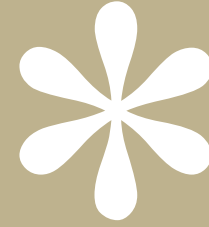




**Martin Schulz**

CULTURAL CONCEPTS

- \* Führung
- \* Sales
- \* Kommunikation



## VORWORT

■ Trainingskatalog, Portfolio, Produktliste – viele Namen für eine Frage: Welche Dienstleistungen biete ich Ihnen um Ihre (Entwicklungs-) Ziele umzusetzen?

Seit fast 20 Jahren gewinne ich für Sie Erfahrung im Umgang mit Kunden, stelle mich selbst der alltäglichen Herausforderung in der Führung und erfreue mich an den Rückmeldungen meiner Mitmenschen zu meiner Arbeit.

Was haben Sie davon? Trainings, die Ihnen für den Alltag Instrumente an die Hand geben, die Sie auch nach Monaten noch erfolgreich einsetzen und Freude an Ihrer Arbeit, wenn Ihre ganz eigenen Ideen im Einklang mit Ihrer Unternehmensphilosophie produktiv sind.

Besonderes Augenmerk möchte ich auf die Führungskräfteentwicklung lenken, in der Sie ihre Mitarbeiter auf eine eigene, verantwortungsvolle Führungsaufgabe vorbereiten: Die Zusammenführung von Coaching, Feedback, Training und erlebter Führungssituation.

Nutzen Sie die Gelegenheit, stöbern Sie durch diese Trainingsammlung und stellen Sie Fragen – an sich, Ihr Umfeld, aber auch mich – nur dann erhalten Sie auch Antworten.

Ihr  
Martin Schulz

## FÜHRUNG

- ▣ Führung
- ▣ Konfliktmanagement
- ▣ Motivation
- ▣ Führungskraft als Coach
- ▣ Mitarbeitergespräche
- ▣ Selbstmanagement und Arbeitsorganisation
- ▣ Führungskräfte- und Managementcoaching
- ▣ Teamsupervision
- ▣ **Führungskräfteausbildung**  
(Ausbildung zum Teamleiter / Projektleiter)

## SALES

- ▣ Sales for Start up's
- ▣ Sales for Shops
- ▣ Kundenorientiert Telefonieren
- ▣ Akquise 2.0
- ▣ Argumentieren, Verhandeln, Überzeugen
- ▣ Training on the job / Supervision

## KOMMUNIKATION

- ▣ Kundenkommunikation
- ▣ Kundenbindung und Beschwerdemanagement
- ▣ Präsentation Live!
- ▣ Professionelle E-Mail Kommunikation
- ▣ Konfliktberatung
- ▣ Teamentwicklung

## FÜHRUNG

- ▣ Führung
- ▣ Konfliktmanagement
- ▣ Motivation
- ▣ Führungskraft als Coach
- ▣ Mitarbeitergespräche
- ▣ Selbstmanagement und  
Arbeitsorganisation
- ▣ Führungskräfte- und  
Managementcoaching
- ▣ Teamsupervision
  
- ▣ **Führungskräfteausbildung**  
(Ausbildung zum Teamleiter /  
Projektleiter)

*„Wer zu lange zögert, bevor er einen Schritt macht, verbringt vielleicht sein ganzes Leben auf einem Bein.“  
(Anthony de Mello)*

## FÜHRUNG

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter in Führungsverantwortung, Projektleiter, angehende Führungskräfte

### SEMINARZIELE

Patriarch oder Laissez-faire? Der „richtige“ Führungsstil steht oftmals im Zwiespalt von Firmenkultur und der individuellen Erfahrung. Besonders Mitarbeitern, die gerade in ihre Führungsverantwortung hineinwachsen, fällt es schwer ihren eigenen Stil im Berufsalltag angemessen zu vertreten.

Ziele des Trainings sind daher das

- Sammeln eigener Führungserfahrung in Live-Übungen
- Abgleichen von Fremdbild zu Selbstbild zur Förderung der Integrität
- Aufgreifen und Lösen klassischer Führungsfragen
- Aufzeigen und Erkennen der individuellen Führungsverantwortung
- Reflektion zum individuellen Führungsstil

### INHALT

- Was heißt Führung (für mich)?
- Welche Führungsstile sind die Richtigen?
- Führungsinstrumente unter der Lupe
- Rollenkonflikte in Führungspositionen
- Humanität <-> Effektivität
- Firmenziele übersetzen – Mitarbeitergerechte Ziele setzen
- Forderungen und Anforderungen moderner Führungskräfte

### DAUER

2 Tage

*„Der Ursprung aller Konflikte zwischen mir und meinen Mitmenschen ist, daß ich nicht sage, was ich meine, und daß ich nicht tue, was ich sage.“  
(Martin Buber)*

## KONFLIKTMANAGEMENT

**ZIELGRUPPE** Alle Mitarbeiter, besonders in Führungsverantwortung

### SEMINARZIELE

Ihre Mitarbeiter reflektieren Ihre eigene Einstellung gegenüber Konflikten. Zudem lernen sie frühzeitig Konfliktsymptome wahrzunehmen.

Darüber hinaus erkennen Ihre Mitarbeiter die positiven Potenziale, die im jeweiligen Konflikt liegen und können diese aktivieren.

Neben sinnvollen Interventionen erweitern die Teilnehmer ihr Handlungsspektrum durch erfolgreiche Konfliktlösungs-Strategien und können somit Motivation, Arbeitszufriedenheit und Erfolg wiederherstellen bzw. erhöhen.

Hauptaugenmerk liegt auf der Reflektion und dem sinnvollen Ausbau des individuellen Handlungsraumes.

### INHALT

#### Definition Konflikt

- Reflexion der eigenen Einstellung gegenüber Konflikten
- Wahrnehmen, Deuten und Überprüfen von Konfliktsymptomen
- Möglichkeiten der Konfliktvorbeugung
- Psychologisches Hintergrundwissen: Die Transaktionsanalyse
- Faire Kommunikation
- Eskalationsstufen
- De-eskalierende Interventionen
- Lösungsstrategien

### DAUER

2 Tage

„Die einzige Möglichkeit, Menschen  
zu motivieren, ist die Kommunikation.“  
(Lee Iacocca)

## MOTIVATION

**ZIELGRUPPE** Führungskräfte, Qualitätsmanager, Multiplikatoren

### SEMINARZIELE

Mitmenschen zum eigenen Erfolg anregen, die eigene Energie ausschöpfen oder auch in Herausforderungen Durchhaltevermögen demonstrieren: Motivation in der praktischen Anwendung. Der Anspruch an eine Führungskraft beschreibt einen für viele Mitmenschen kaum fassbaren Begriff.

Die Ziele des Trainings sind es daher

- Motivation praktisch zu erleben und dabei zu definieren
- Den individuellen Motivationstyp zu erkennen und anzusprechen
- Mitarbeitern in ihren unterschiedlichen Bedürfnissen zu begegnen
- Hilfsmittel zum Erkennen unterschiedlicher Motivationstypen zu erarbeiten
- Die eigene Rolle bei der Motivierung von Mitarbeitern zu reflektieren

### INHALT

- Leistungsmotive in Erfolg und Misserfolg
- Ziele als Motivationsinstrument
- Kernmotive und ihre praktische Anwendung
- Motivierendes Sprechen? Ja!
- Leistungsmotivation versus Arbeitszufriedenheit
- Fish

### DAUER

1-2 Tage

*„Die Sprache  
braucht nicht immer Worte.“  
(Francois Mitterand)*

## FÜHRUNGSKRAFT ALS COACH

**ZIELGRUPPE** Führungskräfte, Qualitätsmanager, angehende Coaches

### SEMINARZIELE

Die Führungskraft als Begleiter, als Vertrauensperson, als Coach?

Mitarbeiterführung ist die Hauptaufgabe der zeitgemäßen Führungskraft.

Dieses Seminar vermittelt die theoretischen und praktischen Grundlagen für ein zielorientiertes und positives Training on the job – Die erfolgreiche Begleitung und Anleitung des Mitarbeiters an seinem Arbeitsplatz.

Es werden Werkzeuge des Coaching und Training on the job eingesetzt und vermittelt, um den Reflektionsgrad der Teilnehmer anzuregen.

Ziel ist es der (angehenden) Führungskraft ihre eigene Wirkung und Einfluss auf den Mitarbeiter zu verdeutlichen. Hierzu werden Gesprächsführung, Körpersprache und aktives Wahrnehmen der eigenen Rolle thematisiert.

### INHALT

- Definition des Begriffes „Coaching“
- Führungsinstrument „Stimme“
- Körpersprache
- Aufbau „Training on the job“
- Coachingziele
- Effiziente Vorbereitung des Coachings
- Feedback Regeln
- Positive Gesprächsführung
- Konfliktmanagement in Gesprächssituationen
- Vermittlung arbeitsrelevanter Softskills

### DAUER

1-2 Tage



*„Vertrauen gibt dem Gespräch  
mehr Stoff als der Geist.“  
(François de La Rochefoucauld)*

## MITARBEITERGESPRÄCHE

**ZIELGRUPPE** Führungskräfte und Mitarbeiter,  
die auf eine Führungsposition vorbereitet werden sollen.

### SEMINARZIELE

Zu den wichtigsten Führungsaufgaben gehört die Förderung und die Motivation von Mitarbeitern. Ein wichtiges Führungsinstrument ist daher das Mitarbeitergespräch. Es dient dazu die Bedürfnisse der Mitarbeiter zu erfahren. Gleichzeitig ist das Mitarbeitergespräch das Medium über das die Führungskraft ihre Vorstellungen über die Zusammenarbeit und erwartete Leistungen transparent kommunizieren kann.

Nach diesem Seminar wissen Ihre Mitarbeiter, worauf es bei Mitarbeitergesprächen ankommt. Sie kennen die Kriterien für eine erfolgreiche Vorbereitung und die verschiedenen Phasen in einem Mitarbeitergespräch.

Das Seminar ist stark übungsorientiert und bietet Ihren Mitarbeitern durch kollegiales Feedback der anderen Teilnehmer und gesteuerter Videoanalysen (optional) viele wertvolle Impulse zur persönlichen Weiterentwicklung

### DAUER

2 -3 Tage

### INHALT

- Übersetzungsarbeit – Von Unternehmensvision zu Mitarbeiterzielen
- Die 4-Seiten einer Nachricht
- Gesprächsanlässe
- Gesprächsvorbereitung
- Aufbau und Organisation von Mitarbeitergesprächen
- Fremdbild – Selbstbild
- Die Bedeutung der Körpersprache
- Umgang mit komplexen Gesprächspartnern.

*„Die einzigen Verbrecher,  
die wir nicht einsperren können,  
sind die Zeitdiebe.“  
(Napoleon)*

## SELBSTMANAGEMENT UND ARBEITSORGANISATION

**ZIELGRUPPE** Alle Mitarbeiter  
mit komplexerem Arbeitsbereich

### SEMINARZIELE

Das Seminar Selbstmanagement & Arbeitsorganisation vermittelt Ihren Mitarbeitern, wie sie durch bewusstes und zielorientiertes Selbstmanagement sowie stimmige Arbeitsmethodik ihre Arbeitseffektivität und –effizienz nachhaltig steigern.

Dadurch werden mehrere positive Effekte erzielt:

- Ihre Mitarbeiter werden proaktiv – Sie agieren, anstelle zu reagieren.
- Die Arbeitszufriedenheit Ihrer Mitarbeiter nimmt zu, weil sie durch Selbstmanagement und Arbeitsorganisation wieder das Gefühl haben zu arbeiten, anstelle gearbeitet zu werden.
- Die Produktivität Ihrer Mitarbeiter steigt, weil sie zielorientierter organisiert sind und unproduktive Suchzeiten entfallen.

### INHALT

Zeitmanagement ist Selbstmanagement  
Ziele – Nutzen und produktive Erstellung

- Hemisphären-Test
- Pareto-Prinzip
- ABC-Analyse
- Eisenhower-Prinzip
- Umgang mit Zeitdieben
- Informationsmanagement

Optional:

Coaching zur Arbeitsorganisation.

### DAUER

1 Tag

*„Behandle die Menschen so,  
als wären sie, was sie sein sollten,  
und du hilfst ihnen zu werden,  
was sie sein können.“  
(Johann Wolfgang von Goethe)*

## FÜHRUNGSKRÄFTE- UND MANAGEMENTCOACHING

**ZIELGRUPPE** Führungskräfte, die sich individuell und praxisnah persönlich und beruflich weiterentwickeln wollen

### SEMINARZIELE

Stellen Sie sich vor, Sie möchten mit Ihrem Auto rückwärts in eine Parklücke einparken. Aber diese Parklücke ist etwas enger als Sie es üblicherweise kennen. Ihre Blickwinkel aus dem Auto sind: Außenspiegel, Innenspiegel und der Blick über die Schulter. Mit anderen Worten: Ihre Blickwinkel sind begrenzt.

Der Coach steht – um im Bild zu bleiben – außerhalb Ihres Autos und kann Ihnen helfen, leichter in die enge Parklücke einzuparken. Nicht, weil er klüger ist als Sie, sondern weil er außerhalb des Autos steht und ganz andere Blickwinkel hat. Dadurch kann er Ihnen helfen. Das ist Coaching!

Coaching heißt, dass Sie gemeinsam mit Ihrem Coach aktuelle und noch anstehende berufliche Herausforderungen lösungsorientiert klären und wirksame Bewältigungsstrategien für die Zukunft entwickeln.

Es werden Gesprächstechniken und psychologische Hilfsmittel, aber auch gezieltes (Hinter-) Fragen zur Reflektionsunterstützung eingesetzt.

### DAUER

2-3 h pro Treffen

Die Anzahl und Häufigkeit richtet sich nach ihren individuellen Anforderungen

### INHALT

#### **Rollenerklärung und Positionsbestimmung in schwierigen Entscheidungssituationen**

Sie spüren instinktiv, dass Sie etwas an Ihrem Job verändern wollen. Aber Sie wissen nicht so recht, wo anfangen.

#### **Entwicklung geeigneter Problemlösungs- und Umsetzungsstrategien**

Sie stehen vor einer schwierigen Herausforderung in Ihrem Job, aber Sie wissen nicht wie Sie sie bewältigen sollen.

#### **Entwicklung von Visionen und Formulierung von Zielen**

Sie möchten für sich und Ihr Team Visionen und Ziele finden und formulieren, aber sind sich nicht bewusst, wo Sie anfangen sollen.

#### **Analyse und Weiterentwicklung des eigenen Verhaltens**

Bei Ihren Kundengesprächen kommen Sie viel zu umständlich zum Abschluss? Sie suchen nach einer Verkürzung im Verkaufsprozess, aber Sie wissen nicht so recht, wo Sie ansetzen sollten.

#### **Sie möchten ein Fremdbild über die Bewältigung Ihrer täglichen Führungsaufgabe bekommen.**

>>>

## FÜHRUNGSKRÄFTE- UND MANAGEMENTCOACHING

**ZIELGRUPPE** Führungskräfte, die sich individuell und praxisnah persönlich und beruflich weiterentwickeln wollen

(Forts.)

### ABLAUF DES COACHING PROZESSES

Damit der Coachingprozess gelingen kann gibt es bestimmte Voraussetzungen, die von beiden Seiten beachtet werden sollten:

#### **Freiwilligkeit**

Die Teilnahme am Coachingprozess beruht auf Freiwilligkeit und Selbstverantwortung.

#### **Diskretion**

Alle im Coachingprozess besprochenen Inhalte bleiben vertraulich und dienen auf keinen Fall zur Beurteilung des / der Gecoachten gegenüber Dritten. Diese Vertraulichkeit wird von uns zugesichert.

#### **Persönliche Akzeptanz / Klarheit der Beziehung**

Das Vertrauen zwischen Coach und Klient / Klientin und die gegenseitige Akzeptanz muss von beiden Seiten gegeben sein. Ist dies der Fall, steht dem Beginn eines professionellen Coachings nichts im Wege.

### COACHINGPHASEN

#### **Auftragsklärung**

Überprüfung ob die Ziele durch ein Coaching erreicht werden können

#### **Kontakt**

Klärung der Vorgehensweise (Coachingablauf, Klärung der Rollen)

**Kernbotschaft:** „Wir sind Partner unter klaren und fairen Bedingungen“

#### **Situationen und Ziele**

Klärung der Situation und des Anliegen des Klienten

**Leitfrage:** „Worum soll es genau gehen und was will der Coachee“

#### **Lösungen**

Schaffung eines Rahmens, in dem der Coachee Lösungen für sein Problem und Wege zu seinem Ziel entwickeln kann

**Frage:** „Was braucht der Klient auf seinem Weg zum Ziel?“

**Abschluss:** Die Phase ist abgeschlossen, wenn der Klient eine Idee bekommen hat, wie er weiter vorgehen will.

#### **Transfer**

- Konkretisierung der Umsetzung
- Klärung der weiteren Vorgehensweise des Coachee

*„Mit einer Hand  
läßt sich kein Knoten knüpfen.“  
(Mongolisches Sprichwort)*

## TEAMSUPERVISION

**ZIELGRUPPE** Arbeits- u. Projektteams, auch bei unterschiedlichen Bildungswegen und kultureller Herkunft

### SEMINARZIELE

Erfolgreiche Teams zeichnen sich dadurch aus, dass sie konstruktiv zusammenarbeiten. Voraussetzung für diese produktive Form der Zusammenarbeit ist ein intaktes „Teamklima“, in dem sich alle für eine gemeinsame Sache engagieren.

Oftmals sind die täglichen Arbeitsvorgänge im Vergleich zu Teamprozessen (zu) stark gewichtet.

Bei der Teamsupervision hilft ein Moderator dem beteiligten Team, die optimale Betriebstemperatur zu finden bzw. nachhaltig zu sichern. Dazu macht sich das beteiligte Team selbst zum Thema. Es beleuchtet – begleitet vom Supervisor – die eigenen Binnenbeziehungen, die heimlichen und offenkundigen Teamregeln sowie die Ziele des Teams.

Die Teamsupervision schließt mit einem Commitment, in dem das beteiligte Team für sich selbst festlegt, wie es zukünftig möglichst synergetisch und produktiv zusammenarbeiten wird.

### DAUER

Nach Bedarf

### INHALT

- Steigerung der Teameffizienz
- Entwicklung von offener Kommunikation und Kooperation
- Erhöhung der Zufriedenheit im Team
- Konfliktpotenzial erkennen und reduzieren
- Spannungen abbauen
- Überwindung von Teamkrisen
- Klärung von Beziehungen
- Ausgleich zwischen Autonomie des Einzelnen und enger Kooperation
- Stärkung der gegenseitigen Wertschätzung und Unterstützung
- (Selbst-) Erkenntnisse zum Kooperationsverhalten
- Managen der “Verschiedenheiten” der Teammitglieder
- Klärung von teaminternen Rollen und Prozessen
- Reflexions- und Entscheidungshilfen
- Produktives Streiten
- Gleichgewicht zwischen Kooperation und internem Wettbewerb

## AUSBILDUNG ZUM TEAMLEITER / PROJEKTLEITER

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter, die auf eine Führungsposition (Teamleiter / Projektleiter) vorbereitet werden sollen

### SEMINARZIELE

Ausgangspunkt für das Training ist ein intensives Gespräch mit Ihnen über die Führungskultur und das Führungsleitbild in Ihrem Unternehmen. Aus dieser Leitbildanalyse entwickeln wir individuell ein passgenaues Training für Ihre angehenden Führungskräfte. Ziel des Trainings ist es, vor diesem Hintergrund Führungspersonal zu entwickeln, das persönlich und methodisch optimal auf die anstehenden Führungsaufgaben vorbereitet ist.

Zu allen Trainings fügt sich der Einsatz von Reflektions-, und Feedbackgesprächen, sowie vorbereitender/nachbereitender Aufgaben durch die Vorgesetzten und dem Trainer, um den Entwicklungsprozess auch ausserhalb des Trainingsumfeldes zu fördern.

#### Einmalig

Mitarbeitergespräch zum kommenden Modul mit dem Vorgesetzten der teilnehmenden FK

#### Wiederholend

Vorbereitungsaufgaben durch den Trainer

Mitarbeitergespräch zum kommenden Modul mit dem Vorgesetzten der teilnehmenden FK

Einsendung der Aufgaben (per Mail)

Training

Nachbereitende Aufgaben

Feedbackgespräch  
Trainer – FK

Feedbackgespräch  
Trainer – Vorgesetzter

Feedbackgespräch / Mitarbeitergespräch  
FK – Vorgesetzter

*„Befehle bellen ist out. Neugier,  
Initiative und Phantasie sind in.“  
(Tom Peters)*

## AUSBILDUNG ZUM TEAMLEITER/ PROJEKTLEITER

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter, die auf eine Führungsposition  
(Teamleiter / Projektleiter) vorbereitet werden sollen

### INHALT

Das dargestellte Programm ist ein Vorschlag.  
Die konkrete Gewichtung ergibt sich aus dem Vorgespräch mit Ihnen.

#### Modul I (2Tage):

- Start eines Lernprozesses - Einführung ins Gesamtprogramm
- Einstieg ins Thema „Kommunikation als Führungsaufgabe“
- Kommunikationsfertigkeiten für die Alltagssituationen mit Vorgesetzten und Kollegen
- modernes Führungsverständnis entwickeln
- neue Rollen und Kompetenzbereiche annehmen und umsetzen
- Führungsinstrumente kennenlernen

#### Modul II (3Tage):

- das Mitarbeitergespräch pflegen und produktiv nutzen
- Die Vorbereitung des Mitarbeitergesprächs (MAG)
- Gesprächs- und Argumentationstechniken
- Verhaltensweisen im MAG gegenüber dem/r Mitarbeiter/in in schwierigen Situationen

#### Modul III (3Tage):

- Der Konflikt - Lösungswege erkennen und umsetzen
- Präsentation - Inhalte und Themen wirkungsvoll und motivierend darstellen, überzeugend auftreten
- Moderationsmethoden und -techniken

#### Modul IV (2Tage):

- neue Rollen und Kompetenzbereiche annehmen und umsetzen – Führungskraft als Coach, als Personal- und Organisationsentwickler
- Motivationsmöglichkeiten erkennen und nutzen
- Motivationstypen in der praktischen Anwendung

### DAUER

Abhängig von ausgesuchten Modulen und Trainings,  
Gespräche je ~1 h à Mitarbeiter und Modul

## SALES

- Sales for Start up's
- Sales for Shops
- Kundenorientiert Telefonieren
- Akquise 2.0
- Argumentieren, Verhandeln, Überzeugen
- Training on the job / Supervision



„Ein Unternehmen lebt nicht von dem,  
was es produziert,  
sondern von dem, was es verkauft.“  
(Anonymus)

## SALES FOR START UP`S

**ZIELGRUPPE** Start Up`s: Mitarbeiter, die auf ihre neue Aufgabe im aktiven Telefonmarketing bzw. -vertrieb professionell vorbereitet werden sollen.

### SEMINARZIELE

Dieses Training bereitet Ihre Mitarbeiter systematisch auf ihre neue Tätigkeit im aktiven Telefonmarketing und persönlichem Vertrieb.

Ihre Mitarbeiter erwerben in zahlreichen Übungen Strategien und Methoden, die sie unmittelbar in ihrer Praxis anwenden können.

Ziel des Seminars ist es, Ihre Mitarbeiter zu befähigen, ihre Kundengespräche freundlich und effizient zu führen und Sicherheit im erfolgreichen Abschluss zu entwickeln. Dazu lernen Ihre Teilnehmer auch mit Einwänden von Kunden umzugehen und sie erfolgreich zu behandeln.

### INHALT

#### Gesprächsvorbereitungen

- Produkt- u. Wettbewerbsanalyse
- Gestaltung eines Gesprächsleitfadens (strategischer Aufbau)

#### Gesprächseinstieg und -prozess

- Satz zur Sache (SzS)
- Bedarfsanalyse - Fragetechnik im Verkaufsgespräch
- kundenspezifische Nutzen- und Vorteilsargumentation
- Kaufen lassen statt verkaufen
- Einwandbehandlung
- Abschlusstechniken

optional:

Coaching zur Steigerung der Sales-Performance

### DAUER

2 Tage

*Egal in welchem Land oder Kultur:  
Die Sprache des Kunden  
zu sprechen ist unerlässlich.  
(Anonymus)*

## SALES FÜR SHOPS

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter, die auf ihre neue Aufgabe im aktiven Shopvertrieb professionell vorbereitet werden sollen.

### SEMINARZIELE

Dieses Training bereitet Ihre Mitarbeiter systematisch auf ihre vielfältige Tätigkeit im aktiven Shopvertrieb vor.

Im Vordergrund steht der Erwerb von Sicherheit im Erkennen der Kundenbedürfnisse – sowohl in den angebotenen Produkten als auch weiteren Serviceleistungen.

Dieserlernen die Mitarbeiter in zahlreichen Übungen Strategien und Methoden, die sie unmittelbar in ihrer Praxis anwenden können.

Ziel des Seminars ist es, Ihre Mitarbeiter zu befähigen, ihre Kundengespräche freundlich und effizient zu führen und Sicherheit im erfolgreichen Verkaufsabschluss zu entwickeln. Dazu lernen Ihre Teilnehmer auch mit Einwänden von Kunden umzugehen und sie erfolgreich zu behandeln.

### DAUER

2 Tage

### INHALT

#### Gesprächsvorbereitungen

- Produkt- u. Wettbewerbsanalyse
- Gestaltung eines Gesprächsleitfadens (strategischer Aufbau)

#### Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen

- Erkennen der Sinnespräferenz (Visuell, auditiv, haptisch)
- Aufbau eines Vertrauensverhältnisses
- Kundenbindung durch aktives Zuhören

#### Gesprächseinstieg und -prozess

- Satz zur Sache (SzS)
- Fragetechnik im Verkaufsgespräch
- kundenspezifische Nutzen- und Vorteilsargumentation
- Kaufen lassen statt verkaufen
- Einwandbehandlung
- Abschlusstechniken

optional:

Coaching zur Steigerung der Sales-Performance

*„Im richtigen Ton  
kann man fast alles sagen,  
im falschen fast nichts.“  
(George Bernhard Shaw)*

## KUNDENORIENTIERT TELEFONIEREN

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter, Führungskräfte

### SEMINARZIELE

Kunden erwarten zu Recht kompromisslosen Service. Dieses Seminar rückt daher den Kunden in den Mittelpunkt.

Ziel ist es, dem Gesprächspartner jederzeit das Gefühl zu geben, kompetent, engagiert und freundlich betreut zu werden. Die entsprechenden Gesprächstechniken, Strategien und Methoden erwerben Sie in diesem Seminar.

Unser Anspruch ist, dass jeder Ihrer Mitarbeiter nach dem Seminar jedem Kunden das Gefühl vermitteln kann: „Hier bin ich willkommen!“ und „Hier werde ich kompetent betreut!“

### INHALT

#### Warum Kundenorientierung so wichtig ist

- Wahrnehmung
- Kommunikation
- sprachliche Aspekte
- aktives Zuhören
- Aufwertung des Gesprächspartners
- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächseinstieg
- Qualifizierung und Bedarfsermittlung des Kunden
- Fragetechniken
- Techniken zur Einwandbehandlung
- positiver Gesprächsabschluss
- Umgang mit unterschiedlichen Gesprächstypen

### DAUER

2 Tage

*„Einmal ist keinmal.  
Nur wer im Gedächtnis bleibt,  
bleibt im Geschäft.“  
(Anonymus)*

## AKQUISE 2.0

**ZIELGRUPPE** Selbstständige und junge Vertriebler die ihren Kundenstamm erweitern und ihre Erfolge ausbauen wollen.

### SEMINARZIELE

Dieses Training unterstützt Sie und ihren Vertrieb beim alltäglichen Wettbewerb um Aufträgen und Geschäftserfolgen.

Anhand von praktischen Übungen und dem Trainerfeedback werden Sie ihre Aussenwirkung noch effektiver einsetzen, um die Verbindlichkeit in ihrer Akquise zu festigen. Welches Potential haben ihre bisherigen Kunden? Welche Ansprechpartner sind wichtig, welche der Mühe nicht wert? Wie nutze ich meine Netzwerke zur Auftragssteigerung? Bin ich mit meiner Geschäftsidee an den richtigen Andockstellen?

Ziel des Seminars ist es, ihnen in ihrer Akquise und Vertriebsstrategie mit neuen Ideen und dem passenden Ziel zu mehr Erfolg zu verhelfen.

### INHALT

#### **Gesprächsvorbereitungen**

- Produkt- u. Wettbewerbsanalyse
- Gestaltung eines Gesprächsleitfadens (strategischer Aufbau)

#### **Portfolioanalyse**

- Baumstamm-Methode
- Reflektionsgespräche
- Gesprächstaktiken und ihre Stolperfallen
- Bedarfsanalyse und Fragetechniken im Akquisegespräch
- Internet als Akquiseplattform – Do´s und Dont´s

optional:

Coaching zur Steigerung der individuellen Akquisestrategie

### DAUER

2 Tage

„Argumente kommen aus dem Kopf –  
nicht aus dem Kehlkopf.“  
(Dieter Spörri)

## ARGUMENTIEREN, VERHANDELN, ÜBERZEUGEN

**ZIELGRUPPE** Alle Mitarbeiter,  
deren Aufgabenbereich kommunikationsintensiv ist.

### SEMINARZIELE

Im beruflichen Alltag geht es immer wieder darum, in Gesprächs- und Verhandlungssituationen Fakten, Ansichten und Pläne überzeugend zu vermitteln. Dabei ist es keine ungewöhnliche Erfahrung, dass sich nicht das beste Argument, sondern der beste Rhetoriker durchsetzt.

Im Seminar erfahren Ihre Mitarbeiter, wie sie durch bewusstes, zielgerichtetes und wirksames Argumentieren, Verhandeln und Überzeugen ihre Chancen steigern, das eigene Anliegen erfolgreich zu vertreten.

Dabei wird eine partnerschaftliche Gesprächskultur angestrebt. Gleichzeitig erfahren Ihre Mitarbeiter, wie sie sich gegen unfaire Gesprächsstrategien erfolgreich zur Wehr setzen.

### DAUER

1 - 2 Tage

### BESONDERHEIT

Dieses Training kann mit anderen Vertriebsstrainings kombiniert werden.

### INHALT

#### Nutzenargumentation

- AIDA-Formel
- Verstärker vs. Weichmacher - starke Sprache vs. Schwache Sprache
- Harvard-Konzept zur sachgerechten Verhandlungsführung  
Abwehr unfairer Verhandlungsmethoden  
(Killerphrasen, persönliche Angriffe)
- Vor- u. Nachbereitung von Verhandlungen
- Überzeugung versus Manipulation

#### Einwandbehandlung

*Die beste Weise, Fische zu beobachten,  
besteht darin,  
selber zum Fisch zu werden.“  
(Jacques-Yves Cousteau)*

## TRAINING ON THE JOB / SUPERVISION

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter im Innen,- und Aussendienst,  
Führungskräfte

### SEMINARZIELE

Beim Coaching begleitet Sie der Trainer in den Kundenkontakten und täglichen Anforderungen ihres Berufes. Telefonische Gespräche mit dem Kunden werden über einen zweiten Hörer live mitgehört.

Sie bekommen direkt im Anschluss an das Gespräch Feedback vom Trainer. Auf diese Weise erfahren Sie wo Sie ihre Aufgabe bereits gut lösen. Gleichzeitig erkennen Sie durch das Feedback des Trainers, wo Ihr individuelles Optimierungspotential liegt.

Sobald Optimierungspotential ersichtlich wird, erhalten Sie vom Trainer effektive Alternativstrategien um die von Ihnen definierten Ziele (Selbstmanagement, Kundenbetreuung, Telesales, etc.) erfolgreich umzusetzen.

Als weitere Möglichkeit steht die Begleitung zu Kundenterminen bei Aussendienstmitarbeitern zur Verfügung. Das Feedback erweitert sich dadurch auf den Kunden und kann zur Entwicklung von Accounts und Kundenbeziehungen genutzt werden.

### DAUER

Circa 2 Stunden – max. 4 Mitarbeiter pro Tag,  
bei Kundenterminen max. 2 pro Tag inklusive Vorbereitung

### INHALT

- Warmingup
- Gesprächsaufzeichnung (optional)
- Gesprächsanalyse
- Live Supervision
- Ausführlicher Maßnahmenbogen für den Mitarbeiter
- Feedback und Empfehlungen an den Vorgesetzten (optional)

Kommunikationscoaching und Terminvorbereitung

Feedback zur Kundenbeziehung und optimaler Entwicklung der Geschäftsbeziehung

## KOMMUNIKATION

- ▣ **Kundenkommunikation**
- ▣ **Kundenbindung und Beschwerdemanagement**
- ▣ **Präsentation Live!**
- ▣ **Professionelle E-Mail Kommunikation**
- ▣ **Konfliktberatung**
- ▣ **Teamentwicklung**

*Drei Arten von Menschen  
soll man nicht herausfordern:  
Beamte, Witwen und Kunden.“  
(Günter Rexrodt)*

## KUNDENKOMMUNIKATION

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter,  
die im direkten Kundenkontakt stehen

### SEMINARZIELE

Kunden sind dann zufrieden, wenn sie sich bei Ihnen gut aufgehoben fühlen. Voraussetzung dafür ist das Gefühl des Kunden, dass Ihre Mitarbeiter ihn verstehen. Die gemeinsame Sprache zwischen Ihren Mitarbeitern und dem Kunden bindet den Kunden dauerhaft an Ihr Unternehmen.

Bei manchen Kunden stellt sich dieser selbstverständliche Kontakt scheinbar von ganz allein ein. Bei anderen Kunden scheint flüssige Kommunikation trotz aller Anstrengungen nicht möglich zu sein.

Im Seminar „Kundenkommunikation“ lernen Ihre Mitarbeiter eine effektive Methode der Kunden-analyse kennen, die sie darin unterstützt, eine gemeinsame Sprache mit dem Kunden zu finden.

### INHALT

#### Erkennung unterschiedlicher Wahrnehmung

- Analysearbeit Wahrnehmungstypen
- Gesprächsziele
- strategische Vorgehensweise im Gespräch
- Formulierung und Entwicklung des Gesprächsbeginns (SzS)
- Gesprächsphasen Pacing (Sprachstil, Körpersprache), Leading
- aktive Einwandbehandlung
- Gesprächsabschluss
- Einrichtung eines Kundenkontos

Optional:  
Coaching zur Kundenkommunikation

### DAUER

2 Tage



„Eine Beschwerde ist ein Geschenk!“  
(Janelle Barlow)

## KUNDENBINDUNG UND BESCHWERDEMANAGEMENT

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter, SV, OM

### SEMINARZIELE

In diesem Seminar lernen Sie Beschwerdemanagement als ein Instrument der aktiven Kundenbindung und damit als wichtigen Erfolgsfaktor kennen. Dazu reflektieren Sie Ihre eigene Einstellung gegenüber Beschwerden und Reklamationen.

Davon ausgehend machen Sie sich die effektive Strategie zum erfolgreichen Umgang mit Beschwerden zu eigen.

Ihre Kunden spüren, dass Sie diese Strategie übernommen haben daran, dass sie mit Ihrer Beschwerde ernst genommen werden. Sie treten interessiert, engagiert, lösungsorientiert und kompetent auf.

Dadurch steigern Sie die Chance, den enttäuschten Kunden zu halten bzw. wiederzugewinnen.

### INHALT

- Warum beschweren sich Kunden?
- Was erwartet ein beschwerdeführender Kunde?
- Warum sind Beschwerden ein Geschenk?
- Warum ist mein Verständnis des Kunden wichtiger als ein Rabatt?
- Wie reagiere ich professionell auf leichte, schwere und massive Beschwerden?
- Was ist mein persönlicher Gesprächsstil?
- Wie erhalte ich meine Motivation?
- Wie schütze ich mich vor Stress?
- Wie gehe ich mit persönlichen Angriffen um?

### DAUER

2 Tage

*„Die Welt erwartet Ergebnisse.  
Sprich nicht über deine Bemühungen.  
Zeige ihnen das Baby.“  
(Unbekannt)*

## PRÄSENTATION LIVE!

**ZIELGRUPPE** Führungskräfte, die sich individuell und praxisnah persönlich und beruflich weiterentwickeln wollen

### SEMINARZIELE

Viele Präsentationsmedien fördern das Vergessen des Präsentators, deklarieren ihn zur Nebenfigur. In diesem Training werden individuelle Präsentationstechniken vermittelt, die den Menschen in den Vordergrund stellen.

Freie Rede, Interaktion mit dem Publikum und Vermittlung der eigenen Persönlichkeit stehen im Mittelpunkt. Die angewandten Techniken vermitteln die Ruhe und Souveränität um auch im Rampenlicht die individuelle Note zu betonen.

Das Training ist praxisorientiert und orientiert sich an der Anwendbarkeit der Themen und Methoden.

### INHALT

- Ohne Ziel kein Erfolg – Zielsetzungen in Präsentationen und Präsentationsmethoden
- Die Vorbereitung der Präsentation
- Ohne Worte - Gezielter Einsatz der Körpersprache
- Medien als Unterstützung – Medieneinsatz und Hilfsmittel Hier die Aufzählung
- Lampenfieber und Redeängste abbauen
- Achtung Panne: Pannen vorbeugen, mit Pannen konstruktiv umgehen
- Zum Ende der Schluss – Motivation zum Abschluss der Präsentation

### DAUER

1 -2 Tage, plus Vorbereitungsaufgabe der Teilnehmer

*„Aus vielen Worten entspringt  
ebensoviel Gelegenheit  
zum Mißverständnis.“  
(William James)*

## PROFESSIONELLE E-MAIL KOMMUNIKATION

**ZIELGRUPPE** Mitarbeiter, Führungskräfte, Vertrieb

### SEMINARZIELE

In der Kommunikation mit dem Kunden wird seit einigen Jahren vermehrt auf E-Mail-kommunikation gesetzt. Denn: E-Mailkommunikation ist modern, kostengünstig und ermöglicht, schnell zu reagieren.

Fazit: E-Mailkommunikation ist kundenorientiert? – Jein! Einerseits bietet die E-Mail alle Voraussetzungen für eine erfolgreiche Kommunikation mit dem Kunden. Andererseits äußern sich Kunden überwiegend unzufrieden darüber, wie sie via E-Mail betreut und beraten werden.

Viele Kunden sind unzufrieden, weil die E-Mails, die sie erhalten, wenig kundenorientiert gestaltet und formuliert sind. Dahintersteckt keine böse Absicht der Verfasser. Vielmehr herrscht vielerorts noch Unsicherheit darüber, wie eine kundenorientierte E-Mail verfasst und gestaltet wird.

Dieses Seminar, vermittelt Ihnen Sicherheit darin, wie sie kundenorientierte E-Mails verfassen, die den Kunden überzeugen.

### INHALT

#### Was sind die Unterschiede zwischen Geschäftsbrief / -Fax und E-Mail?

- Wie nutze ich die Betreffzeile?
- Wie gestalte ich die Anrede / die Verabschiedung?
- Wie gelingt der TextEinstieg?
- Wie formuliere ich überzeugend und kundenorientiert?
- Was ist beim Layout zu beachten?
- Wann und wie nutze ich Attachments und Links?
- Wie gestalte ich Signaturen und Visitenkarten?

### DAUER

0,5 Tag Training  
+ 0,5 Tag Workshop 4 Wochen nach dem Training

*„Es ist besser zu reden,  
als Blut zu vergiessen.“  
(Yitzak Shamir)*

## KONFLIKTBERATUNG

**ZIELGRUPPE** Arbeits-, und Projektteams

### SEMINARZIELE

Konflikte entstehen unweigerlich, weil Menschen unterschiedliche Wahrnehmungen, Sichtweisen und Werte haben. Sie sind also völlig normal und gehören damit auch zum Arbeitsalltag.

Allerdings steht aktuell vielerorts nicht das positive Potenzial von Konfliktlösungen im Vordergrund, sondern die Verschleppung bzw. die Austragung über Umwege (z.B. Mobbing). Dieser Nicht-Umgang mit Konflikten führt zu erheblichen „Konfliktkosten“, wie Zeit-, Geld- und Nervenressourcen.

Konfliktberatung leitet das teilnehmende Team an, bestehende und unausgesprochene Konflikte offen und lösungsorientiert anzugehen. Dadurch werden konfliktgebundene Ressourcen wieder frei und die Gruppe kann sich wieder voll auf ihre Aufgabe konzentrieren.

### INHALT

- Spannungen abbauen
- Überwindung von Teamkrisen
- Klärung und gegenseitiges Anerkennen von Einstellungen, Ängsten und Bedürfnissen
- Klärung von Beziehungen
- Stärkung der gegenseitigen Wertschätzung und Unterstützung
- Aktive Beteiligung aller Betroffenen
- Kooperative Lösungssuche
- Verlässliche Vereinbarungen
- Steigerung der Teameffizienz
- Verbesserung des Arbeitsklimas

### DAUER

1 - 2 Tage

*„Alles Gelingen hat sein Geheimnis,  
alles Mißlingenseine Gründe.“  
(Joachim Kaiser)*

## TEAMENTWICKLUNG

**ZIELGRUPPE** Alle Arbeitsteams, insbesondere unterschiedliche Bildungswege und kulturelle Hintergründe

### SEMINARZIELE

Das Erreichen unternehmerischer Ziele steht und fällt mit der Funktionsfähigkeit von Teams. Effiziente Teams sind in der Lage, sich selbst zu steuern, zu optimieren und ihre Ziele im Blick zu behalten.

Entwicklungsorientierte Teampflege bedeutet, dass sich ein Team prophylaktisch Zeit für sich selbst nimmt: Abläufe, Spielregeln, Rollen und Zusammenarbeit werden gemeinsam entwickelt bzw. reflektiert, um transparente und effiziente Kooperation gemeinsam zu gestalten.

Besonders wichtig ist eine begleitende Unterstützung in der Anfangsphase eines neuen Projekts oder nach einem Wechsel der Team-Zusammensetzung.

### INHALT

- Steigerung der Teameffizienz
- Entwicklung von offener Kommunikation und Kooperation
- Verstehen der anderen Team-Mitglieder
- Gegenseitiges Feedback
- Stärkung der gegenseitigen Wertschätzung und Unterstützung
- (Selbst-) Erkenntnisse zum Kooperationsverhalten
- Individualität und Eigen-Art als Teambereicherung (Diversity)
- Managen der “Verschiedenheiten” der Team-Mitglieder
- Klärung von teaminternen Rollen
- Starthilfe für neuformierte Teams

### DAUER

Nach Bedarf