



# **Unser offenes Seminarprogramm 2012**

## **Unser Unternehmen**

Seit 1990 sind wir in den Bereichen Consulting, Training und Coaching erfolgreich. In dieser Zeit haben wir für unsere Kunden viele Maßnahmen entwickelt und deren Prozesse und Anforderungen praxisgerecht initiiert, begleitet und unterstützt.

Wir konzipieren unsere Aktivitäten jeweils in enger Abstimmung mit unseren Kunden bzw. passen sie an deren Erfordernisse an. Die realen Bedingungen des Unternehmens sowie die Praxis der Teilnehmerinnen und Teilnehmer stehen absolut im Vordergrund.

Aufbauend auf den langjährigen Erfahrungen der Inhouse-Seminare haben wir nun ein offenes Seminarprogramm entwickelt. In unseren Seminaren stehen der Praxisbezug, die individuelle Arbeit an realen Fällen sowie der Transfer in den Arbeitsalltag im Vordergrund.

Unsere Beraterinnen und Berater, Trainerinnen und Trainer, Coaches und Supervisoren haben durchweg langjährige Berufs- und Praxiserfahrungen in ihren Spezialgebieten. Kontinuierliche Fortbildung aller unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist selbstverständlich.

Auf den folgenden Seiten finden Sie unser offenes Seminarangebot. Selbstverständlich bieten wir alle Seminare aus diesem Programm auch als Inhouse-Seminare an, speziell auf den Bedarf Ihres Unternehmens zugeschnitten.

Bei eventuellen Einzelanmeldungen bieten wir Ihnen ein verkürztes Individualtraining/-coaching an, welches dann genau Ihrem Bedarf entspricht. Damit stellen wir für Sie sicher, dass das Training stattfindet (Durchführungsgarantie).

In der Regel führen wir ca. zwei Wochen vor Seminarbeginn ein Vorinterview per E-Mail mit Ihnen, um das Training auf den Bedarf der Teilnehmergruppe anzupassen.

Die Preise verstehen sich inklusive Teilnehmerunterlagen (Handout), Zertifikat, Mittagessen, Obst und Pausengetränken.

Ihre Fragen beantworten wir gern und auf Ihr Feedback freuen wir uns!



Martin von Below  
(Geschäftsführer)

## Ihre Ansprechpartnerinnen

Das Team in unserer Zentrale in Hamburg-Poppenbüttel:

Bitte zögern Sie nicht, uns bei Fragen, für Feedback oder Wünsche anzusprechen.  
Wir helfen Ihnen selbstverständlich gerne!



**Frauke Roloff**  
frauke.roloff@vonbelow.de  
Tel. 040 / 63 64 64 – 11



**Dagmar Scholz**  
dagmar.scholz@vonbelow.de  
Tel. 040 / 63 64 64 – 25



**Frauke Engel**  
frauke.engel@vonbelow.de  
Tel. 040 / 63 64 64 – 0



**Jana Lasarzick**  
jana.lasarzick@vonbelow.de  
Tel. 040 / 63 64 64 – 10



**Hannelore Rittberg**  
hannelore.rittberg@vonbelow.de  
Tel. 040 / 63 64 64 – 22



**Nabila Bartling**  
nabila.Bartling@vonbelow.de  
Tel. 040 / 63 64 64 – 0

Unsere Trainerinnen und Trainer finden Sie mit den jeweiligen Trainings-  
Schwerpunkten auf unserer Internetseite unter [www.vonbelow.de](http://www.vonbelow.de).

## Seminarthemen & Termine

Inhalte folgen ab Seite 9

### VERTRIEB

**Neu im Vertrieb - Grundlagenseminar** (Inhalte Seite 9)

13. – 14. Februar 2012 in Hamburg

03. – 04. September 2012 in Hamburg

**Networking – Beziehungen zum Kunden positiv gestalten** (Inhalte Seite 10)

26. – 28. März 2012 in Hamburg

15. – 17. Oktober 2012 in Hamburg

**Neue Kunden akquirieren – Kontakte gestalten und überzeugen** (Inhalte Seite 11)

09. – 10. Januar 2012 in Hamburg

06. – 07. August 2012 in Hamburg

**Führen einer Vertriebseinheit** (Inhalte Seite 12)

16. – 18. Januar 2012 in Hamburg

13. – 15. August 2012 in Hamburg

**Das Backoffice – Kundengewinnung, Kundenbindung, Kundenservice**

10. – 11. Mai 2012 in Hamburg

(Inhalte Seite 13)

05. – 06. November 2012 in Hamburg

**Telefontraining für Vertriebsmitarbeiter** (Inhalte Seite 14)

02. – 03. April 2012 in Hamburg

18. – 19. Oktober 2012 in Hamburg

**Präsentation für Vertriebsprofis – Erfolgreich das eigene Unternehmen präsentieren**

19. – 20. Januar 2012 in Hamburg

(Inhalte Seite 15)

09. – 10. August 2012 in Hamburg

**Erfolgreich Verhandlungen führen**

*Im Internet unter „Methoden und Tools“*

07. – 08. Mai 2012 in Hamburg

(Inhalte Seite 36)

11. – 12. Dezember 2012 in Hamburg

## **FÜHRUNG**

### **Grundlagen der Führung**

04. – 05. April 2012 in Hamburg

26. – 27. November 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 16)*

### **Mitarbeiterorientiert und situativ führen**

23. – 24. Januar 2012 in Hamburg

16. – 17. August 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 17)*

### **Führen mit Zielen**

16. – 17. Februar 2012 in Hamburg

06. – 07. September 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 18)*

### **Teams erfolgreich führen**

29. – 30. Mai 2012 in Hamburg

03. – 04. Dezember 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 19)*

### **Die Führungskraft als Coach**

01. – 03. Februar 2012 in Hamburg

17. – 19. September 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 20)*

### **Change Management – Basics**

29. – 30. März 2012 in Hamburg

26. – 27. November 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 21)*

### **Innovationen im Prozess: Kreativität entfalten**

19. – 20. März 2012 in Hamburg

10. – 11. September 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 22)*

### **Arbeitsrecht für Führungskräfte**

22. – 23. März 2012 in Hamburg

17. – 18. September 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 23)*

### **Gesprächsführung mit Mitarbeitern – Grundlagen**

27. – 28. Februar 2012 in Hamburg

20. – 21. August 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 24)*

## **FÜHRUNG**

### **Gesprächsführung mit Mitarbeitern: Ermahnung/Abmahnung/Trennung**

25. Januar 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 25)*

22. August 2012 in Hamburg

### **Gesundheitsorientiertes Führen**

*(Inhalte Seite 26)*

10. – 11. April 2012 in Hamburg

22. – 23. November 2012 in Hamburg

### **Hurra ein Konflikt**

*Im Internet unter „Soziale Kompetenz“*

26. – 27. April 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 29)*

22. – 23. Oktober 2012 in Hamburg

### **Erfolgreich Verhandlungen führen**

*Im Internet unter „Methoden und Tools“*

07. – 08. Mai 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 36)*

10. – 11. Dezember 2012 in Hamburg

### **Projektmanagement für Führungskräfte**

*Im Internet unter „Projektmanagement“*

20. – 21. Februar 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 46)*

23. – 24. August 2012 in Hamburg

### **Entscheidungen treffen – Entscheidungstechniken für**

#### **Führungskräfte/Projektleiter/Teams**

*Im Internet unter „Methoden und Tools“*

31. Mai – 01. Juni 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 37)*

13. – 14. Dezember 2012 in Hamburg

### **Führen ohne Vorgesetztenfunktion**

*(Inhalte Seite 27)*

16. – 17. April 2012 in Hamburg

25. – 26. Oktober 2012 in Hamburg

## SOZIALE KOMPETENZ

### **Erfolgreiche Kommunikation und Argumentation**

*(Inhalte Seite 28)*

04. – 05. Juni 2012 in Hamburg

17. – 18. Dezember 2012 in Hamburg

### **Hurra, ein Konflikt – Konflikte erkennen, analysieren und bewältigen**

26. – 27. April 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 29)*

22. – 23. Oktober 2012 in Hamburg

### **Rhetorik im Berufsalltag**

*(Inhalte Seite 30)*

26. – 27. Januar 2012 in Hamburg

27. – 28. August 2012 in Hamburg

### **Selbstpräsentation: Erfolgsfaktor Körper, Sprache & Stimme!**

20. – 21. August 2012 in Hamburg

*(Inhalte Seite 31)*

## **METHODEN & TOOLS**

<b>Zeit- und Selbstmanagement</b> 19. – 20. April 2012 in Hamburg 08. – 09. November 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 32)</i>
<b>Erfolgreich präsentieren</b> 06. – 07. Februar 2012 in Hamburg 20. – 21. September 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 33)</i>
<b>Moderation und Besprechungsleitung</b> 23. – 24. April 2012 in Hamburg 24. – 25. September 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 34)</i>
<b>Trainerausbildung I</b> 21. – 25. Mai 2012 29. Oktober – 02. November 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 35)</i>
<b>Trainerausbildung II</b> 21. – 25. Mai 2012 29. Oktober – 02. November 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 36)</i>
<b>Erfolgreich Verhandlungen führen</b> 07. – 08. Mai 2012 in Hamburg 10. – 11. Dezember 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 37)</i>
<b>Entscheidungen treffen – Entscheidungstechniken für Führungskräfte/ Projektleiter/Teams</b> 31. Mai – 01. Juni 2012 in Hamburg 13. – 14. Dezember 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 38)</i>
<b>Führen und Beraten mit Konzepten der Transaktionsanalyse</b> 11. – 12. Juni 2012 in Hamburg 15. – 16. November 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 39)</i>
<b>Praktische Personalarbeit</b> 09. – 10. Januar 2012 in Hamburg 15. – 16. Juni 2012 in Hamburg 30. November – 1. Dezember 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 40)</i>
<b>Burnout-Prävention: Stressfrei durch den Tag</b> 20. April 2012 in Hamburg 28. September 2012 in Hamburg	<i>(Inhalte Seite 41)</i>

## TELEFONTRAINING

- Telefontraining für Vertriebsmitarbeiter** *(Inhalte Seite 42)*  
14. – 15. Juni 2012 in Hamburg  
19. – 20. November 2012 in Hamburg
- Telefonieren im Office: Die Visitenkarte des Unternehmens** *(Inhalte Seite 43)*  
31. Januar 2012 in Hamburg  
29. August 2012 in Hamburg
- Reklamations- und Beschwerdemanagement am Telefon** *(Inhalte Seite 44)*  
23. – 24. Februar 2012 in Hamburg  
13. – 14. September 2012 in Hamburg

## PROJEKTMANAGEMENT

- Lösungsorientiertes Projektmanagement I – Grundlagen, Methoden und Techniken** *(Inhalte Seite 45)*  
09. – 10. Februar 2012 in Hamburg  
27. – 28. September 2012 in Hamburg
- Lösungsorientiertes Projektmanagement II – Aufbauseminar für Praktiker** *(Inhalte Seite 46)*  
12. – 13. April 2012 in Hamburg  
12. – 13. November 2012 in Hamburg
- Erfolgreiche Leitung von Projekten** *(Inhalte Seite 47)*  
18. – 19. Juni 2012 in Hamburg  
19. – 20. Dezember 2012 in Hamburg
- Projektmanagement für Führungskräfte** *(Inhalte Seite 48)*  
05. – 06. März 2012 in Hamburg  
08. – 09. Oktober 2012 in Hamburg
- Projektwerkstatt – Projektmanagement an eigenen Fällen aus der Praxis** *(Inhalte Seite 49)*  
08. – 09. März 2012 in Hamburg  
11. – 12. Oktober 2012 in Hamburg

## VERTRIEB

### Neu im Vertrieb - Grundlagenseminar

Gerade für neue und wenig erfahrene Mitarbeiter sind die Anforderungen, Schwellen und persönlichen Hemmnisse der Vertriebstätigkeit besonders hoch. Sie sind fachlich qualifiziert und kennen ihre Produkte oder Dienstleistungen. Doch erfolgreich Verkaufen bedeutet deutlich mehr als das. Die Beschäftigung mit den Grundlagen dieser Tätigkeit hilft Sicherheit zu gewinnen, sowohl für die Organisation der eigenen Abläufe als auch für den Kontakt mit dem Kunden und den erfolgreichen Abschluss.

#### Ziele:

Am Ende des Vertriebstrainings sind die Teilnehmer mit den Methoden der Akquisition, dem aktiven Verkaufsgespräch und den dazu notwendigen Fragetechniken vertraut. Sie können ihre Kunden von einer Idee überzeugen, Problemlösungen anbieten und den Nutzen der Produkte oder Dienstleistungen sicher darstellen.

#### Inhalte:

- Die eigenen Arbeitsabläufe analysieren und optimieren (Was gehört zu meiner neuen Aufgabe? Was muss ich wann tun? Sind meine Arbeitsabläufe optimal?)
- Kundenbesuche vorbereiten (Wer ist der Kunde, woher bekomme ich Informationen? Gesprächsvorbereitung. Welche Spielräume habe ich?)
- Kundenbesuche durchführen (Eröffnung, Kundenbedarfe erfragen, Kundennutzen darstellen, Einwände behandeln, Abschluss)
- Kundenbesuche nachbereiten (Auftrag erhalten! Wie platziere ich ihn im Unternehmen? Keinen Auftrag erhalten: Welche Informationen nehme ich aus dem Gespräch mit? Wie ist meine weitere Strategie mit dem Kunden?)
- Tätigkeit und Daten dokumentieren (Meine Vertriebswerkzeuge. Welche Daten und Tätigkeiten muss ich dokumentieren? Kundendaten – ein sensibles Thema)

#### Zielgruppe:

Neue Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsmitarbeiter mit geringer Berufserfahrung (vorausgesetzt, die jeweiligen Fachkenntnisse sind vorhanden).

#### Termine:

13. – 14. Februar 2012 in Hamburg  
03. – 04. September 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18:00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.050,- zzgl. USt./Person

## VERTRIEB

### Networking - Beziehungen zum Kunden positiv gestalten

Die Basis Ihres Vertriebs Erfolges ist es, die Beziehung zu Ihren Kunden positiv zu gestalten! Aber wie gestalten Sie die Beziehung zu vielen Kunden, wenn Ihr Zeitbudget ohnehin knapp ist? Mit Networking-Methoden können Sie erreichen, dass sich Ihre Geschäftspartner und Kunden aktiv an der Ausweitung Ihrer Kundenbasis beteiligen. Wie wäre es, wenn Ihre Kunden Sie weiterempfehlen und Sie sich ein breites Netz aus guten Kontakten aufbauen können, die Sie so zu noch mehr Erfolg führen? Sie erfahren hier, wie Sie Ihre Kunden zu Promotoren entwickeln, die Ihnen hilfreich beim Aufbau Ihrer Kundenbasis zur Seite stehen und Sie unterstützen.

#### Ziele:

Nach diesem Training sind die Teilnehmer in der Lage, ein Netzwerk umfassender Beziehungen innerhalb Ihres Kundenkreises aufzubauen. Kunden und Geschäftspartner rücken in den Mittelpunkt des eigenen Interesses und Handelns. Indem Sie der Beziehung zu Ihren Geschäftspartnern und Kunden den vordersten Platz einräumen, erschließen Sie für sich und Ihr Unternehmen auch die Kontakte Ihrer Kunden. Denn wenn diese Ihren Nutzen und Ihre Leistung richtig einschätzen und wertschätzen, sind sie aktiven Empfehlungen gegenüber aufgeschlossen.

#### Inhalte:

- Der Kunde als Freund - Wertschätzung als Basis der Akquisition
- Ein Netzwerk aufbauen – der Königsweg in der Akquisition
- Die vier Prinzipien der Netzwerkarbeit
- Wie viele potenzielle Ansprechpartner kennt Ihr Gesprächspartner?
- Mentoren/Unterstützer und Skeptiker identifizieren
- Nachhaltigkeit in der eigenen Akquisition
- Intensive Kontaktarbeit – wie bleibe ich über das Jahr in Kontakt
- Die Frage nach der aktiven Empfehlung
- Welcher Persönlichkeitstyp sind Sie und wie können Sie Ihre Stärken gezielt einsetzen?
- Eigene Hemmnisse überwinden

#### Zielgruppe:

Erfahrene Vertriebsmitarbeiter.

#### Termine:

26. – 28. März 2012 in Hamburg  
15. – 17. Oktober 2012

#### Dauer: 2,5 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr (13 Uhr)

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.450,- zzgl. USt./Person

## **VERTRIEB**

### **Neue Kunden akquirieren – Kontakte gestalten und überzeugen**

Die Akquisition neuer Kunden gehört zu den Kernaufgaben des Verkäufers. Ein strukturiertes Vorgehen und eine konsequente Umsetzung erleichtern die Kaltakquisition. Sich hierbei nicht selbst im Weg zu stehen und die Kaltakquisition als Herausforderung betrachten zu können, ist ein Thema dieses Seminars.

#### **Ziele:**

Am Ende dieses Seminars sind die Teilnehmer mit den Methoden der Akquisition vertraut und in der Lage diese motiviert, systematisch und erfolgreich durchzuführen. Sie akquirieren erfolgreich Neukunden, vereinbaren konsequent Termine und führen zielorientiert Verhandlungen mit Kunden. Sie gewinnen zufriedene Kunden.

#### **Inhalte:**

Vorbereitung der Akquisition – die Basis für den Erfolg schaffen

- Das Kundenspektrum meines Vertriebsbereiches
- Adressen auswerten und qualifizieren
- Wie viel Vorbereitung und Analyse brauche ich und wie viel ist wirtschaftlich?

Kaltakquisition – eine Herausforderung

- Optimisten verkaufen besser – eigene Blockaden erkennen und überwinden
- Was tun gegen Demotivation und Stress?
- Kaltakquisition am Telefon
- Ansprache und Gesprächsstrategie
- Wie „krieg“ ich den Termin?
- Der „kalte“ Kundenbesuch
- Wer ist mein Ansprechpartner?
- Wer ist der Entscheider?
- Das Vorzimmer – Hindernis und Auskunftsource

Gestaltung des Verkaufsgesprächs

- Der Kunde ist der Maßstab - Kundenerwartungen erkennen
- Aktiv Zuhören im Kundengespräch
- Reagieren auf Ablehnung und Einwände
- Überzeugen statt überreden – Kundennutzen formulieren
- Wenn es nicht weitergeht – Fallen in der Kommunikation
- Den „Sack zumachen“ und das Gespräch abschließen

#### **Zielgruppe:**

Vertriebsmitarbeiter aller Ebenen.

#### **Termine:**

09. – 10. Januar 2012 in Hamburg  
06. – 07. August 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2,0 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 1.050,- zzgl. USt./Person

## VERTRIEB

### Führen einer Vertriebseinheit

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Außendienst, die ständig mit dem wichtigsten Potenzial ihres Unternehmens - dem Kunden - arbeiten und oft auf sich allein gestellt sind, bedürfen einer besonderen Art der Führung. Stärker als Mitarbeiter innerhalb einer Organisation brauchen sie eine Führung, welche die Voraussetzungen für das Erreichen von Zielen schafft, die Kommunikation in den Mittelpunkt ergebnisorientierten Handelns stellt und eine motivierende Erfolgskontrolle gibt. Indem Sie als Führungskraft ein Vorbild sind, „Vertrauen und Begeisterung“ schaffen und in der Lage sind, neue Wege zu gehen, führen Sie auch durchschnittliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Verkauf zu besonderen Leistungen. Dieses Seminar vermittelt Ihnen als Führungskraft im Vertrieb das spezifische Führungswissen, das für Ihre besondere Führungsaufgabe wichtig und erforderlich ist.

#### Ziele:

Sie entwickeln und optimieren Ihre Fähigkeiten zur Steigerung der Motivation und Leistungsfähigkeit Ihres Teams. Sie sind in der Lage, die Aufgaben und Rolle als Führungskraft im Vertrieb mit Hilfe von modernen Instrumenten erfolgreicher Führung so kompetent umzusetzen, dass Sie mit Ihren Mitarbeitern die gewünschten Vertriebsergebnisse erreichen.

#### Inhalte:

- Reflexion der jetzigen Situation (Vertriebsstrategie, Führungssituationen im Vertriebsalltag, Erwartung der Mitarbeiter an die Führungskraft, Selbstbild und Fremdbild)
- Vertriebsgerechte Führung und Rollenverständnis (Die besondere Rolle als Führungskraft im Vertrieb; situative Führung und Steuerung; Werte, Moral, Vorbild - die besondere Bedeutung im Vertrieb; Mitarbeitermotivation, Delegation und Kontrolle; Schnittstelle Verkäufer zum Kunden & Unternehmen)
- Führen nach Zielvereinbarungen (Ausrichtung eines Vertriebsteams auf die Ziele; Zielvereinbarungsgespräche und Meilensteine; Umgang mit Zielabweichungen und kritischen Situationen)

#### Zielgruppe:

Geschäftsführungsmitglieder mit Vertriebsverantwortung, Führungskräfte in Marketing, Vertrieb und Verkauf.

#### Termine:

16. – 18. Januar 2012 in Hamburg  
13. – 15. August 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2,5 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr (13:00 Uhr)

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.450.- zzgl. USt./Person

## VERTRIEB

### Das Backoffice – Kundengewinnung, Kundenbindung, Kundenservice

Eine gute Beziehung zum Kunden hat der Verkäufer bereits aufgebaut.  
Im Vertriebssupport kann diese Beziehung entscheidend gepflegt, aber auch gestört oder gar zerstört werden.

Die Kundenorientierung ist hier oft schwieriger zu implementieren und geht weit über floskelhaftes Telefonieren hinaus.

#### Ziele:

Nach diesem Training sind die Teilnehmer in der Lage, positiv, verbindlich und klar mit dem Kunden zu kommunizieren, ihn mit seinen Fragen und Bedürfnissen ernst zu nehmen und ihn dauerhaft an Sie zu binden.

#### Inhalte:

Beziehungsmanagement im Backoffice

- Kundenorientierung im Telefonat – mehr als nur die freundliche Begrüßungsformel
- Die Kundenbeziehung positiv gestalten
- Beziehungspflege – damit mein Kontakt nicht verkümmert/Kontakt halten
- Kommunikation am Telefon – warum es manchmal schwierig wird und wie Sie diese Situationen bewältigen
- Aktiv Zuhören am Telefon

Service als Selbstverständnis

- Welchen Service erwartet Ihr Kunde?
- Welchen Service können Sie bieten?

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Außendienst

Welche Informationen braucht Ihr Partner

Wie gestaltet man eine optimale Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Support

#### Zielgruppe:

Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter im Innendienst.

#### Termine:

10. – 11. Mai 2012 in Hamburg

05. – 06. November 2012 in Hamburg

**Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.050.- zzgl. USt./Person

## **VERTRIEB**

### **Telefontraining für Vertriebsmitarbeiter**

Ein wichtiger Teil Ihrer Geschäftsbeziehungen läuft über das Telefon. Manchmal hängt von einem einzigen Telefonat der Erfolg eines Projekts oder ein neuer Kundenauftrag ab. Durch eine zielorientierte Kommunikation am Telefon wird die Verbindung zum Kunden persönlicher und effizienter. So können Konflikte vermieden, Missverständnisse verhindert und durch geeignete Gesprächstechniken auch schwierige Kunden als Partner gewonnen werden. Die Teilnehmer bekommen zahlreiche Tipps und Anregungen, die sich in der Praxis bewährt haben. Ebenso erhalten sie Feedback zu ihrer eigenen Wirkung am Telefon und lernen, ihre Stimme, Ausstrahlung und Worte nutzbringend einzusetzen. Nicht zuletzt gibt es Tipps für den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und die Lösung von Konfliktsituationen.

#### **Ziele:**

Am Ende dieses Telefontrainings sind die Teilnehmer in der Lage, ein aktives und zielorientiertes Telefonat zu führen, Vorzimmerbarrieren zu überwinden und erfolgreich am Telefon auf ihre Zielsetzung hinzuarbeiten. Sie gehen mit Kunden freundlich und korrekt um, erkennen deren Wünsche und verbinden sie mit den Zielen des eigenen Unternehmens.

#### **Inhalte:**

- Grundlagen kundenorientierter Kommunikation
- Die umsichtige Telefonvorbereitung
- Souverän am Telefon
- Die eigene Telefonstimme
- Partnerorientiert sprechen und Missverständnisse vermeiden
- Der richtige Zeitpunkt
- Mit Fragen durch das Telefonat führen
- Kundenbedürfnisse erkennen, lösungsorientiert beraten
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Zielgerichteter Abschluss des Telefonats

#### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter im Vertrieb, die regelmäßig oder gelegentlich mit Kunden am Telefon sprechen.

#### **Termine:**

02. – 03. April 2012 in Hamburg  
18. – 19. Oktober 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 8 Personen

#### **Preis:**

€ 1.050.- zzgl. USt./Person

## **VERTRIEB**

### **Präsentation für Vertriebsprofis – Erfolgreich das eigene Unternehmen präsentieren**

Der Auftritt beim Kunden und eine gute Präsentation des eigenen Unternehmens sind die „Visitenkarte“ des Verkäufers. Hierbei müssen Art und Umfang der Präsentation, natürlich abhängig vom Produkt und vom Kunden, gewählt werden. Dieses Seminar zeigt Ihnen bewährte Vorgehensweisen und Methoden, mit denen Sie Ihre Themen inhaltlich und optisch überzeugend präsentieren und schließlich Ihre Zuhörer für sich und Ihr Angebot gewinnen können.

Das Thema wird anhand eigener Präsentationen der Teilnehmer bearbeitet.

#### **Ziele:**

Am Ende dieses Seminars sind die Teilnehmer in der Lage, bei Vorträgen oder Kundenpräsentationen ihre Zuhörer durch eine gelungene Präsentation zu überzeugen. Sie können wirkungsvoll argumentieren und eventuelle Widerstände Ihrer Gegenüber überwinden. Sie haben gelernt, mit der eigenen Aufregung und kritischen Situationen souverän umzugehen.

#### **Inhalte:**

Die eigene Unternehmenspräsentation analysieren und optimieren

- Was gehört in meine Präsentation?
- Was präsentiere ich bei welchem Kunden?
- Was kann ich optimieren?

Mein Auftritt beim Kunden

- Intensives Feedback zu Outfit, Kundenansprache, Kommunikation und Gestus
- Was sind meine persönlichen Wirkungsmittel?
- Professioneller Einsatz von Präsentationsmedien
- Wirkungsvolle Gesprächseinstiege
- Abbau von Aufregung und Unsicherheit bei Präsentationen
- Umgang mit Störungen und schwierigen Gesprächspartnern
- Umgang mit Einwänden und Killerphrasen

#### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter im Vertrieb, die Präsentationen und Vorträge beim Kunden durchführen.

#### **Termine:**

19. – 20. Januar 2012 in Hamburg  
09. – 10. August 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 995.- zzgl. USt./Person

## **FÜHRUNG**

### **Grundlagen der Führung**

Wirksame Führung macht aus persönlichen Stärken überzeugende Ergebnisse. Wer seine Stärken kennt und zusammen mit erlernbaren Gesetzen der Führungskompetenz auch anwendet, führt erfolgreich. In diesem Seminar setzen Sie sich sowohl mit Fragestellungen von Führung als auch mit Führungsinstrumenten auseinander, bekommen einen vertiefenden Einstieg in die grundlegenden Modelle der Kommunikation und bauen ein gutes Fundament für Ihre Erfolge auf, wodurch Sie gezielt Ihre Führungskompetenz entwickeln.

#### **Ziele:**

Sie kennen passende Führungsinstrumente und erfahren grundlegende Dinge über Ihr Kommunikationsverhalten. Sie wissen beides effektiv einzusetzen. Sie kennen Ihre Stärken und Ihre Rollen und können sie gestalten. Sie lernen Prioritäten zu setzen und zu delegieren. Sie erreichen größere Mitarbeiterzufriedenheit. Sie erhalten konkrete Anregungen, wie Sie Ihren individuellen Führungsstil entwickeln können.

#### **Inhalte:**

- Der eigene Führungsstil – Selbstverständnis als neue Führungskraft
- Grundlagen der Kommunikation
- Leistungssteigerung durch gezielte Kommunikation
- Aktives Zuhören - die Technik des Fragens und Zuhörens motivationssteigernd einsetzen
- Mitarbeiterorientiert und situativ Führen – ein Führungsmodul
- Aufbau des Teams
- Mitarbeiter beurteilen und fördern
- Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
- Erfolge planen
- Problemquellen identifizieren, Problemlösungs- und Entscheidungsprozesse steuern
- Den langfristigen Erfolg sichern

#### **Zielgruppe:**

Neue Führungskräfte und Führungskräfte mit bisher wenig Erfahrung in Führungsaufgaben.

#### **Termine:**

04. – 05. April 2012 in Hamburg

26. – 27. November 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10:00 Uhr

Ende: 18:00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 1.150.- zzgl. USt./Person

## FÜHRUNG

### Mitarbeiterorientiert und situativ führen

Ein guter Führungsstil zeigt sich in der Beziehung zwischen der Person, die führt und denen, die geführt werden. Nur dort, wo die Führungskraft ihre Mitarbeiter von der Notwendigkeit eines Tuns so überzeugt, dass sie freiwillig und mit bestmöglichem Einsatz ihre Arbeit leisten, wird man die gesetzten Ziele gemeinsam erreichen können.

Ein mitarbeiterorientiertes und situatives Führen fordert von der Führungskraft, sich voll und ganz auf den jeweiligen Entwicklungsstand des Mitarbeiters zu konzentrieren und den eigenen Führungsstil passend auf ihn einzustellen.

#### Ziele:

Nach diesem Training können die Teilnehmer sowohl den eigenen gegenwärtigen Führungsstil als auch den Mitarbeiter mit seinen Fähigkeiten noch besser einschätzen. Sie nutzen dabei die Werkzeuge des situativen Führens: Diagnose, Dirigieren, Coaching, Unterstützen, Delegieren. Sie passen ihren Führungsstil der Situation an und nutzen das situative Führen, um Kompetenz und Engagement Ihrer Mitarbeitern weiter zu entwickeln.

#### Inhalte:

- Die Werkzeuge im situativen Führen kennen lernen und differenzieren
- Analyse des eigenen Führungsverhaltens und dessen Auswirkungen
- Steigerung der Wahrnehmung und Flexibilität in der Führung
- Die Bedürfnisse und Fähigkeiten der eigenen Mitarbeiter erkennen und einschätzen
- Mitarbeiter über Feedback zur Leistung motivieren
- Führungskraft als Coach/Unterstützer: Die Grundlagen wirksamer Führung
- Konfliktsituationen mit Mitarbeitern konstruktiv lösen

#### Zielgruppe:

Führungskräfte aller Ebenen, Nachwuchs-Führungskräfte.

#### Termine:

23. – 24. Januar 2012 in Hamburg

16. – 17. August 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.150.- zzgl. USt./Person

## **FÜHRUNG**

### **Führen mit Zielen**

Damit Ihre Mitarbeiter sich ausrichten und ihre Aktivitäten optimal planen und umsetzen können, brauchen Sie klare Ziele. Langfristig Erfolg versprechende Zielvereinbarungen funktionieren nur auf der Grundlage von Vertrauen in die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und ihre Akzeptanz als gleichwertige Gesprächspartner. Dieses Seminar liefert Ihnen die Werkzeuge zum effektiven Führen mit Zielen, für Zielvereinbarungs- und Kontrollgesprächen und der Delegation von Aufgaben.

#### **Ziele:**

Nach diesem Training können die Teilnehmer die Zielsetzungen und Leistungserwartungen an Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter definieren und die Wege zur Umsetzung mit ihnen planen. Sie setzen Zielvereinbarungs- und Kontrollgespräche effektiv ein, beschreiben und delegieren Aufgaben und können mit schlechten Leistungen offensiv umgehen.

#### **Inhalte:**

- Zielvorgabe oder Zielvereinbarung – Vor- und Nachteile
- Wege der Zielvereinbarung und -vermittlung
- Umsetzung von Zielen in messbare Handlungsschritte
- Zielvereinbarungs- und Kontrollgespräch
- Möglichkeiten und Grenzen des Delegierens
- Richtig Loben und Kritisieren als wichtige Führungsinstrumente
- Disziplinierungsmöglichkeiten

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte aller Ebenen, die das Potenzial ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter effektiv einsetzen möchten.

#### **Termine:**

16. – 17. Februar 2012 in Hamburg  
06. – 07. September 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## FÜHRUNG

### Teams erfolgreich führen

Führungskräfte sind mehr denn je vor die Herausforderung gestellt, Gruppenprozesse zu verstehen, Zusammenarbeit zu gestalten und typisch menschliche Konflikte in Teams zu bewältigen. Fähigkeiten rund um die Teamentwicklung werden in zunehmendem Maße zu kritischen Erfolgsfaktoren für gelungene Führung. Oft verfügen Führungskräfte über gewachsene Erfahrungen, es fehlt jedoch an Grundlagenwissen zum Verständnis von Gruppenprozessen. In diesem Seminar sollen der Blick und das Verständnis der Teilnehmerinnen und Teilnehmer für Gruppenprozesse geschärft, ihre Erfahrungen reflektiert und dadurch ihr Umgang mit Arbeitsgruppen bzw. Teams erleichtert werden. Sie werden dadurch in die Lage versetzt, ein Arbeitsklima herzustellen, in dem Entscheidungen durch einen breiten Konsens getragen sowie einfacher und zielgerichteter umgesetzt werden können.

#### Ziele:

Nach diesem Training kennen die Teilnehmer die sozialen Gesetzmäßigkeiten von Gruppen. Auf dieser Grundlage können sie die Arbeit im Team strukturiert planen und mitwirkungsorientierte Lösungswege anleiten. Sie entwickeln eine Wahrnehmung für unterschiedliche Verhaltensmuster von Männern und Frauen und können Konflikte wahrnehmen und konstruktiv ansprechen.

#### Inhalte:

- Entwicklungsphasen und typische Rollen in Gruppen
- Typische Verhaltensmuster von Männern und Frauen in Gruppen
- Verfahren zur Beschreibung von Gruppenkonstellationen
- Planung und Leitung von Arbeitsgruppensitzungen
- Möglichkeiten und Grenzen der Gruppenmoderation aus der Führungsposition
- Konflikte erkennen und klären
- Geschlechtsspezifische Konfliktmuster und -bewältigungsstrategien

#### Zielgruppe:

Führungskräfte, Projekt- und Teamleiter, die die positiven Seiten und Stärken ihres Teams erkennen und nutzen möchten.

#### Termine:

29. – 30. Mai 2012 in Hamburg

03. – 04. Dezember 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## FÜHRUNG

### Die Führungskraft als Coach

Coaching ist ein zeitgemäßes und für den Führungserfolg unerlässliches Element im Repertoire einer Führungskraft. Mit dem sich verändernden Organisations- und Mitarbeiterverständnis, das auf selbstverantwortliches, ergebnisorientiertes Handeln zielt, wird Coaching als Instrument der Mitarbeiterführung immer wichtiger. Coaching ist eine Form der Beratung, die keine direkten oder vorgefertigten Lösungsvorschläge liefert, sondern den Mitarbeiter begleitet und ihn dazu anregt, eigenständig Lösungen zu finden, um seine Arbeitsergebnisse zu verbessern. In diesem Seminar erhalten Sie Werkzeuge, um Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Entwicklung zu unterstützen. Sie trainieren Ihre Rollenkompetenz als Coach und erhalten Feedback zum eigenen Vorgehen, lernen sich und andere besser einzuschätzen und erweitern Ihre Kompetenz als Führungskraft.

#### Ziele:

Sie sind ein Prozessbegleiter, der passende und wirkungsvolle Fragen stellt, anstatt eines Problemlösers mit vielen richtigen Antworten. Sie strukturieren als Coach das Gespräch, behalten vereinbarte Ziele im Auge und begleiten in einzelnen Schritten Ihren Mitarbeiter. Dabei achten Sie auf den Erfolg des gesamten Prozesses, bis der Mitarbeiter schließlich am Ziel ist.

#### Inhalte:

- Coaching, ein neues Rollenverständnis für Führungskräfte
- Coaching-Grundwerkzeuge (Fragetechniken, Gesprächsrahmen, Gesprächsverläufe, Lernprozesse und Konflikte sowie die Bereitschaft und Fähigkeit, sehr genau zuzuhören)
- Was erwarten die Mitarbeiter von der Führungskraft als Coach?
- Anlässe und Themen für Coaching
- Zielvereinbarungen im Coaching
- Feedback geben und empfangen
- Leitfaden für Coaching-Gespräche
- Nachbetreuung von Coaching-Maßnahmen
- Grenzen des Coachings in der Rolle als Vorgesetzter

#### Zielgruppe:

Erfahrene Führungskräfte, Mentoren, Berater, Trainer und Personalentwickler, die ihren Blick für das Potenzial ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schärfen möchten.

#### Termine:

01. – 03. Februar 2012 in Hamburg

17. – 19. September 2012 in Hamburg

#### Dauer: 3 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 8 Personen

#### Preis:

€ 1.760,- zzgl. USt./Person

## FÜHRUNG

### Change Management - Basics

Change Management entwickelte sich in den vergangenen Jahren zu einem Bereich des Managements mit immer größerer Bedeutung. Entgegen dem Vorurteil, das Chaos des Wandels lasse sich nicht ordnen, entwickelte Change Management eine breit gefächerte Palette von Interventionsinstrumenten. Sie machen Veränderungen beherrschbar und vor allem profitabel. Gut gemanagte Veränderungsprozesse sind der Stellhebel für den Erfolg von Unternehmen. Ob es Krisen sind, die bewältigt werden sollen, Fusionen oder Veränderungen der Strukturen und Abläufe. Organisationen und somit auch Management und Mitarbeiter sehen sich ständig einem veränderten Umfeld gegenüber. Nur wer es schafft, diese Veränderungen professionell zu managen und den laufenden Betrieb so wenig wie möglich zu belasten, wird in Zukunft erfolgreich sein.

#### Ziele:

Dieses Seminar stattet Führungskräfte und Projektleiter mit einer fundierten und erfolgsorientierten Basiskompetenz für das Managen von Veränderungsprozessen aus. Die Teilnehmer erlangen fundiertes Wissen über Organisationsveränderungen mit Personalentwicklungsinstrumenten und Selbstreflexionsmöglichkeiten. Die Führungskräfte sind in der Lage, mit den Mitarbeitern erfolgsorientierte Veränderungsergebnisse in kürzester Zeit zu erreichen.

#### Inhalte:

- Arten von Change Management
- Gefahren in Change Prozessen
- Anforderungen an einen Change Manager (Managen des Veränderungsprozesses und des Teams, Auswirkungen auf die Kundenbeziehung, Umgang mit nicht geplanten Ereignissen)
- Veränderungen gemeinsam mit den Betroffenen gestalten (Einbeziehung, Motivation, Information, Angst, Widerstand)
- Worauf ist zu achten? – Strategie – Struktur - Kultur
- Phasen im Veränderungsprozess
- Erfolgsfaktoren im Change Prozess (Klarheit über Ziele, Kommunikationskonzepte, Lernen sicherstellen, von außen nach innen organisieren, konsequent handeln)
- den aus dem Change Prozess erreichten Erfolg dauerhaft erhalten

#### Zielgruppe:

Führungskräfte, Projektleiter, interne Berater.

#### Termine:

29. – 30. März 2012 in Hamburg

26. – 27. November 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 8 Personen

#### Preis:

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## FÜHRUNG

### Innovationen im Prozess : Kreativität entfalten

Manchmal hat man das Gefühl, dass ein Brainstorming nicht mehr reicht, um wirklich Neues zu entfalten. Neue Lösungen für „alte“ Probleme, neue Produkte oder echte Innovationen müssen her, um für die Zukunft gut gerüstet zu sein. Doch wie denkt man professionell um die Ecke? Zur Sicherstellung nachhaltiger Veränderungen ist es entscheidend, alle an einem kreativen Prozess zu beteiligen.

#### Ziele:

In diesem Seminar erlernen Mitarbeiter und Führungskräfte Kreativitätstechniken, mit denen sie einzeln oder im Team Ideen optimal entfalten können. Am Ende des Kreativitätstrainings sind die Teilnehmer sich ihres kreativen Potentials bewusst. Sie kennen Kreativitätsbarrieren und wissen wie man die Kreativität im Team fördert und entfaltet. Der sichere Umgang mit den Techniken ermöglicht es ihnen, durch ihre neuen Ideen im Arbeitsprozess für Innovationen zu sorgen.

#### Inhalte:

Kreativität verstehen

- Was ist Kreativität?
- Welche Merkmale fördern Kreativität?
- Was sind die Merkmale einer kreativen Persönlichkeit?

Kreativität im Prozess

- Wie sehen Spielregeln für kreative Gruppen aus?
- Welches sind Wahrnehmungsfallen?
- Welches sind Kreativitätsbarrieren?

Kreativitätstechniken

- Nach welchem Prinzip arbeiten die Techniken?
- Was für verschiedenen Techniken gibt es?
- Wie setzt man die Technik professionell ein?

Erkenntnisse dokumentieren

- Meine Kreativitätswerkzeuge
- Konkrete Pläne zum Einsatz der Techniken
- PR für die eigenen Ideen

#### Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter.

#### Termine:

19. – 20. März 2012 in Hamburg

10. – 11. September 2012 in Hamburg

**Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## FÜHRUNG

### Arbeitsrecht für Führungskräfte

Fehlerhafte Entscheidungen auf arbeitsrechtlichem Gebiet können zu erheblichen finanziellen Belastungen führen. Darum sind grundlegende Kenntnisse im Arbeitsrecht eine unabdingbare Voraussetzung für Führungskräfte, die ihre Personalverantwortung kompetent wahrnehmen wollen. Dieses Seminar konzentriert sich auf ausgewählte arbeitsrechtliche Aspekte, die im Führungsalltag relevant sind. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen erfahren, welche arbeitsrechtlichen Instrumentarien und Werkzeuge ihnen in der Praxis zur Verfügung stehen, um schwierige Konflikte mit Mitarbeitern rechtlich einwandfrei zu lösen.

#### Ziele:

Das praxisorientierte Seminar erleichtert wesentlich Ihre Aufgabe in der Funktion des Personalverantwortlichen und frischt Ihre arbeitsrechtlichen Kenntnisse auf, um gravierende Fehlentscheidungen zu vermeiden sowie eine angemessene Interessenvertretung sicherzustellen. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen werden befähigt, die in der betrieblichen Praxis auftretenden Arbeitsrechtsfragen selbständig zu beantworten und die praktischen Konsequenzen zu ziehen. Die Teilnehmer erhalten anhand von Fallbeispielen aus der Praxis einen Überblick über die grundlegenden Fragen des Arbeitsrechts.

#### Inhalte:

- Die rechtlichen Gestaltungsfaktoren eines Arbeits-/Dienstverhältnisses
- Der Tarifvertrag als Regelungsinstrument der Arbeitsbedingungen
- Von der Bewerbung bis zur Einstellung
- Der richtige "Vertrag"
- Haftung des Arbeitnehmers
- Betriebliche Sanktionen
- Voraussetzungen und Möglichkeiten zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses
- Mitbestimmung und Mitwirkung des Betriebsrats

#### Zielgruppe:

Führungskräfte, die sich in kompakter Form über die Arbeitsrechtsthemen informieren wollen, die sie im betrieblichen Alltag benötigen, nicht-juristische Führungskräfte mit Personalverantwortung.

#### Termine:

22. – 23. März 2012 in Hamburg

17. – 18. September 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## FÜHRUNG

### Gesprächsführung mit Mitarbeitern - Grundlagen

Sie reden offen mit Ihren Mitarbeitern, aber oft entwickeln sich diese Gespräche eher unsystematisch und wenig zielorientiert? Dieses Training wird Sie unterstützen, Mitarbeitergespräche sinn- und wirkungsvoll einzusetzen. Sie lernen, Mitarbeitergespräche systematisch vorzubereiten und durchzuführen und als Führungsinstrument motivierend zu nutzen. Sie trainieren, Ihren Mitarbeitern ein professionelles Feedback zu geben und entwickeln ein Konzept zur Durchführung von Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgesprächen. Dazu gehört es auch, eine Vertrauensbasis aufzubauen, so dass im Dialog auch über Fehlverhalten und Leistungsschwächen konstruktiv gesprochen werden kann.

#### **Ziele:**

Die Teilnehmer entwickeln Leitfäden zur praktischen Durchführung ihrer Mitarbeitergespräche im Alltag und sind in der Lage, diese systematisch und zielgerichtet zu führen.

#### **Inhalte:**

- Sinn und Nutzen von Mitarbeitergesprächen
- Die optimale Gesprächsvorbereitung
- Beobachtung, Wahrnehmung, Beurteilung
- Grundlagen erfolgreicher Gesprächsführung
- Einfluss der eigenen Haltung auf den Gesprächspartner
- Leitfaden/Strukturierung des Mitarbeitergesprächs
- Die eindeutige Zielvereinbarung
- Vom Kritikgespräch zum Krankenrückkehrgespräch
- Konfliktmanagement im Mitarbeitergespräch
- Abschluss, Maßnahmenplanung und Auswertung des Gesprächs

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte aller Ebenen.

#### **Termine:**

27. – 28. Februar 2012 in Hamburg  
20. – 21. August 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## **FÜHRUNG**

### **Gesprächsführung mit Mitarbeitern: Ermahnung/Abmahnung/Trennung**

Aller Kommunikation zum Trotz werden sich schwierige Mitarbeitergespräche für Führungskräfte nicht vermeiden lassen. Dieses Seminar sensibilisiert die Teilnehmer für die Situation. Es versetzt sie in die Lage, die Anforderungen der Ermahnungs-, Abmahnungs- und Trennungsgespräche im wertschätzenden Umgang mit den Betroffenen und mit sich selbst zu bewältigen.

#### **Ziele:**

Die Teilnehmer entwickeln Sicherheit in der praktischen Durchführung der Ermahnungs-, Abmahnungs- und Trennungsgespräche im Alltag und sind in der Lage, diese systematisch und zielgerichtet zu führen. Sie erhöhen ihr Bewusstsein für den Ablauf und die Auswirkungen eines Trennungsprozesses und reflektieren ihre eigene „Trennungs-Kultur“.

#### **Inhalte:**

- Grundlegendes Wissen zum Thema
- Berufskrisen, menschliche Motive und Bedürfnisse
- Gestaltung von Rahmenbedingungen
- Professionelle Vorbereitung der Gespräche
- Vermitteln der Ermahnungs- bzw. Trennungsbotschaft
- Trennungsbegründung
- Ablauf der Gespräche
- Reaktion der Betroffenen und der Umgang damit
- Umgang mit verbleibenden Mitarbeitern

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte aller Ebenen, Unternehmer, Personalreferenten.

#### **Termine:**

25. Januar 2012 in Hamburg

22. August 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 1 Tag

Beginn: 9.00 Uhr

Ende: 17:00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 590,- zzgl. USt./Person

## **FÜHRUNG**

### **Gesundheitsorientiertes Führen**

Hart arbeiten und sich dabei wohl fühlen – passt das eigentlich zusammen? Die eigene Leistungsfähigkeit sowie auch die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter zu erhalten ist eine wichtige Aufgabe von Führungskräften. Gesundheitsförderliche Bedingungen am Arbeitsplatz werden von Unternehmen mehr und mehr in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit gerückt. In diesem Seminar lernen Sie, mit den eigenen Stressmustern präventiv und konstruktiv umzugehen. Sie schulen Ihre Wahrnehmung für die Belastung Ihrer Mitarbeiter und können so frühzeitig korrigierende Impulse in der Führungsarbeit setzen. Im Seminar werden psychologische Konzepte der Stressbildung und –verarbeitung vorgestellt und Lösungsstrategien entwickelt. Es gibt Anregungen zur gesundheitsförderlichen Gestaltung des Arbeitstags mit einfachen Methoden der Krankheitsprävention.

#### **Ziele:**

Die Teilnehmer entwickeln eine Wahrnehmung für die eigenen Stressmuster und die Belastung ihrer Mitarbeiter. Sie können damit präventiv und konstruktiv umgehen und sowohl für sich selbst als auch für die Mitarbeiter Abhilfe schaffen.

#### **Inhalte:**

- Umgang mit vielfältiger Belastung am Arbeitsplatz: Wie sich unangemessene Ansprüche an die eigene Arbeit schleichend auf die Leistungsfähigkeit auswirken.
- Antreibersignale im Arbeitsumfeld erkennen und eine Dynamik der Verschlimmerung verhindern.
- Stress-Muster bei Mitarbeitern: Wie sich Fantasien über Leistungsfähigkeit und –ansprüche von Belastungsmustern bis zur Krankheit als Ausweg entwickeln.
- Das „Wellness“-Gespräch: Gespräche mit Mitarbeitern über die Befindlichkeit am Arbeitsplatz und die Ansprache bei gesundheitlichen Problemen.
- Schnelle Abhilfe: Crash-Kurs in Entspannungstechniken und Pausengestaltung.

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte und Teamleiter aller Ebenen.

#### **Termine:**

10. – 11. April 2012 in Hamburg  
22. – 23. November 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## **FÜHRUNG**

### **Führen ohne Vorgesetztenfunktion**

Der Mitarbeiter ist für die Erreichung der Ziele verantwortlich. Dabei muss er als Führungskraft auftreten, um erfolgreich zu sein – ohne dabei aber über disziplinarische Weisungsbefugnis zu verfügen. Die Seminarteilnehmer kennen die besonderen Herausforderungen ihrer Aufgabe. Die methodischen Grundlagen sind den Teilnehmern vertraut.

#### **Ziele:**

Das Seminar versetzt die Teilnehmer in die Lage, mit den Herausforderungen der weisungslosen Führung souverän und kompetent umgehen zu können. Sie werden in ihrer Führungsrolle gestärkt, steigern ihre Autorität und erhalten zusätzliche Sicherheit im Führen anderer Mitarbeiter. Sie erhalten das Rüstzeug, um anspruchsvolle Führungssituationen zu meistern.

#### **Inhalte:**

- Teamarbeit und Teamprozesse
- Weisungslose Führung und die damit verbundenen Anforderungen
- Erfolgreiche Delegation
- Umgang mit schwierigen Situationen wie z.B. Terminverzug oder Zielkonflikten
- Umgang mit Widerstand und Einwand
- Eskalationsstrategien
- Konfliktmanagement
- Bearbeitung von Praxisfällen der Teilnehmer

#### **Lehrmethode:**

Lehrgespräche, Diskussionen, Gruppenarbeit, Übungen, Arbeit an eigenen Fällen, enge Verzahnung von Theorie und Praxis.

#### **Zielgruppe:**

Fachvorgesetzte und Projektleiter.

#### **Termine:**

16. – 17. April 2012 in Hamburg  
25. – 26. Oktober 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 12 Personen

#### **Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## **SOZIALE KOMPETENZ**

### **Erfolgreiche Kommunikation und Argumentation**

Die individuelle Kommunikationsfähigkeit stellt eine der wichtigsten Kompetenzen dar, um den Anforderungen des beruflichen Alltags gerecht zu werden. Dabei geht es um Gespräche mit Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kollegen ebenso wie um den Kontakt mit Kunden oder Lieferanten. Hier ist nicht nur wichtig was wir sagen, sondern vor allem wie wir etwas sagen. In diesem Seminar erfahren Sie grundlegende Dinge über Ihr Kommunikationsverhalten und lernen die Wirkmechanismen erfolgreicher Kommunikation und Argumentation kennen.

#### **Ziele:**

Nach diesem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, mit einer gut entwickelten Kommunikations- und Argumentationskompetenz ihre Ziele leichter zu erreichen, schwierige Gesprächssituationen zu meistern und in ihrem Auftreten und Verhalten sicherer und überzeugender zu wirken.

#### **Inhalte:**

- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation und Rhetorik
- Vorbereitung wichtiger Gespräche
- Gesprächssteuerung, Zuhören und Fragen
- Erprobte Argumentationstechniken
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Gesprächssituationen
- Umgang mit Einwänden
- Wie wirke ich auf meine Gesprächspartner? Feedback und evtl. Veränderungsmöglichkeiten

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Bereiche, die ihre Kommunikations- und Argumentationsfähigkeit verbessern wollen.

#### **Termine:**

04. – 05. Juni 2012 in Hamburg  
17. – 18. Dezember 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## SOZIALE KOMPETENZ

### Hurra ein Konflikt – Konflikte erkennen, analysieren und bewältigen

Konflikte zu bewältigen bedeutet, die Probleme und Reibereien, die im zwischenmenschlichen Bereich immer entstehen, zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu beseitigen. Es gibt keine Veränderung und keinen Fortschritt ohne Konflikt. Wer Konflikten aus dem Wege geht, nutzt die Chance nicht, die in ihnen liegt. Konflikte zwingen uns dazu, miteinander zu sprechen, einander zuzuhören und konstruktiv Wege zu einer Einigung zu suchen bzw. zu finden. Leider kommt es dabei häufig zu verhärteten Positionen, was für die Produktivität und das Arbeitsklima wenig hilfreich ist.

In diesem Training gewinnen die Teilnehmer einen systematischen Überblick über die unterschiedlichen Konfliktarten und lernen diese einzuschätzen. Sie lernen Strategien zur Konfliktbewältigung, Konfliktvermeidung und Konfliktprävention kennen

#### Ziele:

Nach diesem Training sind die Teilnehmer in der Lage, Konfliktsignale zu erkennen. Durch die Auseinandersetzung mit dem eigenen Konfliktstil haben sie Ihre persönliche Kompetenz im Umgang mit unterschiedlichen Konfliktsituationen erweitert und Gesprächstechniken für Konfliktsituationen erlernt.

#### Inhalte:

- Konflikte verstehen und analysieren (Entstehung eines Konfliktes, Konflikte aus systemischer Sichtweise, Konfliktgegenstand und Konfliktverlauf, Konfliktdimensionen, Erkennen von Konfliktpotenzialen, verschiedene Arten von Konflikten)
- Konflikte auflösen und verhindern (Strategien zur Konfliktlösung, konstruktive Konfliktgespräche führen, Kritikgespräche mit Mitarbeitern führen, Konfliktgespräch mit Vorgesetzten führen, Konfliktmoderation und Mediation)
- Konfliktvermeidung (Rückblick auf den Konflikt mit dem Ziel, Präventivmaßnahmen zu entwickeln, Reflexion der eigenen Konfliktfähigkeit, Umgang mit Kritik, Ablehnung und Anerkennung, Konfliktkultur entwickeln)

#### Zielgruppe:

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Bereiche, die ihre Kommunikations- und Argumentationsfähigkeit verbessern wollen.

#### Termine:

26. – 27. April 2012 in Hamburg  
22. – 23. Oktober 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 990,- zzgl. USt./Person

## **SOZIALE KOMPETENZ**

### **Rhetorik im Berufsalltag**

Rhetorische Kompetenz gehört zu den Grundqualifikationen einer Führungskraft, die mehr sein will, als nur Ausführender dessen, was andere entschieden haben. Sie müssen sich in Verhandlungen, Gesprächen und Präsentationen mit Ihrer Meinung und Ihren Zielen durchsetzen. Um den richtigen Eindruck zu hinterlassen, benötigen Sie eine mitreißende Rede sowie ein authentisches und souveränes Auftreten. Ihren eigenen Standpunkt klar und deutlich zu formulieren und kraftvoll zu vertreten, bringt Ihnen den gewünschten Erfolg.

#### **Ziele:**

Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, Ihr Anliegen durch überzeugende Argumente zum Ausdruck zu bringen sowie die Argumente der Gegenseite richtig aufzunehmen und zu interpretieren. Sie haben eine Selbstsicherheit im Reden vor Gruppen sowie Selbstbewusstsein im öffentlichen Auftritt gewonnen.

#### **Inhalte:**

- Vorbereitung wichtiger Gespräche, Diskussionen oder Präsentationen
- Positive Beziehung zu meinem Zuhörer und Gesprächspartner aufbauen
- Grundlagen rhetorisch wirkungsvoller Darstellung und Argumentation
- Eine auf den Zuhörer bezogene Argumentation nutzen
- Arbeiten mit Beispielen und Bildern
- Umgang mit Lampenfieber
- Körpersprache und die Stimme als Werkzeuge entdecken
- Typische rhetorische Fehler und Fettnäpfchen vermeiden
- Stichwortmethoden professionell integrieren
- Umgang mit Störungen, Widerständen und schwierigen Gesprächspartnern

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Bereiche, die ihre Kommunikations- und Argumentationsfähigkeit verbessern wollen.

#### **Termine:**

26. – 27. Januar 2012 in Hamburg  
27. – 28. August 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## **SOZIALE KOMPETENZ**

### **Selbstpräsentation: Erfolgsfaktor Körper, Sprache & Stimme!**

Ihre Persönlichkeit, Ausstrahlung, Glaubwürdigkeit und Ihr Kommunikationsstil nach innen und außen sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Hier gilt es souverän und überzeugend aufzutreten, gelungene Vorträge zu halten und Zuhörer zu begeistern. Meist wird dabei dem Inhalt mehr Aufmerksamkeit geschenkt als der Art und Weise, wie er vermittelt wird. Die nonverbalen Signale, die durch Körpersprache und Stimme einen Teil der Persönlichkeit spiegeln, erfolgen oft unbewusst. Sie sind es, die über die Authentizität, den Sympathiefaktor, die Kompetenz und Präsenz eines Redners entscheiden.

In unserem zweitägigen Training reflektieren Sie das eigene kommunikative Wirken und optimieren es. Wie wirke ich? Wie möchte ich wirken? Wie werde ich von anderen wahrgenommen?

#### **Ziele:**

Sie erfahren, wie Sie mit gezielten, praktischen Übungen die Magie des ersten Augenblicks nutzen, überzeugend und charismatisch auftreten und Ihre Zuhörer begeistern. Sie erkennen die Stärken Ihrer einzigartigen Persönlichkeit und setzen sie gezielt ein. Sie erleben eine spürbare Verbesserung Ihres kommunikativen Ausdrucks, steigern Ihre Präsenz und gewinnen Zuversicht und Selbstsicherheit für kommende Herausforderungen Ihres Alltags.

#### **Inhalte:**

- Der erste Eindruck – wie Sie in den ersten Sekunden Interesse wecken.
- Professionelle Sprechtechnik – für eine angenehme, kraftvolle Stimme und deutliche Artikulation.
- Körpersprache/Gestik/Mimik – authentisch und Ihrer Persönlichkeit entsprechend.
- Charismatraining – für mehr Ausstrahlung und Präsenz.
- Mentaltraining – zum Abbau von Blockaden und Herausarbeitung Ihrer Stärken.
- Thema Lampenfieber – so bekommen Sie es in den Griff.
- Präsentationstraining mit Kamera und professionellem Feedback – zur Schärfung Selbst- und Fremdwahrnehmung.

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte und Mitarbeiter, die Vorträge halten, Produkte und Inhalte präsentieren, Kunden- und Akquisegespräche führen.

#### **Termine:**

20. – 21. August 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## METHODEN & TOOLS

### Zeit- und Selbstmanagement

Zeitmanagement ist das systematische und disziplinierte Planen Ihrer Zeit. Vielleicht haben Sie sogar eine „unruhige“ berufliche Aufgabenstellung, d. h. Sie arbeiten nicht kontinuierlich an Ihrem Schreibtisch. Der Zweck des Zeitmanagements ist es, mehr Zeit für die wichtigen Dinge in Ihrem Beruf und in Ihrem Privatleben zu haben. Sie können durch eine systematische Zeitplanung täglich erstaunlich viel Zeit gewinnen, den Arbeitstag organisieren und zu guten Ergebnissen kommen.

In diesem Training reflektieren und optimieren Sie Ihr bisheriges Zeitmanagement, bauen auf den Grundlagen auf und passen bewährte Techniken an Ihre persönliche Situation an.

#### **Ziele:**

Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, die persönlichen Störfaktoren im eigenen Arbeitsverhalten zu erkennen und wirkungsvolle Gegenstrategien zu entwickeln. Sie setzen die richtigen Prioritäten, um eine effektive Planung Ihres Arbeitsalltags vornehmen zu können. Zudem helfen Ihnen die in dem Seminar erhaltenen Impulse, Ihre Leistungsfähigkeit zu steigern.

#### **Inhalte:**

##### Zeitmanagement

- Theoretisches über Zeitmanagement
- Analyse des persönlichen Zeitbewusstseins
- Ursachen von Zeitmangel erkennen und beseitigen
- Zeitplansysteme

##### Optimierung des persönlichen Arbeitsstils

- Stärken und Schwächen der eigenen Arbeitsorganisation
- Ziele und Prioritäten setzen
- Planungs- und Entscheidungshilfen
- Delegieren
- Umgang mit Störfaktoren im Arbeitsprozess, Verteidigungslinien aufbauen
- Optimierung des eigenen Arbeitsverhaltens
- Arbeiten in Bahn, Flugzeug, Auto und Hotel
- Umgang mit privater und beruflicher Zeit auf Dienstreisen
- Handy und Laptop aktivieren und deaktivieren

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Bereiche, die ihr Zeitmanagement verbessern wollen.

#### **Termine:**

19. – 20. April 2012 in Hamburg

08. – 09. November 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## **METHODEN & TOOLS**

### **Präsentationen erfolgreich durchführen**

Sie haben sich gut auf Ihren Vortrag vorbereitet und erzielen dennoch nicht die gewünschten Reaktionen? Über Präsentationen treten wir mit anderen Menschen in Kontakt - sei es, dass wir ein Produkt, eine Geschäftsidee oder uns selbst vorstellen. Erfolgreiches Präsentieren hat daher viel mit Kommunikation und wirkungsvoller (Selbst-) Darstellung zu tun. In diesem Seminar lernen Sie, Präsentationen effektiv vorzubereiten und an den Bedürfnissen und Interessen des Publikums orientiert durchzuführen. Darüber hinaus lernen Sie, die nachfolgende Diskussion einzuleiten und auf Ihre Ziele hin zu lenken.

#### **Ziele:**

Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, ihre Themen inhaltlich und optisch überzeugend zu präsentieren und schließlich Ihre Zuhörer für sich zu gewinnen.

#### **Inhalte:**

- Klassische Präsentationsmedien: Was kann ich damit in Präsentationen anfangen?
- Präsentationen psychologisch geschickt aufbauen: Die BID-Grid-Dramaturgie
- Persönlichkeitsstrukturen: Was sind meine bevorzugten Wahrnehmungsmuster und die meiner Zuhörer? Wie nutze ich diese Muster, um Kontakt herzustellen und mein Publikum für meine Ziele zu gewinnen?
- Nach der Präsentation: Welche nachhaltige Wirkung soll mein Vortrag haben und wie erreiche ich dies durch Diskussion im Publikum?
- Techniken zur Behandlung von Einwänden
- Lampenfieber? Chaotische Vorbereitung? Blackout im Vortrag? Schwierige Zuhörer? Was hilft mir, wenn es kriselt?

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte, Vertriebsmitarbeiter, Projektleiter, angehende Projektleiter, Mitarbeiter, die regelmäßig präsentieren.

#### **Termine:**

06. – 07. Februar 2012 in Hamburg  
20. – 21. September 2012 in Hamburg

#### **Dauer:**

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## **METHODEN & TOOLS**

### **Moderation und Besprechungsleitung**

Besprechungen spielen im beruflichen Alltag eine immer größere Rolle. Sie sind berüchtigt als Zeitverschwendung und oft ohne sichtbaren Effekt für den eigenen Arbeitsprozess. In diesem Seminar lernen Sie, wie Ihre Besprechungen in Zukunft zielgerichteter und effektiver ablaufen. Sie lernen verschiedene Moderationstechniken kennen und erfahren, wie Sie Ihre Besprechungsteilnehmer zur engagierten Mitarbeit motivieren.

#### **Ziele:**

Nach diesem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, zielstrebig und auf der Beziehungsebene achtsam eine Besprechung zu leiten. Sie haben ein Instrumentarium erhalten, um erfolgreich mit Gruppen zu arbeiten. Sie können eine Besprechungsmoderation selbständig aufbauen und durchführen.

#### **Inhalte:**

- Rolle und Selbstverständnis des Moderators
- Besprechungen zeitsparend und zielorientiert vorbereiten
- Aufbau und Ablauf einer Moderation
- Einsatz von Medien, Verwendung von Aktionsplänen und Checklisten
- Zielklärung und Zieldefinition
- Methoden zur Entscheidungsfindung
- Erkennen gruppenspezifischer Prozesse
- Umgang mit Störungen und kritischen Situationen
- Maßnahmen formulieren
- Effektive Protokollführung

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte, Vertriebsmitarbeiter, Projektleiter, angehende Projektleiter und Mitarbeiter, die in erster Linie "Vorbereiter" von Meetings sind.

#### **Termine:**

23. – 24. April 2012 in Hamburg

24. – 25. September 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## METHODEN & TOOLS

### Trainerausbildung – Grundseminar I

Schwerpunkt einer zeitgemäßen Schulung ist nicht nur die Vermittlung von Inhalten. Die Erwartungen an Methodik und Didaktik sowie an das Auftreten der Trainer und Trainerinnen sind stark gestiegen. Personaltrainer, die den hohen Erwartungen gerecht werden wollen, benötigen neben ihrer Fachkompetenz vor allem eine fundierte Sozial- und Methodenkompetenz. Hier liegt der Schwerpunkt unserer zweistufigen Trainerausbildung. Im Mittelpunkt der beiden Ausbildungsstufen Trainerausbildung I und II steht die praktische Arbeit der TeilnehmerInnen an den Seminarinhalten. Die so gesammelten Erfahrungen werden durch intensives Feedback gestützt.

#### **Ziele:**

Nach diesem Seminar können die Teilnehmer und Teilnehmerinnen im Training Medien und Methoden zielgruppenorientiert anwenden, sie kennen ihre persönlichen Wirkungsmittel und können diese gezielt einsetzen. Weiterhin sind sie vertraut mit den Grundlagen der Kommunikation und können die daraus gewonnenen Erkenntnisse im Training umsetzen.

#### **Inhalte:**

- Einsatz von Medien und Methoden
- Kreativer Umgang mit Medien und Methoden
- Grundlagen der Kommunikation
- Steuerung von Lernprozessen
- Arbeit mit Feedback
- Aktivierung von Teilnehmern und Teilnehmerinnen
- Seminaranfänge
- Trainerrolle und -selbstverständnis
- Präsentation von Trainingseinheiten

Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen erhalten eine Videokassette mit Aufnahmen Ihrer Präsentationen.

#### **Zielgruppe:**

TrainerInnen für die interne Aus- und Weiterbildung, TrainerInnen für Produktschulungen, Trainernachwuchs, Führungskräfte mit haupt- oder nebenamtlicher Trainerfunktion.

#### **Termine:**

21. – 25. Mai 2012 in Hamburg

29. Okt. – 02. Nov. 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 5 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 8 Personen

#### **Preis:**

€ 2.900,- zzgl. USt./Person

## METHODEN & TOOLS

### Trainerausbildung – Grundseminar II

Schwerpunkt einer zeitgemäßen Schulung ist nicht nur die Vermittlung von Inhalten. Die Erwartungen an Methodik und Didaktik sowie an das Auftreten der Trainer und Trainerinnen sind stark gestiegen. Personaltrainer, die den hohen Erwartungen gerecht werden wollen, benötigen neben ihrer Fachkompetenz vor allem eine fundierte Sozial- und Methodenkompetenz. Hier liegt der Schwerpunkt unserer zweistufigen Trainerausbildung. Im Mittelpunkt der beiden Ausbildungsstufen Trainerausbildung I und II steht die praktische Arbeit der TeilnehmerInnen an den Seminarinhalten. Die so gesammelten Erfahrungen werden durch intensives Feedback gestützt. Ein Schwerpunkt des Aufbauseminars ist die Präsentation von Trainingssequenzen aus dem Berufsalltag der Teilnehmer. Inhaltliche Bearbeitung der Sequenzen und intensives, persönliches Feedback sichern den Transfer in die Praxis.

#### **Ziele:**

Nach diesem Seminar können die Teilnehmer und Teilnehmerinnen Störungen und Konflikte im Seminar konstruktiv bearbeiten, eine Gruppe durch den Problemlösungsprozess führen und Schulungspläne anhand einer Zielhierarchie gestalten. Sie haben eigene Seminarbausteine präsentiert.

#### **Inhalte:**

- Umgang mit Störungen und Konflikten im Seminar
- Problemlösungsprozess
  - o Aktives Zuhören
  - o Ich-Botschaft
- Schwierige Teilnehmer
- Grundstrukturen menschlichen Verhaltens
- Präsentation von eigenen Trainingseinheiten
- Interaktive Methoden im Seminar
- Schulungspläne anhand einer Zielkaskadierung gestalten

Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen erhalten eine Videokassette mit Aufnahmen Ihrer Präsentationen.

#### **Zielgruppe:**

TrainerInnen für die interne Aus- und Weiterbildung, TrainerInnen für Produktschulungen, Trainernachwuchs, Führungskräfte mit haupt- oder nebenamtlicher Trainerfunktion.

#### **Voraussetzung:**

Trainerausbildung Grundseminar I und/oder ausreichende Trainingserfahrung.

#### **Termine:**

21. – 25. Mai 2012 in Hamburg  
29. Okt. – 02. Nov. 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 5 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 8 Personen

#### **Preis:**

€ 2.900,- zzgl. USt./Person

## **METHODEN & TOOLS**

### **Verhandlungen führen**

Wenn Sie Verhandlungsziele souveräner, sicherer und besser erreichen möchten, erhalten Sie hier das richtige Instrumentarium. Lernen Sie, Verhandlungstaktiken erfolgreich und zielgerichtet einzusetzen, um Ihre Verhandlungen zum Erfolg zu führen. So gewinnen Sie mehr Souveränität in der Erreichung Ihrer Ziele und erkennen die Möglichkeiten, Verhandlungen zum Konsens zu führen und Win-Win-Situationen zu erzeugen.

#### **Ziele:**

Nach diesem Seminar erkennen die Teilnehmer und Teilnehmerinnen die besonderen Aspekte eines Verhandlungsprozesses. Sie eignen sich Techniken und Taktiken an, die in herausfordernden Verhandlungssituationen hilfreich sind und können diese souverän anwenden.

#### **Inhalte:**

- Kommunikation und Verhandlung
- Systematische Vorbereitung von Verhandlungen
- Analyse der Verhandlungssituation
- Wie kann ich argumentieren?
- Welche Zugeständnisse kann ich machen?
- Phasen der Verhandlungsführung
- Beziehungsaufbau im Gespräch
- Wie kann ich überzeugen?
- Verhandlungstaktiken
- Erkennen von Signalen der Körpersprache
- Umgang mit „unfairen“ oder mächtigen Verhandlungspartnern
- Vermeidung von Verhandlungssackgassen
- Das Prinzip von Geben und Nehmen
- Abschluss und Nachbereitung von Verhandlungen

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte und Mitarbeiter, die extern und/oder intern Verhandlungen führen.

#### **Termine:**

07. – 08. Mai 2012 in Hamburg

10. – 11. Dezember 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## METHODEN & TOOLS

### Entscheidungen treffen

#### – Entscheidungstechniken für Führungskräfte, Projektleiter und Teams

Unser berufliches Umfeld verlangt von uns täglich Entscheidungen, die manchmal weitreichende Konsequenzen nach sich ziehen. Die Komplexität von Sachverhalten macht die Auswahl von Alternativen schwierig.

In diesem Seminar lernen Sie Konzepte und Werkzeuge kennen, um stimmige und „richtige“ Entscheidungen zu treffen. Die verschiedenen Vorgehensweisen zum Finden und Treffen von Entscheidungen werden vorgestellt und auf Fragestellungen aus Ihrem beruflichen Alltag angewandt.

#### **Ziele:**

Nach dem Seminar sind die Teilnehmer in der Lage, in wichtigen Situationen stimmige und richtigen Entscheidungen zu treffen, sowohl für sich persönlich als auch bei Entscheidungen im Team.

#### **Inhalte:**

- „Kopfgefühl und Bauchverstand“: Sollen wir Rationalität oder Intuition den Vorrang beim Treffen von Entscheidungen geben? Wie sicher können wir beim Entscheiden sein?
- Werten – Priorisieren – Selektieren: Warum präzise Ziele die Entscheidung leichter machen.
- Einfache Entscheidungstechniken: Von der Pro-Contra-Liste bis zur zeitdimensionierten Entscheidungsmatrix.
- Entscheiden im Team: Praktische Techniken zur Integration unterschiedlicher Meinungen.
- Komplexe Entscheidungstechniken: Der Entscheidungsbaum von Vroom & Yetton und die Entscheidungsmatrix von Kepner & Tregoe. Praktische Methoden, um Diskussionen entscheidungsorientiert voranzutreiben.
- Unbewusste Entscheidungen: Wie wir Alternativen durch unseren Bezugsrahmen ausschließen und die richtige Entscheidung manchmal verpassen.
- „Nachentscheidungsdissonanzen“: Warum wir uns nach der Entscheidung für eine Alternative unsicher sind und wie Sie Unsicherheit reduzieren können.

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte, Gruppenleiter und Projektleiter. Kenntnisse in der Steuerung von Gruppen in Besprechungen sind hilfreich, aber nicht Voraussetzung für die Teilnahme am Seminar.

#### **Termine:**

31. Mai – 01. Juni 2012 in Hamburg  
13. – 14. Dezember 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 1.050,- zzgl. USt./Person

## **METHODEN & TOOLS**

### **Führen und Beraten mit Konzepten der Transaktionsanalyse**

Führungskräfte und (interne) Berater brauchen zur Erfüllung ihrer Aufgaben Kompetenz in der Selbststeuerung und die Fähigkeit zur Reflexion, was im Team und in der Organisation vor sich geht. Die Transaktionsanalyse –eine Theorie der Persönlichkeit und der Kommunikation– bietet in diesen beiden Facetten hilfreiche und aussagekräftige „Landkarten“. Sie dienen zur Erklärung und zur aktiven Einflussnahme im Sinne der eigenen Ziele.

#### **Ziele:**

Nach dem Seminar kennen die Teilnehmer die grundlegenden Modelle der Transaktionsanalyse und verbinden sie mit ihrem beruflichen Alltag. Sie haben Anregungen oder Impulse für Ihre Beratungs- und Führungsarbeit erhalten.  
Das Seminar ist als Einführungskurs in die Transaktionsanalyse (101-Kurs) anerkannt und ermöglicht Ihnen die Aufnahme einer Fortbildung in Transaktionsanalyse.

#### **Inhalte:**

- Die Transaktionsanalyse: Begriffe, Geschichte, Anwendungsfelder
- Ich-Zustandsmodelle: Wie wir unsere Persönlichkeit organisieren
- Transaktionen: wie wir kommunizieren
- Spiele: Muster der unproduktiven Kommunikation und wie man sie vermeidet
- Skript: Das „Lebensdrehbuch“ Frühe Entscheidungen und die Möglichkeit, das Drehbuch umzuschreiben

#### **Zielgruppe:**

Führungskräfte, Vertriebsmitarbeiter, Projektleiter, angehende Projektleiter, Mitarbeiter, die regelmäßig präsentieren.

#### **Termine:**

11. – 12. Juni 2012 in Hamburg  
15. – 16. November 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 1.050,- zzgl. USt./Person

## **METHODEN & TOOLS**

### **Praktische Personalarbeit**

Eine interessante Aufgabe, aber auch ein umfangreiches und sich ständig weiterentwickelndes Aufgabenspektrum, erwartet Mitarbeiter in der Personalarbeit. Personalplanung, -beschaffung und -verwaltung gehören ebenso dazu wie arbeitsrechtliche Grundlagen, Personalentwicklung und Einbindung in strategische Unternehmensziele. Sie verschaffen sich in diesem zweitägigen Seminar einen kompakten, praxisorientierten Überblick, der Ihnen eine schnellere Einarbeitung in die Thematik ermöglicht und eine Weiterentwicklung Ihrer bisherigen Personalarbeit.

#### **Ziele:**

Sie erhalten einen kompakten und praxisorientierten Einblick in die Personalarbeit, gewinnen Sicherheit und Kompetenz, sind schneller und besser eingearbeitet und erhalten Tipps und Hintergründe, um Ihre Arbeit zu optimieren und effizienter zu gestalten.

#### **Inhalte:**

- Praktische Personalarbeit: Aufgaben und Grundlagen
- Arbeitsrechtliche Grundlagen (Arbeitsverträge, Betriebsverfassungsrecht, Gleichbehandlungsgesetz, Abmahnung, Beendigung von Arbeitsverträgen etc.)
- Personalverwaltung (Abläufe, Personalakte, Aufbewahrungsfristen, Lohn und Gehaltsgruppen etc.)
- Personalplanung und –beschaffung (Stellenausschreibungen, Vorstellungsgespräche etc.)
- Arbeiten mit Kennzahlen (relevante Kennzahlen, Fehlzeiten und Fluktuation, Umgang damit)
- Personalentwicklung (Weiterentwicklungsmaßnahmen für Mitarbeiter richtig initiieren)
- Bearbeitung von Praxisfällen der Teilnehmer

#### **Zielgruppe:**

Neue Mitarbeiter/Innen im Personalbereich, Mitarbeiter/Innen mit wenig theoretischem Hintergrund in der Personalarbeit und Rückkehrer aus der Elternzeit sowie Fach- und Führungskräfte mit Personalaufgaben, die sich einen kompakten Überblick über Abläufe, Strukturen und Aufgaben der modernen Personalarbeit verschaffen wollen.

#### **Termine:**

09. – 10. Januar 2012 in Hamburg

15. – 16. Juni 2012 in Hamburg

30. November – 01. Dezember 2012 in Hamburg

**Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10:00 Uhr

Ende: 18:00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

**Preis:**

€ 990,- zzgl. USt./Person

## METHODEN & TOOLS

### **Burnout-Prävention: Stressfrei durch den Tag!**

Stress und Burnout sind für Menschen und Unternehmen Themen, die ständig an Bedeutung zunehmen. Stress und in Folge Energieverlust bis hin zum Burnout, ist für die Betroffenen ein fundamentaler Einschnitt in ihr Leben. Die daraus erwachsenden Kosten nehmen sowohl gesellschaftlich, als auch in Unternehmen ungeahnte Dimensionen an. Die Gründe für Stress sind vielfältig, wie der schnellere Wandel in Unternehmen, ständige Erreichbarkeit, erhöhter E-Mail-Eingang etc. Nicht immer jedoch ist eine erhöhte Arbeitsbelastung gleich Stress und ebenfalls ist nicht immer nur die Arbeit schuld, wenn ein Mitarbeiter in den Burnoutstrudel gerät.

Viele Führungskräfte erkennen eigene Signale des Energieverlusts und psychosomatische Symptome nicht rechtzeitig und/oder sind sich ihrer Fürsorgepflicht gegenüber ihren Mitarbeitern in diesem Punkt nicht eindeutig bewusst oder können ihr nicht nachkommen.

Wir haben deshalb ein Eintagesprogramm entwickelt, das sich dieses Themas annimmt, um ein grundlegendes Verständnis für das Themenfeld, seine Bedeutung für die eigene Person und das Unternehmen zu entwickeln, die Begriffe einzuordnen und ggf. gegensteuern zu können.

#### **Ziele:**

Die Mitarbeiter bzw. Mitarbeiterteams erfahren alles Wichtige rund um Stress und Burnout. Sie analysieren in verschiedenen Schritten ihre eigene Situation und leiten daraus Schlussfolgerungen ab. Sie erkennen ihre eigenen Einflussmöglichkeiten und bewerten ihre persönliche Work-Life-Balance und erarbeiten sich anhand ihrer persönlichen Ressourcenverteilung mögliche Schritte um diese Waage in ein angemessenes Gleichgewicht zu bringen.

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Mitarbeiter, die unter besonderer Belastung stehen.

#### **Termine:**

20. April 2012 in Hamburg  
28. September 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 1 Tag

Beginn: 10:00 Uhr  
Ende: 18:00 Uhr

#### **Teilnehmer:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

690,00 Euro zzgl. USt./Person

## TELEFONTRAINING

### Telefontraining für Vertriebsmitarbeiter

Ein wichtiger Teil unserer Geschäftsbeziehungen läuft über das Telefon. Manchmal hängt von einem einzigen Telefonat der Erfolg eines Projekts oder ein neuer Auftrag ab. Durch eine zielorientierte Kommunikation am Telefon wird die Verbindung zum Kunden persönlicher und effizienter. So können Konflikte vermieden, Missverständnisse verhindert und durch geeignete Gesprächstechniken auch schwierige Kunden als Partner gewonnen werden.

Die Teilnehmer bekommen zahlreiche Tipps und Anregungen, die sich in der Praxis bewährt haben. Ebenso erhalten sie Feedback zu ihrer eigenen Wirkung am Telefon und lernen, ihre Stimme, Ausstrahlung und Worte nutzbringend einzusetzen. Nicht zuletzt gibt es Tipps für den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und die Lösung von Konfliktsituationen.

#### Ziele:

Am Ende dieses Telefontrainings sind die Teilnehmer in der Lage, ein aktives und zielorientiertes Telefonat zu führen, Vorzimmerbarrieren zu überwinden und erfolgreich am Telefon auf ihre Zielsetzung hinzuarbeiten. Sie haben gelernt mit Kunden freundlich und korrekt umzugehen, deren Wünsche zu erkennen und mit den Zielen des eigenen Unternehmens zu verbinden.

#### Inhalte:

- Grundlagen kundenorientierter Kommunikation
- Die umsichtige Telefonvorbereitung
- Souverän am Telefon
- Die eigene Telefonstimme
- Partnerorientiert sprechen und Missverständnisse vermeiden
- Der richtige Zeitpunkt
- Mit Fragen durch das Telefonat führen
- Kundenbedürfnisse erkennen, lösungsorientiert beraten
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Zielgerichteter Abschluss des Telefonats

#### Zielgruppe:

Mitarbeiter im Vertrieb, die regelmäßig oder gelegentlich mit Kunden am Telefon sprechen.

#### Termine:

14. – 15. Juni 2012 in Hamburg

19. – 20. November 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 8 Personen

#### Preis:

€ 1.050,- zzgl. USt./Person

## TELEFONTRAINING

### Telefonieren im Office: Die Visitenkarte des Unternehmens

Telefongespräche sind die akustische Visitenkarte eines Unternehmens. Mit wenigen Worten hinterlassen Sie den so oft entscheidenden ersten Eindruck beim Kunden, unter dessen Vorzeichen alle weiteren Kontakte stehen werden. Erfahren Sie mehr über erfolgreiche Telefonkommunikation, um im Gespräch verbindlich, freundlich und Service orientiert agieren zu können. Im Seminar werden Sie Ihren Ersteindruck am Telefon optimieren und Grundlagen kunden- und ergebnisorientierter Gesprächsführung am Telefon kennen lernen. Es wird eng an den Themen und Anliegen der Teilnehmer und Teilnehmerinnen gearbeitet und individuelle Lösungen erarbeitet. Der Schwerpunkt liegt auf dem Telefonverhalten; dabei sollen organisatorische Themen nicht vernachlässigt werden.

#### Ziele:

Am Ende dieses Telefontrainings sind die Teilnehmer in der Lage, kompetent am Telefon aufzutreten. Sie verfügen über passende Redewendungen und Verhaltensweisen und erkennen die Bedürfnisse und Wünsche des Anrufers durch genaues Hinhören und Nachfragen. Sie erhalten das methodische Rüstzeug, um mit Freude und Effizienz zu telefonieren.

#### Inhalte:

- Erwartungen und Regeln für gelungenes Telefonieren
- Der gute Kontakt am Telefon: Positives Gesprächsklima aufbauen und erhalten
- Die eigene Telefonstimme
- Verbindlichkeit herstellen, Missverständnisse vermeiden
- Gut zuhören und gesprächsfördernd fragen
- So formulieren Sie partnerorientiert
- Nein sagen, aber richtig!
- Tipps für knifflige Situationen

#### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter, die viel am Telefon arbeiten.

#### Termine:

31. Januar 2012 in Hamburg  
29. August 2012 in Hamburg

#### Dauer: 1 Tag

Beginn: 10:00 Uhr  
Ende: 18:00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 8 Personen

#### Preis:

€ 530,- zzgl. USt./Person

## TELEFONTRAINING

### **Reklamations- und Beschwerdemanagement am Telefon – Telefontraining für Servicemitarbeiter**

Beschwerden sind Chancen! Kunden die sich beschweren (mögen sie im Recht sein oder auch nicht) erwarten ein einfühlsames, verständnisvolles, aber auch zielstrebiges und lösungsorientiertes Vorgehen ihres Gesprächspartners. Das ist nicht immer leicht für die Mitarbeiter/innen am Servicetelefon. Dennoch liegt hier der Schlüssel für den Erfolg, denn gut gelöste Beschwerden sind der Klebstoff in der Kundenbindung. Kunde *und* Mitarbeiter gehen mit mehr Zufriedenheit aus dem Gespräch.

Wir arbeiten eng an den Themen und Anliegen der Teilnehmer und Teilnehmerinnen. Für deren Themen und Anliegen werden wir individuelle Lösungen erarbeiten. Dazu üben wir intensiv die verschiedenen Phasen des Beschwerdegesprächs und machen Gesprächsübungen am Telefontrainingskoffer.

#### **Ziele:**

Am Ende dieses Telefontrainings sind die Teilnehmer in der Lage, ein Beschwerdetelefonat deeskalierend zu bearbeiten. Sie kennen Möglichkeiten, aufgebrachte Anrufer zu beruhigen, kennen passende Formulierungen und Umgangsweisen für schwierige Situationen und können das Gespräch zu einem guten (Zwischen-)Ergebnis bringen.

#### **Inhalte:**

- Was Kunden heute erwarten
- Richtig beginnen
- Das Beschwerdegespräch strukturieren mit HAIFA
- Aktiv zuhören und Verständnis zeigen: Die Brücke zum Erfolg
- Aufgebrachte Kunden beruhigen und Lösungen herbeiführen
- Die eigene Telefonstimme
- Gesprächsfördernd fragen
- Killerphrasen vermeiden, Streitangebote überhören
- Grenzen setzen und Eskalationen vermeiden
- Tipps für schwierige Situationen

#### **Zielgruppe:**

Mitarbeiter im Vertrieb, die regelmäßig oder gelegentlich telefonische Reklamationsgespräche führen.

#### **Termine:**

23. – 24. Februar 2012 in Hamburg

13. – 14. September 2012 in Hamburg

**Dauer:** 1,5 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr (13.00 Uhr)

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 8 Personen

#### **Preis:**

€ 790,- zzgl. USt./Person

## PROJEKTMANAGEMENT

### Lösungsorientiertes Projektmanagement I – Grundlagen, Methoden und Techniken

Projekte gehören in vielen Firmen inzwischen zum Tagesgeschäft. Von den Mitarbeitern und Führungskräften wird erwartet, in Projekten mitzuarbeiten oder sie zu leiten. Projektarbeit stellt andere Anforderungen an die Mitarbeiter und ist anderen Bedingungen unterworfen als z. B. Sachbearbeitung und Linientätigkeit. Kenntnisse der Methoden und Techniken des Projektmanagements sind wichtige Voraussetzungen für die erfolgreiche Arbeit in Projekten.

#### Ziele:

Das Seminar versetzt Sie in die Lage, Projektarbeit professionell und kompetent (mit)gestalten zu können: Die Teilnehmer/innen lernen bewährte Modelle, Prinzipien und Methoden der Projektarbeit und des Projektmanagements kennen und anwenden.

Schwerpunkte: Planung, Steuerung, Projektorganisation und Zusammenarbeit im Projekt und mit den Auftraggebern/Kunden.

#### Inhalte:

- Einführung
- Typische Fehler und Erfolgsfaktoren im Projektmanagement
- Projektorganisation – Organe und ihre Aufgaben
- Rolle, Aufgaben, Kompetenzen des Projektleiters und des Teams
- Projektphasenmodelle
- Objekte der Projektplanung
- Projektcontrolling, Überwachung und Korrekturmaßnahmen
- Dokumentation und Berichtswesen
- Projektabschluss
- Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber, den Fachbereichen und den „Kunden“
- Teambildung, Teamarbeit und Teamentwicklung

#### Zielgruppe:

Personen, für die Projektmanagement ein neues Thema ist, die als Projektmitarbeiter eingesetzt sind oder zukünftig eingesetzt werden bzw. als Projektleiter tätig sind oder zukünftig tätig sein werden.

#### Termine:

12. – 13. April 2012 in Hamburg

27. – 28. September 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 12 Personen

#### Preis:

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## PROJEKTMANAGEMENT

### Lösungsorientiertes Projektmanagement II – AufbauSeminar für Praktiker

Sie sind als Leiter oder als Mitarbeiter in Projekten tätig und haben in dieser Tätigkeit Erfahrungen gesammelt oder werden in Zukunft in Projekten arbeiten. Ihr Ziel ist es, Termine, Kosten und Qualität so in den Griff zu bekommen, dass Auftraggeber und Kunden ihre Erwartungen vollständig erfüllt sehen.

#### Ziele:

Das Seminar versetzt Sie in die Lage, Herausforderungen in der Projektarbeit souverän und kompetent entgegenzutreten zu können:

In diesem Seminar vertiefen Sie Ihre vorhandenen Kenntnisse und können neue Ansätze oder Werkzeuge im Projektmanagement mit Ihren und den Erfahrungen der anderen Teilnehmer vergleichen und auf Anwendbarkeit in Ihren Projekten hin überprüfen.

Schwerpunkte: Planung, Projektsteuerung und Umgang mit den „weichen Faktoren“ im Projekt und seinem Umfeld.

#### Inhalte:

- Projektplanung
- Ziele definieren und operationalisieren
- Projektaufbau-/ Projektlauforganisation konkretisieren
- Aktivitäten vom Projektstrukturplan bis zum Arbeitspaket planen
- Termine, Personal - und Kapazitäten planen
- Kosten planen
- Ermittlung und Einschätzung des Projektfortschritts
- Kontrolle der einzelnen Planungsfaktoren
- Darstellungstechniken des Projektstandes und Berichtswesen
- Risikomanagement
- Möglichkeiten der Projektsteuerung
- Plankorrekturen
- Korrekte Beendigung des Projektes
- Vertiefung der Aspekte von Teamarbeit und Teamentwicklung

#### Zielgruppe:

Personen, die bereits Erfahrung mit Projektarbeit oder Projektleitung haben.

#### Termine:

09. – 10. Februar 2012 in Hamburg

12. – 13. November 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 12 Personen

#### Preis:

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## **PROJEKTMANAGEMENT**

### **Erfolgreiche Leitung von Projekten**

Sie arbeiten als Projektleiter und kennen die besonderen Herausforderungen dieser Aufgabe. Die Ziele des Projektes möglichst genau definieren und vereinbaren, auf Änderungen im Projektauftrag flexibel und zielgerichtet reagieren, Projektmitarbeiter in dem notwendigen Umfang zur Verfügung zu haben und zu behalten, Termine, Kosten und Qualität im Griff haben etc.

Gute planerische Vorarbeit, genaue Schritt haltende Kontrolle, sinnvoll steuerndes Eingreifen und gezielter Umgang mit den „weichen Projektfaktoren“ sind wesentliche Erfolgsfaktoren für das Gelingen Ihrer Projekte.

#### **Ziele:**

Das Seminar versetzt Sie in die Lage, mit den Herausforderungen der Projektleitung souverän und kompetent umgehen zu können. Sie wissen, wie Sie Projekte erfolgreich – d.h. in time und im Rahmen des Budgets - beenden.

#### **Inhalte:**

- Aufgaben einer Projektleitung
- Leitung in Projektorganisation versus Leitung in Linienorganisation
- Moderne Leitung und die damit verknüpften Anforderungen an den Projektleiter
- Auffrischung der Kenntnisse zu Themen wie:
  - Projektplanung
  - Projektaufbau- /Projektablauforganisation konkretisieren
  - Termine, Kosten, Personal und Kapazitäten planen
  - Projektsteuerung
  - Ermittlung und Einschätzung des Projektfortschritts
  - Korrektes Beenden des Projektes
  - Umgang mit Schwierigkeiten im Projektteam
  - Moderation von Projektbesprechungen
- Vertiefung von Aspekten der Teamarbeit und Teamentwicklung

#### **Zielgruppe:**

Projektleiter

#### **Termine:**

18. – 19. Juni 2012 in Hamburg

19. – 20. Dezember 2012 in Hamburg

#### **Dauer:** 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr

Ende: 18.00 Uhr

#### **Teilnehmerzahl:**

Maximal 10 Personen

#### **Preis:**

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## PROJEKTMANAGEMENT

### Projektmanagement für Führungskräfte

Sie sind Führungskraft und der Projektleiter ist Ihr Mitarbeiter. Bei ausgelasteten Kapazitäten und minimalem Budget hilft Ihnen das Projektmanagement, wenn Sie ein wichtiges Produkt oder einen Kunden neu in Ihr Aufgabengebiet bekommen. Dabei entstehen schnell organisatorische Herausforderungen für Sie und Ihre Mitarbeiter, die sowohl in Linien- als auch in Projektaktivitäten eingebunden sind.

In den Projekten sind gute planerische Vorarbeit, genaue schritt haltende Kontrolle und sinnvoll steuerndes Eingreifen wesentliche Erfolgsfaktoren für das Gelingen. Außerhalb der Projekte sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren die Unterstützung des Projektleiters und -teams und wie Sie Ihre Projekte politisch-strategisch absichern.

#### Ziele:

Das Seminar versetzt Sie in die Lage, die Projekte in Ihrem Verantwortungsbereich zu führen und die Projektleitung und das Team optimal in ihrer Arbeit zu unterstützen.

Schwerpunkte: die vier Stellschrauben des Projektes (Ziele, Termine, Kosten und Personal), Vereinbarungen und Absicherungen.

#### Inhalte:

- Projektplanung und -initialisierung aus der Sicht der Führungskraft
- Kontrakte mit dem Projektleiter vereinbaren
- Zieldefinition mit dem Projektleiter vornehmen
- Termine, Kosten und Personal vereinbaren
- Aufbau einer korrekten Berichterstattung über den Projektfortschritt
- Unterstützung des Projektleiters bei Plankorrekturen
- Vereinbarung von Projekt und Linie
- Korrekte Beendigung des Projektes
- Begleitung des Projektleiters und des -teams durch das Projekt
- Politik und Strategie der Projekte
- Das Projekt und Ihr Kunde
- Das Dreieck: Projekt, Ihr Chef und Sie

#### Zielgruppe:

Führungskräfte in der Funktion als Vorgesetzter des Projektleiters.

#### Termine:

05. – 06. März 2012 in Hamburg  
08. – 09. Oktober 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 10 Personen

#### Preis:

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## PROJEKTMANAGEMENT

### Projektwerkstatt - Projektmanagement an eigenen Fällen aus der Praxis

Alles im grünen Bereich? Während der Laufzeit eines Projektes gilt es, die Planung ständig anzupassen, das Projekt zielorientiert zu steuern, Risiken zu minimieren und knappe – evtl. zu knappe - Projektressourcen effizient einzusetzen.

Projektarbeit unterliegt immer der Veränderung. In der Dichte des Tagesgeschäftes gelingt es oft nicht, jenseits der Fachthemen alle Verbesserungspotentiale zu erkennen und im Projektmanagement aufzugreifen. Ziel dieser Projektwerkstatt ist es, mittels einer auf die Praxis bezogenen Vorgehensweise den konkreten Stand einer Projektarbeit zu bewerten, Verbesserungsmöglichkeiten in der Projektdurchführung zu identifizieren und Schritte zur Umsetzung zu definieren.

Das Seminar ist für erfahrene Projektleiter geeignet, die eine Weiterentwicklung in ihrer Projektarbeit jenseits eines klassischen Projektmanagement-Seminars suchen.

#### Ziele:

Die Teilnehmer behandeln aktuelle Themen aus ihrer Projektarbeit im Erfahrungsaustausch und werden durch den Trainer bei der Entwicklung von Vorgehensweisen, Lösungsmöglichkeiten und Verbesserungen gecoacht.

Nebenziel: Vernetzung der Teilnehmer untereinander, branchen- und fachübergreifend.

#### Inhalte:

- Kontakt zwischen Trainer und Teilnehmer zur Vorbereitung vor dem Seminar
- Präsentation der Projekte und Projektsituation der Teilnehmer
- Umgang mit schwierigen Projektsituationen
- Methodische, organisatorische, kommunikative Verbesserungsmöglichkeiten
- Ableitung von konkreten Lösungen und passenden Maßnahmen
- Festlegungen von konkreten Maßnahmen zur Sicherstellung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses im weiteren Projektverlauf

#### Zielgruppe:

Projektleiter, auch mit langjähriger Projektleitungserfahrung.

#### Termine:

08. – 09. März 2012 in Hamburg  
11. – 12. Oktober 2012 in Hamburg

#### Dauer: 2 Tage

Beginn: 10.00 Uhr  
Ende: 18.00 Uhr

#### Teilnehmerzahl:

Maximal 8 Personen

#### Preis:

€ 1.150,- zzgl. USt./Person

## **GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

### **Rabatte**

1. Frühbucherrabatt: \_Bei Buchung Ihres Seminars bis 16 Wochen vor Seminarbeginn gewähren wir einen Rabatt von 10 %.
2. Mehrfachbucherrabatt\_: Wenn Sie mehrere Mitarbeiter Ihres Unternehmens zur Teilnahme an demselben Seminar anmelden, gewähren wir ab dem zweiten Teilnehmer für diesen und alle weiteren Teilnehmer 10 % Rabatt.

Es kann immer nur einer der Rabatte in Anspruch genommen werden. Diese Rabatte gelten nicht für Seminare, die zu einem reduzierten Preis im Rahmen einer Sonderaktion angeboten werden. \_Als Anmeldedatum gilt der Eingang bei uns. Bitte beachten Sie, dass mit Erhalt Ihrer Anmeldebestätigung ein Vertrag zustande kommt

### **Allgemeine Bedingungen**

#### **1. Vertragsabschluss**

Mit der schriftlichen Anmeldung per Post, Telefax, E-Mail oder über unsere Web-Seite verpflichtet sich der Vertragspartner verbindlich zur Teilnahme am gebuchten Seminar und zur Zahlung der Seminargebühren zzgl. Umsatzsteuer.

#### **2. Seminargebühren**

Getränke, Obst, Joghurt und Kekse sind im Seminarpreis enthalten. Außerdem sind die Arbeits- und Übungsmaterialien im Preis inbegriffen. Die angegebenen Seminarpreise verstehen sich exkl. Umsatzsteuer und Übernachtungskosten. Sie sind fällig vor Seminarbeginn nach Erhalt der Rechnung.

#### **3. Stornierung und Umbuchungen**

Stornierungen bis 8 Wochen vor Veranstaltungsbeginn sind kostenfrei. Bei späteren Stornierungen kann der Kunde einen Ersatzteilnehmer benennen. Wird kein Ersatzteilnehmer benannt, ist bei Rücktritt bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Stornierungsgebühr von 50% der Teilnahmegebühr zu zahlen. Bei späteren Stornierungen, bei Nichterscheinen oder nur zeitweisem Erscheinen des Teilnehmers ist die gesamte Teilnahmegebühr des gebuchten Seminars zu zahlen.

#### **4. Übernachtungs- und Verpflegungskosten**

Übernachtungs- und Verpflegungskosten im Hotel sind vom Teilnehmer direkt mit dem Hotel abzurechnen. Hotelzimmer werden vom Teilnehmer selbständig und direkt reserviert.

#### **5. Absage der Veranstaltung**

Wir übernehmen keine Haftung für aus der Seminaranmeldung entstandene Kosten (z. B. Hotelkosten), falls eine Veranstaltung z. B. wegen zu geringer Teilnehmerzahl abgesagt werden muss. Selbstverständlich zahlen wir in diesem Fall bereits gezahlte Seminarkosten in voller Höhe zurück.

**ANMERKUNG:**

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung und stehen Ihnen selbstverständlich auch für Fragen, Beratung, Wünsche und Feedback jederzeit gern zur Verfügung.

Ihr  
**VON BELOW CTC-Team**

**VON BELOW CTC GMBH**  
Stadtbahnstraße 114  
22391 Hamburg

**Tel.: 0049 (0)40 / 63 64 64 - 0**  
**Fax: 0049 (0)40 / 63 64 64 - 20**

**mailbox@vonbelow.de**  
**www.vonbelow.de**