugungskraft kennen
- Überzeugend Auftreten (Johari-Window, Abgleich Selbstbild-Fremdbild, Empfehlungen zur Verbesserung der Überzeugungskraft)
- Überzeugungsfähigkeit (Denkgesetze, Begeisterungsfähigkeit, andere mitreißen, mit Begeisterung verkaufen)
- die persönlichen Stärken und Schwächen in der Überzeugungsfähigkeit
- Argumentationstechniken (Die 5 Schritte der Argumentation, Paraphrasieren, Verbalisieren, Positive Vorstellungen ausbauen, Negatives überhören, den Schwung des Gegners nutzen, Abfangformulierung, Überzeichnen, Themenwechsel)
- Schlagfertigkeit in der Argumentation
- die körpersprachlichen Signale des überzeugenden Auftretens
- die eigene Körpersprache optimieren und nutzen

Nutzen

- die eigene persönliche Wirkung steigern
- mehr Erfolg durch Ausstrahlung
- Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Johari-Window
 - Selbstbild und Fremdbild
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

V12 Schwierige Gespräche und Beschwerden meistern

Das Seminar

Schwierige Kunden und Reklamationen sind eine Herausforderung für den Außendienst – allerdings beinhalten sie auch eine große Chance, wenn man richtig damit umgehen kann. Oft entstehen beim Lösen der Probleme die besten Kundenbeziehungen.

Inhalte

- Kommunikation und verbale Attacken
- die Entstehung von Stress und Konflikten
- auf der Metaebene zuhören und agieren
- mit schwierigen Kundensituationen und Reklamationen umgehen
- mit emotional schwierigen Kunden und Konflikten umgehen
- Deeskalation von Konflikten
- Kundengespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer (Reklamationen am Telefon und vor Ort, Beschwerden)

Nutzen

- Schwierige Kunden gewinnen und an das Unternehmen binden
- Unzufriedene Kunden behalten und wieder positiv stimmen
- Stressabbau
- Chancen erweitern und Neukunden gewinnen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Stressentstehung
 - Konfliktlösung und Deeskalation
 - Die 8 Schritte der Reklamationsbearbeitung
 - Die vier Ohren des Menschen
 - Harvard-Konzept zur Konfliktlösung
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V13 Prinzipien des Erfolgs

Das Seminar

Begeisterung und Motivation sind die bekanntesten Grundannahmen für Erfolg. Jedoch auch die Umsetzung und Arbeitseffizienz, sowie Ausdauer und Wille sind wichtige Grundlagen.

Inhalte

- Erfolgsprinzipien
 - Begeisterung, Einstellung
 - Fleiß, Ziel, Ausdauer, Wille, Glaube,
- Standortbestimmung der eigenen Situation in Bezug auf die Erfolgsprinzipien
- Methoden, die Erfolgsprinzipien für sich zu nutzen
- Maßnahmen, um mehr Erfolg zu erzielen
- Selbstorganisation und Erfolg
 - Ist-Analyse
 - Aktivität, Effizienz
- Zeitmanagement und Work Life Balance
- Tools zum Zeitmanagement und zur Selbstorganisation effizient einsetzen
- Effizienzsteigerung
 - Delegation von Aufgaben

Nutzen

- Motivation zum Erfolg
- Begeisterung leben und erfolgreich sein
- Burn-out verhindern

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Tagesplan, Zeitplan, Aufgabenlisten, Ziele, Prioritäten, Wiedervorlagen, Routenplan
- Arbeitsorganisation (Outlook)
 - Posteingang, Ablage organisieren (Betreff, Kategorien, Nachverfolgung)
 - Aufgaben und Prioritäten
 - Emails für Aufgaben, Termine, Kontakterstellung, Besprechungsanfragen nutzen
- Gruppenarbeit

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V14 Exzellent verkaufen

Das Seminar

Topverkäufer besitzen neben ihrer Intuition auch ein starkes Selbstwertgefühl und sie lieben ihren Job.

Inhalte

- Topverkäufer werden
- Zusammenhang von Gedanken und deren Wirkung verstehen
- Starkes Selbstwertgefühl
- sich bei Neukunden (z.B. Großkunden) richtig vorstellen - Positionierung, Vertrauensbildung
- Innere Ressourcen – Energie schöpfen (Physische Energie, Qualität der Energie, Energie fokussieren, Bedeutsamkeit)
- motivierende Ziele setzen
- Mit ganzem Herzen im Verkauf
- Immer das Beste geben
- Verantwortung übernehmen
- Ängste überwinden
- Kreislauf des Erfolgs

Nutzen

- Von Topverkäufern lernen
- Motivation und Neue Energie tanken
- Neue Kunden gewinnen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

V15 Herausfordernd Verkaufen (The Challenger Sale)

Das Seminar

Im Wettbewerb mit einem Vergleichsangebot zu konkurrieren führt meist in die Preisdiskussion. Herausfordernd verkaufen heißt, den Kunden mit neuen und besseren Lösungen überraschen und überzeugen.

Inhalte

- Der Wandel der Verkaufsstrategie
- Kundentypen im Challenger Sale
- Verkäufertypen und deren Erfolg im Challenger Sale
- Seinen eigenen Typ ermitteln
- Änderung des Verkäufertyps für mehr Verkaufserfolg
- Herausfordernd Verkaufen (Challenger Sale)
- Wettbewerbskunden gewinnen
- Kundentyp erkennen
- Motive des Kunden
- Erfolgversprechende Verkaufsstrategie
- Gewohnte Denkmuster über den Haufen werfen
- Kundengespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Nutzen

- Neue Verkaufsstrategie für mehr Erfolg im Wettbewerb
- Motivation zu neuen Ansätzen und Optimierung
- Mut und Überzeugung stärken

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

V16 **Den „Firmen“ Mehrwert verkaufen**

Gegen Dumpingpreise von Qualitätsanbietern gewinnen

Das Seminar

Gegen Dumpingpreise und aggressive Attacken im Wettbewerb braucht es gute Argumente und optimal vorbereitete Vertriebsmitarbeiter.

Inhalte

- Analyse der aktuellen Marktsituation
- Rationale und emotionale Kaufaktoren und Kundennutzen
- Dumpingangebote von Qualitätsanbietern
 - Wann verlieren wir
 - Wann gewinnen wir
 - was sind die Erfolgsfaktoren gegen Dumpingpreise
 - Praxisfälle gewonnener und verlorener Projekte
- Der Firmen Mehrwert (Argumentation, Tools)
- Mit Emotionen verkaufen (Motive, Bilder und Metaphern, Visualisierungen)
- Gespräche zur Argumentation des Preisunterschieds
- Definition der Verkaufsstrategie bei Bestandskunden und Wettbewerbskunden

Nutzen

- Siegen gegenüber aggressiven Wettbewerbskampagnen
- Preise richtig argumentieren und Projekte gewinnen
- Schwierige Herausforderungen im Markt bewältigen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

Service Außendienst

Führung
Vertrieb
Service
Administration

Seminare zur Schulung von kundenorientiertem Service



Neben der gut funktionierenden Serviceorganisation, der Abwicklung des Service und eines durchgängigen Serviceangebotes spielen gerade die Monteure und Techniker vor Ort eine tragende Rolle in der Imagebildung. Was nutzt die beste Serviceorganisation mit dem innovativsten und besten Serviceangebot und Servicetechniker, die die Technik beherrschen, wenn der Servicetechniker nach Durchführung seiner Reparaturarbeiten dem Kunden sagt: „Toi, toi, toi – ich hoffe, dass es funktioniert“¹ oder „Ich hoffe, dass Sie jetzt einen störungsfreien Betrieb haben“.

Guter Service bedeutet für den Kunden mitdenken und ihm die richtigen Empfehlungen geben.

Die Glaubwürdigkeit des Servicetechnikers im Vergleich zu seinem Kollegen vom Verkauf ist in den Augen des Kunden erheblich höher. Darin liegt eine große Chance für Beratung und Zusatzverkauf.

S01 Kundenorientierter Service

Das Seminar

Der Service beim Kunden vor Ort ist der Imageträger der Firma und oft entscheidet der Kunde anhand der Servicebetreuung über die Qualität der Firma als zuverlässigen Lieferanten und Partner.

Inhalte

- die grundlegende Bedeutung von Kundenorientierung und Service der Firma (Kundenleitlinien) kennen
- Nutzenargumentation Service
- das „Gesamtbetreuungskonzept“ kennen und die eigene Wichtigkeit dabei verstehen
- schlechtes und gutes Serviceverhalten
- sich serviceorientiert verhalten
- Servicegespräche analysieren
- die eigene Wirkung beim Kunden erkennen und optimieren
 - Auftreten, Ausstrahlung, Körpersprache (Fahrzeug, Werkzeug, Kleidung...)
 - Wortwahl (Vermeidung von verbalem Müll, transparent und klar kommunizieren)
- kundengerechtes Verhalten einüben
 - Gespräche vor, während und nach der Durchführung der Wartung / Reparatur aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer
 - Beim Kunden das Gefühl festigen, dass er den richtigen Partner hat

Nutzen

- Imagegewinn des Unternehmens
- Service als Entscheidungskriterium im Wettbewerb nutzen
- Servicegeschäft ausbauen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Monteure
 - Projekttechniker
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB
- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

S02 Service „verkaufen“

Das Seminar

Guter Service trägt nicht nur zu einem positiven Image bei, er ist auch ein lukratives Geschäft. Nach dem Motto „Tu Gutes und rede darüber“ können gut trainierte Servicemitarbeiter durch ihre Beratung den Serviceumsatz spürbar steigern.

Inhalte

- Verkaufsmöglichkeiten eigener Serviceprodukte
- Empfehlungen für Verkaufsprodukte
- Mitdenken – aktiv beraten
- die Entscheidungsmotive von Kunden kennen
- die Motive der Kunden erkennen
- motivgerecht reden und argumentieren
- die wichtigen Faktoren im Überzeugungsprozess kennen
- die Nutzenargumente für den Service erarbeiten
- lernen, die Nutzenargumente verkaufsgerecht/kundengerecht zu formulieren
- den Nutzen der verschiedenen Serviceangebote darstellen (z.B. Wartungsverträge, Original Ersatzteile, u.a. Produkte)
- den Kunden überzeugen und auch mit Widerständen/Einwänden umgehen
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Nutzen

- Der Kunde bezahlt gerne für guten Service
- Den Service gut darstellen und „verkaufen“
- Servicegeschäft als Umsatzträger ausbauen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Entscheidungsmotive
 - Nutzenargumentation Service (USP)
 - Gesprächsklima und Kundenbeziehung verbessern
 - Die Insel des Anderen, Pacing – Rapport – Leading
 - 5 Schritte der Argumentation
 - Überzeugend formulieren
- Einwandbehandlung
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Monteure
 - Projekttechniker
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB
- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

S03 Umgang mit Beschwerden und schwierigen Kunden

Das Seminar

Bei Kundenbeschwerden kommt es nicht selten zur Eskalation. Das kann man durch richtiges Verhalten bei Reklamationen und schwierigen sehr emotionalen Kunden verhindern und sogar als Chance zur Förderung der Kundenbeziehung nutzen.

Inhalte

- Kundenorientiertes Verhalten
- mit Reklamationen sicher umgehen
- den Einfluss ihres Verhaltens auf die Kundenreaktion erkennen
- die häufigsten Fehler im Umgang mit Reklamationen vermeiden
- die Interpretationsmöglichkeit von Kundenaussagen nach dem 4-Ohren-Modell kennen
- die verschiedenen Formen des Nein Sagens lernen
- mit emotional schwierigen Gesprächspartnern richtig umgehen
- die Chance erkennen, die in der Bearbeitung von Reklamationen für Kunden und Unternehmen liegen
- Chancen erkennen und nutzen
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Nutzen

- Reklamationen als Chance sehen
- Kundenbeziehungen bei der Reklamation festigen
- Imagegewinn

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Positive Formulierungen
 - 8 Schritte der Reklamationsbearbeitung
 - 4-Ohren-Modell
 - Stressmodell
 - Umgang mit stark emotionalen Gesprächspartnern
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Monteure
 - Projekttechniker
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB
- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

S04 Kundentypologie für Servicemitarbeiter

Das Seminar

Die verschiedenen Persönlichkeitstypen zeigen unterschiedliche Präferenzen und Abneigungen. Unterschiedliche Verhaltensstile geraten deshalb eher in einen Konflikt. Dies kann man vermeiden, wenn man die unterschiedlichen Ansprüche versteht und seine eigene Interpretation korrigiert.

Inhalte

- Persönlichkeit und Verhalten
- den eigenen Verhaltensstil nach der DISG®-Typologie ermitteln
- die Stärken und Schwächen des eigenen Stils erkennen
- die Verhaltensweisen von anderen verstehen und schätzen
- die Ergänzung, die in unterschiedlichen Stilen liegt, erkennen
- den Verhaltensstil des Kunden in Gesprächen erkennen
- die Bedürfnisse und Ängste der Verhaltensstile kennen
- sich individuell auf den Kundentyp einstellen
- schneller und besser mit Kunden zurechtkommen
- effizientere Gespräche mit Kunden führen

Nutzen

- Besserer Umgang mit Kunden, Kollegen u.a.
- Sehr hilfreich bei allen Kundengesprächen und Einsätzen
- Selbstreflexion durch Profil

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
- Persolog® (DISG®) – Verhaltensstile
- Eigenes DISG Profil
- Typgerechtes Verhalten und
- Gespräche
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Monteure
 - Projekttechniker
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB
- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

S05 Troubleshooting

Das Seminar

Gerade wenn Fehler passiert sind, ist es wichtig, richtig zu reagieren, optimal zu kommunizieren und das Problem zu lösen. Dabei steht die Kundenzufriedenheit im Fokus.

Inhalte

- Umgang mit Fehlern, die durch den Kunden selbst oder durch die eigene Firma verursacht wurden
- Erkannte Misstände kommunizieren
 - Was soll ich sagen
 - Was darf ich nicht sagen
 - Dem Kunden erforderliche Änderungen „verkaufen“
- Image der Firma, des Verkäufers und der Innendienstmitarbeiter bewahren / schützen
- richtige Prioritäten setzen und die richtige Vorgehensweise entscheiden
- Bearbeiten der Misstände
- Rückmeldungen an Vorgesetzte/Verkäufer/Innendienstmitarbeiter zu erkannten Misständen
- kritische Fallsituationen gemeinsam besprechen
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Nutzen

- Einen aufgetretenen Schaden beim Kunden richtig bearbeiten
- Kundenzufriedenheit behalten und fördern
- Imageverlust vermeiden

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Johari-Window, Feedback geben
 - Feedback an den Vorgesetzten / Verkäufer
 - Rhetorik für schwierige Situationen
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicetechniker
 - Monteure
 - Projekttechniker
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

Service Innendienst

Seminare zur Schulung von kundenorientiertem Service

Führung
Vertrieb
Service
Administration



Häufig hat der Servicemitarbeiter mehr Kontakt mit dem Kunden als der Verkäufer. Ihm kommt damit eine Schlüsselposition in der Kundenzufriedenheit zu. Sehr freundliche, hilfsbereite und motivierte Innendienstmitarbeiter geben dem Kunden das Gefühl, den richtigen Partner zu haben. Die richtigen Worte zum richtigen Zeitpunkt verstärken dieses Gefühl.

Die Überzeugungsfähigkeit der Servicemitarbeiter hat wesentlichen Einfluss auf die Art und Weise, wie der Kunde den Service durchführt. Für den Kunden ist es wirtschaftlicher in den vorbeugenden Service zu investieren, als in teure Reparaturen. Doch Service ist nicht gleich Service. Wer weiß besser als der Hersteller, welcher Service, wie, wann, mit welchen Teilen und in welchem Umfang die Betriebssicherheit und die Langlebigkeit erhöhen und damit die Zufriedenheit des Kunden wesentlich beeinflussen.

SI01 Die Serviceorientierung leben

Das Seminar

Freundliche und kompetente Servicemitarbeiter am Telefon sind nicht nur wohltuend, sondern prägen auch die Meinung des Kunden über die Firma.

Inhalte

- die grundlegende Bedeutung von Kundenorientierung und Service (Serviceleitlinien der Firma) kennen
- die Nutzenargumentation kennen und in den Gesprächen mit dem Kunden anwenden
- positives und negatives Verhalten am Telefon erkennen
- die Eckpunkte des Serviceorientierten Verhaltens am Telefon leben
- die Kommunikation mit dem Kunden am Telefon analysieren und Wortwahl und Formulierungen in Kundengesprächen verbessern
- die fünf Schritte der Argumentation bei Einwänden des Kunden kommunikationsfördernd anwenden
- Informationen gezielter entgegennehmen und klare Vereinbarungen treffen
- die eigene Wirkung in Telefongesprächen erkennen und weiterentwickeln
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Nutzen

- Kundenzufriedenheit
- Imagegewinn, Positive Bewertungen
- Positive Mund zu Mund Propaganda

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Serviceleitlinien
 - Nutzenargumentation Firma, Service, Serviceverträge, Serviceprodukte
 - Sachebene und Beziehungsebene in der Kommunikation
 - Verbaler Müll
 - Negative Formulierungen
 - Positive Formulierungen
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicekoordinatoren
 - Kundenberater am Telefon
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB
- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

SI02 Umgang mit Reklamationen und schwierigen Gesprächspartnern am Telefon

Das Seminar

Viele Kunden sind heute sehr fordernd und reklamieren auch Kleinigkeiten. Der richtige Umgang mit den Kunden und das Erkennen der Hintergrundmotive ist deshalb immer wichtiger. Zufriedene Kunden sind wichtig für jedes Unternehmen.

Inhalte

- Reklamation als Chance
- mit Reklamationen sicher umgehen
- der Einfluss der Freundlichkeit am Telefon auf die Kundenreaktion
- Fehler im Umgang mit Reklamationen vermeiden
- die Interpretationsmöglichkeit von Kundenaussagen nach dem 4-Ohren-Modell kennen
- die verschiedenen Formen des Nein Sagens
- Umgang mit emotional schwierigen Situationen und Gesprächspartner
- Strategien zur Deeskalation
- Positive Formulierungen
- Umgang mit stark emotionalen Gesprächspartnern
- Chancen erkennen und nutzen
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Nutzen

- Reklamationen als Chance nutzen
- Kundenzufriedenheit behalten und fördern
- Imageverlust vermeiden

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - 8 Schritte der Reklamationsbearbeitung
 - 4-Ohren-Modell, Stressmodell
 - Harvard-Konzept zur Konfliktlösung
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicekoordinatoren
 - Kundenberater am Telefon
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB
- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

SI03 Kundentyporientierung am Telefon

Das Seminar

Die Kundentypologie ist eine große Hilfe, um die Bedürfnisse der Kunden am Telefon schneller zu erkennen und individuell auf diese einzugehen. Das schafft hohe Kundenzufriedenheit und Bindung an das Unternehmen.

Inhalte

- Verhaltenstypologie Persolog®(DISG®)-Typen
- Eigener Verhaltensstil
- Stärken und Schwächen der einzelnen Stile
- Persönliche Entwicklung auf Grundlage des eigenen Stils
- Quick –Check des Kunden zur Kommunikation am Telefon
- sich besser und schneller auf den Kunden einstellen
- Gesprächsvorbereitung für verschiedene Kundentypen
- Kundengespräche mit unterschiedlichen Kundentypen
- Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Verhaltenstypen
- Konfliktpotentiale aufgrund unterschiedlichen Verhaltens
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Nutzen

- Kundenorientierung durch individuelle Ansprache
- Menschenkenntnis nutzen im Umgang mit Anderen
- Kundenzufriedenheit erhöhen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Verhaltenstypologie Persolog®(DISG®)-Typen
 - Quick Check
 - Bedürfnisse und Ängste der Verhaltensstile
 - Individuelle Ansprache
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicekoordinatoren
 - Kundenberater am Telefon
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB
- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

SI04 Akquirieren von Serviceverträgen

Das Seminar

Serviceverträge schaffen mehr Sicherheit und Zuverlässigkeit für den Kunden und ihr eigenes Unternehmen. Proaktiver Service vermeidet unvorhergesehene Kosten und sorgt für eine gleichbleibende Qualität des Produktes.

Inhalte

- zielgerichtet und konsequent Serviceverträge akquirieren
- Serviceverträge überzeugend argumentieren
- die Entscheidungsmotive von Kunden kennen und erkennen
- Nutzenargumentation und Einwandbehandlung
- den Abschluss herbeiführen
- Bestimmende Prinzipien
- Akquisitionstelefonate aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

Nutzen

- Proaktiv für den Kunden mitdenken
- Kundenbindung
- Guten Service anbieten und damit verdienen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Akquisitionsplan
 - Entscheidungsmotive der Kunden
 - Nutzenargumentation
 - Überzeugende Argumentation am Telefon
 - Einwandkatalog
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Servicekoordinatoren
 - Kundenberater am Telefon
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB
- Auf Wunsch 1-tägige Anpassung möglich, wir beraten Sie gerne

Train the Trainer

Wie Mitarbeiter sich gegenseitig richtig schulen und Wissen vermitteln

**Führung
Vertrieb
Service
Administration**



Das Wissen im Unternehmen sollte nicht nur vorhanden sein, sondern auch verbreitete werden und geschult werden. Dazu braucht es motivierte Fachtrainer oder Meister und andere Experten, die ihr Wissen weitergeben. Sie sollten in der Methodik geschult werden, damit sie von vorneherein, die wichtigsten Grundlagen und Regeln von motivierenden Lehrveranstaltungen und Unterweisungen kennen. So wird gewährleistet, dass nicht nur Fachvorträge gehalten werden, sondern interaktive Anwenderschulungen. Dies kann auch für Händler oder Kunden genutzt werden.

T01 Train the Trainer 1

Das Seminar

In jedem Unternehmen gibt es Grundwissen, das an neue Mitarbeiter oder auch erfahrene Mitarbeiter weitergegeben werden soll. Häufig sind Fachreferenten mit hohem Kenntnisstand vorhanden, denen jedoch das Wissen der optimalen Aufbereitung fehlt.

Inhalte

- Optimaler Aufbau eines Seminars
- Positives Trainerverhalten
- Den Trainerleitfaden erstellen
- Der richtige Methodeneinsatz
- Lerngerechte Arbeitsbuchgestaltung
- Grundlagen einer erfolgreichen Durchführung (Lernzielerreichung, Steuern der Beziehungsebene, Zeitmanagement, Transfersteuerung)
- Entwicklung des Grobkonzeptes für ein Fachseminar der eigenen Teilnehmer

Nutzen

- Interessante interne Seminare
- Höhere Motivation der Teilnehmer bei internen Schulungen
- Internes Wissen weitergeben

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Ablauf und Aufbau eines guten Seminars
 - Planung des Konzepts
 - Umsetzung Konzept und Arbeitsbuch
 - Übungen gestalten
- Gruppenarbeit
- Durchführung eines Probeseminars (in Teilabschnitten)

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Interne Trainer
 - Fachreferenten
 - Abteilungsleiter, Meister und alle, die Schulungen durchführen
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

T02 Train the Trainer 2

Das Seminar

Je motivierender interne Schulungen, desto mehr bleiben die Inhalte bei den Teilnehmern haften. Vom Wissen zum Können ist der Schritt, den ein guter Trainer mit Transfergestaltung initiiert und begleitet.

Inhalte

- Inhalte des Fachseminars vermitteln können
- Sicherheit in Lehrmethodik, Moderationstechnik, Didaktik
- Verhalten und Rollenverständnis des Seminarleiters
- Soziale Kompetenz (Integration, Kommunikation)
- Partnerorientierte Gesprächsführung
- Auf Einwände der Teilnehmer richtig reagieren
- Veränderungen initiieren können
- Motivation der Teilnehmer
- persönliche Wirkung erkennen und weiterentwickeln

Nutzen

- didaktisch gut aufbereitete interne Seminare
- motivierte Teilnehmer bei internen Schulungen
- Professionalität als Trainer
- Optimaler Wissenstransfer im Unternehmen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Methodik, Moderationstechniken
 - Teilnehmer Aktion, Reaktion
 - Aufmerksamkeit des Publikums gewinnen
 - Lehrvortrag und aktive Übungen
 - Hands-on Anteile
- Gruppenarbeit
- Durchführung eines Probeseminars (in Teilabschnitten)

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Interne Trainer
 - Fachreferenten
 - Abteilungsleiter, Meister und alle, die Schulungen durchführen
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

Alle

Fachübergreifende Seminare für Alle

**Führung
Vertrieb
Service
Administration**



Kompetenz und Persönlichkeit sind die Werte, die Mitarbeiter stark, innovativ und leistungsfähig machen. Unterstützen Sie ihre Mitarbeiter bei der Entwicklung dieser Werte und steigern Sie damit zugleich das Potenzial und die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens.

A01 Zeitmanagement und Prioritätensetzung

Das Seminar

Zeit lässt sich nicht vermehren, aber wir können lernen, sie für das Wesentliche zu nutzen. Prioritäten zu setzen ist eine Grundlage für die aktive Gestaltung der Zeit und Zielerreichung.

Inhalte

- Die eigenen Prioritäten analysieren und erkennen
- Ein eigenes Zeitmanagement Profil erstellen
- Optimierung des eigenen Zeiteinsatzes nach Prioritäten und eigenem Profil
- Störfaktoren erkennen und die Auswirkungen kennen
- Lernen, im Flow zu arbeiten
- Stress durch besseres Zeitmanagement verringern
- Richtig Nein-Sagen können
- Delegieren

Nutzen

- Zeit sinnvoll und effektiv nutzen und bessere Ergebnisse erzielen
- Weniger Stress und mehr Freude
- Den Wert der Zeit achtsam nutzen
- Burn-out Prävention

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Persolog® Zeitmanagement Profil
 - Pareto – Prinzip, Eisenhower-Prinzip (ABC-Analyse)
 - Leistungskurve
 - ALPEN - Methode (Tagesplan)
 - Sägeblatt-Effekt (Stille Stunde)
 - Störfaktoren
 - Aufschieberitis
 - Nein sagen
 - Einstellung
- Einzelarbeit
- Gruppenarbeit

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Alle Mitarbeiter, die unter Zeitdruck stehen
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

A02 Ziele richtig setzen und erreichen

Das Seminar

Wie gestalten Sie erreichbare Ziele und definieren den Weg und die Meilensteine richtig? Nutzen Sie positive Emotionen als Kraft, um Ziele zu erreichen.

Inhalte

- die Optimierung von Zielsetzung und Zielformulierung lernen
- die privaten und beruflichen Ziele analysieren
- die Zielkriterien, die ein optimales Ziel ausmachen, lernen
- erkennen, dass ein Ziel immer auf mehreren Ebenen arbeitet – bewusst und unbewusst
- lernen die Emotionen auf das Ziel zu kanalisieren
- die Bedeutung von Selbstmotivation, Ausdauer und Durchhaltevermögen
- mit Widerständen optimal umgehen
- erkennen, dass Kreativität bei der Zielerreichung unterstützt

Nutzen

- Mehr Erfolg und Zufriedenheit
- Innere Ressourcen zur Zielerreichung kennen und einsetzen
- Von Visionen und Träumen zur Zielerreichung gelangen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Träume – Wünsche - Ziele
 - Zielkriterien
 - Innere Widerstände
 - Umgang mit Hindernissen
- Einzelarbeit
- Gruppenarbeit

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

A03 Professionell präsentieren

Das Seminar

Ein Thema überzeugend zu präsentieren, ist Voraussetzung, um Zuhörer dafür zu begeistern. Aufbau, Dramaturgie, Visualisierungen, bildhafte Sprache, Ziele und Nutzen für die Zuhörer und das Unternehmen sind wichtig für den Erfolg einer Präsentation.

Inhalte

- eine optimale Präsentation erstellen
- die eigene Präsentation auf die Zielgruppe abstimmen
- die Inhalte der Präsentation zur Geltung bringen (Dramaturgieaufbau)
- ihre Ideen überzeugend präsentieren
- die verschiedenen Moderationstechniken kennen und anwenden
- Zuhörer gewinnen können
- die eigene Wirkung in der Präsentation erkennen und weiterentwickeln
- Umgang mit Redehemmungen
- Umgang mit Einwänden, Fragen, Störungen
- Den richtigen Medieneinsatz und Medienmix auswählen

Nutzen

- Themen und Projekte wirkungsvoll präsentieren und andere überzeugen
- Mehr Selbstvertrauen bei Präsentationen
- Zuhörer begeistern
- Interesse und Aufmerksamkeit gewinnen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Überzeugend Präsentieren
 - Auftreten
 - Rhetorik
 - Bildhafte Sprache
 - Motive der Zuhörer
- Gruppenarbeit
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Alle Mitarbeiter, die Präsentationen halten
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

A04 Klar und wertschätzend kommunizieren

Das Seminar

Die Kommunikation untereinander ist grundlegend verantwortlich für die Teamatmosphäre und das Wohlfühlen am Arbeitsplatz. Oft aber kommt es zu Missverständnissen oder Konflikten. Das Seminar zeigt, wie man diese vermeidet und so kommuniziert, dass Innovation nicht ausgebremst wird und die Produktivität erhöht wird.

Inhalte

- die Bedeutung der Kommunikation für die Umsetzung von gemeinsamen Arbeitsleistungen
- die Art und Weise der eigenen Kommunikation und die Wirkung reflektieren
- die tiefere Bedeutung von Aussagen erkennen
- die eigenen unterschweligen Botschaften reflektieren
- die Bedeutung und Wirkung der Körpersprache
- Werteverletzungen in der Kommunikation
- Zielführend kommunizieren und Inhalte klar mitteilen

Nutzen

- Gutes Teamklima erzeugen
- Weniger Missverständnisse unter den Mitarbeitern
- Konflikte reduzieren und besser zusammenarbeiten

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch und Demonstration
 - Kommunikationsmodell
 - Schulz von Thun
 - Körpersprache
- Gruppenarbeiten
- Rollentraining

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

A05 Das innere Wertesystem erkennen und stärken

Das Seminar

Die meiste Kraft für unser Tun entspringt unserem inneren Wertesystem, vor allem wenn all unsere Werte ausgeglichen sind. Sind Werte wie Mut, Selbstvertrauen oder Können, Respekt u.a. aktuell zu gering ausgeprägt, kommt es zu Energieverlust und die Leistungsfähigkeit und Lebensfreude können abnehmen.

Inhalte

- Veränderungsarbeit bei Menschen im systemischen Ansatz
- analysieren ihr eigene Situation unter dem Aspekt der inneren Werteentwicklung
- das eigene Potenzial und Veränderungsziele erkennen
- den persönlichen inneren Zielraum entdecken
- den persönlichen Entwicklungsraum definieren
- auf der Metaposition ihre intuitiven Ziel- und Problemaufstellungen analysieren
- Das Ziel, Metaziel, Nachteil des Ziels
- Das Problem, Metaproblem und Vorteil des Problems
- Wie uns der Vorteil der Probleme und der Nachteil des Ziels am Erfolg hindern

Nutzen

- Das innere Ressourcensystem wird gefördert, was sich dann nach außen zeigt
- Problemlösung innerer Konflikte
- Veränderungsarbeit auf hohem Niveau
- Entwicklung und Stärkung der Persönlichkeit

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Wertorientierte Veränderung der Persönlichkeit
 - Veränderungsarbeit nach R. Dilts
 - Wertevermehrung
 - Entwicklung und Persönlichkeitswachstum
- Partnerarbeit
- Einzelarbeit
- Arbeit mit Bodenankern

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

A06 Persönlichkeit und Selbstbewusstsein

Das Seminar

Selbstbewusstsein ist eine wichtige Grundlage für langfristigen Erfolg und Freude im Beruf. Damit ist nicht unerschütterliches Selbstbewusstsein gemeint, sondern die Fähigkeit reflektiert mit sich und anderen umzugehen, so dass gemeinsam eine optimale Zusammenarbeit möglich wird.

Inhalte

- Erkennen wodurch unser Selbstbewusstsein geprägt wurde
- welche Annahmen wir über uns annehmen und warum
- Beschränkende Annahmen über sich selbst erkennen und verändern
- die eigene „Landkarte“ – die eigene Sicht der Welt definieren und analysieren
- ihren persönlichen nächsten Veränderungsschritt erkennen
- das Verhalten mit mehr Selbstbewusstsein definieren und die Vorteile erkennen
- innere Ressourcen zur Zielerreichung nutzen

Nutzen

- durch mehr Selbstbewusstsein mehr Selbstverantwortung
- andere Menschen besser verstehen
- mehr Kraft und Energie besitzen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Frühe Persönlichkeiten
 - Werte und „Beliefs“
 - Die eigene Landkarte
 - Zugang zu inneren Ressourcen
 - Future Pace
 - Blockaden lösen
 - Ressourcen für die Zielerreichung
- Gruppenarbeit
- Reflexion

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

A07 Konflikte lösen

Das Seminar

Konflikte entstehen oft aufgrund von Missverständnissen oder unterschiedlichen Ansichten, Verhaltensstilen oder Behaupten von Positionen. Egal ob Kunden, Kollegen oder privat. Die Hintergründe und wichtigsten Techniken der Konfliktlösung sind für jeden nutzbringend und hilfreich.

Inhalte

- die verschiedenen Arten und Formen von Konflikten kennen
- die Erkennungssignale von Konflikten kennen
- die Hintergründe von Konflikten verstehen
- Stressmodell – Ursachen von Stress, Auswirkung von Stress, Konflikte durch Stress
- auf der Metaebene agieren
- Strategien zur Konfliktlösung
- Konfliktsituationen im Arbeitsalltag bearbeiten

Nutzen

- Konflikte lösen und Beziehungen verbessern
- Arbeitsklima fördern
- Kundenbeziehungen verbessern

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Arten und Formen von Konflikten
 - 4-Ohren-Modell – Interpretation von Aussagen
 - Deeskalation
 - Harvard-Konzept zur Konfliktlösung
- Einzelarbeit
- Gruppenarbeit
- Fallstudien

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

A08 Vertrauen ist gut...

Das Seminar

Wir vertrauen manchen Menschen spontan und anderen nicht. Woher kommt das? Wie entsteht Vertrauen? Vertrauen ist auch ein Zeichen der Wertschätzung und gegenseitigen Anerkennung auf menschlicher Ebene.

Inhalte

- Wem wir vertrauen und wie Vertrauen entsteht
- Gefahren für den Verlust von Vertrauen und die Folgen
- das Vertrauen in der Zusammenarbeit
- verlorenes Vertrauen zurückgewinnen
- Bedeutung gegenseitiger Wertschätzung
- Vertrauen ist kein Deal
- die Auswirkung von Vertrauen auf die Zusammenarbeit
- Vertrauen versus Kontrolle
- Vertrauen als Faktor für Kreativitätszonen
- Gelebtes Vertrauen und Erfolg

Nutzen

- Gutes Arbeitsklima
- Ehrliche Kommunikation
- Wertschätzung und Zufriedenheit steigern
- Mehr Produktivität und Freude

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Grundzüge menschlichen Verhaltens und Vertrauen
 - Wie unser Gehirn Vertrauen etabliert
 - Vertrauen und Wertesysteme
 - Unternehmenswerte und Führungsauftrag
- Gruppenarbeit

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Führungskräfte
 - Vertriebsmitarbeiter
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

A09 Motivation und Flow-Effekt

Das Seminar

Wer begeistert ist, erledigt Aufgaben wie im Spiel. Es fühlt sich leicht und gut an. Woher kommen aber Begeisterung, Motivation und wie kann man diese erzeugen oder fördern?

Inhalte

- der Unterschied zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation
- die eigenen Motivationsfaktoren analysieren
- das eigene Motivationsprofil erstellen
- die Individualität der Motivationsfaktoren bei Menschen
- die verschiedenen Methoden, die zur Motivation dienen
- Selbstmotivation
- Flow Effekt und Wirkung
- Flow erzeugen
- Begeisterung leben

Nutzen

- Motivierte Teams und bessere Leistungen
- Gutes Arbeitsklima
- Bindung an das Unternehmen

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Begeisterung und Emotionen
 - Neurobiologie und innere Motivation
 - Motive nach Steven Reiss
 - Individuelle Motivationsprofile
 - Emotion und Motivation
 - Flow-Effekt
- Gruppenarbeit
- Motivationsprofil

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Div. Abteilungen
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

A10 Fit und leistungsfähig im Job bleiben

Das Seminar

Leistungsfähigkeit ist nicht nur eine Frage der mentalen Einstellung, sondern auch der körperlichen Komponente. Nicht nur der Kopf braucht Nahrung, Beweglichkeit und Ruhe, das Gleiche gilt auch für unseren Körper. Die Verflechtung von Body und Mind ist eng und bedingt sich gegenseitig. Auch unsere Selbstorganisation ist ein Faktor, der dazu beiträgt, Stress zu managen. Deshalb ist ein ganzheitlicher Ansatz für eine langfristige Erhaltung der Fitness und Leistungsfähigkeit wichtig und sinnvoll.

Inhalte

- die eigene Situation und die Arten der Belastungen reflektieren
- einen individuellen Selbst-Check zur Fitness und Work-Life Balance durchführen
- Analysieren in welchen Bereichen sie Verbesserungen durchführen können, um ihre persönliche Fitness zu erhöhen
- den Einfluss von Stress auf ihre Leistungsfähigkeit und ihre Gesundheit erkennen
- Methoden zum Umgang mit Stress
- Flow-Faktoren fördern
- Faktoren einer nachhaltigen Leistungsfähigkeit und Motivation

Nutzen

- Gesundheit und Wohlbefinden werden gefördert
- Das Zusammenspiel von Körper und Geist wird bewusst
- Weniger Krankheit und Ausfälle durch Fitness und gesunde Einstellung

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Fitness Check – Body & Mind
 - Zusammenspiel Body & Mind
 - Flow-Effekt
 - Langfristige Eigenmotivation
 - Stressmodell – Umgang mit Stress
 - Gesundheit, Ernährung, Sport - Praxistipps
 - Selbstorganisation und Struktur
- Gruppenarbeit
- Sportliche Übungen

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

A11 Positiver Brain User werden - Espresso

Das Seminar

Die Ausstrahlung eines Menschen ist mehr als nur seine Gedankenwelt. So wie er denkt, handelt er, wirkt er und beeinflusst seine Umgebung. Die innere Haltung wird durch das eigene neuronale Konstrukt eines Menschen aufgebaut und beinhaltet genetische Programme und Erfahrungswerte. Die Verarbeitung dieser beiden Komponenten zu einem individuellen Konzept ist das, was den Menschen prägt. Je positiver wir unser eigenes Konstrukt gestalten, desto mehr Energie und positive Kraft haben wir zur Verfügung und strahlen diese aus.

Inhalte

- die neuronalen Grundlagen des eigenen Denkens verstehen
- erfahren, wie das Benutzen des Gehirns neuronale Bahnen manifestiert und die innere Haltung beeinflusst
- erkennen, wie die innere Haltung die Wirksamkeit, Ausstrahlung und die Lebensqualität beeinflusst
- neue Muster für die innere Haltung zur Optimierung der Führungskompetenz
- den Zusammenhang zwischen Gedanken und Verhalten auf bewusster und unbewusster Ebene erkennen

Nutzen

- Die innere Haltung als Ursache der eigenen Wirkung erkennen
- Die neuronalen Gegebenheiten kennen
- Veränderungsschritte zu einer positiven Ausstrahlung und Wirkung auf die Umgebung

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Gebrauchsspuren des Gehirns und Plastizität
 - Stark denken, Stärke entwickeln
 - Was ist positives Denken?
 - Zusammenspiel von Neokortex und Limbischem System
 - Körpereigene Botenstoffe und ihre Wirkung
- Einzelarbeit

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Div. Abteilungen
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: ½ Tag
- Preis: VB

A12 Umgang mit Stress und Stressabbau

Das Seminar

Wie wir Stress interpretieren hängt z.T. von unseren inneren Erfahrungswerten ab. Stress kann uns Dynamik und Antrieb verleihen und wir können lernen wohldosiert damit umzugehen. Allgemein ist es wichtig, eine eigene individuelle Strategie zu etablieren, wie man erfolgreich mit Stress umgehen und den negativen Folgen entgegenwirken kann. Lediglich Stress zu vermeiden ist nicht das Ziel und unrealistisch, aber sinnvoll damit umzugehen und Energie daraus zu schöpfen ist ideal.

Inhalte

- die Grundlagen der Stressentstehung
- Auswirkungen der Interpretation von Stressfaktoren auf unser Empfinden
- der Unterschied von Stress auf geistiger, körperlicher und seelischer Ebene
- eine persönliche Strategie zum Umgang mit Stress erarbeiten
- Techniken der Stressbewältigung
- den Einfluss der Bewegung auf Stressabbau erkennen
- die Grundsätze einer richtigen Ernährung zur Stressvermeidung

Nutzen

- Die Gesundheit und das Wohlbefinden fördern
- Weniger Krankheit durch Stressbewältigung
- Burn-out Prävention

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Stress -Ursachen, Auswirkungen
 - Stressmodell
 - Stress auf verschiedenen Ebenen
 - Umgang mit Stress
 - Methoden zum Abbau von Stress
 - Ernährung, Bewegung, Einstellung
- Einzelarbeit

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Div. Abteilungen
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 1 Tag
- Preis: VB

A13 Teamarbeit, Rolle im Team und Eigenmotivation

Das Seminar

Jedes Team hat seine natürliche Entwicklung, bis es zur höchsten Produktivität gelangt. Auf dem Weg dahin hilft nicht das Vermeiden von Konflikten und Diskussionen, sondern Erkenntnisse und Lösungen sowie Regeln, die gemeinsam getragen werden.

Inhalte

- Analyse Teamsituation
- Phasen der Teamentwicklung
- die Effektivität im Team ermitteln
- die unterschiedlichen Teamrollen kennen
- gutes Betriebsklima
- was sich als Motivationsbremse auswirkt
- der Einfluss der eigenen Motivation auf das Teamklima
- Methoden der Eigenmotivation
- neue Regeln innerhalb des Teams definieren und die Zusammenarbeit optimieren
- Teamspiel

Nutzen

- Bessere Zusammenarbeit und höhere Leistungsbereitschaft
- Höhere Produktivität des Teams
- Gutes Arbeitsklima
- Mehr Gesundheit durch weniger Konflikte

Methoden / Modelle

- Lehrgespräch
 - Teamuhr
 - Rollen im Team
 - Definition von Regeln für die Zusammenarbeit
 - Eigenmotivation
- Einzelarbeit
- Gruppenarbeit
- Teamspiele und Übungen

Organisation/Preis

- Zielgruppe
 - Div. Abteilungen
 - Alle Mitarbeiter
- Dauer: 2 Tage
- Preis: VB

Unser Vortragsservice für Sie

Impulsvorträge

Erleben Sie in knackigen 1-2 Stunden Themen Ihrer Wahl motivierend und auf den Punkt gebracht. Ob als Gastgeber oder Zuhörer erhalten Sie neueste Informationen von Profis, interessant und mit Leidenschaft vorgetragen. Es darf auch gelacht werden – aber auf jeden Fall wird der Vortrag nachdenklich machen, wachrütteln und informieren.

VIMPULS 1

Thema: Herausforderung - interkulturelle Teams

Inhalte: Welche typischen Missverständnisse können auftreten und wie kann man ihnen begegnen? Was ist der Vorteil interkultureller Teams? Wie kann man den Vorteil ausbauen und fördern?

Nutzen: Innovation durch Ideenreichtum nutzen, Verminderung von Fehlern

Organisation/Preis: 1-2 Stunden/ VB

VIMPULS 2

Thema: Interkulturelle Unterschiede im Business kennen

(Europa, Asien, Nordamerika, Südamerika, Australien, Afrika)

Inhalte: Die wichtigsten Unterschiede im Denken und Verhalten kennen und gerade im Business Bereich verstehen. 20 Jahre Erfahrung in der Zusammenarbeit in den Regionen, Erfahrungen und do´s and dont´s im Umgang mit den Kulturen.

Nutzen: Besseres Verständnis im Umgang mit anderen Kulturen, privat und geschäftlich. In manchen Kulturkreisen ist z.B. der Aufbau einer privaten Beziehung und die Akzeptanz die Grundvoraussetzung für eine Geschäftsbeziehung.

Organisation/Preis: 2 Stunden, 1000,00 €

V IMPULS 3

Thema: Motivation total

Inhalte: Wann sind wir richtig motiviert und wann hält es lange an? Wie entsteht Motivation und welche individuellen Unterschiede gibt es? Das Geheimnis für langfristige Motivation kennen, Flow-Effekt und Begeisterung.

Nutzen: Die eigene Motivation erkennen und Andere motivieren können

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V IMPULS 4

Thema: Selbstvertrauen - Vertrau Dir selbst

Inhalte: Ein starkes Selbstvertrauen und seine Grundlagen kennen. Entstehung und Förderung von Selbstvertrauen und die positiven Auswirkungen kennen.

Nutzen: Selbstvertrauen im Beruf führt zu Verantwortungsbereitschaft und Mut zu besseren Entscheidungen. Eine positive Ausstrahlung und Optimismus dient dem Arbeitsklima.

Organisation/Preis: 2 Stunden, VB

V IMPULS 5

Thema: Mehr Power - aber woher?

Inhalte: Die Frage woher wir unsere Energie schöpfen wird erklärt. Das Zusammenspiel von Körper und Geist und die Nutzung innerer Ressourcen. Jeder von uns hat mehr Potenzial, als wir nutzen – sowohl mental als auch körperlich. Das ist eine Chance für mehr Leichtigkeit und Freude am Leben und im Beruf.

Nutzen: Mehr Energie und Freude für jeden

Organisation/Preis: 1 Stunde, VB

VIMPULS 6

Thema: Rundum fit im Job – erst Recht mit Ü 50

Inhalte: Was kann man für seine Fitness im Altersbereich ü 50 tun? Wie hält man seinen Geist positiv und seinen Körper fit, ohne Leistungssport zu machen? Wie bewahrt man sein Selbstvertrauen in diesem Altersabschnitt, trotz rasant fortschreitenden Techniken und Digitalisierung?

Nutzen: Sich stark und fähig im Beruf fühlen. Freude und Glück durch ein gutes Lebensgefühl.

Organisation/Preis: 2 Stunden, VB

VIMPULS 7

Thema: Trau Dich einfach

Inhalte: Viele Menschen schieben Aufgaben vor sich her, weil sie Angst haben sich zu blamieren oder zu unerfahren sind oder einfach nicht den Mut dazu haben. Wie kann man mit der richtigen Erkenntnis und Methode zu mehr Selbstbewusstsein kommen, um nicht nur mehr Erfolg, sondern auch weniger Stress zu haben. Der Vortrag macht nicht nur Mut, er erklärt auch Hintergründe und zeigt die wichtigsten Regeln zur Verbesserung

Nutzen: Mehr Selbstbewusstsein und weniger Stress durch eine schnellere und bessere Umsetzung von Aufgaben und Vorhaben.

Organisation/Preis: 2 Stunden, VB

VIMPULS 8

Thema: Was bedeutet Nachhaltigkeit und ökologisches Wirtschaften wirklich?

Inhalte: Jeder spricht davon – Nachhaltigkeit und Ökologie. Was jedoch kann man als Unternehmen real und sofort tun? Welche Prioritäten müssen gesetzt werden? Ist das sehr kostenintensiv? Welche Möglichkeiten gibt es? Der Vortrag gibt Antworten auf diese Fragen.

Vom Verständnis von Ökosystembewertungen bis zu Life Cycle Berechnungen und deren Komplexität. Veränderungen durch Nachdenken in Schritten bewirken. Supply Chain Analysen unter neuem Blickwinkel.

Nutzen: Bei künftigen Entscheidungen ein Grundwissen im Unternehmen aufbauen, was nachhaltige und ökologisch richtige Entscheidungen sind. Sich von der Konkurrenz absetzen und Vorbild sein.

Organisation/Preis: 2 Stunden, VB



VIMPULS 9

Thema: Kreativität und Innovation fördern

Inhalte: Was ist Kreativität wirklich und wie kommt man zu Innovationen? Die Hintergründe kreativer Prozesse verstehen und die Voraussetzungen für Innovationen erkennen. Kreativität kann man auch fördern und lernen. Wie sieht es in der Umsetzung aus?

Nutzen: Mehr Ideen und mehr Lösungen für und im Unternehmen. Kreative Prozesse überdenken und optimieren.

Organisation/Preis: 2 Stunden, VB

VIMPULS 10

Thema: Die Vertrauensfrage

Inhalte: Welche Wurzeln hat Vertrauen und wie entsteht es? Wie wird es zerstört und welche Möglichkeiten hat man, es zurück zu gewinnen? Vertrauen hat viele positive Auswirkungen und dennoch haben wir Ängste vor Enttäuschungen, die uns zur Kontrolle veranlassen.

Nutzen: Vertrauen und Zusammenhänge verstehen. Wem wir vertrauen und warum sowie die Wirkung des Vertrauens verstehen.

Organisation/Preis: 2 Stunden, VB

Fachvorträge

Sparen Sie lange Vorbereitungszeit und Aufwand bei Fachvorträgen und nutzen Sie unseren Vortragsservice vor Ort oder online. Wir bereiten Ihr Wunschthema fachlich fundiert und anschaulich für Sie auf. Unsere vorhandenen Themenangebote werden ständig aktualisiert. Ob Meeting oder Jahresfeier oder als externe Informationsquelle – nutzen Sie unseren Service und erzeugen Sie Abwechslung und Spannung.

V FACH 1

Thema: Ländervorträge

(Japan, China, USA, Brasilien, Argentinien, Mexiko, Russland, Finnland, Schweden, Norwegen, Frankreich, Rumänien, Ungarn, Bulgarien, Kanada, u.a. Länder auf Bestellung)

Inhalte: Das Land wird mit Daten und Bildern interessant und lebhaft dargestellt. Mit Beispielen zu Verhalten und Kultur ebenso wie Wirtschaft oder ein von Ihnen gewählter Schwerpunkt.

Sie können auch mehrere Länder zu einem Vortrag auswählen.

Nutzen: Ihre Firma hat Kontakt zu bestimmten Ländern und möchte Hintergrundinformationen dazu. Sie planen einen Firmenausflug und möchten Ihr Team informieren. Oder Sie wollen einfach Bildung in Ihrem Unternehmen fördern.

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V FACH 2

Thema: Eine Firmen APP erstellen - Ziele, Inhalte und Planung - was Sie beachten sollten

Inhalte: Wie legen Sie die Ziele fest? Wer soll was machen? Wie aufwendig wird das Ganze? Welche Schritte sollte man einplanen? Welche Stolpersteine gibt es häufig? Wie überbrücken Sie Generationenunterschiede? Wie motivieren Sie zum Gebrauch der firmeninternen APP?

Nutzen: Wissen und Know-how, das in der Firma ist, mit einer APP zur Verfügung stellen. Die Vorgehensweise kennen lernen.

Organisation/Preis: 2 Stunden oder mehr, VB

V FACH 3

Thema: Gesunde Ernährung

Inhalte: Grundregeln gesunder Ernährung – Du bist, was Du isst. Stimmt das? Einfluss der Ernährung auf unsere Gesundheit und unser Denken. Die richtige Nahrung für unser Gehirn. Ernährung für unser Wohlbefinden – Essen macht Freude.

Nutzen: Freude am richtigen Essen und die Bedeutung für langfristiges Wohlbefinden entdecken.

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V FACH 4

Thema: Menschliches Verhalten verstehen

Inhalte: Verhaltensprogramme des Menschen und die evolutionären Hintergründe verstehen. Den Einfluss der verschiedenen Hirnregionen und deren Nutzung auf das Verhalten.

Nutzen: Spaß am menschlichen Verhalten und Erkenntnisse gewinnen. Toller Teamevent.

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V FACH 5

Thema: Wenn die Chemie stimmt

Inhalte: Aufgrund unterschiedlicher Verhaltensstile und Persönlichkeitsstrukturen haben wir alle verschiedenen Neigungen, Bedürfnisse und Ängste. Je mehr wir verstehen, wie andere „ticken“ desto mehr können wir ihre Reaktionen zuordnen und sie verstehen. Obwohl wir viel im Leben lernen, sind wir auch durch unsere Biochemie individuell vorgeprägt.

Nutzen: Humorvoller und spannender Einblick in die Persönlichkeitstypologie und deren Verhalten miteinander. Für viele nicht nur ein AHA-Erlebnis im Beruf, auch privat gibt es viele Schmunzeleffekte.

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V FACH 6

Thema: Positives Denken – wie gelingt das?

Inhalte: Positives Denken kann man erlernen und es hat einen großen Wert. Es beeinflusst unsere Gesundheit und unsere Lebensqualität. Die wichtigsten Hintergründe, die man dazu wissen sollte und Übungen dazu.

Nutzen: Positiv Denken und mit mehr Optimismus durchs Leben gehen

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V FACH 7

Thema: Evolution und ökologische Systeme verstehen

Inhalte: Zu all den Umweltfragen, die aktuell sind, sollte man echte Ökosysteme und evolutionäre Entwicklungen verstehen. Was sind typische Ökosysteme, wie funktionieren Sie, wie werden Sie zerstört und weshalb sind sie nicht einfach rekonstruierbar? Was bedeutet das für den Umweltschutz und nachhaltiges Wirtschaften? Wieso sterben Tierarten aus? Was ist Anpassungsfähigkeit in der Natur und wie schnell geht das?

Nutzen: Umweltleitlinien und Umweltmanagement besser verstehen und umsetzen.

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V FACH 8

Thema: 3 K (Karriere, Kinder, Küche) - Wie Frauen ihr Lebenskonzept besser verwirklichen können

Inhalte: Weniger ist mehr in diesem Fall. Etwas weniger Perfektionismus und Anspruch an sich selbst ist hilfreich. Dazu eine gehörige Portion Durchsetzungsvermögen, aus alten Rollenklischees austeiigen können und Organisationstalent werden. Das ist auch im Job gut für den Erfolg. Außerdem Delegieren können und sich kurze Auszeiten für Freude und sich selbst bewahren. Wie es geht, hören Sie in diesem Vortrag.

Nutzen: Neue Möglichkeiten der Selbstorganisation und der Selbstwahrnehmung für mehr Glück und Lebensfreude. Übrigens für Männer und Frauen spannend.

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V FACH 9

Thema: Berühmte Unternehmer und das Geheimnis ihres Erfolgs

Inhalte: Anhand der Lebensgeschichte bekannter Unternehmer werden Herausforderungen und der Umgang damit beleuchtet. Erfolgsstrategien und Charaktereigenschaften werden dargestellt. Ausserdem Auswertungen der Untersuchungen von Mihaly Csikszentmihalyi zum Thema Erfolg und Flow. Der Vortrag motiviert ungemein und bildet zugleich.

Nutzen: Motivation für und Wissen zugleich tanken.

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

V FACH 10

Thema: Philosophen für Manager

Inhalte: Bereits die Griechen und Römer, aber auch neuere Philosophen hatten für Führer passende Regeln und Rezepte, die immer noch aktuell sind und nachdenklich machen. Neues Wissen muss nicht immer digital sein, sondern weise und analog. Ein Vortrag mit Weisheit und für die Bildung – und vor allem anders. Er lädt zum Reflektieren ein.

Nutzen: Bildung und interessante Kernbotschaften zum Nachdenken und Nachahmen.

Organisation/Preis: 1-2 Stunden, VB

Unser Coaching Service für Sie

Sie wollen einen externen Experten, um Ihre Situation oder eine wichtige Entscheidung zu analysieren und Ihre Kraft zu bündeln? Manchmal ist man betriebsblind und durch ein Coaching öffnen sich Türen und neue Perspektiven.
Oder Sie haben einzelne Mitarbeiter, die Sie fördern oder verbessern möchten?

Wir coachen u.a. folgende Themen:

Führungskräfte

Führung und Führungsansätze
Neuorientierung
Neu in der Position
Konfliktbearbeitung
Zielfindungsprozesse
Präsentationen optimal halten
Burn-out erkennen und verhindern

Vertriebsmitarbeiter

Kundengespräche optimieren
Abschluss tätigen
Nutzenargumentation und Überzeugungsarbeit
Präsentationen beim Kunden
Motivation und Einstellung
Ziele im Vertrieb erreichen

Mitarbeiter im Service und in der Administration

Kundenorientierung leben
Konflikte lösen
Motivation und Einstellung kontra Burn-out

Unsere Vorgehensweise:

Wir erstellen eine genaue Bedarfsanalyse und treffen eine Zielvereinbarung, wohin das Coaching führen soll. Danach stecken wir den Zeitrahmen ab und legen die Intervalle fest. Manchmal reichen ein oder zwei Coachings schon aus, um eine deutliche Veränderung zu bewirken. Unser Ansatz ist zielorientiert, systemisch und analytisch, praktisch ausgerichtet. Wir sind erfahren und sensitiv.

Unsere Methoden:

Wir coachen „On the Job“, via Telefon oder Skype oder auf Wunsch Outdoor, bei Bewegung.

Ihr professionelles Trainerteam - Wir trainieren mit Leidenschaft für Sie



Doris Müller

Geschäftsführerin/Inhaberin duo Praxistraining seit 1998
Diplom Biologin mit Schwerpunkt Neurobiologie,
BWL Studium, Dozentin für Sustainable Management und Products, Ver-
triebspraxis, Trainerin und Coach seit 1998,
Entwicklung von HR APP Solutions, Content Management
Sprachen: Deutsch, Englisch



Dieter Müller

Diplom Ingenieur (FH), 7 Jahre Vertriebsführung von 200 Mitarbeitern im
Außendienst, Trainer und Coach seit 1990, hohe Affinität zu technischen
Produkten des Maschinenbaus, Sprachen: Deutsch, Englisch



Angela Henke

Diplom Volkswirtin, 15 Jahre Unilever-Elida Gibbs und Lintas Beiersdorf in
Hamburg, Marketingleiterin bei Bongrain in Wiesbaden und Sommer-Alli-
bert in Frankfurt, Trainerin und Coach seit 1992, Sales und Leadership, Spra-
chen: Deutsch, Englisch, Französisch



Alexandra Metzger

Diplom Kulturwirtin mit Schwerpunkt spanisch und portugiesisch spre-
chende Länder, Linieneinkauf, Prozessbeschaffung, Forward Sourcing in
der Automobilbranche (u.a. VW Mexiko), Trainerin und Coach seit 2008, in-
terkulturell tätig, Schwerpunkt Südamerika, Sprachen: Deutsch, Englisch,
Spanisch, Portugiesisch



Hartwig Henkelmann

Diplom Wirtschaftsassistent (BA), Diplom Betriebswirt (BA), Vertriebsleiter
ERGO, Geschäftsführer IKL, Personalentwickler/-referent Praktiker, Strate-
gischer und entwicklungsnahe Einkauf SRAM Deutschland GmbH, Senior
Procurement Engineer (Motoren) ValeoSiemens eAutomotive GmbH bis
heute, Trainer und Coach auf nebenberuflicher Basis seit 1990

	<p>Irina Braun</p> <p>Diplom Pädagogik und Psychologie (Universität: Kaluga), Business Coach und Trainerin seit 2007, Erstellung interkultureller Profile und Beratung, in Russland geboren und aufgewachsen, lebt heute in Deutschland, Sprachen: Russisch, Englisch, Deutsch</p>
	<p>Katharina Markkanen</p> <p>Bachelor der Digitalen Medien aus dem Bereich der Angewandten Informatik, Interne Trainerausbildung, Scrum Master, Derzeit Master Studium Zukunftsdesign, Sprachen: Deutsch und Englisch</p>

Eine kleine Auswahl an Referenzen



Duo Praxistraining international

In diesen Ländern haben wir bereits über 4000 Seminartage erfolgreich durchgeführt. Auf fremde Kulturen eingehen und dennoch neue Standards und Wissen vermitteln, ist unsere Passion.

Deutschland, Österreich, Schweiz, Belgien, Dänemark, Frankreich, Finnland, Griechenland, Italien, Kroatien, Niederlande, Polen, Norwegen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweden, Slowakei, Spanien, Tschechien, Ungarn, Türkei, Großbritannien, Irland, USA, Kanada, Argentinien, Brasilien, Chile, Kolumbien, Guatemala, Mexico, Peru, China, Korea, Malaysia, Philippinen, Singapur, Japan, Marokko, Algerien

Und zum Schluss:

Sie haben noch nicht das passende Thema gefunden – dann fragen Sie uns nach einer individuellen Konzeption für Ihr spezielles Seminar oder Ihre Seminarreihe. Wir stehen Ihnen mit unserer Erfahrung zur Seite und konzipieren für Sie.

Wir freuen uns auf Ihre unverbindliche Anfrage.

Ich berate Sie gerne.

Telefon: Doris Müller, Mobil 0171/71 20 279, Büro 09382/97 37 13

E-Mail: doris.mueller@duo-praxistraining.de

**Denn nichts ist so wertvoll für Ihr Unternehmen
wie kompetente Mitarbeiter.**