



müller & müller

leadership & communication consulting
agentur für führung & kommunikation

Seminare

Herzlich willkommen zu unserem Seminarprogramm

Wer sind wir?

müller & müller ist ein Beratungs- und Trainingsunternehmen, das sich auf die Entwicklung und Optimierung von Führungs- und Kommunikationskompetenzen in Unternehmen spezialisiert hat. Unser Team besteht aus qualifizierten Trainern und Beratern mit langjähriger Erfahrung in den jeweiligen Bereichen.

Unsere Methoden:

Beratung, Workshops, Training, Seminare, Coaching

Unsere Werte:

Besonderen Wert legen wir auf moderne und wissenschaftlich fundierte Formen der Führung und Kommunikation, die der ständigen Veränderung Rechnung tragen. Unsere Kernkompetenz ist die effektive und pragmatische Art der Vermittlung und Umsetzung sowie die präzise Evaluation der Beratungs- und Trainingsleistungen, denn Investitionen in die Themen Leadership und Kommunikation müssen sowohl kurzfristig als auch langfristig einen spür- und messbaren Wertbeitrag für Unternehmen leisten.

Unsere Kernkompetenzen:

Wir haben uns in zwei Leistungsbereichen organisiert, um spezifische unternehmerische Herausforderungen mit unse-

rem kommunikativen Know-how zu bewältigen: Führung und Kommunikation. Liegt Ihre aktuelle Problemstellung in der Entwicklung und Umsetzung eines Führungskräfte-Entwicklungskonzepts? Oder in der Vermittlung einer neuen unternehmerischen Zielsetzung? Möchten Ihre Mitarbeiter gerne kundenorientierter arbeiten, benötigen aber dazu angemessene kommunikative Ressourcen aus Rhetorik und Psychologie? Müssen Sie und Ihre Mitarbeiter auf schnellstem Wege Fachenglisch und interkulturelle Kompetenz erwerben? Dann kommen unsere Experten für Führung, Kommunikation und Business English zum Zug, die ihre langjährige Erfahrung und Kompetenz im In- und Ausland erworben haben.

Seminarvorschläge:

Anbei finden Sie unsere Seminarvorschläge für. Alle Seminare und Beratungen können auch in englischer Sprache durchgeführt werden. Die Seminarbeschreibungen beziehen sich auf eine durchschnittliche Dauer von zwei Tagen.

Mit Grüßen



Dr. Eva B. Müller
Geschäftsführerin

Seminare

Inhaltsverzeichnis

Führung

Mitarbeitergespräche führen	8
Grundlagen der Führung	9
Führen in Gruppen	10
Konfliktmanagement	11
Konstruktives Kündigungsmanagement	12
Projektmanagement	13
Virtuelle Teams führen	14
Als Führungskraft coachen	15
Delegieren	16
NLP in Führung und Beratung	17
Führung für Nachwuchskräfte	18
Frauen in Führung	19
Einstellungsgespräche und Diagnostik	20
Motivation	21

Verkauf

Grundlagen des Verkaufs	24
Emotional Selling	25
Präsentationstechniken	26
Kundenorientierung	27

Kommunikation

Erfolgreiche Gesprächsführung	30
Körpersprache	31
Interkulturelle Kommunikation	32
Emotionale Intelligenz	33
Rhetorik	34
Souverän am Telefon	35
Mentales Management	36
Selbstmanagement	37
Moderationstechniken	38
Zeitmanagement und Arbeitstechniken	39
Beschwerdenmanagement	40

Business English

Marketing and Sales	42
Management	43
Industry and Commerce	44
Office	45
Colleagues and Clients	46
Presentations	47
Technical Engineers	48

Kontakt

51

Führung





Erfolgreich Mitarbeitergespräche führen

Einschätzung und Zielvereinbarungen

Wozu Mitarbeitergespräche?

Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument gewinnt in Unternehmen und Institutionen zunehmend an Bedeutung. Es hat sich als Säule für eine positive, erfolgreiche Unternehmens- und Organisationsentwicklung herauskristallisiert.

Gespräche über die unternehmensstrategische und persönliche Entwicklung, über das Erreichen von Zielen und Ergebnissen, über das Arbeitsklima und die Zusammenarbeit entwickeln sich zunehmend zum festen Bestandteil von Führungsaufgaben. Dieses Instrument dient nicht nur der Vermittlung von Informationen, sondern auch dem Aufbau einer konstruktiven, von gegenseitigem Vertrauen getragenen Arbeitsbeziehung.

Methode:

Kurzvorträge, Fallbeispiele, Rollenspiele, Leitfadententwicklung, Gruppen- und Eigenarbeit

Inhalte:

- Was ist ein Mitarbeitergespräch?
- Arten von Mitarbeitergesprächen
- Ziele formulieren und vereinbaren
- Wie verläuft ein Mitarbeitergespräch?
- Psychologisches Wissen umsetzen
- Umgang mit Gefühlen
- Grundhaltungen im Gespräch
- Typische Fallen im Gespräch
- Wahrnehmung und Bewertung
- Gesprächsvorbereitung
- Feedback
- Methoden:
 - Gesprächslenkung
 - Informationsgewinnung
 - Gesprächsaktivierung
 - Aktives Zuhören
 - Schwierige Gesprächssituationen lösen
 - Konfliktvermeidung
 - Methoden der Problemlösung
- Implementierung der Gespräche
- Leitfäden



Grundlagen der Führung

Mitarbeiter führen und motivieren

Wozu Führung?

Wie sind Sie Führungskraft geworden? Haben Sie es in einer Lehre erlernt, haben Sie einen Meister in Führung gemacht, oder etwa Führung an einer Universität studiert? Oder sind Sie vielleicht Autodidakt?

Letzteres sind die meisten Führungskräfte. Lernen Sie in diesem Seminar die Möglichkeiten kennen, die Ihnen ein professionelles Führungsverhalten bietet. Professionelle Führung motiviert sowohl Sie als auch Ihre Mitarbeiter, Ziele werden schneller und effizienter erreicht, der Gesamterfolg des Unternehmens steigt, das Betriebsklima verbessert sich.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Was ist Führung?
- Kennenlernen verschiedener Führungsstile und deren Auswirkung auf den Erfolg
- Grundlagen der Menschenkenntnis
- Kommunikationstechniken im Führungsverhalten
- Die Motivation der Mitarbeiter
- Führungstools:
 - Anerkennung und Kritik als Führungsinstrument
 - Information
 - Delegation
 - Kommunikation
 - Kontrolle und Feedback
 - Mitarbeitergespräche
 - Qualitätssicherung
- Integration der Aufgaben und der Mitarbeiterziele
- Erkennen der persönlichen Stärken
- Erweitern der persönlichen Führungs-Skills
- Bewusste Selbstwahrnehmung
- Reflexion des Führungsverhaltens
- Wirkung des Verhaltens auf andere



Führen in Gruppen

Erfolgreiches Teammanagement

Wozu Führen in Gruppen?

Wenn mehr als zwei Personen aufeinander treffen und über einen längeren Zeitraum mit den gleichen Zielen zusammenarbeiten, entwickeln sich eigene Normen und Regeln des Umgangs miteinander – es handelt sich um eine Gruppe, oder ein Team. Die Zusammensetzung eines Teams und die Zusammenarbeit entscheiden über Erfolg oder Misserfolg. Das erfolgreiche Führen von Teams benötigt eine genaue Kenntnis der Abläufe einer Gruppenbildung, der Rollenverteilung sowie der Dynamik von Gruppen. Führen Sie das Team – oder das Team Sie?

Methode:

Fallstudien, Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Was ist ein Team?
- Regeln der Gruppenbildung
- Gruppendynamik
- Formelle und informelle Gruppen
- Rangordnungen
- Gruppenrollen und Führungsstil
- Wovon hängt erfolgreiche Gruppenführung ab?
- Verhalten und Selbstkonzept
- Rollen erkennen und wahrnehmen
- Erkennen und Nutzen von Normen und Regeln
- Gruppensteuerungstechniken
- Kommunikationsstrukturen in Gruppen
- Wahrnehmung in Gruppen
- Entscheidungen erfolgreich treffen
- Probleme souverän in der Gruppe lösen



Wozu Konfliktmanagement?

Im täglichen Leben begegnen wir einer Vielzahl von Konflikten, denen wir oft hilflos und verärgert gegenüberstehen (wenn wir denn einen Konflikt überhaupt als solchen erkennen).

Konflikte sind, wenn sie nicht konstruktiv gelöst werden, eine Bremse für die tägliche Arbeit im Unternehmen.

Aufgabe einer Führungskraft ist es,

- Konflikte frühzeitig zu erkennen
- das eigene Konfliktverhalten zu hinterfragen
- Konflikte einzuschätzen
- Problemlösungen zu finden
- Konfliktgespräche erfolgreich zu führen
- Eskalationen zu vermeiden/kontrollieren
- mit verbalen Angriffen positiv umzugehen
- in Konflikten zu vermitteln
- Chancen im Konflikt zu erkennen und zu nutzen

Methode:

Konfliktfallstudien, Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Anlegen eines Konfliktbuchs, Eigen- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Was ist ein Konflikt?
- Grundmodell der Konfliktanalyse
- Modell des Konfliktverlaufs
- Analyse und Diagnose
- Konfliktbedingungen
- Ursachen von Konflikten
- Strukturen von Konflikten
- Ziele und Lösungen im Konfliktmanagement:
 - Führen von Gesprächen
 - Vorbereitung und Gestaltung des Gesprächs
 - Aufbau und Ablauf des Gesprächs
 - Partnerzentrierte Gesprächsführung
 - Sprachliche Konfliktfallen
 - Kontrolle der Körpersprache
 - Fragetechniken/Methoden
 - Einwandbegegnung/Techniken
 - Neutralisieren von Killerphrasen und Killertechniken
 - Konfliktbehandlung und TA (Transaktionsanalyse)
- Gezielte Eskalation von schwelenden Konflikten



Kündigungsmanagement

Konstruktiv trennen

Wozu Kündigungsmanagement?

Personalabbau ist weit verbreitet. Weniger weit verbreitet ist allerdings eine faire **Trennungskultur**. Dies kann ein Unternehmen viel Zeit, Geld und Nerven kosten, denn Führungskräfte setzen ihre Mitarbeiter einfach vor die Türe, ohne ihnen Gründe zu nennen, Hilfe anzubieten, ohne sich um den „Menschen“ zu kümmern. Die Folgen sind **Imageschäden**, langwierige Gerichtsprozesse, verbreitetes Krisendenken der verbleibenden Mitarbeiter, Vertrauensverlust, Kündigungen von Leistungsträgern.

Das bedeutet:

Die Kosten für einen organisatorischen und psychologischen Wiederaufbau nach ungeschickten Kündigungen können ein vielfaches des Eingesparten betragen.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Kündigungen sind Management-Aufgaben
- Faire Trennung – aber wie?
- Die 5 Phasen des Trennungsprozesses
 - Entscheidung
 - Vorbereitung
 - Gespräch
 - Nachbereitung
 - Newplacement
- Die häufigsten Fehler im Trennungsgespräch
- Gespräch als Kern einer fairen Trennungskultur
- Motivation der verbleibenden Mitarbeiter
- Vertrauenswiederaufbau im Unternehmen
- Die Rolle der Führungskraft als „Täter“
- Auswirkungen der Opfer-Täter Problematik
- Argumentationen
- Imageerhaltung
- Reflexion der eigenen Verhaltensweisen
- Erweiterung des Handlungsrepertoires
- Signale für die Zukunft setzen



Wozu Projektmanagement?

- Zunehmender Zeitdruck ruft nach simultaner, bereichsübergreifender Zusammenarbeit (time to market)
- Bearbeitung von Aufgaben, Problemen und Zielsetzungen können nach altem, hierarchischem Muster nicht oder nur schwer gelöst werden.
- Aufgaben lassen sich zunehmend nur noch interdisziplinär und bereichsübergreifend bearbeiten.
- Die Erfolgsrezepte der Vergangenheit tragen nicht mehr; neue Lösungen müssen gefunden werden.
- Die Lösung komplexer Aufgaben lässt sich erfolgreich und effizient nur noch im Team von Fachleuten aus verschiedenen Fachgebieten lösen.
- Zunehmende internationale Zusammenarbeit ist Realität und muss gemeistert werden.
- Vernetztheit der arbeitsteiligen Organisation erfordert eine ganzheitliche Vorgehensweise.
- Besonders jüngere Mitarbeiter verlangen immer mehr die Einbeziehung in die Gestaltung von Strukturen und Prozessen.

Methode:

Kurzvorträge, Gruppenarbeit, Projektarbeit

Inhalte:

- Der Planungs- und Verbesserungs-Zyklus
- Spielregeln erfolgreicher Zusammenarbeit
- Zielorientierte Entscheidungsverfahren (Abstimmungsverfahren, Diskussion und Konsens, Paarvergleichsverfahren, Entscheidungs-Matrix, Szenario-Technik)
- Problemlösungsverhalten/Problemlösungsmethoden
- Projektorganisation (Reine Projektorganisation, Matrix-Projektorganisation, Erweiterte Projektorganisation, Linien- und Projektmanagement, Prozess-Management, Text und Grafik im Projektmanagement)
- Arbeitssystematik (Planungs- und Verbesserungszyklus, Methoden und Schritte der Moderation und Projektarbeit, Arbeitsmethodische Denkprozesse nach Kepner/Tregoe)
- Zusammenarbeit (Relevante Umwelten eines Projekts, Systemisches Projektmanagement, Spielregeln der Gruppenarbeit, Entscheidungs- und Durchführungsphasen, Aufgabenverteilung)
- Information und Projektverfolgung
- Rollen und Aufgaben (Teamzusammensetzung)
- Selbstmotivation/Motivation der Gruppe
- Emotionale Ebene
- Bearbeitung komplexer und vernetzter Aufgaben
- Anwendung kreativer Methoden
- Transfer- und Realisierungsstrategien



Virtuelle Teams führen

Mitarbeiter aus Distanz führen

Wozu virtuell führen?

Die Führung eines Face-to-Face Teams gestaltet sich oft schon schwierig genug – um virtuelle Teams erfolgreich zu führen, bedarf es einer noch größeren und auch unterschiedlichen Bandbreite an Wissen und Führungstechniken. Geprägt durch die Informationstechnologie, bieten virtuelle Teams Chancen zur Ausnutzung globalen Potenzials. Dieses Seminar vermittelt die Grundlagen einer virtuellen Führung mit dem Schwerpunkt auf Führung, Team, Motivation und Struktur. Auf technische Möglichkeiten wird hingewiesen, allerdings dezidiert auf deren psychologische Problematik eingegangen. Ziel des Seminars ist es, sofort umsetzbare Handlungsmöglichkeiten für die einzelnen Teilnehmer zu entwickeln.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Psychologische und praktische Grundlagen der Teambildung: Rollen, Gruppendynamik, Ziele, Normen, Strukturen, Unverbindlichkeit vs. Wir-Gefühl
- Anforderungen aus der Virtualität an das Management: Virtuelle Führungstechniken, virtuelle Führungsrhetorik, Umgang mit Distanz, Diversity, Teamzusammensetzung, Konfliktmanagement, Zielvereinbarungen, Planung, Wissensverteilung gestalten, Koordination und Kooperation, Leistungsüberwachung, Vertrauen schaffen und halten, Moderieren, Kommunikationsziele setzen, Entscheidungen treffen, Coaching
- Teammotivation: Motivation durch Bedürfnisbefriedigung, individuelle Bedachtnahme, Gruppenziele, intellektuelle Herausforderung, starke Führungspersönlichkeit, Feedback, Feiern von Erfolgen, individuelle Förderung
- Unternehmensübergreifende Projekte: z.B. Projekte mit Lieferanten und Kunden:
- Motivation, Kooperation und Koordination, Regeln, Normen und Werte, Teambuilding, besondere Problematiken
- Technik: Einsetzbare Technologien, Videokonferenz, E-Mail, Audio-konferenzen, Intranet



Als Führungskraft coachen Mitarbeiter führen und motivieren

Wozu Coaching?

Die Rolle der Führungskraft als Coach hat in den letzten Jahren eine zunehmende Bedeutung bekommen, da in einer sich ständig verändernden Umwelt die **Entwicklung des Mitarbeiters überlebenswichtig** geworden ist.

Coaching von Mitarbeitern fördert deren systematische Entwicklung im fachlichen und verhaltensbezogenen Bereich. Einen guten Coach erkennt man daran, dass dieser regelmäßige Gespräche mit seinen Mitarbeitern führt, **hohe Gesprächskompetenzen** hat, viel in das Training der Mitarbeiter investiert und letztendlich damit die berufliche Weiterentwicklung fördert.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Eigen- und Gruppenarbeit, Fallbeispiele, Vorträge, Wissenschaftliche Konzepte:
Handlungsorientiertes Coaching; Systemisches Coaching nach Volmer/König

Inhalte:

- Merkmale von Coaching
- Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Führen, Trainieren, Beraten, Coachen
- Rollenproblematik Coach/Führungskraft
- Werte, Normen und Verhaltensstrategien
- Struktur und Prozess eines Coaching:
 - Ausgangslage/Sollergebnis
 - Lösungs-Alternativen entwickeln
 - Best-Practice-Lösung wählen
 - Ergebnis bewerten und Folgemaßnahme entscheiden
 - Kernkompetenzen des Coach
 - Ziele entwickeln und definieren
 - Rollen und Aufgaben klären
 - Gespräche und Inhalte strukturieren
 - Mit Bildern arbeiten
 - Kommunikation reflektieren
 - Mit Krisen umgehen
 - Grundmotive und Verhaltensstile erkennen
 - Teufelskreise erkennen und lösen
 - Bewertungen schaffen
 - Motivation beim Mitarbeiter auslösen
 - Mit Ambivalenzen umgehen



Delegieren

Freiräume schaffen und motivieren

Wozu Delegieren?

Sind Sie selbst Ihr bester Mitarbeiter? Dann ist es höchste Zeit, dass Sie sich auf die Kernaufgabe einer Führungskraft konzentrieren, nämlich die Führung! Dies können Sie nur, indem Sie Aufgaben delegieren. Delegation ist jedoch nicht nur die Weitergabe von Aufgaben, sondern auch eines der wichtigsten Führungsinstrumente. Delegation motiviert, schafft neue Fähigkeiten und Ideen bei Ihnen und Ihren Mitarbeitern, und hält Ihr Team zusammen.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Was ist Delegation?
- Wie delegiere ich?
- Zielvorgaben
- Regeln der Delegation
- Delegationsgespräch führen
- Auftrag klären
- Anreize/Sanktionen klären
- Rückdelegation ausschließen
- Kontrolle als Instrument der Delegation
- Erkennen eigener Kontrollbedürfnisse
- Kontrollarten/Situative Kontrolle
- Feedback geben
- An wen delegiere ich was?
- Typengerechte Delegation
- Das Gespräch
- Ablauf
- Regeln
- Umgang mit Widerständen



NLP in Führung und Beratung

Einführung in die Techniken des NLP

Wozu NLP?

Kommunikation basiert auf den ursprünglichen Künsten der **Wahrnehmung** und der persönlichen Möglichkeiten des **Ausdrucks**, körperlich und verbal. NLP (Neurolinguistisches Programmieren) kombiniert **erfolgreiche Modelle, Fertigkeiten und Techniken der Kommunikation, des Denkens und Handelns** mit dem Erreichen von Höchstleistungen.

Das Ziel: Ressourcen und Wahlmöglichkeiten von Menschen zu erweitern. NLP beschreibt, wie Menschen ihre Wahrnehmungen strukturieren und aus diesen **unbewussten Mustern** heraus handeln, und zeigt Wege zur Musterveränderung auf. Besonders im Bereich Führung, Coaching und Beratung eignen sich NLP-Modelle hervorragend zum **erfolgreichen Umgang mit Kunden und Mitarbeitern**.

Methode:

Rollenspiele, Einzelarbeit, Impulsvorträge, Übungen

Inhalte:

- Wahrnehmungsfähigkeit entwickeln
- Methoden der Kontaktaufnahme
- Unbewusstes bewusst machen
- Sprache, Körpersignale und Augenbewegungen
- Win-Win Beziehung durch Pacing und Leading
- Repräsentationssysteme
- Submodalitäten
- Strategien der Zielfindung
- Problem- und Ressourcenzustände
- Problemerkennung auf der logischen Ebene
 - Identität
 - Glaubenssysteme
 - Werte
- Interventionsstrategien
- Perspektivenwechsel bei Konfliktparteien
- Selbstmotivation ankern
- Neue Verhaltensweisen generieren
- Sprache des Meta-Modells
- Sprache des Milton-Modells
- Unterschwellig führen
- Beeinflussen durch Ankern
- Einschränkungen auflösen
- Das Wesentliche erkennen



Führungstechnik für Nachwuchskräfte

Vom Mitarbeiter zum Vorgesetzten

Wozu Führungstechniken?

Der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens hängt in hohem Maße von der Qualifikation der Mitarbeiter ab.

Im Seminar werden die wichtigsten Führungstechniken für Nachwuchsführungskräfte vermittelt und die grundlegenden Aspekte der neuen Führungsrolle angesprochen.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit, Fallstudien

Inhalte:

- Die neue Führungsrolle: Aufgaben und Ziele
- Konfliktmanagement und Konfliktbewältigung
- Kommunikationsaufgaben einer Führungskraft
- Führen von Teams
- Zusammenhalt und Effizienz fördern
- Verschiedene Führungsstile
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Mitarbeitergespräche führen
- Mitarbeiterbeurteilung
- Verhalten bei Infragestellen der neuen Rolle
- Veränderte Aufgaben bei der Gruppenarbeit
- Die Führungskraft als Berater
- Führen durch Zielvereinbarung



Frauen in Führung

Als Vorgesetzte überzeugen

Wozu Frauen in Führung?

Es gibt kein weibliches oder männliches Führungsverhalten, es gibt nur Führung an sich. Allerdings ergeben sich aus der unterschiedlichen Sozialisation von Männern und Frauen Unterschiede in der Führung, die Vorteile, aber auch Nachteile in sich bergen. Das Seminar eignet sich für Frauen in leitenden Positionen, die ihr Führungsverhalten optimieren und reflektieren wollen. Das Seminar vermittelt Ihnen effiziente Management- und Führungstools und stärkt Ihre Führungskompetenz als Frau. Sie optimieren Ihr Verhalten und treten kraftvoll, glaubwürdig und überzeugend auf. Nutzen Sie dieses Training für Ihre ganz persönliche Standortbestimmung und entwerfen Sie Wege zu einem noch professionelleren Führungsstil.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit, Fallstudien

Inhalte:

- Positionierung und Führungsverantwortung
- Frauen und Umgang mit Macht
- Frauen und Umgang mit Konkurrenz
- Durchsetzungskraft und Führungskompetenz
- Führungsstile vs. Führungspersönlichkeit
- Wahrnehmung und Kommunikationsverhalten
- Männliche und weibliche Führungsskills
- Sicherheit im Umgang mit Mitarbeitern
- Souveränität bei der Kundenführung
- Soft Skills
- Impression Management (Eigen-PR)
- Erkennen von Leistungs- und Potenzialträgern
- Konflikt- vs. Beziehungsmanagement
- Networking



Einstellungsgespräche und Diagnostik

Neueinstellungen und Potenzialdiagnostik

Wozu Diagnostik?

Einmal eingestelltes Personal kann bei mangelnder Eignung nur mit großen Schwierigkeiten wieder entlassen werden, desweiteren verursachen Mitarbeiter mit hohen Qualifikationsdefiziten, insbesondere im Persönlichkeitsbereich, einen hohen Führungsaufwand. Deshalb muss in einer Personalauswahl überprüft werden, in welchem Umfang Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten mit den Anforderungen einer vakanten Stelle übereinstimmen. Das Seminar gibt praktische Hinweise und Instrumente zu einer gelungenen und professionellen Personalauswahl an die Hand.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit, Fallstudien

Inhalte:

- Erstellen eines Anforderungsprofils
- Analyse der Bewerbungsunterlagen
- Zeugnisbeurteilung
- Vorbereitungen zum Einstellungsgespräch
- Fragetechniken
- Falle Wahrnehmungsverzerrung
- Fehlerquellen im Interview
- Frageninhalte
- Wahrheitsgehalt von Aussagen erkennen
- Einsatz von Tests
- Erstellen eines Mini-Assessment-Centers
- Durchführung und Beurteilung Assessment
- Potenzialdiagnoseinstrumente
- Checklisten zur Diagnose
- Umgang mit schwierigen Bewerbern
- Entscheidungsfindung und Vertragsabschluss



Motivation

Motivation mitarbeitergerecht einsetzen

Wozu Motivation?

Als Führungskraft sind Ihre Fähigkeiten zur Mitarbeitermotivation entscheidend für den Unternehmenserfolg.

Aber – hinter jedem Mitarbeiter steht ein Mensch mit unterschiedlichen Bedürfnissen, Erwartungen und Verhaltensweisen. Das bedeutet: Jeder Mitarbeiter ist anders zu motivieren und zu führen.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Warum es keine einheitliche Motivation gibt
- Mythos Motivation
- Menschenmodell – Verhalten wahrnehmen
- Verhalten einschätzen
- Die vier Motivationstypen
- Typengerechte Kommunikation
- Stärken und Schwächen erkennen
- Schwächen als Motivator nutzen
- Persönlicher Nutzen und Motivation
- Richtiger Mitarbeiter – richtige Aufgabe
- Motivieren und Binden von Leistungsträgern
- Qualifikationsanalyse und Lernchancen
- Umgang mit innerer Kündigung
- Durch konstruktive Kritik motivieren
- Einsatz von Kontrolle und Sanktionen
- Repositionierungsgespräche
- Umgang mit schwachen Mitarbeitern

Verkauf





Grundlagen des Verkaufs

Psychologie und Technik

Wozu Grundlagen des Verkaufs?

Seit den fünfziger Jahren wächst die Bedeutung des Dienstleistungssektors ständig. Dies bringt für alle Unternehmen auch ein Wachstum der Mitbewerber mit sich – auf den Märkten tummeln sich viele gleichwertige Anbieter. Ob ein Unternehmen den Auftrag bekommt oder nicht, hängt fast immer vom Verkaufs- und Verhandlungsgeschick der Vertriebsmitarbeiter und Berater ab. Das Seminar gibt einen Überblick über Psychologie und Technik des idealen Verkaufsgesprächs.

Methode:

Rollenspiele, Impulsvortrag, Präsentation, Dialog, Einzel- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Struktur und Planung des Verkaufsgesprächs
- Grundlagen der Argumentationstechnik
- Umgang mit „typischen“ Kunden
- Fragetechniken
- Neukundenakquise
- Produkte erfolgreich darstellen
- Dienstleistungen einprägsam vorstellen
- Verkaufsrhetorik
- Kundeneinwände beseitigen
- Reklamationen behandeln
- Das Preisgespräch
- Preisverhandlung
- Gesprächsabschluss



Emotional Selling

Überzeugen durch Emotionale Intelligenz

Wozu Emotional Selling?

Verkaufen hat eine andere, neue Definition und Bedeutung erhalten. Mit Hochdruck verkaufen ist verpönt, niemand lässt sich mehr unter Druck setzen. **Kunden wollen frei entscheiden und sich Zeit lassen.** In vielen Unternehmen streicht man Projekte, kürzt Investitionen, man weicht auf „Notbehelfe“ oder den preiswerteren Anbieter aus.

Wo liegen für den Verkäufer die Auswege aus dieser Situation? Das Seminar zeigt auf, wie Sie **ihre Kontaktquote massiv aufstocken**, eine professionelle Beziehungspflege betreiben und die Kraft der gefühlsmäßigen Überzeugung gekonnt einsetzen.

Methode:

Rollenspiele, Impulsvortrag, Präsentation, Dialog, Einzel- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Personal Selling
- Kriterien emotionaler Intelligenz
- Sich selbst besser verkaufen
- Eigene Gefühle managen
- Körpersprache
- Rhetorik
- Leitbild
- Emotionale Verkaufstechniken
- Gehirnbioologische Grundlagen des Verkaufs
- Neues Einkaufsverhalten - neue Techniken
- Erwartungen der Kunden
- Verkauf mit dem Struktogramm
- Verkauf mit NLP
- Kommunikationskanäle nutzen
- Verkauf durch aktives Zuhören
- Pencil Selling
- Story Selling



Präsentationstechniken

Erfolgreich präsentieren und moderieren

Wozu Präsentationstechniken?

Die Menge der für uns wichtigen Informationen wächst ständig. Von der erfolgreichen Verwertung dieser Informationen hängt immer stärker unser Überleben, unsere Wettbewerbsfähigkeit ab. Punktuelle Informationen sind deshalb unproduktiv, gefährlich und irreführend. Zudem haben wir ein Zeitproblem. Die Umwelt ist komplexer geworden, bei jeder Entscheidung gibt es eine Masse an Umständen, die wir beachten müssen. Entscheidungen müssen schnell getroffen werden. Heute zählt die Fähigkeit, in sehr kurzer Zeit das Wesentliche so herauszuarbeiten, dass die anschließende Diskussion schnell zu einem Ergebnis führt.

Methode:

Präsentationen, Rollenspiele, Impulsvorträge

Inhalte:

- Präsentation als Geschäftsabschluss
- Komponenten einer gelungenen Präsentation
- Die 10 Typen einer Präsentation
- Multimediale Präsentation
- Chancen und Risiken von Media
- Präsentationsmittel
- Zielgruppen-Identifikation
- Zielsetzung – Was soll die Präsentation bewirken?
- Präsentationsaufbau
- Argumente strukturieren
- Verstärker nutzen
- Informationen strukturieren
- Fachvorträge
- Präsentationsstruktur von 3 – 30 Minuten
- Argumente überzeugend formulieren
- Rhetorik
- Körpersprache
- Persönlicher Auftritt
- Interaktion mit dem Publikum
- Visuelles Konzept
- Diagramme einsetzen
- Strukturbilder einbinden
- Einsatz von Symbolen, Plänen, Bildern
- Allgemeine Gestaltungsregeln



Kundenorientierung

Effizient im Innen- und Außendienst

Wozu Kundenorientierung?

Kundenorientierung und Serviceorientierung bilden die Basis für den unternehmerischen Erfolg.

Dies betrifft nicht nur die Verkaufsabteilung, sondern das gesamte Unternehmen. Was nützt es, wenn das interne Call-Center bezüglich Kundenorientierung und Serviceorientierung alles richtig macht, dies aber in der Logistikabteilung überhaupt nicht der Fall ist? Kundenorientierung und Serviceorientierung werden heute in allen Bereichen seitens der Arbeitgeber und der Kunden als selbstverständlich angesehen. Kundenorientierung heißt:

Der Kunde bekommt das, was er erwartet.

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge

Inhalte:

- Kundenorientiertes Denken
- 7 Prinzipien
- Was ist Beziehungsmanagement?
- Win-Win-Strategien
- Wettbewerbsvorsprung erreichen
- Kundennähe realisieren
- Kreative Lösungen schaffen
- Sympathie und Glaubwürdigkeit entwickeln
- Das Kundengespräch
- Kundenorientierte Kommunikation
- Wichtige Prinzipien von Kommunikation
- Gesprächstechniken
- Erfolgreich Telefonieren
- Grundlagen für Kundenservice am Telefon
- passives Telefonieren
 - vom passiven zum aktiven Telefonieren
 - Gesprächsführung am Telefon
- Erfolgreiche Kundenkontakte im Außendienst
- Beschwerdenmanagement
- Ziele und Maßnahmen
- Zukünftige Kundenorientierung im Unternehmen

Kommunikation





Wozu Gesprächsführung?

Das Geheimnis einer Führungskraft oder eines Beraters liegt in der **gezielten Gesprächsführung**, nämlich dem

- Erkennen verbaler und nonverbaler Reaktionen des Gesprächspartners
- Aktivem Zuhören als Mittel zur Einschätzung des Partners
- Gebrauch von Gesprächsstrategien zur Strukturierung
- Führen des Gesprächspartners vom Monolog zum Dialog
- Einsetzen von Fragetechniken
- Gebrauch von Gesprächsförderern statt Gesprächsstörern
- Gezieltes Steuern eines Gesprächs

Methode:

Rollenspiele, Impulsvortrag, Präsentation, Dialog, Einzel- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Die 4 Arten des Zuhörens
- Fragetechniken
- Feedbacktechnik
- Körpersprache
- Fünfsatztechnik
- Verhandlungstechnik
- Argumentationstechnik
- Mediation
- Erkennen der eigenen Gesprächshaltung
- Behandlung von Widerständen
- Transaktionsanalyse und Gesprächserfolg
- Gesprächsstörer
- Gesprächsförderer
- Vom Überreden zum Überzeugen
- Tomas Gordon: Ich-Botschaften
- Systemische Gesprächsführung
- Neurolinguistisches Programmieren
- Themenzentrierte Interaktion
- Das 4 Seiten Modell (Schulz von Thun)
- Paul Watzlawick: 5 Axiome
- Das Harvard-Modell



Wozu Körpersprache?

Sie haben sicherlich eine Vorstellung von einem guten Gesprächspartner. Was beeindruckt Sie am meisten? Zumeist sind es Attribute wie sicher, souverän, offen, freundlich, überzeugend, sympathisch, kompetent, dynamisch, motivierend, glaubwürdig, begeisternd, die uns zuerst in den Sinn kommen. Wie werden diese Gefühle geweckt? Wodurch entsteht dieser Eindruck? Wer in Gesprächen Signale der Körpersprache deuten und steuern kann, ist im Vorteil. Das Seminar trainiert sowohl die eigene körpersprachliche Aussage als auch die Wahrnehmung der Signale bei Gesprächspartnern.

Methode:

Präsentationen, Rollenspiele, Impulsvorträge

Inhalte:

- Körpersprache und die innere Einstellung
- Körpersprache und Wort – der Körper lügt nicht
- Grundlagen der nonverbalen Kommunikation
- Interpretation körpersprachlicher Signale
- Wirkung von Körpersprache
- Reaktionen auf die eigene Körpersprache
- Mimik und Gestik
- Stimme und Intonation
- Die Wirkung des Blickkontakts
- Distanzzonen einhalten
- Mit Dominanz umgehen
- Sitzordnung und Sitzhaltung
- Körpersprache im Verkauf
- Körpersprache in der Führung
- Kulturelle Eigenheiten der Körpersprache



Interkulturelle Kompetenz

Interkulturell wahrnehmen und handeln

Wozu Interkulturelle Kompetenz?

Dieser Workshop trainiert die interkulturelle Kompetenz im internationalen Business, um mit den Unterschieden und Gemeinsamkeiten zwischen Kulturen und deren Auswirkungen auf die moderne Geschäftswelt souverän umgehen zu können. Die Kenntnis fremder Unternehmenskulturen und -strukturen, Arbeitsabläufe und sozialer menschlicher Verhaltensmuster ist in einer globalisierten Wirtschaft erfolgsentscheidend. Der Workshop konzentriert sich nicht auf nationale Stereotypen; Ziel ist vielmehr, eine Sensibilität zu entwickeln für das eigene Verhalten im Umgang mit kulturellen Unterschieden und deren Auswirkungen auf die persönliche und organisatorische Effektivität.

Dieser Workshop ist unerlässlich für alle, die von den Vorteilen der Zusammenarbeit in einem internationalen Business-Umfeld profitieren möchten.

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge

Inhalte:

- Grenzen wahrnehmen und erweitern
- Unterschiedliche
 - Werte
 - Normen
 - Verhaltensweisen
- Andere Sichtweisen verstehen
- Umgang mit Kulturschock
- Kenntnis der eigenen kulturellen Prägung
- Kenntnis der eigenen Normen
- Verständnis der Kulturunterschiede
- Interkulturelle Lernbereitschaft
- Metakommunikation als Tool
- Interpretation und Wahrnehmung
- Zeitmanagement zwischen Kulturen
- Strukturen, Regeln und Netzwerke
- Entscheidungsfindung: Sache oder Mensch?
- Konfliktlösung
- Über den Umgang mit dem Emotionen
- Personalführung
- Motivation



Emotionale Intelligenz

Gefühle steuern und clever managen

Wozu Emotionale Intelligenz (EI)?

Emotionale Intelligenz wurde durch die „Decade of the Brain“ in den USA zu einem Schlagwort – kaum jemand weiß jedoch, was dahinter steckt. Weitgehend unbeachtet bleibt auch die Tatsache, dass deutsche Forscher im Jahre 2000 die Dekade des Gehirns in Deutschland ausriefen. Emotionale Intelligenz beschäftigt sich mit dem Zusammenspiel von **gehirnbiologischen Grundlagen und Gefühlen**. Es ist die Fähigkeit, unsere eigenen Gefühle und die anderer zu erkennen, uns selbst und andere zu motivieren, und eigene als auch fremde Emotionen **gewinnbringend einzusetzen**. Das Seminar richtet sich an Teilnehmer, die aufgrund ihrer Position ein hohes Maß an Eigenmotivation besitzen müssen, und als Führungskraft oder Auftragnehmer in häufigem Kontakt mit anderen Menschen stehen.

Methode:

Rollenspiele, Einzelarbeit, Impulsvorträge, Anlegen einer EI-Mind-Map

Inhalte:

- Das Wesentliche erkennen können
- Je höher die Position, desto höher die EI
- Intellekt und Neokortex, EI und Subkortex
- Die Kunst der Balance
- Lernsituationen schaffen
- Sternbergs Modell der Erfolgsintelligenz
- Analytische, kreative und praktische Intelligenz
- Erfolgsfaktoren
- Kompetenzen der Emotionalen Intelligenz
- Allgemeine Stimmungsfaktoren
- Intrapersonale Fähigkeiten
- Interpersonale Fähigkeiten
- Anpassungsfähigkeit
- Anti-Stress-Strategien
- Allgemeine Stimmungsfaktoren
- Die Drei Prinzipien als Rahmenbedingungen



Wozu Rhetorik?

Aller Technisierung zum Trotz bleibt die persönliche Kommunikation am Arbeitsplatz zentraler Einflussfaktor erfolgreicher Unternehmen. Denn positive und bewusste Kommunikation verhindert nicht nur Missverständnisse, sondern schafft auch eine gute und motivierende Atmosphäre im Team.

Entwickeln Sie in diesem Seminar Ihre Fähigkeit weiter, die persönlichen Stärken und Schwächen in Vorträgen, Ansprachen, Mitteilungen und Gesprächen zu erkennen und Ihren Gesprächspartner bewusst wahrzunehmen. Sicheres und wirkungsvolles Auftreten sowie die motivierende Führung von Vorträgen/Gesprächen wird so für Sie ein erfolversprechender Weg.

Methode:

Redevorbereitung, Durchführung, Rollenspiele, Videoaufnahme

Ziel ist es, mit Spaß und vielen Übungen Neues auszuprobieren.

Inhalte:

- Grundlagen der Rhetorik
- Steuern der Mimik und Gestik
- Kontrolle der eigenen Körperhaltung
- Stimmtraining und Atemtechnik
- Sicheres Auftreten
- Psychologische Hintergründe der Wortwahl
- Killerworte/Zauberworte
- Die Zuhörer im Griff haben
- Emotionalisierung
- Aufbau einer Rede/eines Gesprächs
- Die 5 Phasen einer Rede/eines Gesprächs
- Aufdecken von unbewussten Fehlerquellen
- Einüben einer persönlichen Rhetorik
- Unverwechselbare Rhetorik trainieren
- Techniken im Umgang mit Publikum
- Umgang mit Lampenfieber/Unsicherheit
- Einwandtechniken



Souverän am Telefon Professionell Telefonieren

Wozu Professionell Telefonieren?

Haben Sie nach einem Gespräch schon einmal das Gefühl gehabt, dass etwas schiefgegangen ist? Oder besser hätte laufen können?

Sei es,

- dass Sie sich gegenseitig anbrüllten, obwohl Sie es gar nicht wollten
- dass Sie hinterher nur ungenau oder nicht mehr wussten, was Ihr Gesprächspartner Ihnen eigentlich sagen wollte
- dass Sie selbst nicht sicher waren, ob Ihr Gesprächspartner Sie verstanden hat
- dass Sie nicht das erreicht haben, was Sie eigentlich wollten?

Das Seminar richtet sich an **Profi-Telefonierer** in Call-Centern, die im Incoming als auch in der Akquise tätig sind, und neben ihrer Telefontätigkeit auch administrative Aufgaben bewältigen.

Methode:

Kurzvorträge, Rollenspiele, Ausprobieren am Arbeitsplatz

Inhalte:

- Die Macht des Telefons
- Do's und Dont's am Telefon
- Können Sie zuhören?
- Kommunikation und Information
- Überprüfen des Kommunikationsverhaltens
- Wie gehen Sie mit Ihrer Zeit am Telefon um?
- Callbindungszeiten
- Vermitteln Sie das, was Sie sagen wollen?
- Wie präsentieren Sie Ihr Unternehmen
- Wie präsentieren Sie Ihr Produkt?
- Aufbau einer Beziehung zum Gesprächspartner
- Kundenmotivation
- Regeln für Konflikte
- Behandlung von Einwänden
- Sprechtechniken
- Stimmtechniken
- Psychologische Gesprächsführung
- Verkauf am Telefon
- Akquise am Telefon



Wozu Mentales Management?

Die Zeiten globaler Veränderung haben auch Deutschland schon lange erfasst. Durch den Wandel verändern sich **Technologie und Wirtschaft** in einem rasenden Tempo, welches wir teils mehr, teils weniger durch die Wunder der modernen Technik „im Griff“ haben. Aber! Wo bleibt die **Anpassung** unseres Bewusstseins, unseres Handelns und unseres Geistes??? Führen wir sie genauso **strategisch** durch wie eine Veränderung der Geschäftsfelder? Nutzen wir die neuesten Ergebnisse der Gehirnforschung?

Dieses Seminar soll Ihnen aufzeigen, wie Sie Ihr **Denken und Handeln** strategisch planen, verändern und formen können.

Methode:

Rollenspiele, Einzelarbeit, Impulsvorträge, Anlegen eines Denksätze-Skripts

Inhalte:

- Grundlagen der Gehirnbiologie
 - Gebrauchsanweisung für ein menschliches Gehirn
 - Das Unterbewusstsein verstehen und nutzen
- Mentale Gesetze
 - Emotionale Intelligenz – was ist das?
 - Entstehung, Analyse und Veränderung von Glaubenssätzen
 - Die 4 mentalen Gesetze (Glaube, Erwartung, Anziehungskraft und Übereinstimmung)
 - Kreativitätstechniken zur Zielerreichung
 - Erfolgsgewohnheiten
 - Bessere Entscheidungen
 - Denken in Möglichkeiten
 - Vernetztes Denken
- Modelle:
 - Cherchez le must! Erkennen der eigenen Denkgewohnheiten (in Anlehnung an REVT von Albert Ellis)
 - Analyse der Denkgewohnheiten nach Nutzen und Sinn (Selbsteinschätzung)
 - Formulierung der neuen Denksätze (TA, NLP, Schellbach Methode, Suggestopädie von Edelmann)
 - Verankerung der neuen Denksätze (Ellis, TA, Schellbach Methode, Suggestopädie)



Selbstmanagement

Kompetenzen erkennen und optimieren

Wozu Selbstmanagement?

Wir reden viel über Organisationen, Markt- und Strukturveränderung, Wettbewerbsfähigkeit und Change Management. Dabei gerät häufig aus dem Blickfeld, dass die unternehmerische Grundeinheit weder das Team, noch die Abteilung oder das Tochterunternehmen, sondern das Individuum ist. Wir machen uns viele Gedanken über die richtige Unternehmensführung und Strategieentwicklung, aber wenden diese „Weisheiten“ zu wenig auf das Kernunternehmen – das Selbst-Unternehmen – an. Dabei bewährt sich im Kleinen durchaus, was im Großen erfolgreich ist. Das Seminar zeigt Möglichkeiten, Tools und Wege, Ihre „Inner Core Competence“ besser zu nutzen, die Ihnen die notwendige Kraft verleiht, auch Neuland zu betreten, und auch andere zu coachen.

Methode:

Rollenspiele, Präsentationen, Impulsvorträge, Eigen- und Gruppenarbeit

Inhalte:

- Grundlagen der Persönlichkeitspsychologie
- Die Wahrnehmung der eigenen Person
- Wirkung auf andere
- Einfluss der Gehirnbilogie
- Potenziale unseres Gehirns nutzen
- Emotionale Intelligenz
- Umgang mit Glaubenssystemen
- Veränderung von persönlichen Denkmustern
- Lösungsorientierte Wirklichkeitskonstruktionen
- Wege zur Verhaltensflexibilität
- Motivation auch in schwierigen Projektphasen
- Selbstführung vor Mitarbeiterführung
- Eigene Begeisterung entfalten und transportieren
- Stärken-Schwächen-Analyse
- Ganzheitliche Sichtweisen entfalten
- Wissenschaftliche Konzepte: Selbstführung nach Professor Günther F. Müller, Universität Landau, Goleman's Konzept der emotionalen Intelligenz



Moderationstraining

Technik und Methode der Meinungsbildung

Wozu Moderationstraining?

Visualisieren, Präsentieren und Moderieren sind zu wichtigen Aufgaben in jedem Unternehmen geworden. Insbesondere durch neue Managementtechniken rückt das Gespräch in Gruppen sowohl im Unternehmen als auch beim Kunden immer mehr in den Vordergrund. Moderation ist das Hilfsmittel zur Strukturierung von Gesprächen und Workshops.

Das Seminar ist sehr praxisorientiert und eignet sich besonders für Personen, die im täglichen Leben mit Arbeitsgruppen und Mitarbeitergruppen Lösungen Entscheidungen finden müssen.

Methode:

Präsentationen, Moderationen, Rollenspiele, Impulsvorträge

Inhalte:

- Bestandteile einer Moderation
- Gruppenprozesse erkennen
- Visuelle Aufbereitung von Informationen
- Fragetechniken zur aktiven Gestaltung
- Gruppenprozesse wahrnehmen und steuern
- Zufriedenheit in Gruppen erzeugen
- Umgang mit schwierigen Teilnehmern
- Aufbau und Ablauf einer Moderation
- Vorbereitung auf Thema und Ziel
- Methoden der Moderation
- Hilfsmittel der Moderation
- Prozesssteuerung der Moderation
- Besprechungsmoderation
- Organisatorische Nachbereitung

Wozu Zeitmanagement und Arbeitstechniken?

Zeit ist ein gerecht verteiltes Gut. Jeder Mensch hat davon gleich viel zur Verfügung, nämlich 24 Stunden pro Tag, oder 1440 Minuten pro Tag. Warum also haben einige Menschen immer Zeit, und andere nur sehr wenig oder nie? Die Zeit optimal zu nutzen wünscht sich jeder, und im Beruf soll Zeitmanagement dabei helfen, sinnvoll zu planen, Prioritäten zu setzen und Zeitverschwendung zu vermeiden. Das Seminar ist praktisch orientiert, Arbeitsstile werden analysiert, Zeitfallen und Störer identifiziert, und aktiv Strategien zur Umsetzung und Kontrolle entwickelt.

Methode:

Präsentationen, Rollenspiele, Impulsvorträge

Inhalte:

- Analyse der eigenen Arbeitstechnik und der Störfaktoren schon Wochen vor dem Seminar
 - Selbsttest mit Auswertung
 - Benennen der Störfaktoren
 - Lösungsfindung
 - Feststellen des Tagesrhythmus
 - Nein-Sagen lernen
 - „Verschieberitis“ eliminieren
 - Effizientes Planungs- und Entscheidungsmanagement entwickeln.
- Techniken und Modelle
 - Zielsetzung
 - Prinzip der Schriftlichkeit
 - PC-gestütztes Zeitmanagement
 - Eisenhower Prinzip/Alpen-Methode
 - ABC Analyse, Mindmapping
 - Gehirngerechtes Arbeiten
 - Rationelles Lesen
 - Besucher-Management
 - Erfolgreiche Besprechungen
 - Umgang mit Informationen
 - Stressmanagementtechniken
 - Büroorganisation,
 - Wochen-/Monats-/Jahrespläne



Beschwerdenmanagement

Zufriedene Kunden, zufriedene Mitarbeiter

Wozu Zeitmanagement und Arbeitstechniken?

Reklamationen werden oft als Ballast angesehen. Die Chance aber, einen verprellten Kunden als **Stammkunden** zurückzugewinnen, der später gar für das Unternehmen wirbt, wird oftmals unterschätzt. Ein unzufriedener Kunde gibt bis zu 15 negative Statements ab. Eine positive Reklamationsbearbeitung verhindert dies – nutzen Sie die Chance, aus Reklamationen und Beschwerden zu lernen und positive Erfahrungen für Ihre Kunden zu schaffen.

Methode:

Präsentationen, Rollenspiele, Impulsvorträge

Inhalte:

- Hintergründe des Beschwerdenmanagements
- Wozu Beschwerdenmanagement?
- Grundlagen der Kommunikation
- Grundlagen der
 - Konfliktentwicklung
 - Konfliktanalyse
 - Konfliktsteuerung
- Grundlagen menschlichen Verhaltens
- Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden
- Umgang mit angemahnten Kunden
- Umgang mit persönlichen Angriffen
- Umgang mit verbalen Eskalationen
- Gesprächsleitfäden für Beschwerden
- Praktische Übungen an Musterbeispielen
- Kundenwünsche nachvollziehen
- Reklamationen nicht persönlich nehmen
- Vermeiden von Schuldzuweisungen
- Gelungener Einstieg – gelungener Abschluss
- Gelassen und professionell mit
 - berechtigten
 - unberechtigten Reklamationen umgehen
 - und eine Lösung für beide Seiten gewinnbringend gestalten

Business English





Form:

Einzelcoaching, Tages- oder Wochenendseminare,
Inhouse Gruppencoaching

Inhalte 1:

- Market
 - Competitive Analysis
 - Consumer Behaviour and Spending
 - Market Potential
 - Identifying Needs
- Brands
 - Brand Strategies
 - Brand Equity
 - Brand Building
 - Brand Management
- Advertising
 - Advertising Tactics and Methods
 - Trade Fairs, Catalogues and Brochures
 - AIDA and The Psychology of Advertising
 - Advertising Agencies
 - Designing Adverts

Inhalte 2:

- Further tools
 - Public Relations
 - Direct Selling
 - Retail
 - Franchise and Distribution
 - Placing Products
 - Building Competitive Strategies
- New Business
 - Launch a New Product
 - New Technologies
 - Consumer Learning
 - Information Marketing
 - Digital Technologies
 - Consumer Behaviour on the Internet
 - E-Commerce
 - Entering a Foreign Market
 - Staying on the Global Market
 - Building up Market Share
 - Market Growth

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge, Sprechen



Form:

Einzelcoaching, Tages- oder Wochenendseminare,
Inhouse Gruppencoaching

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge, Sprechen

Inhalte 1:

- Communication
 - Chairing Meetings Successfully
 - Using Public Relations
 - Advertising Effectively
 - Writing Proposals
- Understanding Delegation
 - Building a Relationship
 - Selecting Tasks
 - Understanding Accountability
 - Giving Feedback
- Defining Decisions
 - Using Analytical Methods
 - Minimizing Risks
 - Getting Approval for Your Final Decision
 - Monitoring Progress

Inhalte 2:

- Understanding Behaviour
 - Winning Co-operation
 - Motivating Individuals and Groups
 - Dealing with Demotivated People
 - Empowering Staff
 - What Makes a Good Team
 - Maximizing Performance
 - Analyzing Team Dynamics
 - Rewarding Performance
- Understanding Negotiating
 - Choosing a Strategy
 - Responding to Ploys
 - Strengthening Your Position
 - Choosing how to Close
 - Handling Breakdown
- Understanding the Causes of Change
 - Focusing on Goals
 - Evaluating Complexity
 - Making an Action Plan
 - Anticipating Resistance to Change
 - Changing Culture



Form:

Einzelcoaching, Tages- oder Wochenendseminare,
Inhouse Gruppencoaching

Inhalte 1:

- The Company
 - Location, Size and Structure
 - Methods and Procedures
 - Business Premises and Property
- Products and Services
 - Brands
 - Production
 - Markets
 - Logistics
- Conference and Meetings
 - Conferences
 - Meetings
 - Video Conferencing
- Consulting and Negotiating
 - Working out Deals
 - Proposals
 - Consulting

Inhalte 2:

- Trade
 - Buying and Selling
 - Offers and Orders
 - Delivery
 - Transport
 - Storage
- Marketing
 - Market Research
 - Product Management
 - Sales Planning
 - Promotion
- Finances
 - Accounting
 - Budget
 - Invoicing
 - Balance Sheet
 - Banking and Credit
 - Assets, Shares and Investment

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge, Sprechen



Form:

Einzelcoaching, Tages- oder Wochenendseminare,
Inhouse Gruppencoaching

Inhalte 1:

- In the office
 - Business Letters
 - Reports
 - Designing Leaflets
 - Memos
- On the phone
 - Enquiries
 - Telephone Phrases
 - Making Appointments
 - Changing Arrangements
- Company
 - Your Company – Facts and Figures
 - Company Structure
 - New Developments
 - Company Culture

Inhalte 2:

- Products and Services
 - Describing Products
 - Evaluating Products
 - Services
- Handling Problems
 - Decisions
 - Complaints
 - Planning
 - Apologizing
- Travelling
 - Arrangements
 - Airport & Flight
 - Train & Taxi
 - Hotel
 - Car & Car Hire
 - Eating Out
- Personnel Department
 - Recruiting and Appointing
 - Pay, Duties and Employment Contracts
 - Training

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge, Sprechen



Dealing with Colleagues and Clients

Special Training for Global Companies

Form:

Einzelcoaching, Tages- oder Wochenendseminare,
Inhouse Gruppencoaching

Inhalte 1:

- Dealing with Visitors
- Office Language
 - Giving orders
 - Making enquiries
 - Intercultural Communication
- The Mobile Office
- Writing
 - Reports
 - Letters
 - E-mails
 - Proposals
- Socializing
 - Small talk
 - Talk before the meeting
 - Eating out
 - Weekends with clients

Inhalte 2:

- Presentations
 - Structure of Presentations
 - Power words in Presentations
- Visuals
 - Graph and visual language
- Trade fairs
 - Fair terms and booking
- Meetings
 - Meeting process and structure
 - Participating in a meeting
- Negotiations
 - Leading a negotiation
 - Power vocabulary for Negotiations
- Appointments
 - Making and changing appointments
- Telephoning terms
 - Phone conversations
- Brainstorming
 - Structure and process
 - Brainstorming terms

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge, Sprechen



Form:

Einzelcoaching, Tages- oder Wochenendseminare,
Inhouse Gruppencoaching

Inhalte 1:

- Introduction and Beginning
 - Introduction of Topic
 - Introduction and Preview
 - Using Topic Questions
 - Introduction and Time
 - Introduction and Amazing Facts Technique
- Main Part
 - Structure
 - Transitions
 - The 4 Survival Structures
 - Leading through the Main Part
 - Presenting Arguments
 - Making Predictions
 - Dealing with Interruptions
 - Dealing with Misunderstandings
 - Emphasizing Arguments/Topics
 - Summary
- Ending
- Concluding
- Closing

Inhalte 2:

- Dealing with...
 - Making Statements
 - Dealing with Questions
 - Dealing with Visuals
 - Dealing with Graphs
- Moderating
- Style
 - Power Words
 - Conjunctives
 - Transitions
- Dealing with Numbers
- Meetings
 - Opening
 - Structure
 - Leading a Meeting
 - Participating in a Meeting
 - Closing a Meeting
 - Meeting Vocabulary

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge, Sprechen



Form:

Einzelcoaching, Tages- oder Wochenendseminare,
Inhouse Gruppencoaching

Inhalte 1:

Die Inhalte werden an das jeweilige Unternehmen angepasst.

- Engineering Materials
- Properties of Materials
- Hand Tools and Workshop Equipment
- The Joining of Metals by Mechanical Methods
- The Joining of Metals by Soldering and Welding
- The Casting of Metals
- The Heat Treatment of Metals
- The Forging of Metals
- Hot and Cold Bulk Deformation Processes
- The Transmission of Power
- Gears and Gearing

Inhalte 2:

- Screws, Keys, Splines and Cotters
- Engineering Inspections
- Sheet Metal Cutting and Blanking
- Sheet Metal Bending and Forming Processes
- The Lathe and Single Point Cutting Tools
- Drilling, Milling and Broaching
- Surface Finishing Processes
- The Manufacture of Plastic Goods
- Numerically Controlled Machines
- The Automobile Engine
- The Manufacturing Enterprises
- The Computer Control of Manufacturing Systems
- The Control of Manufacturing Costs

Methode:

Rollenspiele, Impulsvorträge, Sprechen

Kontakt



Kontakt

Adresse:
müller & müller
Leadership and Communication Consulting
Agentur für Führung und Kommunikation
Ritterstrasse 63
50999 Köln

Tel +49(0)2236 – 89 67 41
Fax +49(0)2236 – 67 60 1

E-Mail: info@muellercommunications.de
Web: www.muellercommunications.de

Geschäftsführerin Dr. Eva B. Müller





müller & müller

leadership & communication consulting
agentur für führung & kommunikation