

PERSÖNLICHKEITS  
ENTWICKLUNG | 20  
23

DEM STETIGEN WANDEL KOMPETENT  
UND GELASSEN BEGEGNEN



**dirk raguse**

training • coaching • beratung

„Entwickle eine Leidenschaft  
fürs Lernen und du wirst  
niemals aufhören,  
zu wachsen.“

(ANTHONY D'ANGELO)

# EINLEITUNG

Die letzten Jahre haben viele Veränderungssituationen mit sich gebracht. Zugeben, für den oder die eine/-n oder andere/-n nicht immer gewollt und freiwillig, jedoch häufig mit der Chance verbunden, gestärkt und innovationsfreudiger daraus hervorzugehen.

Dies galt gleichermaßen für uns als Bildungsdienstleister sowie Persönlichkeitsentwickler und -entwicklungsbegleiter wie auch für unsere Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartner/-innen.

Um zukünftig wieder verstärkt eigene Veränderungsprozesse initiieren zu können und nicht ungewollt gestaltet bzw. verändert zu werden, benötigt es gerade in herausfordernden Zeiten wie diesen Weitblick und Einsicht sowie die Stärkung des Verantwortungs- und Verbundenheitsgefühls jedes Einzelnen. Darüber hinaus gilt es, seine Kenntnisse auf den neuesten Stand zu bringen, um die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Wir, die dirk raguse – training · coaching · beratung –, haben die letzte Zeit genutzt, flexiblere und innovativere Lernformate zu entwickeln, um den aktuellen betrieblichen und individuellen Entwicklungs- sowie Weiterbildungsbedarfen bestmöglich gerecht zu werden.

So gibt es für Sie die Möglichkeit, die nachfolgenden Coaching-/Seminarthemen nicht nur im „klassischen“ Umfang einer ein- oder zweitägigen firmeninternen Fortbildungsveranstaltung – wahlweise im Präsenz- oder Online-Format – zu buchen, sondern auch – komprimiert – in zeitgemäßen Kurzformaten wie dem „QuickTrainer“ oder sogenannten „Learn@Breakfast“- bzw. „Learn@Lunch“-Sessions.



Es stehen Ihnen insgesamt 24 Themen aus den Bereichen „Coaching & Entwicklung“, „Change & Transformation“, „Führung & Führungskraft“, „Kommunikation & Konfliktmanagement“, „Selbstmanagement & Resilienz“, „Sinn & Motivation“ sowie „Vertrieb & Verkauf“ zur Auswahl.

Finden Sie die für Sie bzw. Ihre Mitarbeiter/-innen passende Weiterbildung.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

**Herzliche Grüße!**

**Dirk Raguse**

**Inhaber der dirk raguse  
– training · coaching · beratung –**

# VERSTÄNDNIS UND HERANGEHENSWEISE

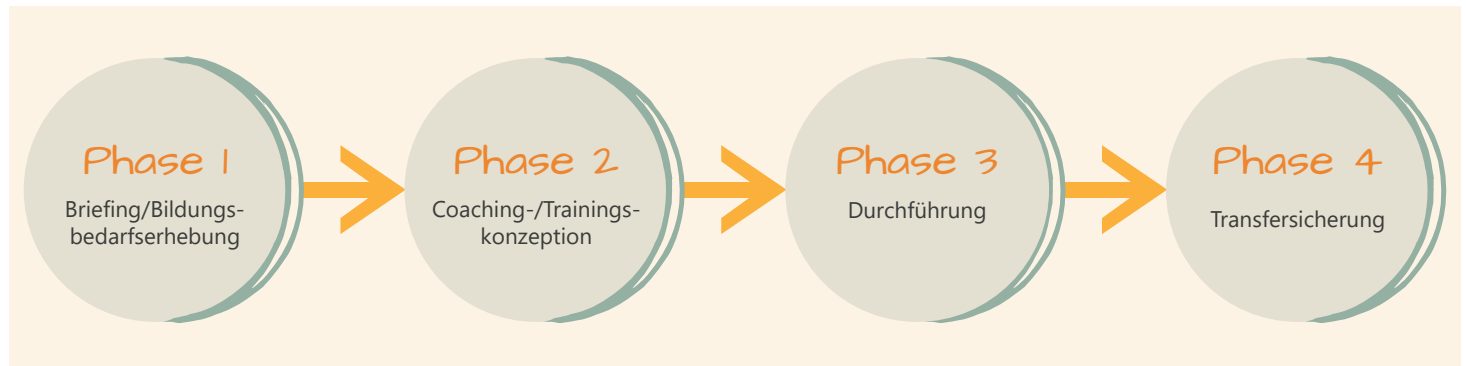
Sämtliche Coaching-/Trainingsthemen und -formate können in ihrer Didaktik und Konzeption sowie in ihren Inhalten individuell auf den Auftraggeber bzw. die Teilnehmenden und deren Anforderungen und Erwartungen zugeschnitten werden.

Wir entwickeln Coaching-/Seminar-konzepte sowie Übungen und thematisieren konkrete Fall-/Praxisbeispiele, welche den Teilnehmenden das Reflektieren und Erleben eines eigenen Anliegens oder einer teambereichs-/unternehmensspezifischen Fragestellung im Hinblick auf das jeweilige Coaching-/Seminarthema unmittelbar ermöglichen.

Dadurch ist gewährleistet, dass der individuelle bzw. teambezogene Lernerfolg sowie der Transfer in die Praxis nachhaltiger Natur ist und auch die - aus Sicht des/der Auftraggebers/Auftraggeberin - gewünschte Effektivität des Coachings/Trainings gegeben ist.

Im Sinne des **Vierklangs** „*Briefing/Bildungsbedarfserhebung – Coaching-/Trainingskonzeption – Durchführung – Transfersicherung*“ entwickeln wir dabei individuelle und passgenaue Coachings/Schulungen mit hohem Umsetzungsgrad und Praxisnutzen.

## PROZESSABLAUF/ VIERKLANG



# LERNFORMATE

Im Zuge aktuell zahlreicher globaler, gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Herausforderungen sowie der fortschreitenden Digitalisierung hat sich auch die Welt der Fort- und Weiterbildung in den letzten Jahren sukzessive weiterentwickelt und verändert. Auch wir, die dirk raguse – training · coaching · beratung –, haben als Bildungsdienstleister sowie Persönlichkeitsentwickler und -entwicklungsbegleiter neue Lernformate entwickelt, die dem Anspruch nach flexibleren Lernen gerecht werden.

Dies zeigt sich zum einen in unserem Angebot hybrider Lernformen, das heißt der möglichen Verbindung von Online- und Präsenz-Lernen, sowie zum anderen in der Zurverfügungstellung sogenannter Mikrolernformate, welche die Vermittlung praxisrelevanter Bildungsinhalte sowie Lernfortschritte in zeitlich komprimierteren Coaching- bzw. Schulungseinheiten ermöglichen.

## PRÄSENZ, ONLINE ODER HYBRID?

Sämtliche Coaching- und Seminarangebote aus unserem aktuellem Entwicklungs-/Weiterbildungsangebot können Sie sowohl in Präsenz-, Online- oder hybrider Form buchen. Sie entscheiden, welches Bildungsformat für Sie im Hinblick auf die zu coachenden/schulenden Teilnehmer/-innen aus Ihrem Hause in punkto Lernerfolg auf der einen und den zu erwartenden Kosten (direkte Kosten + Opportunitätskosten) auf der anderen Seite am effektivsten und effizientesten scheint.

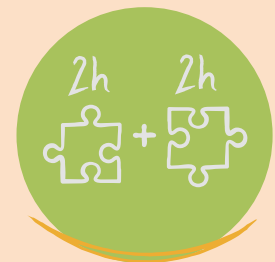
## MIKROLERNFORMATE IM ÜBERBLICK

### 1) DER QUICK-TRAINER

Mit dem sogenannten Quick-Trainer erhalten Sie ein insgesamt vierstündiges Weiterbildungsangebot, welches mit einem zweistündigen Schulungsblock startet und mit einem zweistündigen Coaching-on-/off-the-Job zwecks Anwendung und Vertiefung des Gelernten abschließt.

Sie entscheiden nicht nur über den konkreten Coaching- bzw. Schulungsinhalt aus unserem Entwicklungs-/Weiterbildungsangebot 2023 zu den jeweiligen Themenfeldern, sondern auch, in welcher Form (Inhouse-Seminar, Online oder Hybrid) und welche Gruppengröße (bis zu 12 Teilnehmende möglich) geschult und anschließend gecoacht werden soll.

QT



# LERNFORMATE

## 2) LEARN@BREAKFAST

Während Sie sich mit einem feinen Frühstück verwöhnen lassen, erhalten Sie sowie die teilnehmenden Mitarbeitenden aus Ihrem Hause praxisrelevante Bildungs- und Wissensinhalte in komprimierter Form (ca. 30 Minuten) - quasi als zusätzliches „Frühstückshäppchen“ - vermittelt.

Vorteil: Genuss beim Lernen und das im wahrsten Sinne des Wortes sowie zeitnahe Umsetzungsmöglichkeit des Gelernten in der betrieblichen Praxis.

L@B



## 3) LEARN@LUNCH

Mittagessen und (gleichzeitiges) Lernen: Kann das zusammenpassen? Unsere Antwort lautet: Ja, es kann. Im Rahmen sogenannter Learn@Lunch-Sessions (zwischen 30-60 Minuten) wird Ihnen Bildungs- bzw. Wissenskost in kleinen, verdaulichen Häppchen spielerisch leicht und praxisnah vermittelt.

Ergebnis: Sie und alle mitwirkenden Mitarbeitenden gehen anschließend - hoffentlich beschwingt und klüger als zuvor - zurück an den Arbeitsplatz.

L@L



# THEMENÜBERSICHT

**01** Coaching & Entwicklung

Change & Transformation **02**

**03** Führung & Führungskraft

Kommunikation & Konfliktmanagement **04**

**05** Selbstmanagement & Resilienz

Sinn & Motivation **06**

**07** Vertrieb & Verkauf

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>01</b>	<b>Coaching &amp; Entwicklung</b>	<b>5</b>
	1.1 Coaching-Tools zur Selbst- bzw. Mitarbeiterentwicklung	6
	1.2 Loslassen und Vertrauen	7
	1.3 Problembewusstsein und Lösungsorientierung	8
	1.4 Selbstwahrnehmung und Optimismus	9
	1.5 Verbundenheit und Verantwortungsgefühl	10
<b>02</b>	<b>Change &amp; Transformation</b>	<b>11</b>
	2.1 Persönliche Veränderungskompetenz in Zeiten des Wandels stärken	12
	2.2 Veränderungsprozesse erfolgreich führen	13
<b>03</b>	<b>Führung &amp; Führungskraft</b>	<b>14</b>
	3.1 Führungskultur und Visionsentwicklung	15
	3.2 Neu in der Führung	16
	3.3 Führung von (Projekt-) Teams ohne disziplinarische Verantwortung	17
	3.4 Gesund führen	18
	3.5 Haltung und glaubwürdiges Auftreten als Führungskraft	19
	3.6 Mitarbeitergespräche souverän meistern	20
	3.7 Moderations- und Leitungskompetenzen für Besprechungen und Workshops	21





## 04 Kommunikation & Konfliktmanagement 22

---

4.1 Richtiger Umgang mit schwierigen Menschen und Gesprächssituationen im  
Mitarbeiter-/Kundenkontakt 23

4.2 Service- und Kundenorientierung als Servicetechniker/-in 24

4.3 Mehr Überzeugungskraft in Kommunikation und Präsentation durch Storytelling 25

## 05 Selbstmanagement & Resilienz 26

---

5.1 Selbst- und Zeitmanagement als Mitarbeiter/-in bzw. Führungskraft 27

5.2 Steigerung der Widerstandskraft und Leistungsfähigkeit im Job und Privatleben 28

## 06 Sinn & Motivation 29

---

6.1 Sinnstiftende Mitarbeiter-/Teamführung 30

6.2 Mehr Motivation und Zufriedenheit im Beruf und Alltag 31

## 07 Vertrieb & Verkauf 32

---

7.1 Verkaufsgespräche mit Bestands- und Neukunden erfolgreich führen 33

7.2 Überzeugende Verhandlungsführung im Verkauf 34

7.3 Angebotsverfolgung professionell gestalten 35



01

COACHING &  
ENTWICKLUNG

# 1.1 COACHING-TOOLS ZUR SELBST- BZW. MITARBEITER-ENTWICKLUNG

## HINTERGRUND:

Der Stellenwert von Persönlichkeitsentwicklung hat gerade in herausfordernden und sich rasch wandelnden Zeiten wie den heutigen enorm zugenommen.

Mit einer Mischung aus Offenheit und Wandlungsneugier auf der einen sowie der sich ergebenden Dringlichkeit und Notwendigkeit auf der anderen Seite gilt es, als Mensch zu wachsen, um den beruflichen sowie privaten Alltag zu meistern.

Im Rahmen dieser Fortbildung lernen Sie die Bedeutung von Coaching im Rahmen der Persönlichkeitsentwicklung sowie die Rolle des Coachs als wichtiger Persönlichkeitsentwickler und -entwicklungsbegleiter kennen.

Gleichzeitig erhalten Sie konkrete Coaching-Methoden sowie -Tools an die Hand, um Ihre Anliegen/Fragestellungen bzw. die Ihrer Mitarbeiter/-innen im Hinblick auf gewünschte Themenfelder der Persönlichkeitsentwicklung zu reflektieren und zu klären.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Grundlage und Bedeutung von Coaching im Rahmen der Persönlichkeitsentwicklung
- ◆ Haltung, Rolle und Verantwortung als Coach
- ◆ Rahmenbedingungen und potenzielle Grenzen im Selbst- bzw. Mitarbeitercoaching
- ◆ Kennenlernen und Anwenden verschiedener Coaching-Tools zu typischen Anliegen/Fragestellungen im Hinblick auf die folgenden möglichen Themenfelder:

- a) Konfliktmanagement & Kommunikation
- b) Loslassen & Vertrauen
- c) Motivation & Sinnempfinden
- d) Problembewusstsein & Lösungsorientierung
- e) Resilienz & Stressbewältigung
- f) Selbstwahrnehmung & Optimismus
- g) Verbundenheit & Verantwortungsgefühl

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Alle, die eigene berufliche oder private Anliegen/Fragestellungen in punkto Persönlichkeitsentwicklung beleuchten und klären wollen und sich für diesen Prozess konkretes Handwerkszeug wünschen
- ◆ Fach- bzw. Führungskräfte, die ihre Coachingkompetenz zur Mitarbeiterentwicklung auf- bzw. ausbauen wollen

## METHODEN:

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

## DAUER:

je nach gewünschter Themendichte und Schwerpunktsetzung:  
1-3 Tage

## TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 1.2 LOSLASSEN UND VERTRAUEN

### HINTERGRUND:

Haben Sie in Ihrem Berufs- bzw. Privatleben auch schon einmal die Erfahrung gemacht, dass sich viele Angelegenheiten häufig erst genau dann fügen, wenn Sie aufhören, Dinge steuern zu wollen und einfach loslassen? Um loslassen zu können, bedarf es Vertrauen in die jeweilige Situation oder Person und damit letztlich in das Leben. Dies ist für uns mit mehr Entspannung und weniger Aufwand bzw. Energieverlust verbunden.

Das ist jedoch einfacher gesagt als getan. Denn oftmals werden wir in unserer teils vorsichtigen oder gar pessimistischen Erwartungshaltung im Sinne einer sich selbsterfüllenden Prophezeiung bestätigt.

Dies kann z.B. im Berufsleben Ihre Beobachtung sein, dass die Mitarbeitenden die Aufgabe im Rahmen einer Delegation letztlich nicht so erledigen, wie Sie es sich gewünscht haben. Privat haben Sie einen Bekannten um einen Gefallen gebeten und währenddessen bereits ein flaves Gefühl gehabt, welches sich prompt in der Art und Weise bestätigt, dass Ihre Bitte tatsächlich nicht bzw. nur unzureichend in die Tat umgesetzt wird.

Diese Fortbildung zielt darauf, dass Sie als Mensch lernen, peu á peu loszulassen, um dem Fluss des Lebens zu vertrauen und um auch in anspruchsvollen Momenten in Ihrem beruflichen sowie privaten Alltag gelassen zu bleiben.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Handlungs- und Zielkonflikt: Kontrolle versus Loslassen/Vertrauen
- ◆ Bedeutung von Kontrolle und Vertrauen in der Berufswelt sowie im Privatleben
- ◆ Gekonntes Navigieren im Spannungsfeld von Handlungskompetenz und Ohnmacht
- ◆ Loslassen lernen: Wirksame Methoden, Tipps und Übungen
- ◆ Strategien und Wege zum nachhaltigen Vertrauensaufbau im Hinblick auf persönlich herausfordernde Situationen des Lebens

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Alle, die sich als Mensch im Berufs- bzw. Privatleben als gewohnte (r) „Steuerfrau/-mann“ mit der Tatsache konfrontiert sehen, schwer loslassen zu können bzw. Dingen/Situationen/Menschen nur unzureichend zu vertrauen
- ◆ Fach- bzw. Führungskräfte, die ihre Coachingkompetenz zur Mitarbeiterentwicklung in punkto „Loslassen & Vertrauen“ auf bzw. ausbauen wollen

### METHODEN:

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

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache



# 1.3 PROBLEMBEWUSSTSEIN UND LÖSUNGSORIENTIERUNG

## HINTERGRUND:

Im - manchmal mehr, manchmal weniger - existierenden Hamsterrad unseres Alltags kann es passieren, dass wir Probleme - bei uns selbst oder um uns herum - nicht immer erkennen bzw. bewusst wahrnehmen. Manchmal sind es auch nur die allseits bekannten „Tomaten auf den Augen“, die uns das offensichtliche Problem nicht sehen lassen oder uns fehlt schlicht und einfach die dafür erforderliche Problemsensitivität.

Ein vorhandenes Problembewusstsein wiederum ist eine wichtige Grundlage von Lösungsorientierung. Ohne das Verständnis dafür, dass wir vor einem Problem stehen, werden wir erst gar nicht nach Lösungen Ausschau halten. Wieso auch? Wir haben ja keins. Zumindest laut unserer eigenen Wahrnehmung.

Doch auch, wenn wir uns einer Problemstellung im Berufs- oder auch Privatleben bewusst sind, kann es uns passieren, dass wir „vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr sehen“, sprich aufgrund der Vielzahl an Lösungsoptionen die für uns nächstliegende Lösung nicht erkennen. Wie finden wir also die richtige Lösung für ein Problem?

Im Rahmen dieser Fortbildung werden wir nicht nur Ihr Problembewusstsein schärfen, sondern Ihnen auch Methoden, Strategien und Vorgehensweisen an die Hand geben, um Ihr eigenes lösungsorientiertes Denken und Handeln zu fördern.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Problembewusstsein: Was ist das?
- ◆ Wege und Vorgehensweisen zur Schärfung der eigenen Problemsensitivität
- ◆ Vom bewussten Erkennen zum sinnvollen Wollen: Übergang vom Problembewusstsein zur Problemlösungsbereitschaft
- ◆ Perspektivwechsel: Von der Problem- zur Lösungsorientierung
- ◆ (Selbst-) Coaching-Tools und Übungen für eine lösungsorientierte Denk- und Handlungsweise
- ◆ Zielgerichtete Lösungsfindung: Methoden und Strategien

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Alle, die ihr Problembewusstsein im beruflichen wie privaten Alltag schärfen und stärker lösungsorientiert denken und agieren wollen
- ◆ Fach- bzw. Führungskräfte, die ihre Coachingkompetenz zur Mitarbeiterentwicklung in punkto „Problembewusstsein Lösungsorientierung“ auf- bzw. ausbauen wollen

## METHODEN:

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

## DAUER:

1 Tag

## TERMIN/ORT:

nach Absprache



# 1.4 SELBSTWAHRNEHMUNG UND OPTIMISMUS

## HINTERGRUND:

In stressigen Zeiten unseres beruflichen wie privaten Alltags heißt es für uns manchmal nur, zu funktionieren und zu reagieren, anstatt bewusst und gewollt Dinge anzugehen. Für eine Eigenreflexion, wo wir selbst gerade stehen, was unsere Bedürfnisse oder auch gewünschten nächsten Schritte und Ziele sind, bleibt in diesen Momenten oftmals nur wenig bis gar keine Zeit.

Eine achtsame Selbstwahrnehmung ist jedoch ein wichtiger Grundpfeiler für die eigene Bewusstseinsbildung und damit auch für den Aufbau eines gesunden Selbstbewusstseins. Ansonsten besteht die Gefahr, sich im Geflecht der täglichen Aufgaben und Verpflichtungen sowie im Strudel der Informationsflut zu verlieren.

Gleichzeitig gilt es - trotz manchmal widriger Umstände - eine optimistische Arbeits- und Lebenshaltung zu bewahren und keine Negativität in unser Leben und unseren Alltag gelangen zu lassen. Eine - zugegeben - nicht immer einfache Aufgabe!

In dieser Fortbildung bekommen Sie Methoden und Strategien an die Hand, sich selbst auch in stressigen Momenten bewusst wahrzunehmen und dem täglichen Stress sowie den Ablenkungen gelassen zu begegnen.

Zudem werden Ihnen Übungen und Wege aufgezeigt, auch in stürmischen Zeiten positiv und optimistisch zu bleiben.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Selbstwahrnehmung und Selbstreflexion als wichtiges Fundament zur Persönlichkeitsentwicklung
- ◆ Zusammenhang zwischen Selbstwahrnehmung, Bewusstseinsbild und Selbstbewusstsein
- ◆ Typische Einfluss- und Störfaktoren einer gesunden Selbstbeobachtung und -wahrnehmung
- ◆ Selbstwahrnehmung stärken: Wirksame Methoden und Tipps
- ◆ Positivität und Zuversicht als Grundhaltung im Alltag
- ◆ Optimismus bewahren bzw. lernen: Übungen und Wege im Überblick

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Alle, die bestrebt sind, sich selbst nicht im täglichen Wahnsinn des beruflichen und privaten Alltags zu verlieren, das heißt gemäß des eigenen inneren Kompasses zu handeln und zu leben.
- ◆ Fach- bzw. Führungskräfte, die ihre Coachingkompetenz im Hinblick auf das Themenfeld „Selbstwahrnehmung und Optimismus“ auf- bzw. ausbauen wollen

## METHODEN:

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

## DAUER:

1 Tag

## TERMIN/ORT:

nach Absprache



# 1.5 VERBUNDENHEIT UND VERANTWORTUNGSGEFÜHL

## HINTERGRUND:

Die letzten Jahre im Zeichen der COVID-19 Pandemie haben vielen von uns sowohl im beruflichen als auch privaten Kontext bewusst gemacht, wie bedeutend Verbundenheit im Sinne von Zugehörigkeit und Gemeinsinn ist und wie anstrengend es sein kann, diese auch unter widrigen Umständen zu pflegen und zu kultivieren.

Denn Verbundenheit ist ein wichtiger Eckpfeiler persönlicher Zufriedenheit und Motivation und somit sowohl für das Berufs- wie auch Privatleben unerlässlich.

Gleichzeitig wird uns in den aktuellen Zeiten des gesellschaftlichen Wandels sowie der fortschreitenden Digitalisierung vor Augen geführt, wie essenziell ein gesundes Eigen- sowie Mitverantwortungsgefühl jeder/-s Einzelnen ist, um die Herausforderungen in Beruf, Familie und Gesellschaft zu meistern.

Im Rahmen dieser Fortbildung gehen wir der Frage nach, was Verbundenheit konkret ausmacht und wie wir diese - persönlichkeitsgerecht - bei uns selbst oder kollektiv stärken können.

Darüber hinaus werfen wir einen Blick darauf, was persönliche Verantwortung in Zeiten wie den unseren bedeutet und wie man Verantwortungsübernahme üben und für das eigene Verantwortungsgefühl sensibilisieren bzw. dieses fördern kann.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Was macht Verbundenheit aus? Grundlagen und Bedeutung
- ◆ Die 6 Säulen der Verbundenheit
- ◆ Tipps und Wege zur Stärkung von Zugehörigkeitsempfinden und Gemeinsinn
- ◆ Zusammenhang zwischen Verbundenheit und Verantwortungsgefühl
- ◆ Wieviel Verantwortung für sich selbst bzw. für andere darf/muss sein? Eigen- vs. Mitverantwortung
- ◆ Verantwortungsgefühl wecken und entwickeln: Strategien und Vorgehensweisen
- ◆ Chancen und Grenzen von Verbundenheit und Verantwortungsgefühl im beruflichen und privaten Alltag

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Alle, die bestrebt sind, sich im Berufs- bzw. Privatleben (wieder) verbunden zu fühlen, das Gefühl von Verbundenheit bei sich zu bewahren oder zu kultivieren bzw. lernen und wieder spüren wollen, was es heißt, Verantwortung für sich und andere zu übernehmen
- ◆ Fach- bzw. Führungskräfte, die ihre Coachingkompetenz im Hinblick auf das Themenfeld „Verbundenheit und Verantwortungsgefühl“ auf- bzw. ausbauen wollen

## METHODEN:

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

## DAUER:

1 Tag

## TERMIN/ORT:







02

CHANGE &  
TRANSFORMATION



# 2.1 PERSÖNLICHE VERÄNDERUNGSKOMPETENZ IN ZEITEN DES WANDELS STÄRKEN

## HINTERGRUND:

Kennen Sie das auch? Ihr Unternehmen steht vor einer Restrukturierung oder möchte sich neu aufstellen, was gleichzeitig mit Veränderungen in Ihrer Abteilung bzw. für Sie selbst in Ihrem Aufgabenbereich verbunden ist. Oder Sie stehen privat vor einer für Sie unerwarteten Situation bzw. belastenden Veränderung, die Ihre volle Aufmerksamkeit erfordert und Ihnen Kraft kostet.

Häufig bleibt im Berufs- sowie Privatleben wenig Zeit darüber nachzudenken, wie Sie selbst zu mehr oder weniger erwarteten bzw. gewollten Veränderungsprozessen und deren (un-) mittelbaren Folgen stehen und wie Sie mit diesen professionell umgehen können.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie, fremdbestimmten Veränderungen bewusst zu begegnen. In diesem Zuge erhalten Sie einen genaueren Einblick in die für Sie geltenden inneren Blockaden bzw. Antreiber innerhalb von Veränderungsprozessen.

Sie lernen Ihre eigene Veränderungspersönlichkeit näher kennen und Ihre Veränderungskompetenz wird gestärkt, das heißt Sie erhalten wertvolle Tipps für die Vorbereitung auf sowie den Umgang mit anstehenden Veränderungen.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Erfolgsfaktoren und potenzielle Stolpersteine in Zeiten des Wandels
- ◆ Erkennen der eigenen Veränderungspersönlichkeit: Reflexion und Bewusstmachung des individuellen Umgangs mit Veränderungen
- ◆ Mentale Hinderer und Förderer im Hinblick auf persönliche bzw. unternehmensbezogene Veränderungsvorhaben
- ◆ Stärken der individuellen Bewältigungskompetenz im Umgang mit unerwarteten/ungewollten Veränderungen und damit verbundenen Ängsten, Widerständen etc.
- ◆ Wahrnehmen und Meistern der typischen Phasen eines Veränderungsprozesses
- ◆ Positives Denken: Veränderungen als Chance begreifen

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Personen, die sich im beruflichen oder privaten Umfeld vor oder bereits in einem mehr oder weniger erwarteten bzw. gewollten Veränderungsprozess befinden und ihre eigene Veränderungskompetenz im Umgang mit diesem stärken wollen.

## METHODEN:

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

## DAUER:

1 Tag

## TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 2.2 VERÄNDERUNGSPROZESSE ERFOLGREICH FÜHREN

### 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 zu 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 Fach- bzw. Führungskraft in Ihrem Unternehmen, welche Change-Prozesse initiiert, mitträgt oder auch begleitet, sollten Sie in der Lage sein, die betroffenen Mitarbeiter/-innen vom jeweiligen Veränderungsvorhaben zu überzeugen und deren mögliche Bedenken, Sorgen oder gar Widerstände rechtzeitig auszuräumen.

Innerhalb dieses Seminars erhalten Sie daher nicht nur ein Verständnis für mögliche innere wie äußere Blockaden und Antreiber in Bezug auf das anstehende Veränderungsprojekt, sondern Sie lernen in diesem Zusammenhang auch Ihre persönliche Haltung im Sinne eigener Überzeugungen aber auch möglicher Ambivalenzen besser kennen. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie Kommunikations- und Interventionsmaßnahmen im Rahmen von Change-Prozessen zielgerichtet umsetzen können. Gleichzeitig werden Sie mit dem Instrument des Veränderungscoachings als kritischen Erfolgsfaktor im Rahmen von Change Management vertraut gemacht. 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.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Erfolgsfaktoren und potenzielle Stolpersteine bei Wandlungsprozessen
- ◆ Reflexion der eigenen Haltung als veränderungstreibende bzw. -begleitende Fach-/Führungskraft gegenüber dem Veränderungsvorhaben
- ◆ Die 7 Veränderungstypen: Erkennen der Einstellungen und Ansichten der Mitarbeitenden bzw. des eigenen Teams im Hinblick auf den Change-Prozess
- ◆ 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
- ◆ Kooperative Entscheidungsfindung und Überzeugungskraft in Veränderungsprozessen
- ◆ Komplexität managen und zielführender Umgang mit Ambiguitäten/Ambivalenzen
- ◆ Wirksame Coaching-Tools im Rahmen von Veränderungsvorhaben

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Vorgesetzte, die in ihrer Rolle als Führungskraft Veränderungsprojekte/-vorhaben aktiv (mit-) gestalten, mittragen und begleiten
- ◆ Mitarbeiter/-innen aus der Personal-/Organisationsentwicklung bzw. Change Manager/-innen, die Veränderungsprozesse sorgfältig vorbereiten, planen, gestalten und begleiten wollen

### METHODEN:

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

### DAUER:

1-2 Tage

### TERMIN/ORT:

nach Absprache





03

FÜHRUNG &  
FÜHRUNGSKRAFT

# 3.1 FÜHRUNGSKULTUR UND VISIONSENTWICKLUNG

## HINTERGRUND:

Eine gut durchdachte und bewusst umgesetzte Führungskultur ist ein wichtiges Fundament unternehmerischen Erfolgs. Als Grundlage für das Denken und Handeln der Mitarbeitenden prägt sie entscheidend die Unternehmenskultur und kann wesentlich zu einer steigenden Mitarbeiterzufriedenheit und Produktivität eines Unternehmens beitragen.

Neben wohl definierten Strukturen und Prozessen braucht es Führungskräfte, die mit ihrem Auftreten und Wirken überzeugen, Vorbild sind und einen wertschätzenden Umgang mit ihren Mitarbeitenden pflegen. Um die Motivation und Entwicklung des Teams zu gewährleisten, gilt es Verantwortung kompetenz- und personengerecht zu delegieren. Auch eine gelebte Fehlerkultur, in der Lernen sowie Innovation durch (scheinbares) Scheitern durchaus auch positiv wahrgenommen werden, bietet Raum für Teamentwicklung und persönliches Wachstum. Gleichzeitig ist es Aufgabe des Führungs- bzw. Managementteams, eine Vision für das Unternehmen bzw. den jeweiligen Bereich zu entwickeln, welche ein definiertes Leitbild und konkrete Ziele bereithält, an denen sich alle mitwirkenden Fach- und Führungskräfte orientieren können, was den Zusammenhalt untereinander und die Mitarbeitermotivation fördert.

Im Rahmen dieses Seminars gehen wir der Frage nach, was eine gut entwickelte und erfolgreich gelebte Führungskultur innerhalb eines Unternehmens ausmachen kann und welche Stellschrauben es hier insbesondere zu betrachten gilt. Dies geschieht dabei stets unter Beachtung der jeweiligen Unternehmenshistorie in punkto Kultur, Prozesse und Strukturen sowie unter Berücksichtigung der tatsächlich vorhandenen Ressourcen als wichtige Rahmenparameter. Zudem werfen wir einen Blick darauf, welche Voraussetzungen und Elemente es braucht, eine - von allen Beteiligten getragene - Vision für das Unternehmen bzw. die eigene Abteilung zu entwickeln.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Grundlagen und Elemente einer durchdachten Führungskultur in der Aufbau- und Ablauforganisation eines Unternehmens
- ◆ Anforderungen und Erwartungen der Beschäftigten an gute Führung in Zeiten des Wandels
- ◆ Führungsarbeit im Spannungsfeld von Vertrauen und Kontrolle
- ◆ Situativer Führungsstil und Beziehungskompetenz: Konstruktive und wertschätzende Kommunikation mit den Mitarbeitenden
- ◆ Mitarbeiter/-innen/Teamgerechte Delegation von Aufgaben, Entscheidungskompetenzen und Verantwortlichkeiten
- ◆ Führung in der Jetztzeit: Grundlagen gesundheits- sowie sinnorientierter Führung
- ◆ „Keine Angst vor Fehlern“: Innovationskraft durch Fehlerkultur
- ◆ Umgang mit schwierigen Mitarbeitenden und herausfordernden Situationen

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Führungskräfte, die für ihr Unternehmen bzw. ihren jeweiligen Funktionsbereich die bisher gelebte Führungskultur hinterfragen und optimieren wollen
- ◆ Mitarbeiter/-innen aus der Personal-/Organisationsentwicklung bzw. Change Manager/-innen, die den Auf-/Aus- bzw. Umbau einer (bestehenden) erfolgreichen Führungskultur in ihrem Unternehmen bzw. den einzelnen Abteilungen/Bereichen sorgfältig vorbereiten, planen, gestalten und begleiten wollen

## METHODEN:

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

## DAUER:

1-2 Tage

## TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 3.2 NEU IN DER FÜHRUNG

### HINTERGRUND:

Der Wechsel aus der Mitarbeiter- in die Führungsfunktion bedeutet häufig mehr als die reine Übernahme disziplinarischer Verantwortung. Vielmehr geht es bei diesem sogenannten Kaminaufstieg darum, den damit verbundenen Rollenwechsel erfolgreich zu meistern.

Dabei gilt es nicht nur, die häufig veränderte Wahrnehmung der eigenen Person durch die bisherigen Teammitglieder/-innen ernst zu nehmen und abzufangen, sondern auch einen - für das Unternehmen, das Team und letztlich vor allem für sich selbst - passenden Führungsstil zu finden, der Glaubwürdigkeit und Vertrauen schafft und damit zur nachhaltigen Mitarbeitermotivation beiträgt.

Im Rahmen dieses Seminars werden Sie auf einen erfolgreichen Einstieg als Führungskraft vorbereitet, das heißt Sie lernen, sich ideal auf Ihre neue Führungsrolle einzulassen, 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?
- ◆ Welche Einstellungen, Haltungen und Werte habe ich in Bezug auf Führung und wie sind diese entstanden?
- ◆ Wie sieht mein persönlicher Führungsstil aus und wie lebe ich Führung im betrieblichen Alltag?
- ◆ Wie verhalte ich mich nach meinem Wechsel vom/von Mitarbeiter/-in zur Führungskraft?
- ◆ Wie setze ich eine nachhaltige Führungskultur um, die Mitarbeitermotivation und Produktivität gleichermaßen im Blick behält?
- ◆ Wie gestalte ich die Kommunikation mit meinen Mitarbeitenden zu verschiedenen Gesprächsanlässen?

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Bedeutung von Führung kennenlernen
- ◆ Erwartungen der Organisation an eine Führungskraft
- ◆ Eigenschaften und Merkmale einer erfolgreichen Führungskraft
- ◆ Erkennen des eigenen Führungsstils und seiner Außenwirkung
- ◆ Der Rollenwechsel: Planung und Schritte zur erfolgreichen Übernahme der Führungsposition in einer gesunden Balance zwischen Nähe und Distanz
- ◆ Mitarbeiter/-innen/Teamgerechte Personalführung unter Berücksichtigung von Kompetenz, Persönlichkeit und Reifegraden
- ◆ Entwicklung strategischen Denkens und Handelns in der Führungsrolle
- ◆ „Den passenden Ton treffen“: Kommunikation im Führungsalltag
- ◆ Gesprächsanlässe als Neu-Führungskraft meistern:
  1. Das Mitarbeitergespräch
  2. Das Kritik-/Konfliktgespräch
  3. Das Überzeugungsgespräch
  4. Das Anerkennungs-/Lobgespräch
- ◆ Delegation als Führungsaufgabe

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Mitarbeitende bzw. angehende Führungskräfte, die demnächst eine Führungsposition übernehmen
- ◆ Nachwuchsführungskräfte, High Potentials bzw. Führungskräfte, die ihr Wissen auffrischen wollen

### METHODEN:

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

### DAUER:

2 Tage

### TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 3.3 FÜHRUNG VON (PROJEKT-) TEAMS OHNE DISZIPLINARISCHE VERANTWORTUNG

### HINTERGRUND:

Infolge der zunehmenden Delegation von Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie der Etablierung von Team- sowie Projektstrukturen innerhalb eines Unternehmens, welche - neben der eigentlichen Tätigkeit - zusätzliche Arbeitskapazitäten jeder/-s Einzelnen binden, müssen Mitarbeitende in ihrer „Quasi“-Führungsposition lernen, an Durchschlagskraft zu gewinnen und das ohne disziplinarische Handhabungsmöglichkeiten.

Um die Führungsrolle ohne Vorgesetztenfunktion bzw. den Schritt zur anerkannten Team-/Projektleitung erfolgreich 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/-innen, für welche zusätzliche Projektarbeit eine notwendige, aber nicht immer geliebte Aufgabe darstellt, wollen erst einmal überzeugt und nachhaltig motiviert werden.

Innerhalb dieses Seminars erhalten Sie wichtige Grundsätze und Voraussetzungen wirksamer Führung ohne Vorgesetztenfunktion an die Hand. Gleichzeitig erfahren Sie, wie Sie kritischen Situationen und 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 Gesprächsführungskompetenz gestärkt.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Laterale Führung: Grundlagen und Herausforderungen
- ◆ Führung im Spannungsfeld von Projekt- und Linienarbeit sowie Kollegialität und Autorität
- ◆ Mitarbeitertypen und stilgerechte Führung
- ◆ Nachhaltige Teamsteuerung und -motivation
- ◆ Kooperative Entscheidungsfindung in (Projekt-) Teams
- ◆ Richtiger Umgang mit Unsicherheiten, Konflikten und Widerständen
- ◆ Zentrale Rollen als laterale Führungskraft

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Mitarbeiter/-innen sowie Fachkräfte aus dem kaufmännischen oder gewerblichen-technischen Bereich, die Führungsarbeit ohne wirkliche Vorgesetztenfunktion übernehmen sollen bzw. bereits ausüben
- ◆ 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, Fallbeispiele, Einzel-/Partner-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 3.4 GESUND FÜHREN

### HINTERGRUND:

In Zeiten zunehmender Intensität und Verdichtung von Arbeit sowie des fortschreitenden demografischen Wandels gerät der/die einzelne Mitarbeiter/-in und dessen/deren 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 die innere Widerstandskraft sowie Leistungsfähigkeit Ihres Teams fördern und deren sowie Ihren eigenen Umgang mit negativem Stress verbessern können.

Zudem erhalten Sie einen Einblick, wie Sie mit eigenen ambivalenten Gefühlen bei teils widersprüchlichen, teils nicht nachvollziehbaren Entscheidungen umgehen sollten und wie Sie die Kommunikation mit Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern achtsamer und wertschätzender gestalten können.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

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

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Führungskräfte aus kaufmännischen bzw. gewerblich-technischen Berufen aller Unternehmensbereiche/-ebenen, die sich selbst und ihr Team achtsamer und gesünder führen wollen
- ◆ Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Personal/Personalentwicklung, die Führungskräfte aus ihrem Unternehmen u.a. in Fragen gesundheitsorientierter Führung beraten

### METHODEN:

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

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 3.5 HALTUNG UND GLAUBWÜRDIGES AUFTRETEN ALS FÜHRUNGSKRAFT

### HINTERGRUND:

Die Aufgabe als Führungskraft ist vielschichtig. Es gilt nicht nur die Beziehung zu den Mitarbeitenden sowie die Führung des Teams bestmöglich zu gestalten, sondern als Manager/-in auch effiziente Strukturen und Prozesse aufzubauen bzw. aufrechtzuerhalten.

Um Glaub- und Vertrauenswürdigkeit auszustrahlen, bedarf es einer Führungskraft, die eine Haltung einnimmt und bewahrt, welche durch Authentizität, Empathie und Wertschätzung geprägt ist, die sich gleichzeitig im Einklang mit den Unternehmenswerten und eigenen Wertvorstellungen auf der einen sowie den Erwartungen der Mitarbeitenden bzw. anderer wichtiger (interner/externer) Stakeholder/-innen auf der anderen Seite befindet.

Dies erfordert auf Seiten der Führungskraft bisweilen ein hohes Maß an Einsicht, Gelassenheit und sogenannter Ambiguitätstoleranz.

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie verschiedene Haltungsoptionen kennen, die Sie in Ihrer Eigenschaft als Führungskraft und Manager/-in im Spannungsfeld von eigener Präferenz, fremden Erwartungen sowie organisationalen Rahmenbedingungen einnehmen können.

Gemeinsam reflektiert der Referent zusammen mit Ihnen und den anderen Teilnehmenden, was Authentizität als Führungskraft ausmacht und wie diese in punkto Selbstpräsentation und Mitarbeiter- bzw. Teamkommunikation konkret und praktisch umgesetzt werden kann, um Ihre Glaubwürdigkeit zu erhöhen und Vertrauen nachhaltig zu schaffen.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Authentizität im Spannungsfeld von Sein, Wollen, Können, Dürfen und Müssen
- ◆ Zusammenhang zwischen Authentizität, Glaubwürdigkeit und Vertrauen
- ◆ Haltung und Werteorientierung als Grundlage einer erfolgreichen Führungskraft
- ◆ Die Bedeutung des Auftretens einer Führungskraft im Kontext von Führungs- und Unternehmenskultur
- ◆ Haltungsoptionen und deren Charakteristika und Wirkungskraft
- ◆ Chancen und Grenzen authentischer Haltung in der Führung

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Erfahrene Führungskräfte/Manager/-innen, die ihr bisheriges Auftreten bzw. ihre Haltung als Führungskraft reflektieren und ihr Repertoire an möglichen Haltungsoptionen erweitern wollen
- ◆ Angehende Führungskräfte, welche den für sie passenden Führungsstil im Hinblick auf Auftreten, Haltung, Kommunikations-/ Interaktionsverhalten unter den gegebenen unternehmensbezogenen Umständen finden wollen

### METHODEN:

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

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache





## 3.6 MITARBEITERGESPRÄCHE SOUVERÄN MEISTERN

### HINTERGRUND:

Mitarbeitergespräche können sich für Fach- und Führungskräfte als Gesprächsführende als herausfordernd erweisen. Die Gesprächsanlässe sind dabei vielfältigster Natur. Egal ob „klassisches“ Mitarbeitergespräch im Jahresturnus oder die mehr oder weniger regelmäßig stattfindenden bzw. erforderlich werdenden sogenannten Anerkennungs-, Delegations-, Kritik- oder auch Überzeugungsgespräche: Für Sie als Führungskraft oder Fachkraft mit Koordinations- bzw. Führungsverantwortung heißt das, sich gewissenhaft und sorgfältig auf den jeweiligen Gesprächsanlass und Ihr Gegenüber vorzubereiten.

Denn Mitarbeitergespräche stärken - bestenfalls - nicht nur die Kooperation und das Vertrauensverhältnis untereinander, sondern geben den Beteiligten auch Orientierung und fördern deren Leistungsmotivation.

Sie werden innerhalb dieses Seminars mit dem Mitarbeitergespräch als Instrument der Personalentwicklung und innerbetrieblichen Kommunikation sowie den verschiedenen Gesprächsanlässen und -stilen vertraut gemacht.

Sie erhalten wirksame Gesprächsführungstechniken an die Hand, um Mitarbeitergespräche verbindlich und gleichzeitig zielorientiert zu gestalten sowie mögliche Konfliktsituationen oder auch Störungen zu minimieren bzw. konstruktiv lösen zu können.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Grundlagen und Erfolgsfaktoren eines Mitarbeitergesprächs
- ◆ Die Rolle der Führungskraft: Vom/Von Präsentator/-in zum/zur Fragensteller/-in
- ◆ Themen und Anlässe für ein Mitarbeitergespräch:
  - a) Das „klassische“ Mitarbeitergespräch
  - b) Das Zielvereinbarungsgespräch
  - c) Das Anerkennungs-/Lobgespräch
  - d) Das Konflikt- bzw. Kritikgespräch
  - e) Das Überzeugungsgespräch
  - f) Das Delegationsgespräch
- ◆ Techniken im Mitarbeitergespräch
  - a) Gesprächsvorbereitung
  - b) Aktives Zuhören
  - c) Fragetechniken
  - d) Wechsel auf Sachebene
  - e) Umgang mit Einwänden sowie schwierigen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern
- ◆ Psychologie und Körpersprache

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Führungskräfte aller Branchen sowie Unternehmensabteilungen/-bereiche, welche ihre Gesprächsführungskompetenz verbessern wollen
- ◆ Fachkräfte, die z.B. als Koordinator/-in, Team-/Projektleiter/-in ohne disziplinarische Verantwortung im Rahmen von Mitarbeitergesprächen dominanzfrei, wertschätzend und gleichzeitig überzeugend agieren wollen
- ◆ Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich Personal, die als Ansprechpartner/-in in Mitarbeitergespräche involviert sind

### METHODEN:

Trainer-Input, Gesprächsdiskussion/-runde, Fallbeispiele, Einzel-/Partner-/Gruppenarbeit, Coaching, Pr

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 3.7 MODERATIONS- UND LEITUNGSKOMPETENZEN FÜR BESPRECHUNGEN UND WORKSHOPS

### HINTERGRUND:

Im Rahmen (virtueller) Teammeetings, Workshops oder auch Besprechungen sonstiger Art können Herausforderungen vielfältigster Natur auftreten: Nicht nur, dass die - häufig zu knapp bemessene - Zeit berücksichtigt werden muss. Nein, es treten oftmals auch Störungen in der Weise auf, dass z.B. Teilnehmende nicht 100% vorbereitet sind, in ihren Wortbeiträgen abschweifen, andere Mitstreiter/-innen in deren Stellungnahmen nicht ausreden lassen oder es gar zu hitzigen und nicht immer zielführenden Diskussionen untereinander kommt.

Ein durchaus also anspruchsvolles Unterfangen für eine Moderationskraft, in dieser Gemengelage nicht nur den Überblick zu bewahren, sondern (Online-) Meetings und Workshops auch zeitgerecht und zielgerichtet zu lenken.

Innerhalb dieses Seminars erhalten Sie als Führungskraft Gewissheit, wie Sie im Rahmen von (virtuellen) Meetings oder auch Workshops in Ihrer Doppelfunktion als „Führungskraft/Moderator/-in“ am besten auftreten können.

Sie gewinnen Einblick, welche Schritte der Vor- und Nachbereitung von (Online-) Besprechungen und Workshops es bedarf und bekommen konkrete Moderations- und Visualisierungstechniken sowie Moderationsmethoden an die Hand, um den Ablauf eines (Online-) Meetings bzw. Workshops jederzeit gut strukturiert und die Kommunikation darin stets wertschätzend und zielgerichtet zu gestalten und das unter gleichzeitiger Minimierung möglicher Störungen.

Last but not least lernen Sie als Moderator/-in Methoden und Vorgehensweisen kennen, Entscheidungsfindungsprozesse innerhalb von Meetings und Sitzungen kooperativ zu gestalten, um tragfähige Entscheidungen zu ermöglichen.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Potenzielle Anlässe für Besprechungen (Gruppen-/Team-meetings etc.) sowie Workshops
- ◆ Doppelfunktion "Führungskraft/Moderator/-in": Wie Sie eine unparteiische Haltung ausstrahlen und bewahren können
- ◆ Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von (virtuellen) Besprechungen und Workshops
- ◆ Moderationstechniken als Interventionsmethoden in punkto Kommunikation und Kooperation im Meeting-/Workshopverlauf
- ◆ Dokumentation und Visualisierung von Workshopinhalten
- ◆ Richtiger Umgang mit schwierigen Teilnehmenden und Momenten in der realen sowie virtuellen Gesprächs-/Moderations-situation

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Führungskräfte, die ihre Gesprächs- und Moderationskompetenz bezogen auf die Leitung und Durchführung von (virtuellen) Besprechungen, Meetings, Workshops etc. verbessern und ihr Auftreten im Hinblick auf die selbst- sowie fremdwahrgenommene Doppelfunktion „Führungskraft/Moderator/-in“ schärfen wollen
- ◆ Fach- bzw. andere/weitere Führungskräfte, die häufig (virtuelle) Besprechungen oder auch (Online-) Workshops leiten und diesbezüglich ihre Moderations- und Leitungskompetenz auf- bzw. ausbauen wollen

### METHODEN:

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

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache





04

KOMMUNIKATION &  
KONFLIKTMANAGEMENT

# 4.1 RICHTIGER UMGANG MIT SCHWIERIGEN MENSCHEN UND GESPRÄCHSSITUATIONEN IM MITARBEITER-/KUNDENKONTAKT

## HINTERGRUND:

Ein nerviger Lieferant? Eine nörgelnde Kollegin? Ein ungeduldiger Kunde? Da heißt es für Sie als Mitarbeiter/-in bzw. Führungskraft, einen kühlen Kopf zu bewahren und richtig zu reagieren. Das kostet enorm viel Energie und erfordert Verständnis. Gleichzeitig gilt es in einer solchen - teils angespannten, teils gestressten - Gesprächssituation, die richtigen Worte zu finden. Ein nicht immer leichtes Unterfangen.

Innerhalb dieses Seminars durchblicken Sie die Gründe für das für Sie unangenehme Verhalten Ihrer Vorgesetzten, Ihrer Kollegen/-innen, Lieferanten/-innen bzw. sonstiger Kooperationspartner/-innen.

Sie lernen in diesem Zuge auch, Ihre eigenen Reaktionen darauf in Bezug auf deren Angemessenheit zu reflektieren. Ziel ist es, Ihr Auftreten sowie Ihre Kommunikationskompetenz im Umgang mit schwierigen Zeitgenossen/-innen und herausfordernden Gesprächssituationen zu verbessern.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-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 richtig? Hiobsbotschaften gekonnt übermitteln
- ◆ Konstruktives Vorgehen im Beschwerde-/Kritik-/Konfliktgespräch
- ◆ Schlagfertigkeit bei Verbalattacken

## ZIELGRUPPE:

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

## METHODEN:

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

## DAUER:

1 Tag

## TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 4.2 SERVICE- UND KUNDENORIENTIERUNG ALS SERVICETECHNIKER/-IN

### HINTERGRUND:

Überzeugender Service und kundenorientierte Beratung sind wichtige Kriterien für die Kaufentscheidung der Kundinnen und Kunden. Technische Fachkräfte im Kundendienst können hierzu einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, denn sie sind oft länger im direkten Kundenkontakt als der Außendienst. Ihr Auftreten, Verhalten und ihre Gesprächsführung wirken ganz unmittelbar auf das Ansehen des Unternehmens.

In diesem Seminar erleben Sie als Techniker/-in, worauf es beim Kundenbesuch neben Ihrem technischen Fachwissen ankommt. Sie erfahren, wie Sie als Repräsentant/-in Ihres Unternehmens aktiv zur Kundenbindung beitragen, indem Sie im persönlichen Gespräch freundlich und kompetent beraten, auf Kundenwünsche gezielt eingehen und weitestgehend alle Probleme serviceorientiert lösen.

Sie lernen, Gespräche mit Kunden/-innen noch bewusster und routinierter zu führen, auf Reklamationen angemessen zu reagieren und Ihr eigenes Unternehmen noch stärker mit den Augen Ihrer Kunden/-innen zu sehen.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Welche Erwartungen haben Kunden/-innen an Service- und Kundendiensttechniker/-innen?
  - Grundlagen von Kundenorientierung
  - Der erste Eindruck im Kundenkontakt
- ◆ Wie sage ich es dem/der Kunden/-in?
  - „Nein sagen“ können
  - Unangenehme Nachrichten übermitteln (z.B. Verzögerung von Inbetriebnahme/Teilelieferung, Hinweis auf Maschinen-/Produktmängel etc.)
- ◆ Konstruktive Reklamationsbearbeitung von der Annahme bis zum Abschluss
  - Warum beschweren sich Kundinnen und Kunden?
  - Systematik von Reklamationsgesprächen
- ◆ Positive Gesprächsführung mit schwierigen Kundinnen und Kunden
  - Kunden- und Beschwerdetypen sowie stilgerechte Gesprächsstrategie
  - Aktives Zuhören: Was sagt der/die Kunde/-in und was meint er/sie wirklich?

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Kundendienst-/Servicetechniker/-innen, die ihr Verhalten sowie ihre Gesprächsführung dem/der Kunden/-in gegenüber verbessern wollen

### METHODEN:

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

### DAUER:

1-2 Tage

### TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 4.3 MEHR ÜBERZEUGUNG IN KOMMUNIKATION UND PRÄSENTATION DURCH STORYTELLING

### HINTERGRUND:

Sie stehen vor einer wichtigen Kundenverhandlung? Sie bereiten sich stundenlang auf eine interne Präsentation vor und wollen glänzen? Die Frage ist nur, wie? Denn neben der eigentlichen Argumentation mit bzw. Visualisierung von Zahlen und Fakten benötigt es häufig eine Überzeugungskraft, die darüber hinaus geht.

Innerhalb dieses Seminars lernen Sie Storytelling als sogenannte narrative Managementmethode kennen, mit welcher Sie Ihre Argumentationskraft als Fach- bzw. Führungskraft im Dialog mit Mitarbeitenden, Kollegen/-innen, Führungskräften bzw. Kunden/-innen oder auch Lieferanten/-innen verbessern.

Sie erhalten einen Einblick, wie Sie Ihre Präsentationen mit Hilfe von Storytelling in Meetings, Workshops oder auch Vorträgen mit lebhaften und authentischen Geschichten sowie Praxisbeispielen anreichern können.

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.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-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/die erfolgreiche Storyteller/-in
  - Eigenschaften und Perspektiven
- ◆ Die eigene „Heldengeschichte“
  - Voraussetzungen
  - Aufbau
- ◆ Umgang mit Ergebnissen
  - Auswertung von Geschichten
  - Reflexion von und Arbeiten mit Ergebnissen

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Fach- und Führungskräfte, welche ihre Überzeugungs- sowie Präsentationskompetenz in Verhandlungen, 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-/Partner-/Gruppenarbeit, Coaching, Praxisübungen

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache





05

SELBSTMANAGEMENT &  
RESILIENZ

# 5.1 SELBST- UND ZEITMANAGEMENT ALS MITARBEITER /-IN 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 knapp wird.

Denn immer wieder drängen sich kurzfristige, nicht immer geplante Aufgaben oder Projekte in unseren Terminkalender, die „mal eben“ auch noch gemacht werden sollen. Ganz zu schweigen von mehr oder weniger spontanen Gesprächen mit Kollegen/-innen, Vorgesetzten oder länger dauernden Telefonaten mit Kundinnen und Kunden etc., die unseren ursprünglich angedachten Tagesplan ganz schön durcheinander werfen.

Innerhalb dieses Seminars erfahren Sie, wie Sie noch besser zwischen wirklich wichtigen und dringlichen Anfragen, Aufgaben oder auch Projekten unterscheiden und dies angemessen festhalten und visualisieren können. Gleichzeitig erfahren Sie, wie Sie Störungen und sonstige Zeitfresser im betrieblichen Alltag minimieren.

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

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-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-/Stressstils sowie Ableitung individueller Verhaltensempfehlungen
- ◆ Wie sage ich es dem/der (internen) Kunden/-in? „Nein sagen“ können
- ◆ Informations-/E-Mail-Management
- ◆ Hilfsmittel und Checklisten für die persönliche Tages-/Wochenplanung

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Fach- und Führungskräfte, die ihre Tages-/Wochen-/Monatsplanung sowie Zeitznutzung optimieren und beeinflussbare Störungen und Zeitfresser minimieren wollen

## METHODEN:

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

## DAUER:

1 Tag

## TERMIN/ORT:

nach Absprache





## 5.2 STEIGERUNG DER WIDERSTANDSKRAFT UND LEISTUNGSFÄHIGKEIT IM JOB UND PRIVATLEBEN

### HINTERGRUND:

Die gestiegenen Ansprüche im Arbeitsalltag in Zeiten des Wandels, bedingt unter anderem durch die fortschreitende Digitalisierung und den für immer mehr Branchen bzw. Unternehmen geltenden Fachkräftemangel, führen dazu, dass immer mehr oder neue Aufgaben sowie Projekte in der gleichen oder gar kürzerer Zeit zu erledigen sind. Gleichzeitig gilt es, den privaten Alltag nicht zu vernachlässigen, der uns bisweilen auch vor Herausforderungen stellen kann.

Um von den betrieblichen wie privaten Anforderungen nicht erdrückt zu werden und handlungsfähig zu bleiben, braucht es nicht nur eigene freie Zeit als unerlässliche Kraftquelle und wichtigen Ausgleich, sondern auch eine Steigerung der eigenen Leistungsfähigkeit und Resilienz, um den Arbeitsaufwand und belastende Situationen bestmöglich zu meistern.

Innerhalb dieses Seminars erfahren Sie, welche - im Hinblick auf die Stärkung der eigenen Resilienzfähigkeit - relevanten Haltungen, Denk- und Verhaltensmuster sowie Eigenschaften und Fähigkeiten bei Ihnen wirken, die förderlich oder hinderlich sein können.

Gleichzeitig erfahren Sie, wie Sie Zugang zu Ihrem persönlichen Werte- und Motivkompass erhalten und Ihr eigenes Energielevel durch gezielte Ressourcenaktivierung erhöhen können. Darüber hinaus werden Sie mit Methoden, Strategien sowie Übungen vertraut gemacht, um Ihre Leistungs- und Widerstandskraft im beruflichen sowie privaten Alltag nachhaltig zu steigern.

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Grundlagen und Bedeutung von Resilienz
- ◆ Bestandsaufnahme/Reflexion: Eigene Widerstandskraft und Leistungsfähigkeit
- ◆ Was fördert die bzw. was schadet der eigene(n) Resilienzfähigkeit? Risiko- und Schutzfaktoren im Überblick
- ◆ Die (innere) Widerstandskraft steigern: Das 7 Säulen Modell der Resilienz
- ◆ Kraftquellen und -diebe im Berufs- und Privatleben: Werte-/ Motivkompass und Minimumfaktoren
- ◆ Persönliches Energiemanagement und Ressourcenaktivierung
- ◆ Schaffen von „Quality Time“ für sich und das Team im Arbeitsalltag
- ◆ Handlungskompetenz und die Fähigkeit „Nein sagen“ zu können
- ◆ Resiliente(r), wertschätzende(r) Umgang/Kommunikation im Alltag
- ◆ Das 7-Punkte Programm: Roadmap für mehr Widerstandskraft und Leistungsfähigkeit

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Fach- und Führungskräfte, die ihre (innere) Widerstandskraft sowie Leistungsfähigkeit im beruflichen wie privaten Alltag steigern und Strategien an die Hand bekommen bzw. mit Wegen vertraut gemacht werden wollen, mit möglichen Stress- oder gar Krisensituationen am Arbeitsplatz oder im Privatleben besser umgehen zu können.

### METHODEN:

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

### DAUER:

1-2 Tage

### TERMIN/ORT:

nach Absprache





06

SINN & MOTIVATION

# 6.1 SINNSTIFTENDE MITARBEITER-/TEAMFÜHRUNG

## HINTERGRUND:

Im Zuge des fortschreitenden gesellschaftlichen Wandels haben sich die Bedeutung sowie Ausgestaltung von Berufs- und Privatleben sukzessive verändert. Im Hinblick auf die Wahl und Ausübung eines Jobs hat dabei vor allem das Kriterium „Sinn“ an Stellenwert gewonnen.

Für Sie als Führungskraft bedeutet dies, nicht nur Vorbild zu sein und Ihren Mitarbeitenden auf Augenhöhe zu begegnen sowie eine Teamatmosphäre zu kreieren, die von gegenseitiger Wertschätzung und Verbundenheit untereinander sowie dem Unternehmen gegenüber geprägt ist, sondern auch Individual-/Team- bzw. Bereichsziele zu definieren und Aufgaben zu delegieren, die für die/den Einzelne/-n schlüssig und sinnvoll erscheinen bzw. eine sinnstiftende Wirkung erzeugen können.

Im Rahmen dieses Seminars gehen wir der Frage nach, was genau diesen Arbeits- und Gemein-SINN ausmachen kann und welche Prinzipien dieser verfolgt. Darüber hinaus werden Sie erfahren, wie Mitarbeiterführung in Zeiten des Wandels konkret ausgestaltet werden kann und wie bzw. wodurch sich Ihre Teammitglieder motivieren lassen.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Bedeutung von Sinnorientierung in der Mitarbeiterführung
- ◆ Grundlagen und Prinzipien von Arbeits- und Gemein-SINN
- ◆ Was treibt mich und mein Team an? Grundmotive und ihre Auswirkungen auf Arbeitszufriedenheit und Einsatzbereitschaft des/der Einzelnen
- ◆ Motiv-/sinngerecht kommunizieren und führen: Wie Sie von Ihren Mitarbeitenden und Kollegen/-innen noch besser gehört werden und diese zielgerichtet motivieren
- ◆ Realitätscheck: Chancen und Grenzen sinnorientierter Mitarbeiter- bzw. Teamführung

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Führungskräfte, die ihren eigenen Führungsstil bzw. ihre Führungsarbeit hinterfragen und motivierender bzw. sinnstiftender gestalten wollen
- ◆ Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Personal/Personalentwicklung, die Führungskräfte aus ihrem Unternehmen u.a. in Fragen sinnstiftender Mitarbeiter-/Teamführung beraten

## METHODEN:

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

## DAUER:

1 Tag

## TERMIN/ORT:

nach Absprache



## 6.2 MEHR MOTIVATION UND ZUFRIEDENHEIT IM BERUF UND ALLTAG

### HINTERGRUND:

Manchmal begleitet uns in unserem Job oder auch im privaten Alltag das Gefühl latenter Unzufriedenheit oder eines mitschwingenden leichten Unglücklichseins. Diese Empfindung ist oftmals nicht so stark, dass wir den Drang verspüren, etwas ändern zu wollen, jedoch auch nicht (mehr) so schwach, diese dauerhaft ignorieren zu können.

Nur: Was können und sollen wir konkret tun in Zeiten dieses leicht unzufriedenen Schwebezustands?

Im Rahmen dieses Seminars geben wir Antworten unter anderem auf die Frage, was genau Sie selbst bzw. andere Personen in Beruf und Alltag innerlich antreibt und Ihrem Wirken Sinn und eine Zielrichtung verleiht. Auf der anderen Seite werden wir uns gemeinsam anschauen, welche sogenannten Glücks-/Zufriedenheitsverhinderer aus Ihrer Sicht zu vermeiden sind.

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 Begegnung und Kommunikation - am Arbeitsplatz z.B. mit Kollegen/-innen, Vorgesetzten, Kunden/-innen bzw. privat mit Freundinnen und Freunden oder auch Familienmitgliedern - mehr Effizienz und geringere Reibungsverluste zu erzielen

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Was treibt mich an? Grundmotive und ihre Auswirkungen auf Wahrnehmung und Verhalten
- ◆ „Zwei Herzen schlagen in meiner Brust“: Wie Sie eigenes widersprüchliches Denken und Handeln erkennen und auflösen können
- ◆ Motivgerecht kommunizieren und führen: Wie Sie von Ihren Mitmenschen bzw. Mitarbeitenden und Kollegen/-innen deutlicher gehört werden können
- ◆ Andere erkennen und verstehen lernen: Wie Sie Motive von Mitarbeitenden und Kunden/-innen 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 zufriedener bzw. glücklicher macht

### METHODEN:

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

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache





07

VERTRIEB  
UND VERKAUF

# 7.1 VERKAUFSGESPRÄCHE MIT BESTANDS- UND NEUKUNDEN ERFOLGREICH FÜHREN

## HINTERGRUND:

Eine kompetente, persönliche sowie überzeugende Kundenansprache ist heutzutage für Mitarbeitende im Vertriebsinnen- sowie -außendienst grundlegende Voraussetzung für den Verkaufserfolg. Dabei geht es im ersten Schritt darum, sich selbst seiner Stärken und 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 Verkaufspersönlichkeit zu finden bzw. zu festigen und Sie fit zu machen für die vertriebsorientierte Gesprächsführung am Telefon bzw. im persönlichen Gespräch. Neben der gemeinsamen Ableitung geeigneter Gesprächsstrategien wird ein Set an bedarfs- sowie zielorientierten Fragen und Nutzenargumenten entwickelt, um im Verkaufsgespräch überzeugen und auftrumpfen zu können.

Gleichzeitig werden Sie mit wichtigen Einwandbehandlungstechniken sowie Feinheiten der Verkaufsrhetorik vertraut gemacht, um Ihren Auftritt am Telefon bzw. im persönlichen Gespräch auch in herausfordernden Gesprächssituationen stilsicher und souverän zu gestalten.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Eigene Verkaufspersönlichkeit
  - Reflexion der eigenen Verkaufspersönlichkeit: Wo liegen meine individuellen Stärken und Potenziale?
  - : Wo liegen meine individuellen Stärken und Potenziale?
  - Den eigenen Verkaufsstil persönlichkeitsgerecht festigen: Ziele und erste Schritte
- ◆ Kundenstile und Kaufmotive
  - Kundentypen und stilgerechte Gesprächsstrategie
  - Kunden- und Kaufmotive im Verhalten bzw. der Kommunikation gezielt erkennen und berücksichtigen
- ◆ Verkaufsgespräche professionell führen
  - „Der erste Eindruck“: Vertrauen gewinnen durch wirkungsvolle Gesprächseinstiege
  - „Wer fragt, der führt“: Bedarfs- und zielorientiertes Vorgehen im Kundengespräch
  - „Widerstand zwecklos“: Einwände als Wegweiser zum Verkaufserfolg verstehen
  - „Abschluss-Sicher!“: Kaufsignale und -auslöser wahrnehmen und verkaufsgerecht umsetzen

## ZIELGRUPPE:

- ◆ Mitarbeitende aus dem Vertriebsinnen-/außendienst, die ihre Verkaufskompetenz verbessern wollen

## METHODEN:

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

## DAUER:

1-2 Tage

## TERMIN/ORT:



# 7.2 ÜBERZEUGENDE VERHANDLUNGSFÜHRUNG IM VERKAUF

## HINTERGRUND:

Um den Verhandlungserfolg auf Verkaufsseite 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/die Verhandlungspartner/-in und dessen/deren Vorgehen und Ziele jederzeit im Blick zu behalten.

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

Ziel ist es, dass Sie nach dieser Schulung in der Lage sind, Verhandlungen professioneller vorzubereiten und erfolgreicher zu führen.

## MÖGLICHE LERNINHALTE/-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 Frageführung im Vorangebotsgespräch bzw. in der Verhandlung
- ◆ Souveräner Umgang mit Einwänden sowie unfairen Taktiken des Verhandlungspartners
- ◆ Verhandlungsstil à la Harvard-Methode. Hart in der Sache, weich dem Gegenüber
- ◆ Psychologie des Preises

## ZIELGRUPPE:

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

## METHODEN:

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

## DAUER:

1-2 Tage

## TERMIN/ORT:

nach Absprache





## 7.3 ANGEBOTSVERFOLGUNG PROFESSIONELL GESTALTEN

### HINTERGRUND:

Kennen Sie das auch? Auf Kundenanfrage haben Sie ein entsprechendes Angebot erstellt und verschickt und dann warten Sie und warten Sie und... nichts passiert. Aus diesem Grunde ist eine gut durchdachte sowie zielführende Angebotsverfolgung unerlässlich.

Die Frage, die in diesem Zusammenhang zu klären ist, ist: Wie kann ich als Mitarbeiter/-in im Vertriebsinnen- bzw. -außendienst Angebote (telefonisch) intelligent und strukturiert nachfassen, ohne aufdringlich zu wirken?

Innerhalb dieses Seminars erhalten Sie nicht nur eine Antwort auf die Frage, warum sich der oder die Anfragende bzw. Interessent/-in nicht bzw. nicht sofort auf Ihr Angebot meldet, sondern auch darauf, 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 Wiedervorlagesystem an die Hand, um Angebote systematisch und gezielt nachfassen zu können.

Ergebnis: Ein verbessertes Angebots- und Zeitmanagement, das heißt Konzentration auf die wirklich wichtigen, Erfolg versprechenden Angebote!

### MÖGLICHE LERNINHALTE/-ZIELE:

- ◆ Ihr Angebotsprozess: Von der Angebotsabgabe bis zum (Nicht-) Abschluss
- ◆ Dos und Don'ts in der (telefonischen) Angebotsverfolgung
- ◆ Wiedervorlagesystem und richtiger Zeitpunkt für das Nachfassen
- ◆ „Wer fragt, der führt“: Erfolgreiches Vorgehen im Nachverfolgungstelefonat
- ◆ „Vorsicht: Einwand!“: Was tun, wenn der/die Kunde/-in 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: Vorlagen und Checklisten

### ZIELGRUPPE:

- ◆ Vertriebsinnen-/außendienst bzw. Mitarbeitende aus vertriebsnahen Positionen, welche Angebote telefonisch bzw. schriftlich nachfassen

### METHODEN:

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

### DAUER:

1 Tag

### TERMIN/ORT:

nach Absprache





# IMPRESSUM

---

## BILDQUELLEN:

Image by [www.rawpixel.com](http://www.rawpixel.com): Seite 5, 11, 14, 22, 26, 32

Tim Swaan by Unsplash: Seite 29

Portraitfotos und sonstige Fotos: Sinja Hemke | <https://www.sinjahemke-fotografie.de>

## VIELEN DANK!



**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 UND ENTWICKELN  
SIE SICH GEMEINSAM  
MIT UNS WEITER.



**KONTAKT:**

**dirk raguse**  
training • coaching • beratung

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

WIR FREUEN UNS AUF IHRE KONTAKTAUFNAHME.