



dirk raguse

training • coaching • beratung

*Alle Seminare sind
in Präsenz- und
Online-Format
buchbar!*

SEMINARKATALOG 2020/2021

Kompetenzorientierte Weiterbildung praxisnah und zeitgemäß auf den Punkt gebracht.



„Lernen ist wie Rudern
gegen den Strom.

Sobald man aufhört,
treibt man zurück.“

(BENJAMIN BRITTEN)

Bredeneyer Str. 111a
D - 45133 Essen

Tel.: (0201) 36 80 570
Mobil: 0179 - 13 60 119

info@dirk-raguse.de
www.dirk-raguse.de

FORTBILDUNG IM WANDEL KLASSISCHES PRAXISTRAINING, ONLINE-SEMINAR ODER BLENDED-LEARNING

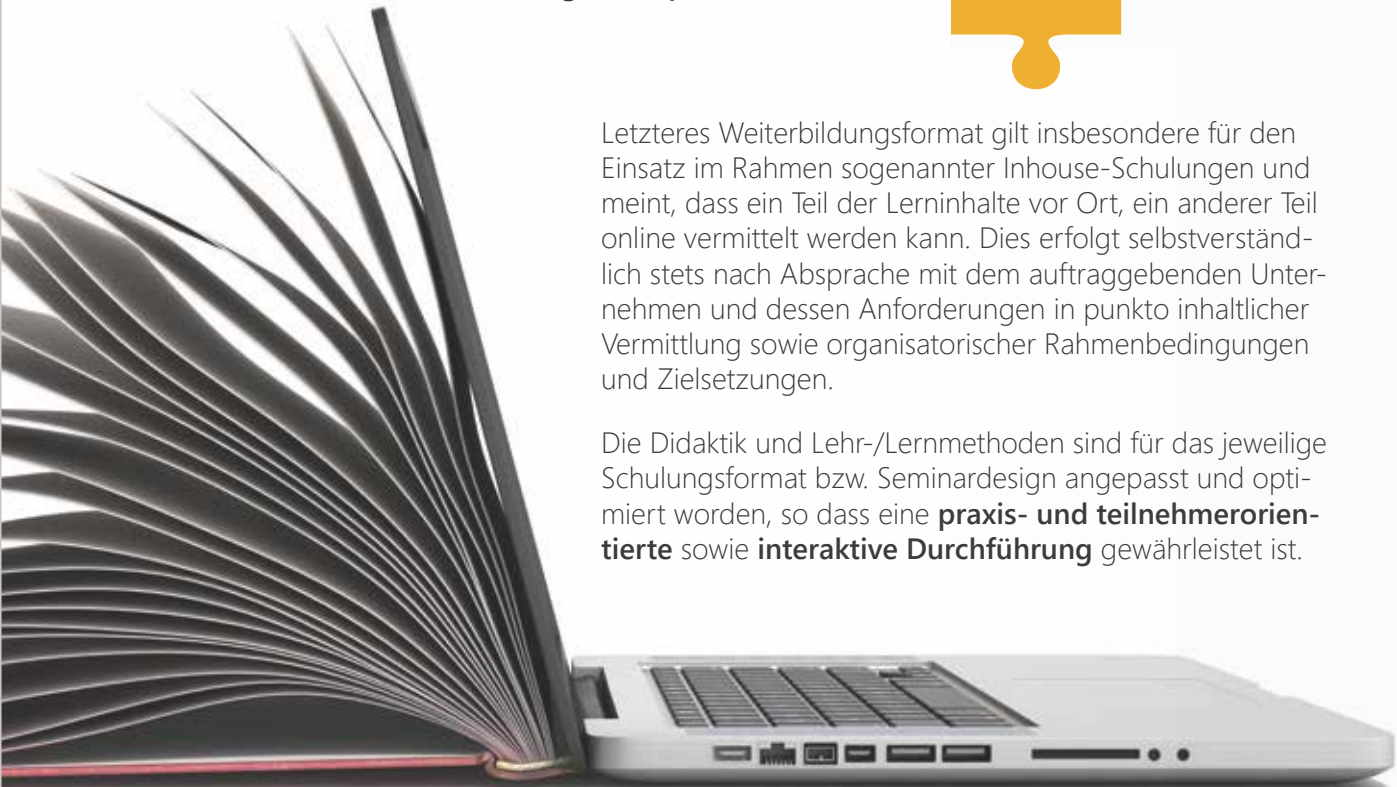
Die Formen und Wege von Aus- und Weiterbildung haben sich in den letzten zehn bis zwanzig Jahren nachhaltig **verändert**. Ging es anfänglich noch darum, wichtige Fach- und Persönlichkeitsschulungen ausschließlich in Präsenzform zu absolvieren, hat sich dies - nicht erst seit der Corona-Krise - sukzessive gewandelt.

Wir als dirk raguse – training · coaching · beratung – gehen mit der Zeit, so dass wir sämtliche unserer Seminarmodule sowohl als klassische Präsenzveranstaltung als auch in Gestalt eines **interaktiven Online Seminars** bzw. als **Blended-Learning Konzept** anbieten.



Letzteres Weiterbildungsformat gilt insbesondere für den Einsatz im Rahmen sogenannter Inhouse-Schulungen und meint, dass ein Teil der Lerninhalte vor Ort, ein anderer Teil online vermittelt werden kann. Dies erfolgt selbstverständlich stets nach Absprache mit dem auftraggebenden Unternehmen und dessen Anforderungen in punkto inhaltlicher Vermittlung sowie organisatorischer Rahmenbedingungen und Zielsetzungen.

Die Didaktik und Lehr-/Lernmethoden sind für das jeweilige Schulungsformat bzw. Seminar-design angepasst und optimiert worden, so dass eine **praxis- und teilnehmerorientierte** sowie **interaktive Durchführung** gewährleistet ist.



**Selbstmanagement &
berufliche
Veränderung**

04

**Vertrieb &
Verkauf**

02

01

**Führung &
Change
Management**

03

**Kommunikation &
Motivation**

**Personal-/ Hoch-
schulmarketing**

06

05

**(Altersgerechte)
Didaktik & Methodik**





INHALTSVERZEICHNIS

01 Führung & Change Management **5**

- 1.1 Mitarbeitergespräche erfolgreich führen 6
- 1.2 Führung im betrieblichen Alltag 7
- 1.3 Vom Mitarbeiter zur Führungskraft 8
- 1.4. Gesundheitsorientierte Mitarbeiterführung
- 1.5 Führung von (Projekt-) Teams ohne disziplinarische Verantwortung 10
- 1.6 Mitarbeiterführung im Vertrieb 11
- 1.7 Veränderungskompetenz als Führungskraft und Coachingtools in Change Projekten 12

02 Vertrieb & Verkauf **13**

- 2.1 Das Verkaufsgespräch mit Bestands- und Neukunden am Telefon und vor Ort 14
- 2.2 Beratungsintensiver Produkt- / Dienstleistungsverkauf 15
- 2.3 Telefonische Neukundenakquise und Terminvereinbarung 16
- 2.4 Der verkaufsorientierte Innendienst 17
- 2.5 Erfolgreiche Kundengewinnung mit eigener Persönlichkeit 18
- 2.6 Angebote professionell nachfassen 19
- 2.7 Überzeugende Verhandlungsführung im Verkauf 20

03 Kommunikation & Motivation 21

- 3.1 Messtraining für Aussteller 22
- 3.2 Richtiger Umgang mit schwierigen Menschen und Gesprächssituationen 23
- 3.3 Konflikt- und Eskalationsgespräche erfolgreich führen 24
- 3.4 Der Servicetechniker als Kundenberater und Vertriebsunterstützer 25
- 3.5 Kommunikations- und Präsentationskompetenz durch Storytelling 26
- 3.6 Persönliche Motivatoren im Beruf und Alltag 27

04 Selbstmanagement & berufliche Veränderung 28

- 4.1 Selbst- und Zeitmanagement 29
- 4.2 Konstruktiver Umgang mit Veränderungsprozessen 30

05 Altersgerechte Didaktik & Methodik 31

- 5.1 Altersgerechte Didaktik in beruflicher / betrieblicher Weiterbildung 32
- 5.2 Seminarevaluation in der beruflichen Bildung 33

06 Personal- / Hochschulmarketing 34

- 6.1 Zeitmanagement und Selbstorganisation im Studium 35
- 6.2 Gewinnendes Auftreten in Vorstellungsgesprächen und Präsentationen durch Storytelling 36
- 6.3 Übergänge in der Berufsorientierung souverän meistern 37

01



Führung & Change Management



1.1

MITARBEITERGESPRÄCHE ERFOLGREICH FÜHREN

Grundlagen und Techniken zur Gesprächsführung für die Führungskraft

HINTERGRUND:

Mitarbeitergespräche stellen für viele Führungskräfte eine Herausforderung dar. Es gilt, sowohl den sachlichen Austausch über Inhalte und Ziele als auch die Beziehungsebene zum jeweiligen Gesprächspartner im Blick zu haben. Die Gesprächsanlässe sind dabei vielfältigster Natur: Neben dem konkreten Konflikt- bzw. Kritikfall stellen Zielvereinbarungen eine wichtige Gesprächsgrundlage zwischen Führungskraft und Mitarbeiter dar.

Im Vorfeld eines Mitarbeitergesprächs als wichtige und nachhaltige Führungsaufgabe heißt es also, sich sorgfältig auf die Gesprächsform sowie den jeweiligen Gesprächspartner vorzubereiten. Denn Mitarbeitergespräche fördern nicht nur die Zusammenarbeit zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter, sondern geben der Arbeitskraft auch Orientierung und stärken deren Leistungsmotivation. Wichtig ist in diesem Zuge, dass klare und verbindliche Aussagen und Vereinbarungen getroffen werden.

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie das Führungsinstrument: „Mitarbeitergespräch“ kennen. Sie werden nicht nur mit den verschiedenen Gesprächsformen und -stilen vertraut gemacht, sondern gewinnen auch Einblick in die Anwendung der wirksamsten Gesprächsführungstechniken, um Mitarbeitergespräche verbindlich und zielorientiert führen sowie mögliche Konfliktsituationen konstruktiv lösen zu können. Darüber hinaus erhalten Sie wichtige Hinweise, wie Sie in diesem Zusammenhang Ihre Rolle als Führungskraft am besten ausfüllen können.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Grundlagen und Erfolgsfaktoren eines Mitarbeitergesprächs
- ◆ Die Rolle der Führungskraft: Vom Präsentator zum Fragensteller
- ◆ Themen und Anlässe für das Mitarbeitergespräch:
 1. Das Anerkennungsgespräch
 2. Das Konflikt- bzw. Krisengespräch
 3. Die Kündigung
 4. Das Überzeugungsgespräch
 5. Die Zielvereinbarung
- ◆ Techniken im Mitarbeitergespräch:
 1. Gesprächsvorbereitung
 2. Aktives Zuhören
 3. Fragetechnik
 4. Wechsel auf Sachebene
 5. Umgang mit Einwänden und schwierigen Gesprächspartnern
- ◆ Psychologie und Körpersprache
- ◆ Individuelle, praxisorientierte Fallbesprechung/-bearbeitung

ZIELGRUPPE:

- ◆ (Nachwuchs-) Führungskräfte aus allen Unternehmensabteilungen, welche ihre Gesprächsführungskompetenz verbessern wollen
- ◆ Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Personal, die als Ansprechpartner in Mitarbeitergesprächen involviert sind.

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

1.2 FÜHRUNG IM BETRIEBLICHEN ALLTAG

Optimierung der Führungsleistung in der Unternehmenspraxis

HINTERGRUND:

Als Führungskraft stehen Sie häufig im Spannungsfeld der Erwartungen. Die Vorgaben der Unternehmensleitung sind dabei nicht zwangsläufig immer deckungsgleich mit Ihren Vorstellungen und Erwartungen sowie denen Ihrer Mitarbeiter. In dieser „Sandwichposition“ gilt es, die richtige Balance zu finden zwischen Unternehmensorientierung auf der einen sowie einer Ausrichtung auf die Mitarbeiterbelege auf der anderen Seite, ohne die eigenen Bedürfnisse und Ziele aus dem Auge zu verlieren.

In diesem Seminar erfahren Sie, was die Einbindung in eine bestehende Unternehmenskultur und deren Spielregeln sowie Werte wirklich bedeutet und welcher Handlungsspielraum sich daraus für Sie als Führungskraft ableiten lässt. Gleichzeitig erleben Sie, welche Anforderungen an Sie als Führungskraft gestellt werden und wie Sie diese - im Einklang mit Ihrem individuellen Führungsstil sowie persönlichen Führungsleitlinien - erfüllen können.

Last but not least lernen Sie innerhalb dieser Schulung mit „Workshopcharakter“, Ihre Führungskommunikation in der betrieblichen Praxis zu optimieren, auch im Hinblick auf mögliche Konflikt- /Kritikgespräche mit Ihrem Vorgesetzten bzw. Ihren Führungskollegen und Mitarbeitern.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

Anforderungen an eine Führungskraft

- ◆ Führungskultur und -werte
- ◆ Führungsgrundsätze und -stile
- ◆ Besonderheiten und Regeln der Führungskommunikation
- ◆ Konfliktmanagement: Konfliktgespräche erfolgreich führen

ZIELGRUPPE:

Führungskräfte aus dem Bereich Kundenservice / Vertrieb / Verkauf (Innendienst/Außendienst) bzw. service- / vertriebsnahen Positionen, die Vertriebs- bzw. Verkaufsteams führen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praxisbeispiele/-beratung, Einzel-/Gruppenarbeit, Übungen, Coaching

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

1.3 VOM MITARBEITER ZUR FÜHRUNGSKRAFT

Erfolgreicher Einstieg in die Führungsposition

HINTERGRUND:

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie, sich ideal auf Ihre neue Führungsrolle vorzubereiten, die einige Veränderungen mit sich bringt.

Das Augenmerk innerhalb des Trainings wird dabei auf folgende Fragen gerichtet:

- ◆ Was bedeutet Führung für mich und mein Unternehmen und wie gehe ich mit Verantwortung um?
- ◆ Wie sieht mein persönlicher Führungsstil aus?
- ◆ Welche Einstellungen, Haltungen und Werte habe ich in Bezug auf Führung und wie sind diese entstanden?
- ◆ Wie verhalte ich mich nach meinem Wechsel vom Mitarbeiter zur Führungskraft?

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Bedeutung von Führung kennenlernen
- ◆ Erwartungen der Organisation an eine Führungskraft
- ◆ Eigenschaften und Merkmale einer erfolgreichen Führungskraft
- ◆ Erkennen des eigenen Führungsstils und seiner Außenwirkung
- ◆ „Den passenden Ton treffen“: Kommunikation im Führungsalltag
- ◆ Eigene Kommunikationsmuster in der Führung erkennen und optimieren
- ◆ Strategisches Denken und Handeln in der Führungsposition entwickeln
- ◆ Persönliches Stressmanagement: Mit Widerständen und Ängsten erfolgreich umgehen
- ◆ Konzentration, Präsenz und Achtsamkeit in der Führung
- ◆ Feedback als effektives Führungsinstrument wertschätzend einsetzen

ZIELGRUPPE:

Nachwuchsführungskräfte, High Potentials bzw. Führungskräfte, die ihr Wissen auffrischen wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

1.4 GESUNDHEITSORIENTIERTE MITARBEITERFÜHRUNG

Förderung der Resilienz und Zufriedenheit ihres Teams

HINTERGRUND:

In Zeiten zunehmender Intensität und Verdichtung von Arbeit sowie des fortschreitenden demografischen Wandels gerät der einzelne Mitarbeiter und dessen Gesundheit und Leistungskraft immer stärker in den Fokus der Betrachtung.

So haben insbesondere Arbeitsausfälle und Erkrankungen, die sich auf Stressbelastungen zurückzuführen lassen, in den letzten Jahren enorm zugenommen. Hier gilt es als gute Führungskraft gegenzusteuern.

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie, mit Ihrer Gesundheit als Führungskraft sowie der Ihrer Mitarbeiter/innen verantwortungsvoll umzugehen. Sie erfahren, wie Sie innere Widerstandskraft Ihres Teams fördern und deren so wie Ihren eigenen Umgang mit negativem Stress verbessern können.

Gleichzeitig erhalten Sie einen Einblick, wie Sie komplexe Entscheidungen angehen sollten und die Kommunikation mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achtsamer und wertschätzender gestalten können.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Elemente der betrieblichen Gesundheitsprävention und -förderung
- ◆ Die 7 Säulen der Resilienz als Grundlagen persönlicher Widerstandskraft
- ◆ Die Sinne schärfen: (Selbst-) Achtsamkeit und -Wahrnehmung als Fundament gesunder Teamführung
- ◆ Bedeutung von Stress und Grundlagen erfolgreichen Stressmanagements
- ◆ Kennenlernen der eigenen Stressmuster sowie des Stressstils der einzelnen Teammitstreiter/innen
- ◆ Wertschätzende, aufmerksame Mitarbeiterkommunikation
- ◆ Verhaltens- und Verhältnisprävention: Effektive Formen der Gesundheitsförderung
- ◆ Komplexität managen und bewusster zielführender Umgang mit Mehrdeutigen/Ambivalenzen
- ◆ Gesundheitsbewusste Führung in Zeiten des Demografie- und Wertewandels

ZIELGRUPPE:

Führungskräfte aller Unternehmensbereiche/-ebenen, die sich selbst und ihr Team achtsamer und gesünder führen wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praxisbeispiele/-beratung, Einzel-/Gruppenarbeit, Übungen, Coaching

DAUER:

1 Tag

TERMIN/ORT:

nach Absprache

1.5 FÜHRUNG VON (PROJEKT-) TEAMS OHNE DISZIPLINARISCHE VERANTWORTUNG

Teamsteuerung und Handlungskompetenz als laterale Führungskraft

HINTERGRUND:

Infolge der zunehmenden Etablierung von Projektteams innerhalb eines Unternehmens, welche - neben der eigentlichen Arbeit als Fach- bzw. Führungskraft - die Kapazitäten jedes Einzelnen zunehmend binden, müssen Mitarbeiter lernen an Durchschlagskraft zu gewinnen und das ohne disziplinarische Handhabemöglichkeiten.

Um den Schritt zum anerkannten Team- bzw. Projektleiter zu meistern, gilt es nicht nur, im eigenen Auftreten an Autorität zu gewinnen, sondern auch die Steuerungs-, Kommunikations- sowie Moderationskompetenz als sogenannte laterale Führungskraft zu steigern. Denn Mitarbeiter, für welche Projektarbeit eine notwendige, aber nicht immer geliebte Zusatzaufgabe neben ihrer Kerntätigkeit darstellt, wollen erst einmal überzeugt und nachhaltig motiviert werden.

Innerhalb dieses Workshops geben wir Ihnen wichtige Grundsätze und Voraussetzungen wirksamer Führung ohne Vorgesetztenfunktion mit an die Hand. Gleichzeitig erfahren Sie, wie Sie kritischen Situationen bzw. Konflikten mit einzelnen Teammitgliedern bzw. ganzen Projektteams konstruktiv begegnen und diese auflösen können.

Sie werden vertraut gemacht mit der Rollenvielfalt als laterale Führungskraft und lernen mögliche Rollenkonflikte rechtzeitig zu erkennen und mit diesen souverän umzugehen. Darüber hinaus wird Ihre dialogorientierte und dominanzfreie Gesprächs- und Mitarbeiterführungskompetenz gestärkt.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Laterale Führung: Grundlagen und Herausforderungen
- ◆ Führung im Spannungsfeld von Projekt und Linienarbeit sowie Kollegialität und Autorität
- ◆ Mitarbeiter-/Motivationsstypen und stilgerechte Führung
- ◆ Nachhaltige Teamsteuerung und -motivation
- ◆ Kooperative Entscheidungsfindung in Projektteams
- ◆ Richtiger Umgang mit Unsicherheiten, Konflikten und Widerständen
- ◆ Zentrale Rollen als laterale Führungskraft
- ◆ Besprechung und Simulation eigener Fall und Praxisbeispiele

ZIELGRUPPE:

- ◆ Mitarbeiter/-innen sowie Fachkräfte, die Projektteams ohne disziplinarische Führungsverantwortung leiten bzw. demnächst koordinieren sollen
- ◆ Projekt- und Teamleiter/-innen, die ihr persönliches Auftreten sowie ihre Kommunikations- und Überzeugungskraft gegenüber (Projekt-) Teammitgliedern verbessern wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praxisbeispiele/-beratung, Einzel-/Gruppenarbeit, Übungen, Coaching

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

1.6 MITARBEITERFÜHRUNG IM VERTRIEB

Kommunikations- und Motivationsstärke als Vertriebsführungskraft

HINTERGRUND:

Dieses Seminar vermittelt Ihnen, wie Sie die Führungskomunikation mit Ihren Vertriebs- und Verkaufsmitarbeitern als Repräsentanten Ihres Unternehmens an der wichtigen Schnittstelle zum Kunden optimieren können.

Im Vordergrund steht dabei der Blick auf einen persönlichkeits- sowie mitarbeitergerechten Führungsstil, der jeden Mitarbeiter individuell fördert und fordert und damit die Motivation als auch Leistungsbereitschaft der eigenen Vertriebsmannschaft nachhaltig erhöht.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Wie positioniere ich mich als Führungskraft? Die Bedeutung von Führung im betrieblichen Alltag
- ◆ Führung im Vertrieb: Besonderheiten in der Führungsverantwortung
- ◆ Wie Sie sich Gehör verschaffen: Voraussetzung für erfolgreiche Führungskommunikation
- ◆ Authentisch und stimmig: Wie Sie Persönlichkeit und Führungsverhalten in Einklang bringen
- ◆ Motivation als Führungsaufgabe: Was Mitarbeiter von GEGENarbeitern unterscheidet
- ◆ Persönlichkeitsgerechte Führung: Wie Sie mit eigenen Motiven zielgerichteter führen können
- ◆ Was treibt den Vertriebsmitarbeiter an? Wie Sie die Potenziale Ihres Verkaufsteams einfacher erkennen
- ◆ „Best man, best place“: Wie Sie Ihre Vertriebsmitarbeiter typgerecht bestmöglich einsetzen können

ZIELGRUPPE:

(Nachwuchs-) Führungskräfte aus den Bereichen Kundenservice / Vertrieb / Verkauf (Innendienst/Außendienst) bzw. service-/ vertriebsnahen Positionen, die Vertriebs- bzw. Verkaufsteams führen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/ Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

1.7 VERÄNDERUNGSKOMPETENZ ALS FÜHRUNGSKRAFT UND COACHINGTOOLS IN CHANGE PROJEKTEN

Veränderungen begleiten, kommunizieren und erfolgreich gestalten

HINTERGRUND:

Sie stehen gerade vor einer wichtigen Restrukturierung in Ihrem Unternehmen, welche Sie als Führungskraft mittragen sollen bzw. müssen? Es steht eine strategische oder operative Neuausrichtung Ihrer Abteilung an, die es von Ihrer Seite überzeugend zu kommunizieren und vertreten gilt? Die personelle Zusammensetzung Ihres Teams ändert sich, so dass die Herausforderung besteht, schnell zusammenzuwachsen und eine einheitliche Sprache zu sprechen? Betriebliche oder gesellschaftsrelevante Veränderungsimpulse prägen unseren Unternehmensalltag und setzen die Veränderungsbereitschaft der Belegschaft voraus. Als Führungskraft bzw. Change Manager sollten Sie in diesem Zusammenhang in der Lage sein, Ihr Team vom jeweiligen Veränderungsprozess zu überzeugen und jeden einzelnen Ihrer Mitarbeiter schrittweise für den neuen Weg zu begeistern.

Innerhalb dieses Seminars erhalten Sie daher nicht nur ein Verständnis für mögliche innere Blockaden und Antreiber im persönlichen sowie firmenrelevanten Veränderungsprozess, sondern Sie lernen auch Ihre persönliche Einstellung zu Veränderungsprozessen besser kennen. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie Kommunikations- und Interventionsmaßnahmen im Rahmen von Change Projekten zielgerichtet umsetzen können. Gleichzeitig lernen Sie das Instrument des Veränderungscoachings als kritischen Erfolgsfaktor im Rahmen von Change Management kennen. In diesem Zusammenhang erhalten Sie konkrete Coachingtools zwecks Bestandsaufnahme und Hilfestellung für Ihre Mitarbeiter/innen im Hinblick auf die individuelle Bewältigung von Veränderungsprozessen an die Hand.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Erfolgsfaktoren und Stolpersteine im Veränderungsprozess
- ◆ Eigene Haltung und Veränderungsbereitschaft als Führungskraft
- ◆ Die 7 Veränderungstypen: Erkennen der Einstellungen und Ansichten des eigenen Teams in punkto Change
- ◆ Phasen der Veränderung verstehen und aktiv beeinflussen
- ◆ Konstruktive Begegnung von (individuellen) Ängsten, Widerständen sowie Blockaden in Zeiten des Wandels
- ◆ Das Kommunikationskonzept: Change Maßnahmen kommunikativ einleiten, begleiten und umsetzen
- ◆ Komplexität managen und zielführender Umgang mit Ambiguitäten/Ambivalenzen
- ◆ Kooperative Entscheidungsfindung in Veränderungsprozessen
- ◆ Host Leadership: Agiler Führungsansatz im dynamischen Umfeld
- ◆ Coachingtools für Führungskräfte im Veränderungsprozess
- ◆ Besprechung eigener Fall-/Praxisbeispiele sowie Hinweise/Tipps für den Lern-/Praxistransfer

ZIELGRUPPE:

(Nachwuchs-) Führungskräfte aus den Bereichen Kundenservice / Vertrieb / Verkauf (Innendienst/Außendienst) bzw. service-/vertriebsnahen Positionen, die Vertriebs- bzw. Verkaufsteams führen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

02 |



Vertrieb & Verkauf

2.1 DAS VERKAUFGESPRÄCH MIT BESTANDS- UND NEUKUNDEN AM TELEFON UND VOR ORT

Erfolgreiche Gesprächsführung für den Vertriebsinnen- und -außendienst

HINTERGRUND:

Eine kompetente, persönliche sowie überzeugende Kundenansprache ist heutzutage für Service- /Vertriebsmitarbeiter grundlegende Voraussetzung für den Verkaufserfolg. Dabei geht es im ersten Schritt darum, sich selbst seiner Stärken, Ressourcen aber auch Schwächen und Entwicklungsfelder im Vertrieb bewusst zu sein, um im Verkaufsgespräch authentisch, selbstbewusst und kundengerecht argumentieren zu können.

Dieses Seminar im „Workshopcharakter“ dient dazu, Ihre eigene Verkäuferpersönlichkeit als Innen- /Außendienstler zu finden bzw. zu festigen und Sie „fit zu machen“ für die Gesprächs- und Verhandlungsführung am Telefon bzw. im persönlichen Gespräch. Neben der gemeinsamen Ableitung geeigneter Gesprächsstrategien – passend zu Ihnen und jeden Kundentypen – wird ein überzeugendes Set an Bedarfs-/Motiv- und Zielfragen sowie Nutzenargumenten entwickelt, um im Verkaufsgespräch überzeugen und auftrumpfen zu können.

Gleichzeitig werden Sie mit wichtigen Gesprächs- und Verhandlungsführungstechniken sowie Feinheiten der Verkaufsrhetorik vertraut gemacht, die Ihren Auftritt am Telefon bzw. im persönlichen Gespräch stilsicher und souverän werden lassen.

ZIELGRUPPE:

- ◆ Vertriebsmitarbeiter aus dem Innen- sowie Außendienst, die ihre Verkaufskompetenz verbessern wollen
- ◆ Freiberufler und Existenzgründer

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

1. Eigene Verkäuferpersönlichkeit
 - ◆ Reflexion der eigenen Verkäuferpersönlichkeit: Wo liegen meine individuellen Stärken und Potenziale?
 - ◆ Den eigenen Verkaufsstil persönlichkeitsgerecht festigen: Ziele und erste Schritte
2. Kundentypen und Kaufmotive
 - ◆ Kundentypen und stilgerechte Gesprächsstrategien
 - ◆ Kunden- und Kaufmotive im Verhalten bzw. der Kommunikation gezielt erkennen und berücksichtigen
 - ◆ „Konfliktherd Kunde“: Der richtige Umgang auch mit schwierigen Gesprächspartnern
3. Verkaufs- / Verhandlungsgespräche professionell führen
 - ◆ „Der erste Eindruck“: Vertrauen gewinnen durch wirkungsvolle Gesprächseinstiege
 - ◆ „Wer fragt, der führt“: Ziel- und lösungsorientiertes Vorgehen im Kundengespräch
 - ◆ „Widerspruch zwecklos“: Einwände als Wegweiser zum Verkaufserfolg verstehen
 - ◆ „Abschluss – Sicher!“: Kaufsignale und -auslöser wahrnehmen und verkaufsgerecht umsetzen
 - ◆ „Zug um Zug“: Verhandlungs-/Preisgespräche erfolgreich gestalten
4. Auftreten und Verkaufsrhetorik
 - ◆ „Selbstbewusstsein ist Trumpf“: Souverän und schlagfertig bleiben auch in heiklen Situationen
 - ◆ „Ihr Auftritt bitte“: Verkaufspräsentationen wirkungsvoll/stilsicher umsetzen
 - ◆ „(Non-) Verbal überzeugen“: Die eigene Körpersprache gekonnt einsetzen

DAUER:

2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

2.2 BERATUNGSINTENSIVER PRODUKT- / DIENSTLEISTUNGSVERKAUF

Komplexe Leistungen passgenau adressieren

HINTERGRUND:

Wenn Sie wissen wollen, wie Sie Ihr Kundenbeziehungsmanagement professionalisieren sowie Ihre Verhandlungs- als auch Verkaufsgesprächsführung verbessern können, dann sind Sie in diesem Seminar richtig!

Sie erhalten einen detaillierten Einblick, wie Sie ihre erklärungsbedürftigen Produkte bzw. Dienstleistungen durch eine kunden- und lösungsorientierte Nutzenargumentation besser verkaufen und Verkaufsprozesse durch Kenntnis der tatsächlichen Entscheiderstruktur im Zielunternehmen beschleunigen können.

ZIELGRUPPE:

- ◆ Mitarbeiter (Innendienst/Außendienst), die für den Vertrieb / Verkauf beratungsintensiver Produkte / Güter bzw. Dienstleistungen verantwortlich sind
- ◆ Freiberufler
- ◆ Existenzgründer

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

1. Den Vertrieb auf Erfolg programmieren
 - ◆ Anforderungen und Aufgaben für (Key-) Account Manager im beratungsintensiven Vertrieb
 - ◆ Erfolgreiches Vertriebsmanagement: Kundenpotenziale erkennen und systematisch nutzen
 - ◆ „Wer hat an der Uhr gedreht“: Effiziente Wege aus der Zeitfalle im Vertrieb
2. Überzeugend verkaufen beim Kunden
 - ◆ Lösungsorientierter Vertrieb: Den Verkaufsprozess mit der Kundenbrille souverän meistern
 - ◆ Value Selling: Den Kunden den (Mehr-)Wert des Angebots spüren lassen
 - ◆ Der Vertriebler als Überzeugungstäter: Verkaufsgespräche souverän führen
 - ◆ Ihr Auftritt bitte!: Verkaufspräsentationen stilsicher und wirkungsvoll gestalten
 - ◆ Gewusst wie: Verhandlungs- und Preisgespräche erfolgreich absolvieren
3. Beziehungsmanagement und Verkaufspsychologie
 - ◆ „Man kann nicht nicht kommunizieren“: Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation
 - ◆ Die eigene Vertriebspersönlichkeit im Visier: Den individuellen Verkaufsstil erfolgreich einsetzen
 - ◆ Faktor Kunde: Kaufmotive bewusst wahrnehmen und Kundentypen klar erkennen
 - ◆ Customer Relationship Management: Kundenbeziehungen nachhaltig gestalten
 - ◆ Buying Center: Gezielte Identifikation und Ansprache der relevanten Entscheider im Einkaufsteam
 - ◆ „Nach dem Kauf ist vor dem Kauf“: Kundenbindung und Mehrverkauf durch nachhaltigen After-Sales Dialog

2.3 TELEFONISCHE NEUKUNDENAKQUISE UND TERMINVEREINBARUNG

Kundenerfolg am Telefon

HINTERGRUND:

Dieses Seminar zeigt Ihnen auf, wie Sie am Telefon erfolgreich neue Termine vereinbaren und Kunden gewinnen können. Gleichzeitig lernen Sie, welche „Spielregeln“ es in der Kommunikation mit dem (Neu-) Kunden zu berücksichtigen gilt.

ZIELGRUPPE:

- ◆ Vertriebsmitarbeiter aus dem Innen- sowie Außendienst, die ihre Verkaufskompetenz verbessern wollen
- ◆ Freiberufler
- ◆ Existenzgründer

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praktische Beispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- ◆ Besonderheiten des telefonischen Kontakts
- ◆ Persönliche Wirkungsfaktoren und Motivation
- ◆ Innere Einstellung und Selbstmotivation: Den „Inneren Schweinehund“ überwinden
- ◆ Stimme = Stimmung: Durch sympathischen Tonfall beim Gesprächspartner „punkten“
- ◆ Die Sekretärin als „Schleusenwärterin“: Von der „Gegnerin“ zur „Verbündeten“
- ◆ Gewusst wie: Durch zielgerichtetes Fragen den richtigen Ansprechpartner ermitteln
- ◆ „Elevator Pitch“: In den ersten 30 Sekunden die Neugier des Gesprächspartners wecken
- ◆ Professionelle Gesprächsführung: Die 6 Phasen eines Verkaufstelefonats
- ◆ Gesprächstechniken: Fragen, Zuhören, Argumentieren, Ich-Botschaften
- ◆ Das Veto des Kunden: Richtiger Umgang mit Standardeinwänden
- ◆ „Schlagfertigkeit ist Trumpf“: Auf überraschende Kundenbemerkungen gekonnt antworten
- ◆ „Den Abschluss sichern“: Kundentermine zielsicher vereinbaren
- ◆ „Verabschiedung und Verbleib“: Wie man ein Termintelefonat positiv beendet
- ◆ Schlagfertigkeit und Improvisation bei überraschendem Gesprächsverlauf

2.4 DER VERKAUFSORIENTIERTE INNENDIENST

Potenziale in der Kundenbeziehung gezielt nutzen

HINTERGRUND:

Aufgrund der zunehmenden Komplexität des Verkaufsprozesses ist die reine Kundengewinnung und Kundenbetreuung über den Vertriebsaußendienst kaum mehr möglich. Die Kundenbetreuung durch die Auftragsbearbeitung bzw. den Service- / Vertriebsinnendienst nimmt eine immer bedeutendere Rolle ein.

Im Rahmen dieses Seminars erfahren Sie, wie Sie als versierter Innendienstler den verdeckten Kundenbedarf bei Anfragen, Bestellungen, Beschwerden etc. noch besser erkennen können, um Ihren Vertriebsaußendienst effektiv zu unterstützen und bisher unbekannte Verkaufspotenziale zu erschließen.

Als Grundlage erfolgt im ersten Schritt ein Blick darauf, welche Persönlichkeit Sie als Innendienstler auszeichnet und welche Stärken, aber auch mögliche Blockaden sich daraus bei Ihnen in Bezug auf Verkauforientierung ableiten. Der zweite Seminartag dient dann vor allem dazu, die Verkauforientierung am Telefon praxisnah einzuüben und dazu gehörige Gesprächsbeispiele/-situationen gemeinsam zu reflektieren sowie das persönliche Auftreten in diesen Fällen sukzessive zu verbessern.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Wirkungsvolle Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst
- ◆ Kunden-/Berater-/Verkäufer Typen und stilgerechte Gesprächsstrategie
- ◆ Den Übergang zum (Zusatz-/Mehr-) Verkauf erfolgreich bewältigen
- ◆ Bedarfs-/Lösungsorientierte Gesprächsführung zwecks Cross-/Up-Selling
- ◆ Typische Vor-/Einwände im verkaufsorientierten Kundengespräch
- ◆ Argumentationsführung und Überzeugungskraft am Telefon
- ◆ Richtiger Umgang mit unangenehmen Ansprechpartnern und schwierigen Gesprächssituationen
- ◆ Professionelle Reklamations- und Beschwerdebehandlung am Telefon
- ◆ Wie sage ich es dem Kunden? Hiobsbotschaften gekonnt übermitteln

ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter aus dem Service-/Vertriebs-Innendienst, Kundenservice bzw. der Auftrags- /Verkaufssachbearbeitung, die im (telefonischen) Kundenkontakt stehen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

2.5 DER ERFOLGREICHE KUNDENGEWINNUNG MIT EIGENER PERSÖNLICHKEIT

Individualität als Erfolgsfaktor im Verkauf

HINTERGRUND:

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie, wie Sie die Ihrer Persönlichkeit zugrunde liegende Gesprächsführung im Verkaufsgespräch optimieren können.

Darüber hinaus erfahren Sie, welche Motive und Bedürfnisse den (Neu-) Kunden hauptsächlich zum Kauf bewegen und wie Sie diese erkennen und durch eine kundengerechte Ansprache aktivieren können.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Reflexion und Optimierung des eigenen Verkaufsstils und seiner Wirkung nach außen
- ◆ Die verschiedenen Kundentypen und deren Verhaltensweisen verstehen und individuell darauf eingehen können
- ◆ Das eigene Verkäuferverhalten persönlichkeitsgerecht professionalisieren
- ◆ Die (Kauf-) Motive des Kunden im Verkaufsgespräch erkennen
- ◆ Sich im Kundengespräch motivgerecht verhalten und kommunizieren können
- ◆ Den Bedarf der Kunden typgerecht ermitteln und analysieren können

ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Kundenservice / Vertrieb / Verkauf (Innendienst / Außendienst) bzw. service- / vertriebsnahen Positionen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/ Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

2.6 ANGEBOTE PROFESSIONELL NACHFASSEN

Nachfassen mit System

HINTERGRUND:

Kennen Sie das auch? Auf Kundenanfrage haben Sie ein entsprechendes Angebot erstellt und verschickt und dann warten und warten Sie und... nichts passiert. Oder fragen Sie sich, wie Sie als Mitarbeiter im Vertriebsinnen- bzw. -außendienst Angebote (telefonisch) intelligent und strukturiert nachfassen können, ohne aufdringlich zu wirken?

Innerhalb dieses Seminars erhalten Sie nicht nur eine Antwort auf die Frage, warum sich der Anfragende bzw. Interessent nicht bzw. nicht sofort auf Ihr Angebot meldet, sondern zudem, wie Sie Ihre Nachfasstelefonate erfolgreicher gestalten. Sie lernen, klassischen Einwänden wie z.B.: „Der Wettbewerb ist günstiger“ im Rahmen der telefonischen Angebotsverfolgung gekonnt zu begegnen und (Nicht)-Kaufsignale rechtzeitig zu erkennen.

Zusätzlich bekommen Sie ein Wiedervorlagensystem an die Hand, um Angebote systematisch und gezielt nachfassen zu können. Ergebnis: Verbessertes Angebots- und Zeitmanagement, das heißt Konzentration auf die wirklich wichtigen, Erfolg versprechenden Angebote!

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Ihr Angebotsprozess: Von der Angebotsabgabe bis zum (Nicht-) Abschluss
- ◆ Dos und Don'ts in der (telefonischen) Angebotsverfolgung
- ◆ Wiedervorlagensystem und richtiger Zeitpunkt für das Nachfassen
- ◆ „Wer fragt, der führt“: Erfolgreiches Vorgehen im Nachverfolgungstelefonat
- ◆ „Vorsicht: Einwand!“: Was tun, wenn der Kunde das Angebot noch nicht gelesen hat bzw. als „zu teuer“ empfindet
- ◆ Gesprächsende: (Nicht-) Kaufsignale rechtzeitig erkennen und Abschluss/Verbleib sichern
- ◆ Strategisches Vorgehen im Prozess der Angebotsverfolgung
- ◆ Nachverfolgung via Telefon/E-Mail/Fax: Vorlagen und Checklisten

ZIELGRUPPE:

- ◆ Service-/Vertriebs-/Verkaufsmitarbeiter (Innendienst/Außendienst) bzw. Mitarbeiter aus vertriebsnahen Positionen, die Angebote telefonisch bzw. schriftlich nachfassen
- ◆ Freiberufler
- ◆ Existenzgründer

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1 Tag

TERMIN/ORT:

nach Absprache

2.7 ÜBERZEUGENDE VERHANDLUNGSFÜHRUNG IM VERKAUF

Verhandlungsgespräche erfolgreich führen

HINTERGRUND:

Um den Verhandlungserfolg auf Verkäuferseite so positiv und überzeugend wie möglich zu gestalten, bedarf es nicht nur eines kompetenten eigenen Auftritts, sondern auch einer professionellen Vorbereitung und einer wohl überlegten Verhandlungsführung. Gleichzeitig gilt es, den Verhandlungspartner und dessen Vorgehen und Ziele jederzeit im Blick zu behalten.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie, Ihren eigenen Verhandlungsstil zu reflektieren und Ihr Vorgehen in persönlichen sowie telefonischen Verhandlungsgesprächen zu optimieren. Sie erhalten wichtige Verhandlungstechniken an die Hand und lernen mit typischen Verhandlungseinwänden und (unfairen) Taktiken Ihres Gegenübers souveräner umzugehen.

Nach diesem Seminar sind Sie in der Lage, Verhandlungen professioneller vorzubereiten und erfolgreicher zu führen.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Grundlagen und Voraussetzungen zur erfolgreichen Gestaltung von Preis-/Verhandlungsgesprächen
- ◆ Gezielte Vorbereitung auf ein Verhandlungsgespräch
- ◆ Eigene Positionierung und Rollenverständnis in der Verhandlungssituation
- ◆ Verhandlungstypen und stilgerechte Gesprächs-/ Verhandlungsstrategie
- ◆ Buying Center: Adressatengerechte Ansprache von Kaufentscheidern/-beeinflussern
- ◆ „Wer fragt, der führt: Zielorientierte Frage-/ Gesprächsführung im Vorangebotsgespräch bzw. in der Verhandlung
- ◆ Souveräner Umgang mit Einwänden sowie unfairen Taktiken bzw. übertriebenen Erwartungen des Verhandlungspartners
- ◆ Verhandlungsstil á la Harvard-Methode: Hart in der Sache, weich dem Gegenüber
- ◆ Psychologie des Preises
- ◆ Besprechung bzw. Simulation eigener Fall-/ Praxisbeispiele

ZIELGRUPPE:

- ◆ Mitarbeiter/innen aus dem Vertriebsinnen-/ -außendienst, Sales bzw. (Key) Account Manager, die ihre Verhandlungskompetenz im persönlichen sowie telefonischen Kundenkontakt verbessern wollen
- ◆ Freiberufler
- ◆ Existenzgründer

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Praxisbeispiele/-beratung, Einzel-/Gruppenarbeit, Übungen, Coaching

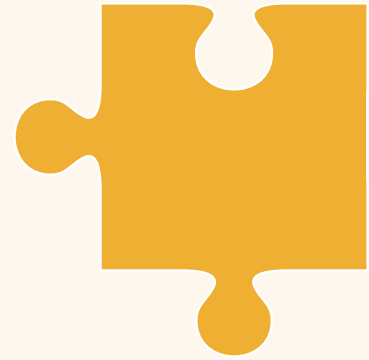
DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

03 |



words have power

Kommunikation & Motivation

3.1 MESSETRAINING FÜR AUSSTELLER

Professionelle Messekommunikation und -nachverfolgung

HINTERGRUND:

Im Rahmen der Vorbereitung auf wichtige Fach- bzw. Leit-messen sind auf Ausstellerseite wichtige Schritte zu beachten: Es gilt nicht nur, den Messestand zu organisieren sowie Bestandskunden, Gäste und Pressevertreter rechtzeitig über den Messeauftritt zu informieren, sondern auch das eigene Team auf das Event bestmöglich und situationsgerecht vorzubereiten.

In diesem Zuge ist sowohl die fachliche Gesprächskompetenz sicherzustellen als auch die Rollenverteilung unter den teilnehmenden Mitarbeitern abzustimmen. Gleichzeitig müssen die Messeziele seitens der Geschäftsleitung klar definiert und an die teilnehmenden Mitarbeiter kommuniziert werden. Erst im letzten Schritt sind alle aktiv an der Messe beteiligten Mitarbeiter in Bezug auf Messeverhalten und -ansprache zu unterweisen.

Genau hier setzt dieses Praxisseminar an, in dem es das Auftreten sowie die Gesprächsführungskompetenz Ihrer Mitarbeiter auf der Messe „ins Visier nimmt“ und gezielt schult. Dabei werden unternehmensbezogene Werte und Richtlinien genauso berücksichtigt wie die individuelle Mitarbeiter-Persönlichkeit.

Nach diesem Seminar werden Sie in der Lage sein abzuschätzen, welche Besucher anzusprechen sind und welche nicht und wie Sie das Messegespräch mit den passenden Einstiegsfragen sowie Gesprächstechniken erfolgreich einleiten und führen können. Der zweite Teil dieses Messtrainings widmet sich der konsequenten Nachverfolgung von Messeleads, das heißt Ihr Ausstellerteam wird mit den richtigen Strategien und Wegen der telefonischen sowie schriftlichen Messenachkommunikation vertraut gemacht, um vielversprechende Gesprächskontakte zum Abschluss zu bringen.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Ziele und Erwartungen der Messebesucher
- ◆ Dos und Don'ts im Messeverhalten und -kontakt
- ◆ Ihr Messeauftritt: Wichtige Schritte für eine erfolgreiche Einstellung und Vorbereitung
- ◆ Körpersprache, Auftreten und Erscheinungsbild
- ◆ „Teilnehmercheck“: Messtypen und stilgerechte Gesprächsstrategie
- ◆ Der Gesprächseinstieg: Die richtigen Einstiegsfragen zur Eröffnung
- ◆ Wirksame Gesprächsführungstechniken für das Messegespräch
- ◆ Abschluss im Messekontakt: Verabschiedung und Verbleib
- ◆ „Nach dem Gespräch ist vor dem Gespräch“: Konsequentes Wiedervorlagesystem und Messenachverfolgung

ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter (Fach- und Führungskräfte) von Messeausstellern aller Branchen, welche ihren Messeauftritt professionell und erfolgreich gestalten möchten

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1 Tag

TERMIN/ORT:

nach Absprache

3.2 RICHTIGER UMGANG MIT SCHWIERIGEN MENSCHEN UND GESPRÄCHSSITUATIONEN

Unangenehmen Zeitgenossen und kniffligen Situationen souverän begegnen

HINTERGRUND:

Ein nerviger Lieferant? Ein nörgelnder Kollege? Ein ungeduldiger Kunde? Auch Sie kennen solche Situationen? Da heißt es für Sie als Mitarbeiter bzw. Führungskraft, einen kühlen Kopf zu bewahren und richtig zu reagieren. Das kostet enorm viel Energie und erfordert Verständnis.

Innerhalb dieses Seminars durchblicken Sie die Gründe für das für Sie unangenehme Verhalten Ihrer Vorgesetzten, Kollegen, Lieferanten bzw. sonstiger Kooperationspartner. Sie lernen in diesem Zuge auch, Ihre eigenen Reaktionen darauf in Bezug auf deren Angemessenheit zu reflektieren und zu verbessern.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Was ist (interne) Kundenorientierung? Voraussetzungen für serviceorientiertes Verhalten im Mitarbeiter- bzw. Kundenkontakt
- ◆ Innere Einstellung und positive Grundhaltung vor schwierigen Gesprächen
- ◆ Richtiger Umgang mit verschiedenen Persönlichkeitstypen und "Quälgeistern"
- ◆ Wie sage ich es dem Kunden/Kollegen/Vorgesetzten? Hiobsbotschaften gekonnt übermitteln
- ◆ Konstruktives Vorgehen im Beschwerde- / Konfliktgespräch
- ◆ Die schriftliche Beschwerdeantwort
- ◆ Schlagfertigkeit bei Verbalattacken

ZIELGRUPPE:

Fach- bzw. Führungskräfte, die im direkten Kontakt entweder mit Kunden / Besuchern / Gästen oder Mitarbeitern / Kollegen / Vorgesetzten stehen und den Umgang mit unangenehmen Zeitgenossen bzw. schwierigen Gesprächssituationen verbessern wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

3.3 KONFLIKT- UND ESKALATIONSGESPRÄCHE ERFOLGREICH FÜHREN

Konflikte als Chance erkennen und konstruktiv gestalten

HINTERGRUND:

Innerhalb dieser Schulung lernen Sie, Konflikte, Spannungen und Streitigkeiten, z.B. zwischen Vorgesetztem und Mitarbeitern bzw. in der Kommunikation mit dem Kunden, erfolgreich zu bewältigen.

Grundlage hierfür ist ein strukturiertes und zielgerichtet geführtes Konfliktgespräch, welches nicht nur die Beziehung zum Gegenüber klärt und auf die Sachebene des Gesprächs zurückführt, sondern auch einen tragfähigen Konsens bzw. Lösung ermöglicht.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Grundlagen erfolgreicher Kommunikation
- ◆ Verständnis für die Konfliktodynamik im Gesprächsverlauf
- ◆ Konflikten und Einwänden erfolgreich begegnen
- ◆ Gesprächsführung im Konfliktfall effizient umsetzen
- ◆ Konfliktmanagement als Führungsaufgabe
- ◆ Erkennen von offenen und verdeckten Konflikten
- ◆ Überblick über verschiedene Konfliktbehandlungs- und -lösungsstrategien
- ◆ Aufzeigen von Eskalationsstufen in Konfliktgesprächen
- ◆ Systematische Deeskalation von Konfliktgesprächen nach dem Harvard-Konzept
- ◆ Die Organisation als Konfliktpotenzial kennenlernen

ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte, die ihre persönliche Konfliktlösungs-/klärungskompetenz verbessern wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

3.4 DER SERVICETECHNIKER ALS KUNDENBERATER UND VERTRIEBSUNTERSTÜTZER

Kundendienst neu definiert

HINTERGRUND:

Überzeugender Service und kundenorientierte Beratung sind heute wichtige Kriterien für die Kaufentscheidung der Kunden. Techniker im Kundendienst können hier „vor Ort“ einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, denn sie sind oft länger beim Kunden als der Außendienst. Ihr Auftreten, Ihr Verhalten und Ihre Gesprächsführung wirken ganz unmittelbar auf das Ansehen des Unternehmens.

In diesem Seminar erleben Sie als Techniker, worauf es beim Kundenbesuch neben Ihrem technischen Fachwissen ankommt. Sie erfahren, wie Sie als Repräsentant Ihres Unternehmens aktiv zur Kundenbindung und Verkaufsförderung beitragen, indem Sie im persönlichen Gespräch freundlich und kompetent beraten, auf Kundenwünsche gezielt eingehen und weitestgehend alle Probleme serviceorientiert lösen. In praktischen Übungen trainieren Sie, Gespräche mit Kunden bewusst und routiniert zu führen, auf Reklamationen angemessen zu reagieren und Ihr eigenes Unternehmen mit den Augen Ihrer Kunden zu sehen.

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

Welche Erwartungen haben Kunden an Service- und Kundendiensttechniker?

- ◆ Grundlagen von Kundenorientierung
- ◆ Der erste Eindruck beim Kunden

Wie sage ich es dem Kunden?

- ◆ „Nein sagen“ können
- ◆ Unangenehme Nachrichten übermitteln (z.B. Verzögerung von Inbetriebnahme / Teilleistung, Hinweis auf Maschinen- /Produktmängel etc.)

Konstruktive Reklamationsbearbeitung von der Annahme bis zum Abschluss

- ◆ Warum beschweren sich Kunden?
- ◆ Systematik von Reklamationsgesprächen

Positive Gesprächsführung mit schwierigen Kunden

- ◆ Kunden- und Beschwerdetypen sowie stilgerechte Gesprächsstrategie
- ◆ Aktives Zuhören: Was sagt der Kunde und was meint er wirklich?

Beratung und Verkaufsförderung durch den Techniker

- ◆ Analyse der Kundensituation: Welche Produkte könnte der Kunde benötigen?
- ◆ Das Beratungsgespräch: Kundennutzen statt „Technikerlatein“

ZIELGRUPPE:

Servicetechniker (z.B. aus den Branchen: Anlagen- und Maschinenbau, Telekommunikation, IT etc.), die ihre Gesprächsführung sowie ihr Verhalten dem Kunden gegenüber verbessern wollen

3.5 KOMMUNIKATIONS- UND PRÄSENTATIONS-KOMPETENZ DURCH STORYTELLING

Mit eigenen Lebens- und Unternehmensgeschichten Zuhörer begeistern

HINTERGRUND:

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie Storytelling als sogenannte narrative Managementmethode kennen, mit welcher Sie Ihre Überzeugungskraft als Fach- bzw. Führungskraft im Dialog mit Mitarbeitern, Kollegen, Führungskräften bzw. Kunden verbessern können. Sie werden verstehen, wie Sie Ihre Präsentationen mit Hilfe von Storytelling in Meetings, Workshops oder auch Vorträgen mit lebhaften und authentischen Geschichten sowie Praxisbeispielen anreichern.

Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie erzählenswerte Stories identifizieren und festhalten können und werden Ihre eigene „Heldengeschichte“ entwickeln. Diese können Sie dann z.B. in Ihrer nächsten Kundenpräsentation bzw. anstehenden Vorträgen, Informationsveranstaltungen oder auch im Rahmen von Mitarbeitergesprächen gekonnt einsetzen.

ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte, welche ihre Präsentationskompetenz in Vorträgen, Meetings, Workshops etc. steigern bzw. ihre Kommunikationsfähigkeit im beruflichen Alltag mithilfe der lebendigen Sprachform des „Geschichtenerzählens“ verbessern wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

Storytelling im Überblick

- ◆ Kennenlernen der Methode
- ◆ Grundlagen und Einsatzmöglichkeiten
- ◆ Funktionen und Nutzen von Geschichten in Präsentationen

Management der organisatorischen Basiserzählung

- ◆ Identifizierung, Aufbau und Elemente einer guten Geschichte
- ◆ Typische Rollen und Charaktere einer Story

Der erfolgreiche Storyteller

- ◆ Eigenschaften
- ◆ Perspektiven

Die eigene „Heldengeschichte“

- ◆ Voraussetzungen
- ◆ Aufbau

Umgang mit Ergebnissen

- ◆ Auswertung von Geschichten
- ◆ Reflexion von und Arbeiten mit Ergebnissen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

3.6 PERSÖNLICHE MOTIVATOREN IM BERUF UND ALLTAG

Den Lebensmotiven auf der Spur

HINTERGRUND:

Im Rahmen dieses Seminars wird der Frage nachgegangen, was Menschen zu einem bestimmten Verhalten treibt und warum diese im Privatleben sowie im Beruf so auftreten, wie sie es tun.

Als Grundlage zur Beantwortung dieser Frage lernen Sie die Motivstrukturanalyse als innovatives und wissenschaftlich fundiertes Instrument aus der Motivationsforschung und deren teilweise überraschenden Erkenntnisse und Einsichten für die Praxis kennen.

Ziel dieser Schulung ist es, sich selbst als auch andere besser zu verstehen sowie im eigenen Auftreten als auch in der persönlichen Kommunikation mehr Effizienz und geringere Reibungsverluste zu erzielen.

Zudem erhalten Sie in diesem Workshop einen umfassenden Überblick über das Modell der Grundmotive sowie viele Ideen und Anregungen für Ihr berufliches wie privates Handeln und Tun.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Was treibt mich an? Grundmotive und ihre Auswirkungen auf Wahrnehmung und Verhalten
- ◆ „Zwei Herzen schlagen ach in meiner Brust“: Wie Sie eigenes widersprüchliches Denken und Handeln erkennen und auflösen können
- ◆ Motivgerecht kommunizieren und führen: Wie Sie von Ihren Mitmenschen bzw. Mitarbeitern und Kollegen deutlicher gehört werden können
- ◆ Andere erkennen und verstehen lernen: Wie Sie Motive von Mitarbeitern und Kunden besser ein- und wertschätzen können
- ◆ Was macht Sie zufrieden und erfolgreich? Motivbalance im Berufs- und Privatleben

ZIELGRUPPE:

Fach und Führungskräfte, die hinter die eigene „Fassade“ sowie die ihrer Mitmenschen in Beruf und Alltag blicken möchten und wissen wollen, was sie selbst und andere motiviert und zufrieden macht.

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1 Tag

TERMIN/ORT:

nach Absprache

04 |



**Selbstmanagement & berufliche
Veränderung**

4.1 SELBST- UND ZEITMANAGEMENT

Effektiver organisiert als Mitarbeiter bzw. Führungskraft

HINTERGRUND:

Die Abgabe einer Präsentation, ein Teammeeting oder ein Kundengespräch sind bereits lange terminiert und trotzdem sind wir oft überrascht, dass die Zeit für die Vorbereitung des Termins letztlich drängt.

Wenn Sie wissen wollen, welche Ihrer anstehenden Tätigkeiten im beruflichen Alltag wirklich wichtig sind und ob dringliche Aufgaben tatsächlich Vorrang haben sollten oder nicht, dann ist dieses Seminar genau das Richtige für Sie.

Es werden bewährte Methoden zur Selbstorganisation, Arbeitstechnik und Zeitersparnis erarbeitet, die Ihnen helfen, eine höhere Arbeitszufriedenheit und mehr freie Zeit zu gewinnen.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Bedeutung des Faktors Zeit im beruflichen Alltag
- ◆ Aufgabenplanung und Prioritätenmanagement
- ◆ Prinzipien und Methoden des Selbst-/ Zeitmanagements
- ◆ Identifikation und Vermeidung persönlicher Zeitfresser
- ◆ Kennenlernen des eigenen Persönlichkeits-/ Stils sowie Ableitung individueller Verhaltensempfehlungen
- ◆ Wie sage ich es dem (internen) Kunden?: „Nein sagen“ können
- ◆ Informations-/E-Mail-Management
- ◆ Hilfsmittel und Checklisten für die persönliche Tages- / Wochenplanung

ZIELGRUPPE:

Berufstätige aller Hierarchieebenen und Positionen, die ihre Zeitznutzung optimieren wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/ Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1 Tag

TERMIN/ORT:

nach Absprache

4.2 KONSTRUKTIVER UMGANG MIT VERÄNDERUNGS-PROZESSEN

Persönliche Einstellung und Strategie bei fremdbestimmten Veränderungen

HINTERGRUND:

Kennen Sie das auch? Ihr Unternehmen steht vor einer Restrukturierung bzw. möchte sich neu aufstellen, was gleichzeitig mit Veränderungen in Ihrer Abteilung bzw. für Sie selbst als Fach- oder Führungskraft in Ihrem Aufgabebereich verbunden ist.

Häufig bleibt dabei für Sie wenig Zeit darüber nachzudenken, wie Sie selbst zu diesem unternehmensweiten Veränderungsprozess bzw. dessen (un-) mittelbaren Folgen stehen und wie Sie mit diesem professionell umgehen können.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie, sich der individuellen Begegnung von vor allem fremdbestimmten Veränderungen als Fach- und Führungskraft bewusst zu werden. In diesem Zuge erhalten Sie einen genaueren Einblick in die für Sie geltenden inneren „Blockaden“ bzw. „Antreiber“ im berufsbezogenen Change Prozess.

Sie lernen Ihre eigene Veränderungspersönlichkeit näher kennen und erhalten wertvolle Tipps in Bezug auf persönlichem Umgang mit Blockaden und passender Vorbereitung auf (anstehende) Veränderungen.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Innere Haltung und Verhalten von Menschen in der Veränderung
- ◆ Reflexion und Bewusstmachung des individuellen Umgangs mit Veränderungen
- ◆ Verständnis für mentale „Hinderer“ und „Förderer“ im persönlichen bzw. unternehmensbezogenen Change Prozess
- ◆ Konstruktive Begegnung von Ängsten und Widerständen im fremdbestimmten Veränderungsprozess
- ◆ Positives Denken: Veränderungen als Chance begreifen
- ◆ Erkennen der eigenen Veränderungspersönlichkeit sowie zielführende Vorbereitung auf (anstehende) Veränderungen

ZIELGRUPPE:

Fach- und Führungskräfte, welche in ihrem beruflichen Umfeld vor einem (fremdbestimmten) Veränderungsprozess stehen bzw. ihre Positionierung und Verhaltensstrategien im Umgang mit diesem überprüfen bzw. verbessern wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1 Tag

TERMIN/ORT:

nach Absprache

05 |

A photograph of two women in a meeting. An older woman with blonde hair and glasses is pointing at a laptop screen, while a younger woman with dark hair looks on attentively. The image is partially obscured by a white triangular overlay on the left and a white horizontal bar at the bottom.

**Altersgerechte Didaktik
& Methodik**

5.1 ALTERSGERECHTE DIDAKTIK IN BERUFLICHER / BETRIEBLICHER WEITERBILDUNG

Weiterbildung generationsgerecht gestalten

HINTERGRUND:

In der Konzeption und Durchführung heutiger Weiterbildungsmaßnahmen in Unternehmen sowie Bildungsträgern sind vielfältigste Bedingungen und Kriterien zu beachten. Es geht dabei nicht nur darum, die eigenen abteilungs- bzw. unternehmensbezogenen (Lern-) Ziele hinsichtlich Schulungs- /Unterrichtsplanning und -gestaltung im Auge zu behalten, sondern auch die Besonderheiten und Voraussetzungen der Lernenden zu berücksichtigen.

In diesem Zusammenhang spielen neben den eigenen Erwartungen und Lernbedürfnissen der Mitarbeiter bzw. Bildungsteilnehmer deren biografische Bedingungsfaktoren eine wesentliche Rolle. Zu diesen gehören unter anderem auch die individuelle Lernmotivation sowie das Alter der Teilnehmer.

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie als Bildungsverantwortlicher eines Unternehmens bzw. Weiterbildungsträgers, Lehr- /Lernprozesse in Schulungsveranstaltungen altersgerecht zu gestalten bzw. Besonderheiten altersbezogener sowie intergenerativer Bildung bereits in Ihre Programmplanung einfließen zu lassen.

Darüber hinaus gewinnen Sie ein besseres Verständnis für den wechselseitigen Einfluss zwischen Alter und Lernmotivation und erfahren, wie Sie die zu schulenden Mitarbeiter bzw. Weiterbildungsteilnehmer auf Basis der sogenannten Motivstrukturanalyse (Modell der Grundmotive) bedarfsgerecht adressieren können.

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Entwicklung der Lernmotive / -motivation von Mitarbeitern und Bildungsteilnehmern im Lebensverlauf
- ◆ Teilnehmer- / Motivgerechte Ansprache und Methoden in der Seminar- / Unterrichtsgestaltung
- ◆ Bedeutung von Alter in der Erwachsenen- und Weiterbildung
- ◆ Altersspezifische Bedürfnisse und Erwartungen an Weiterbildung sowie den Dozenten
- ◆ Handlungsoptionen und Besonderheiten in der Weiterbildung Älterer
- ◆ Voraussetzungen des Lernens zwischen Alt und Jung
- ◆ Didaktische Formen und Prinzipien altersgerechten sowie intergenerationellen Lernens
- ◆ Chancen und Grenzen altersgerechter Didaktik im betrieblichen Alltag

ZIELGRUPPE:

- ◆ Personal-/Organisationsentwickler aus Unternehmen und Behörden bzw. Mitarbeiter und Verantwortliche aus Einrichtungen des Bildungswesens, welche die Programmplanung und Lehr-/ Lernprozesse in Personalentwicklung und Weiterbildung unter didaktischen sowie motivationalen Gesichtspunkten alters- und damit zielgruppengerechter gestalten wollen
- ◆ Dozenten/Trainer, welche ihren „Werkzeugkasten“ um den Aspekt: „Altersgerechte Didaktik“ erweitern bzw. diesbezüglich ihr Know-how vertiefen wollen

DAUER:

2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

5.2 SEMINAREVALUATION IN DER BERUFLICHEN BILDUNG

Grundlagen und Kriterien einer aussagekräftigen Feedbackerhebung

HINTERGRUND:

Unternehmen sowie Bildungsinstitute stehen heutzutage mehr denn je vor der Aufgabe, nicht nur eigene Bildungsziele zu formulieren und auf einzelne Schulungsmaßnahmen herunterzubrechen, sondern diese auch mit den Erwartungen der Teilnehmer einer Weiterbildungsveranstaltung in Einklang zu bringen.

Ein wichtiger Prozessschritt in Bezug auf die Harmonisierung der jeweiligen Interessen stellt die Seminarevaluation im Sinne des Vierklangs von „Reaktion der Teilnehmer“, „Lernerfolg“, „Verhaltensänderung“ und „Auswirkungen“ dar. In diesem Zusammenhang gilt es, die Eindrücke der Teilnehmer nicht nur direkt zum Schulungsabschluss zu erfassen, sondern sich auch Gedanken zu machen, wann und in welcher Form der Lernerfolg im weiteren Zeitverlauf zusätzlich erhoben werden sollte bzw. kann.

Im Rahmen dieses Seminars werden Sie mit den Hintergründen sowie Zielen einer Feedbackerhebung vertraut gemacht. Gleichzeitig erfahren Sie, wie Sie die Weiterbildungsziele Ihres Bereichs bzw. Ihrer Qualifizierungsmaßnahme sowie die Lernziele der Bildungsteilnehmer in ein passendes Feedbackbogen-Design einfließen lassen können.

Im weiteren Schulungsverlauf betrachten wir gemeinsam, wie Sie anhand der jeweiligen Zielsetzungen konkrete Fragestellungen ableiten sowie relevante Items bilden können und dies unter Berücksichtigung der allgemeinen Voraussetzungen und Besonderheiten bei der Konzeption eines Seminarbeurteilungsbogens.

Den Abschluss bildet der Abgleich mit Ihrer gelebten Alltagsrealität, das heißt Sie erhalten eine konstruktive Rückmeldung zu Ihren unternehmenseigenen Schulungs-/Unterrichtsfeedbackbögen, welche Sie gerne mitbringen können.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Evaluation und Evaluationszwecke
- ◆ Das 4-Ebenen Evaluationsmodell nach Kirkpatrick
- ◆ Definition von Teilzielen als Grundlage für die Beurteilung des Fortbildungsangebots
- ◆ Entwicklung von Fragestellungen bzw. Itemfindung
- ◆ Konstruktiver Umgang mit schlechtem Feedback
- ◆ Grundlegende Überlegungen beim Aufbau eines Fragebogens
- ◆ Besprechung eigener Fall-/Praxisbeispiele

ZIELGRUPPE:

- ◆ Personal-/Organisationsentwickler aus Unternehmen und Behörden bzw. Mitarbeiter und Verantwortliche aus Einrichtungen des Bildungswesens oder auch Dozenten/Trainer, welche ihre Feedbackerhebung verbessern bzw. mehr über die Konzeption eines Seminarbeurteilungsbogens

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

1-2 Tage

TERMIN/ORT:

nach Absprache

06 |



Personal- / Hochschulmarketing

6.1 ZEITMANAGEMENT UND SELBSTORGANISATION IM STUDIUM

Das Studium erfolgreich gestalten

HINTERGRUND:

Die Suche nach der richtigen Universität sowie dem passenden Studiengang ist gerade beendet, da steht das erste Semester auch schon an.

Als Erstsemestler gilt es, sich nicht nur zügig um eine Unterbringung zu kümmern und schnell einen Überblick über die Angebote der Universität oder Fachhochschule zu bekommen, sondern parallel auch Kommilitonen kennenzulernen, sich mit diesen zu vernetzen sowie in Erfahrung zu bringen, welche verpflichtenden sowie fakultativen Veranstaltungen stattfinden und an welchen man teilnehmen will oder muss.

Hoher Zeit- und Leistungsdruck durch unzählige Hausarbeiten und Prüfungen sowie der finanzielle Aspekt, das Studium ggf. eigenständig finanzieren zu müssen, kommen oftmals hinzu. Hier gilt es nun, einen „kühlen Kopf“ zu bewahren und das Studium von Beginn an strukturiert zu organisieren.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie die typischen „Zeitfallen“ und Fehler innerhalb des Studiums kennen. Gleichzeitig erhalten Sie wertvolle Tipps, wie Sie Ihre Aufgaben und Aktivitäten unter Berücksichtigung Ihrer fachlichen Interessen und Studienziele sowie Ihres Wunsches nach Ausgleich und ausreichender Freizeit managen, das heißt effizienter studieren können.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Ausgangslage vor dem Erstsemester
- ◆ Zentrale Fragestellungen und Vorüberlegungen vor Studienbeginn
- ◆ Typische Fehler in der Studienplanung
- ◆ Wie lernt Ihr am besten?
- ◆ Typbedingte Lernstile und -strategien
- ◆ Instrumente und Werkzeuge des Zeit- / Aufgaben- sowie Prioritätenmanagements
- ◆ Hilfen und Dokumentationen zur individuellen Wochen- / Studienplanung
- ◆ Tipps und Tricks für eine effizientere Studienorganisation

ZIELGRUPPE:

Studieneinsteiger sowie Studenten aller Studien- und Fachrichtungen, insbesondere diejenigen, die sich gerade im Erstsemester oder Grundstudium befinden

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

als 1-Tages Seminar bzw. in komprimierter Form z.B. als Abendveranstaltung durchführbar

TERMIN/ORT:

nach Absprache

6.2 GEWINNENDES AUFTRETEN IN VORSTELLUNGSGESPRÄCHEN UND PRÄSENTATIONEN DURCH STORYTELLING

Die eigene Lebensgeschichte als Erfolgsfaktor

HINTERGRUND:

Sie kennen es sicherlich auch: Ein wichtige Präsentation in der Universität steht an oder Sie müssen sich auf ein Bewerbungsgespräch vorbereiten. Was Sie ungefähr mitteilen wollen, ist Ihnen klar, aber wie machen Sie es so, dass Ihnen auch alle zuhören und Sie glaubwürdig klingen?

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie mit dem „Storytelling“ eine sogenannte narrative Methode kennen, mit der Sie Ihre Eigenpräsentation in Bewerbungsgesprächen oder bei Vorträgen etc. durch lebendige und nachvollziehbare Lebensgeschichten und Praxisbeispiele verbessern. Sie erfahren innerhalb dieser Schulung mit „Workshopcharakter“ nicht nur, wie solche Stories zwecks Eigennutzung identifiziert und festgehalten werden, sondern Sie werden an diesem Tage auch Ihre eigene „Heldengeschichte“ entwickeln, welche Sie später in Präsentationen bzw. im Vorstellungsgespräch gezielt einbringen können.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Storytelling: Was ist das?
- ◆ Einsatzmöglichkeiten im Überblick
- ◆ Herausfinden, Aufbau und Elemente einer guten Geschichte für Präsentationen und Bewerbungen
- ◆ Typische Rollen in einer Story
- ◆ Eigenschaften und Perspektiven eines erfolgreichen Storytellers
- ◆ Heldenreise: Voraussetzungen und Aufbau

ZIELGRUPPE:

Studenten und Absolventen aller Studien- und Fachrichtungen, die ihre Präsentationskompetenz in Bezug auf Vorträge, Bewerbungen etc. verbessern, das heißt diese lebendiger sowie „griffiger“ gestalten wollen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

als 1-Tages Seminar bzw. in komprimierter Form z.B. als Abendveranstaltung durchführbar

TERMIN/ORT:

nach Absprache

6.3 ÜBERGÄNGE IN DER BERUFSORIENTIERUNG SOU- VERÄN MEISTERN

Persönlicher Umgang mit Veränderungen bei Berufswahl sowie Berufseinstieg

HINTERGRUND:

Der Abschluss der akademischen Ausbildung und der Einstieg in das Berufsleben bringen einige Veränderungen mit sich. Es gilt, die nötige Flexibilität, Frustrationstoleranz sowie Geduld aufzubringen bzw. zu entwickeln, um die richtigen Schritte in diesem persönlich wichtigen Veränderungsprozess zu tun.

Durch dieses Seminar werden Sie ein tiefer gehendes Verständnis dafür bekommen, wie bzw. mit welchen Strategien Sie als Student in der Abschlussphase persönlich angestrebten und unerwünschten Veränderungen in der beruflichen (Neu-) Ausrichtung begegnen können. Sie lernen im Rahmen dieser Schulung mit „Workshopcharakter“ Ihre „Veränderungspersönlichkeit“ näher kennen und gewinnen eine Einsicht, wie Sie in der Phase Ihrer Berufsorientierung mit möglichen inneren/mentalenen „Blockaden“ und „Antreibern“ in Bezug auf die eigene Veränderungsbereitschaft umgehen können.

Ziel dieses Seminars ist es, Ihre Veränderungskompetenz in der beruflichen (Neu-) Ausrichtung zu stärken.

SEMINARINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Identifikation sowie verbesserter Umgang mit persönlichen Ängsten und inneren Blockaden im Change Prozess
- ◆ Kennenlernen des eigenen Veränderungstypen
- ◆ Stärkung der persönlichen Veränderungskompetenz in der Berufsorientierung/-wahl
- ◆ Souveränere Begegnung von eigen- sowie fremdbestimmten Veränderungen in der beruflichen (Neu-) Ausrichtung

ZIELGRUPPE:

Studenten sowie Absolventen, welche sich beruflich orientieren wollen/müssen bzw. den Jobeinstieg suchen

METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

DAUER:

als 1-Tages Seminar bzw. in komprimierter Form z.B. als Abendveranstaltung durchführbar

TERMIN/ORT:

nach Absprache

SEMINARKATALOG

2020/2021

Kompetenzorientierte Weiterbildung praxisnah und zeitgemäß auf den Punkt gebracht.



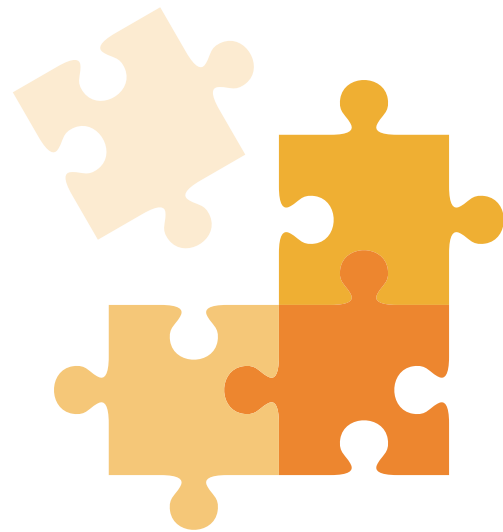
dirk raguse

training • coaching • beratung

Bredeneyer Str. 111a
D - 45133 Essen

Tel.: (0201) 36 80 570
Mobil: 0179 - 13 60 119

info@dirk-raguse.de
www.dirk-raguse.de





BILDEN SIE SICH
GEMEINSAM MIT
UNS WEITER.

KONTAKT:

dirk raguse

training • coaching • beratung

Bredeneyer Str. 111a
D - 45133 Essen

Tel.: (0201) 36 80 570

Mobil: 0179 - 13 60 119

info@dirk-raguse.de
www.dirk-raguse.de