



# Führungskräftetraining

## Telefontraining

## Rhetoriktraining

## Azubi-Training

IPT - Ihr Partner für Trainings und Seminare

IPT Institut für Psychologie-Transfer

Geisfelder Str. 14, 96050 Bamberg  
Tel.: 09 51 / 9 17 65-0  
info@ipt-bamberg.de  
www.ipt-bamberg.de

## **IPT Institut für Psychologie-Transfer**

Training, Beratung und Coaching seit 1991  
Individuell gestaltete Inhouse-Trainings, bundesweit

- ✓ Erfahrene, motivierende Trainer
- ✓ Aktive Trainingsmethoden
- ✓ Intensivtraining - schnelle Lernerfolge
- ✓ Nachhaltigkeit durch hohen Praxisbezug

Geschäftsführende Gesellschafter:



**Uschi Schöllhammer**  
Diplom-Psychologin



**Dr. Franz Reich**  
Diplom-Psychologe

# ÜBERBLICK

Seite

Trainingsgestaltung ..... 5



## Führungskräftetrainings

---

- Mitarbeiterführung kompakt ..... 6
- Mitarbeiter richtig kritisieren - aber wie? ..... 7
- Führen und delegieren ..... 8
- Mitarbeitergespräch und Mitarbeiterbeurteilung..... 9
- Zielvereinbarung und Zielvereinbarungsgespräch..... 10
- Krankenrückkehr- und Fehlzeitengespräche richtig führen ..... 11
- Konfliktmanagement ..... 12
- Besprechungen effizient leiten..... 13
- Allroundwerkzeug Moderation ..... 14
- Zeitmanagement und Burnout-Prävention..... 15
- NLP - Kommunikation & Persönlichkeit ..... 16



## Telefontrainings

---

- Die Telefonzentrale: Kundenorientierung von Anfang an ..... 17
- Professionell telefonieren ..... 18
- Schwierige Gespräche am Telefon ..... 19
- Mit Reklamationen gekonnt umgehen ..... 20
- Überzeugend beraten und verkaufen am Telefon ..... 21
- Erfolgreich telefonisch mahnen ..... 22
- Telefontraining für Auszubildende ..... 23
- Telefontraining-on-the-job: Schulung am Arbeitsplatz..... 24



## Rhetoriktrainings

- Rhetorik: Überzeugend auftreten - frei und sicher sprechen .....25
- Präsentationstraining .....26
- Schlagfertigkeitstraining: Nie wieder sprachlos.....27



## Azubi-Trainings

- Ein gelungener Start in die Ausbildung .....28
- Herausforderungen sicher bewältigen .....29
- Telefontraining für Auszubildende .....30



## Spezialtrainings

- Teamtraining: Gemeinsam einfach mehr erreichen.....31
- Kreativitätstraining: Ideenfindung in der Gruppe.....32
- Verhandlungstraining.....33
- Kundengespräche erfolgreich führen .....34
- Stressmanagement.....35
- Resilienztraining.....36

## Referenzen



... weitere Referenzen finden Sie ab S. 37

# TRAININGSGESTALTUNG

## Individuell gestaltete Inhouse-Trainings (Firmenseminare)

Profitieren Sie von Trainings und Seminaren, die speziell auf Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter\* zugeschnitten sind. Ihre Vorstellungen bezüglich der inhaltlichen und organisatorischen Ausgestaltung fließen im Rahmen einer gemeinsamen Vorbesprechung in die Seminarplanung ein.

Die Schulungsdauer richtet sich nach den von Ihnen gewünschten Inhalten und der Anzahl der Teilnehmer. Die hier vorgestellten Trainings bieten Ihnen eine erste Orientierung.

## Offene Trainings - aktuelle Termine

In der Regel führen wir unsere Trainings als Inhouse-Schulungen durch. Einige ausgewählte Themen bieten wir zusätzlich als offene Seminare für Mitarbeiter aus unterschiedlichen Unternehmen an. Die Termine finden Sie auf unserer Website:

[www.ipt-bamberg.de/aktuelle-termine/aktuelle-termine.html](http://www.ipt-bamberg.de/aktuelle-termine/aktuelle-termine.html)

## Praxisnähe

. . . wird bei uns groß geschrieben. Damit die Teilnehmer das Gelernte später in ihrem Arbeitsalltag gut umsetzen und anwenden können, arbeiten wir in allen unseren Schulungen gezielt mit aktiven Trainingsmethoden.

In unseren Führungskräftetrainings nutzen wir z. B. zur Erarbeitung wichtiger Inhalte konkrete Praxisfälle der Teilnehmer und erweitern vorhandene Gesprächsfertigkeiten und Führungskompetenzen durch viele praktische Übungen (bei Bedarf mit Videokamera).

Auch in unseren Telefontrainings sind die Teilnehmer aktiv gefordert. Die von uns zur Verfügung gestellte Telefontrainingsanlage bietet eine ideale Möglichkeit, typische Kundengespräche im Seminar zu simulieren und anschließend zu besprechen. Durch die gemeinsame Reflexion erhalten die Teilnehmer konkrete Veränderungsimpulse und können so ihren Kommunikationsstil individuell optimieren. Ergänzt wird das im Seminar Gelernte auf Wunsch durch ein Telefontraining-on-the-job. In dieser Individualschulung am Arbeitsplatz werden reale Kundengespräche gemeinsam mit dem Teilnehmer analysiert.

Weitere von uns eingesetzte Schulungsmethoden: Trainerinput, Lehrgespräch, Moderation, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationsübungen.

Die Teilnehmer erhalten Unterlagen mit Arbeits- und Informationsblättern sowie praxiserprobten Checklisten.

---

\* Zwecks besserer Lesbarkeit beschränken wir uns in der gesamten Mappe auf die männliche Bezeichnungsform (z. B. ‚Mitarbeiter‘ statt ‚Mitarbeiter/-innen‘).



## Mitarbeiterführung kompakt

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Sicherer Einsatz wichtiger Führungsmittel
- ✓ Durchsetzungskraft und souveräne Gesprächsführung
- ✓ Engagierte und motivierte Mitarbeiter, gemeinsame Zielverfolgung
- ✓ Vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Führungskräften und Mitarbeitern

Die Teilnehmer entwickeln ihre Führungsfähigkeiten gezielt weiter. Sie trainieren wichtige taktische und strategische Führungsmittel und optimieren ihre Gesprächsführung mit Mitarbeitern. Sie lernen, Loyalität, Motivation, Verantwortungsbewusstsein sowie ein ‚Über-den-eigenen-Tellerrand-Schauen‘ bei ihren Mitarbeitern zu fördern.

### Zielgruppe

Führungsnachwuchskräfte und erfahrene Führungskräfte unterschiedlicher Ebenen

### Inhalte

#### **Grundlagen der Mitarbeiterführung**

- Die drei Dimensionen der Führung: Mensch, Leistung, Mitwirkung
- Analyse des eigenen Kommunikations- und Führungsverhaltens

#### **Führungspraxis**

- Verständigungs- und Druckmittel
- Kritikgespräche:
  - Konstruktiver Gesprächsaufbau
  - Ziele konkret vereinbaren, Ausflüchten konstruktiv begegnen
  - Folgemaßnahmen: Hilfestellung und Kontrollen
- Wertschätzung und Motivation:
  - Anlässe für Anerkennung
  - Einzel- und Gruppenanerkennung
  - Das Anerkennungsgespräch: Wertschätzung vermitteln
- Aufgaben delegieren:
  - Anweisung - Auftrag - Delegation
  - Delegationstrias
  - Delegationsgespräche: Praktisches Vorgehen und mögliche Fallstricke
- Schwierige Mitarbeitergespräche souverän führen

### Dauer

3 Tage



## Mitarbeiter richtig kritisieren - aber wie?

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Konsequentes Durchgreifen bei Fehlverhaltensweisen
- ✓ Kritik üben, ohne zu verletzen
- ✓ Faire und überzeugende Gesprächsführung
- ✓ Einsicht und Motivation beim Mitarbeiter
- ✓ Klarheit über Vereinbarungen, betriebliche Regeln und Vorgaben

In diesem Führungsseminar lernen die Teilnehmer, Fehlverhaltensweisen ihrer Mitarbeiter konsequent entgegenzusteuern.

Sie trainieren, Kritik so zu äußern, dass sie von Mitarbeitern nicht als ‚ungerechte Nörgelei‘ empfunden wird, sondern nachhaltig zu einer Verhaltensänderung motiviert.

### Zielgruppe

Führungsnachwuchskräfte und erfahrene Führungskräfte unterschiedlicher Ebenen aus dem gewerblichen oder kaufmännischen Bereich

### Inhalte

- Verständigungs- und Druckmittel: Die 4 Eskalationsstufen
- Rahmenbedingungen für erfolgreiche Kritik
- Aufbau eines Kritikgesprächs: 7-Phasen-Schema
- Einsatz gezielter Fragetechniken
- Umgang mit Ausflüchten und ‚Lügen‘
- Ziele mit dem Mitarbeiter vereinbaren
- Folgemaßnahmen: Hilfestellung und Kontrollen
- Geeignete und ungeeignete Sanktionen
- Die Rolle der Körpersprache

### Dauer

1 - 2 Tage



## Führen und delegieren

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Gezielte Nutzung und Förderung von Mitarbeiterpotenzialen
- ✓ Steigerung von Leistungsmotivation, Selbstständigkeit und Eigeninitiative
- ✓ Entlastung der Führungskräfte, Schaffung von Freiräumen für ihre ‚eigentlichen‘ Tätigkeiten

In diesem Führungskräfte-Training lernen die Teilnehmer, welche Aufgaben sie an Mitarbeiter delegieren können und wie sie Fallstricke bei der Delegation vermeiden. Sie schärfen sowohl ihre Sensibilität als auch ihre Durchsetzungskraft, Mitarbeiter im Gespräch für die geplanten Aufgaben zu gewinnen.

### Zielgruppe

Führungskräfte, die das Führungsmittel Delegation nutzen möchten, um Mitarbeitern Aufgabenbereiche mit entsprechenden Entscheidungsbefugnissen und Verantwortlichkeiten zu übertragen.

### Inhalte

#### **Delegieren und motivieren**

- Vorteile der Delegation
- Inhalte einer Delegation: Die Delegationstrias
- Delegierbare und nicht-delegierbare Aufgaben
- Selbstständigkeitsprinzip und Verständigungspflichten
- Handlungs- und Führungsverantwortung
- Den „richtigen“ Mitarbeiter auswählen

#### **Das Delegationsgespräch**

- Gesprächsaufbau
- Mitarbeiter zur Aufgabenübernahme motivieren
- Ziele vereinbaren und Ergebnisse kontrollieren

#### **Konfliktpotenziale erkennen und vermeiden**

- Typische Erschwernisse beim Delegieren
- Delegationsdurchgriffe
- Rückdelegation

### Dauer

2 Tage



## Mitarbeitergespräch und Mitarbeiterbeurteilung

### Ihr Nutzen

- ✓ Faire Rückmeldung über Leistung und Verhalten
- ✓ Klärung von Anforderungen und Erwartungen
- ✓ Mitarbeiterförderung, Entwicklung von Fach- und Sozialkompetenzen
- ✓ Steigerung der Leistungsmotivation
- ✓ Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen Führungskraft und Mitarbeitern

In diesem Training erfahren die Teilnehmer, welche Faktoren einer fairen und realistischen Beurteilung von Mitarbeitern zugrunde liegen. Sie begreifen Beurteilungsgespräche als Instrument der Mitarbeiterförderung und erwerben umfangreiche Kompetenzen in der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen.

Sie lernen, Mitarbeiter aktiv in das Gespräch einzubeziehen, ihnen konstruktives Feedback zu Stärken und Verbesserungspotenzialen zu geben und daraus konkrete Vereinbarungen für die Zukunft abzuleiten.

### Zielgruppe

Führungskräfte, die Mitarbeitergespräche und Beurteilungsgespräche zur Förderung und Entwicklung ihrer Mitarbeiter nutzen möchten.

### Inhalte

#### **Grundlagen der Mitarbeiterbeurteilung**

- Nutzen und Risiken von Beurteilungen
- Der Ablauf der Mitarbeiterbeurteilung
- Anforderungen an Beurteilungskriterien
- Beurteilungsfehler kennen und vermeiden

#### **Das Beurteilungsgespräch (= großes Mitarbeitergespräch)**

- Zielführende Gesprächsvorbereitung
- Strategischer Gesprächsaufbau: Eröffnung, Bewertung, Beratung, Zielvereinbarung, Anliegen des Mitarbeiters
- Das Prinzip des Dialogs
- Umgang mit Widerständen
- Mitarbeitergespräche effektiv nachbereiten

### Dauer

2 - 3 Tage

Nutzen Sie unsere Unterstützung bei der Entwicklung eines Beurteilungssystems, das auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist.



## Zielvereinbarung und Zielvereinbarungsgespräch

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Mitarbeitermotivation durch klare Ziele
- ✓ Identifikation mit Abteilungs- und Unternehmenszielen
- ✓ Festlegung und Klärung von Prioritäten
- ✓ Messbare Erfolge
- ✓ Förderung von Teamarbeit und Kooperation durch gemeinsame Ziele

Die Teilnehmer dieses Führungskräfte trainings lernen den komplexen Prozess der Zielvereinbarung kennen, um hieraus maximalen Nutzen zu ziehen und möglichen Fallstricken vorzubeugen.

Sie erfahren, wie sie Ziele sinnvoll und motivierend formulieren. Die Fähigkeit, Zielvereinbarungsgespräche so vorzubereiten und zu führen, dass sich der Leistungsbeitrag der Mitarbeiter erhöht, wird im diesem Führungsseminar intensiv trainiert. Die Teilnehmer verstehen diese Gespräche als echte Chance zur Förderung der konstruktiven Zusammenarbeit mit ihren Mitarbeitern.

### Zielgruppe

Führungskräfte, die Zielvereinbarungsgespräche zur Mitarbeiterführung nutzen möchten.

### Inhalte

- Der Unterschied zwischen ‚Zielvereinbarung‘ und ‚Zielvorgabe‘
- Vorteile und Risiken von Zielvereinbarungen
- Der Prozess der Zielvereinbarung
- Anforderungen an Ziele
- Bestandteile einer Zielvereinbarung
- Der Unterschied zwischen quantitativen und qualitativen Zielen
- Das Zielvereinbarungsgespräch
- Umgang mit Zielkonflikten
- Kontrollfunktion: Führungs- und Handlungsverantwortung im Zielverfolgungsprozess
- Was tun, wenn Ziele nicht erreicht werden?

### Dauer

2 Tage

---

Das Training eignet sich auch gut als Aufbau oder in Kombination zum Thema ‚Mitarbeitergespräch & Mitarbeiterbeurteilung‘.



## Krankenrückkehrgespräche und Fehlzeitengespräche richtig führen

### Ihr Nutzen

- ✓ Senkung von Fehlzeitenquote und -kosten
- ✓ Wirksame Kommunikation bei einem hochsensiblen Thema
- ✓ Abstellen krankmachender Faktoren und „Blaumachen“ verhindern
- ✓ Mitarbeitern wird bewusst, dass sie gebraucht und geschätzt werden

Die Teilnehmer befassen sich intensiv mit dem Thema Fehlzeiten. Sie lernen, Krankenrückkehr- und Fehlzeitengespräche systematisch und zielorientiert zu führen, ohne dabei gedankenlos nach ‚Schema F‘ vorzugehen. Ihnen wird bewusst, wie wichtig es ist, in Krankenrückkehrgesprächen eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre herzustellen, um mit dem Mitarbeiter über die Ursachen der Fehlzeiten zu sprechen und Maßnahmen zu deren Senkung einzuleiten.

### Zielgruppe

Führungskräfte, Mitarbeiter der Personalabteilung und alle, die sich die Absenkung der Fehlzeitenquote im Unternehmen zum Ziel gesetzt haben.

### Inhalte

#### **Das Phänomen Abwesenheit**

- Gründe für die Abwesenheit vom Arbeitsplatz
- Folgen: Auswirkungen auf Mitarbeitermotivation, Arbeitsorganisation und Kosten
- Der Verantwortungsbereich von Führungskräften im Rahmen der Fehlzeitenproblematik

#### **Die Systematik der Krankenrückkehr- und Fehlzeitengespräche**

- Das Krankenrückkehrgespräch
- Das Fehlzeitengespräch: Stufe I, Stufe II und Stufe III
- Rechtliche Aspekte

#### **Gesprächsdurchführung**

- Effiziente Gesprächsvorbereitung und -nachbereitung
- Vertrauensvolle Gestaltung der Gesprächsatmosphäre
- Zielorientierter Gesprächsaufbau von Krankenrückkehr- und Fehlzeitengesprächen
- Wirksame Fragetechniken und aktives Zuhören
- Gesprächsprotokollierung

### Dauer

2 Tage

Nutzen Sie unsere Unterstützung bei der Entwicklung einer Gesprächssystematik, die auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist.



## Konfliktmanagement

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Rechtzeitiges Erkennen und Bearbeiten von Konflikten
- ✓ Kostenersparnis und Reduzierung von Reibungsverlusten
- ✓ Förderung einer konstruktiven Zusammenarbeit
- ✓ Verbesserung des Arbeitsklimas

In diesem Führungskräftetraining erkennen die Teilnehmer, wie sie Meinungsverschiedenheiten von echten Konflikten unterscheiden können.

Sie erfahren Wege, eine konstruktive und faire Konfliktbearbeitung zu gewährleisten, um sicherzustellen, dass Konflikte den Arbeitsalltag nicht zerstörerisch beeinflussen. Im Vordergrund dieser Schulung steht das Training von Konfliktlösegesprächen.

### Zielgruppe

Führungskräfte unterschiedlicher Ebenen aus dem gewerblichen oder kaufmännischen Bereich

### Inhalte

- Konfliktarten
- Konfliktsymptome: „Nur ein Streit“ vs. „Ein echter Konflikt“
- Beziehungs- und Sachebene in der Kommunikation: Das Eisberg-Modell
- Konfliktentwicklung: Sinnvolle Interventionsmöglichkeiten in den unterschiedlichen Konfliktstadien
- Basisregeln für Führungskräfte im Umgang mit Konflikten
- Der Konfliktlöseprozess
- Wann sind Einzelgespräche angebracht, wann Gruppengespräche?
- Konfliktgespräche moderieren
  - Gesprächsaufbau
  - Gesprächsstrategien
  - Tipps für schwierige Momente
  - Fragetechniken, aktives Zuhören und gezieltes Zusammenfassen
  - Die Parteien zu Lösungen führen
  - Für Nachhaltigkeit sorgen

### Dauer

2 - 3 Tage



## Besprechungen effizient leiten

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Zeitersparnis – keine endlosen und uneffektiven Besprechungen mehr
- ✓ Sinnvolle Nutzung von Teilnehmerressourcen
- ✓ Verbesserung des Informationsflusses
- ✓ Ergebnisorientiertes Arbeiten
- ✓ Konsequente Umsetzung der getroffenen Vereinbarungen

Die Teilnehmer dieses Führungsseminars erwerben umfangreiche Kompetenzen in der Besprechungsvorbereitung und -durchführung. Sie gewinnen Sicherheit in der Kommunikation mit Gruppen und lernen, Besprechungsteilnehmer effektiv einzubeziehen und sie konsequent zu ergebnisorientiertem Arbeiten zu motivieren.

Durch den Einsatz gezielter Besprechungstechniken werden griffige Ergebnisse erreicht und schwierige Situationen leichter handhabbar.

### Zielgruppe

Führungskräfte, Projektleiter und alle, die mit der Durchführung von Besprechungen betraut sind.

### Inhalte

- Die Vorbereitung einer Besprechung: Agenda, Terminierung etc.
- Grundlagen der Gesprächsführung
- Die besondere Bedeutung von Besprechungseröffnung und -beendigung
- Zielorientierter Besprechungsaufbau
- Die Zeit im Griff behalten
- Problemlösung und Entscheidungsfindung in Gruppen
- Frage- und Lenkungstechniken zielführend einsetzen
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Ergebnisdokumentation / Besprechungsprotokoll

### Dauer

2 - 3 Tage

---

Sehr gut kombinierbar mit dem Training  
„Allroundwerkzeug Moderation“.



## Allroundwerkzeug Moderation

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Effektive Problemlösung
- ✓ Entwicklung neuer Ideen
- ✓ Gemeinsam getragene Entscheidungen, Ergebnisse mit hoher Akzeptanz
- ✓ Aktivierung aller Beteiligten – keine „Schläfer“

Die Teilnehmer lernen, die Moderation von Workshops, Teamsitzungen, Problemlösegruppen etc. so zu gestalten, dass Kompetenz, Wissen und Kreativität aller Beteiligten intensiv genutzt werden. Durch den Einsatz von strukturierten Moderationstechniken werden sie in die Lage versetzt, unterschiedliche Denkansätze und Persönlichkeiten in einer konstruktiven Atmosphäre auf ein gemeinsames Ziel auszurichten.

### Zielgruppe

Führungskräfte und alle, die mit der Moderation von Workshops, Teamsitzungen, Innovationsgruppen, Problemlösezirkeln etc. betraut sind.

### Inhalte

- Grundlagen der Moderation
- Rolle und Aufgaben des Moderators
- ‚Dramaturgie‘ einer Moderation
- Moderationstechniken zur:
  - Ursachenanalyse
  - Ideensammlung und Strukturierung
  - Problemlösung
  - Entscheidungsfindung
- Visualisierung von Beiträgen und Ergebnissen
- Effektive Arbeit mit dem Moderatorenkoffer: Karten, Farben, Formen
- Bedeutung der eigenen Einstellung: Ziel- und Lösungsorientierung
- Frage- und Lenkungstechniken
- Umgang mit ‚schwierigen‘ Teilnehmern
- Ergebnissicherung, Dokumentation / Protokollierung

### Dauer

2 - 3 Tage



# Zeitmanagement und Burnout-Prävention

---

## Ihr Nutzen

- ✓ Zeit für das Wesentliche gewinnen
- ✓ Mehr erreichen in weniger Zeit
- ✓ Effektives Selbstmanagement
- ✓ Erhaltung von Leistungsfähigkeit und Gesundheit
- ✓ Work-Life-Balance

In diesem Training analysieren die Teilnehmer ihren individuellen Umgang mit der ihnen zur Verfügung stehenden Zeit und den zu bewältigenden Arbeitsaufgaben.

Sie erkennen eine Vielzahl wirkungsvoller Möglichkeiten, um ihre Zeit effektiver zu nutzen, Prioritäten zu setzen und Überlastung vorzubeugen.

## Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter in verantwortungsvollen Positionen

## Inhalte

### **Zeitmanagement**

- Analyse des eigenen Arbeitsstils
- Prioritäten setzen: Wichtiges von Dringlichem trennen (Das Eisenhower-Prinzip)
- Tipps zum persönlichen Arbeitsmanagement
- Effektives Planen
- Techniken gegen „Aufschieberitis“
- Strategien zum angemessenen Nein-Sagen
- Hilfen zur Veränderung

### **Burnout-Prävention**

- Was ist Burnout?
- Innere und äußere Ursachen
- Warnsignale rechtzeitig erkennen und gegensteuern
- Wege aus dem „Hamsterrad“

## Dauer

2 - 3 Tage



## NLP - Kommunikation & Persönlichkeit

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Kraft, sich selbst immer wieder neu zu motivieren
- ✓ Wahrnehmungsstärke und Kommunikationssicherheit
- ✓ Entwicklung einer in sich ruhenden Persönlichkeit, die andere mitreißen kann
- ✓ Aktivierung persönlicher Ressourcen

Ganz gleich, ob Sie mit Mitarbeitern, Kollegen, Kunden oder Vorgesetzten sprechen: Als Führungskraft zählt die Wirkung Ihrer Persönlichkeit und Ihre Fähigkeit, klar, wertschätzend und nachhaltig zu kommunizieren.

NLP – ein moderner, praxisorientierter Zweig der Psychologie – gibt Ihnen neue Möglichkeiten an die Hand, Ihre Persönlichkeit und Ihre Kommunikationsfähigkeiten weiterzuentwickeln und dadurch in der Arbeit mit anderen einfach mehr zu erreichen.

### Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen

### Inhalte

- Grundlagen und zentrale Methoden des NLP
- Wie wir uns oft durch vorschnelle Interpretationen selbst ein Bein stellen
- Die Kenntnis unterschiedlicher Wahrnehmungstypen in der Kommunikation wirkungsvoll einsetzen
- Einen guten Kontakt zum Gesprächspartner aufbauen
- Augenbewegungsmuster kennen lernen und deuten
- Fragetechniken zur Informationsgewinnung nutzen
- Mit der eigenen Körpersprache andere Menschen beeinflussen
- Methoden, um Rückschläge oder negative Erfahrungen gut zu verarbeiten
- Auf persönliche Ressourcen zugreifen
- Eigene Ziele klar und sicher erreichen

### Dauer

2 Tage



## Die Telefonzentrale: Kundenorientierung von Anfang an

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Professionelle Visitenkarte am Telefon
- ✓ Sicheres und geschliffenes Auftreten auch unter Druck
- ✓ Effektive und zielorientierte Gesprächsführung
- ✓ Begeisterte Kunden von Anfang an

Das Telefontraining erhöht die Kompetenz der Teilnehmer, den Aufgaben, die mit der Telefonzentrale verbunden sind, gerecht zu werden. Sie lernen, ihr Unternehmen am Telefon optimal zu präsentieren, auch wenn es mal hektisch zugeht.

Durch den psychologisch geschickten Umgang mit Kunden und den Einsatz organisatorischer Hilfsmittel telefonieren sie sicherer, überzeugender und effektiver.

### Zielgruppe

Mitarbeiter der Telefonzentrale

### Inhalte

- Durch die Begrüßung einen guten ersten Eindruck erzeugen
- Trotz Stress und Hektik am Telefon Freundlichkeit ausstrahlen
- Die eigene Stimme frisch und interessiert klingen lassen
- Fragen an den Gesprächspartner gezielt und höflich formulieren
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Professionell reagieren, wenn der gewünschte Gesprächspartner abwesend ist
- Telefonnotizen aufnehmen
- Die häufigsten Fehler am Telefon vermeiden
- Mit schwierigen Gesprächspartnern kundenfreundlich umgehen

### Dauer

1 Tag



## Professionell telefonieren

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Kompetenter und freundlicher Umgang mit Kunden
- ✓ Effektive Gesprächsführung
- ✓ Sympathisches Auftreten
- ✓ Optimale Präsentation Ihres Unternehmens

Das Telefontraining steigert die Motivation und die Kompetenz der Teilnehmer, ein positives Unternehmensimage nach außen zu tragen. Sie lernen, am Telefon freundlich, konsequent und kundenorientiert zu kommunizieren.

Sie verbessern ihre Sprechtechnik und ihre Telefonate werden sicherer, bewusster und effektiver.

### Zielgruppe

Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt: Sachbearbeitung, Bestellannahme, Verkauf, Sekretariat, Call Center, Kundenservice etc.

### Inhalte

- Meldetexte: Sinn und Unsinn
- Einen guten Kontakt zum Gesprächspartner herstellen
- Vertrauen aufbauen und Sympathie gewinnen
- Telefongespräche aktiv und flexibel führen
- Das Lächeln am Telefon
- Stimme und Sprache wirkungsvoll einsetzen
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘
- Am Gesprächsende einen besonderen Akzent setzen
- Telefonnotiz und Telefonalphabet
- Souverän mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen

### Dauer

1 Tag

---

Sehr gut kombinierbar mit dem Training  
,Schwierige Gespräche am Telefon‘.



## Schwierige Gespräche am Telefon

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Psychologisch geschicktes Agieren und Reagieren
- ✓ Sicherheit und innere Stärke im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- ✓ Souveränität bei persönlichen Angriffen
- ✓ Deeskalation schwieriger Situationen

Die Teilnehmer lernen, eine konstruktive Gesprächsatmosphäre zu schaffen, aufrechtzuerhalten und souverän zu agieren - auch wenn schwierige Situationen entstehen. Sie trainieren, sich selbst gut im Griff zu haben, lösungsorientiert zu denken und psychologisch klug vorzugehen.

Durch gezielte Gesprächsstrategien wird ihr Verhalten am Telefon optimiert. Den Teilnehmern wird deutlich, wie ihre eigene innere Haltung ihre Gesprächsergebnisse beeinflusst.

### Zielgruppe

Mitarbeiter, die schwierige Gesprächssituationen am Telefon erleben.

### Inhalte

- Einen guten Kontakt zum Gesprächspartner herstellen
- Erkennen der eigenen „Hot buttons“ (= Situationen und Personentypen, die das Adrenalin in die Höhe steigen lassen)
- Sich in die Lage des anderen hineinversetzen und diese im Gespräch berücksichtigen
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen, lösungsorientiert vorgehen
- Negative Nachrichten psychologisch geschickt übermitteln
- Aggressive Gesprächssituationen deeskalieren und meistern
- Professionell auf persönliche Angriffe und Drohungen reagieren
- Reizworte vermeiden
- Positiv und überzeugend formulieren
- Gespräche souverän beenden
- Kraft aus der eigenen inneren Haltung schöpfen

### Dauer

1 - 2 Tage



## Mit Reklamationen gekonnt umgehen

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Steigerung von Kundenbindung und Kundenzufriedenheit
- ✓ Wahrung Ihrer Unternehmensinteressen
- ✓ Lösungsorientierte Gesprächsführung
- ✓ Souveräner Umgang mit verärgerten Kunden am Telefon

Die Teilnehmer dieses Telefontrainings lernen Strategien kennen, die aus einer Reklamation eine weitere fruchtbare Geschäftsbeziehung werden lassen. Ihr Umgang mit Reklamationen, Beschwerden und verärgerten Gesprächspartnern am Telefon wird optimiert.

Sie trainieren, die Beziehung zum Kunden zu festigen, ohne dabei die berechtigten Interessen des eigenen Unternehmens zu vernachlässigen. Sie begreifen Reklamationen als Chance anstatt als Belastung.

### Zielgruppe

Mitarbeiter in der Kundenbetreuung und im Verkauf, die mit telefonischen Reklamationen, Beschwerden oder verärgerten Kunden zu tun haben.

### Inhalte

- Die zwei Ebenen einer Reklamation
- Reklamationen und Beschwerden als Chance nutzen:  
Die acht Phasen der erfolgreichen Reklamationsbearbeitung
- Im Umgang mit verärgerten Gesprächspartnern überlegt agieren
- Das Gespräch aktiv lenken
- Ruhig und professionell auf persönliche Angriffe reagieren
- Wenn der Kunde droht ...
- Die Kunst der positiven Formulierung
- ‚Verbotene Wörter‘ im Reklamationsgespräch
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen
- Die positive Grundeinstellung als Energiequelle

### Dauer

1 - 2 Tage



## Überzeugend beraten und verkaufen am Telefon

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Gesteigerte Verkaufserfolge
- ✓ Gewinnung neuer Kunden
- ✓ Mehr Zusatz- und Alternativverkäufe
- ✓ Hohe Beratungsqualität
- ✓ Argumentationssicherheit

Die Teilnehmer dieses Telefontrainings steigern ihre Kompetenz, mittels Beratung und Überzeugungskraft den Verkaufserfolg zu optimieren. Sie werden in die Lage versetzt, glaubhaft zu argumentieren sowie Widerständen und Einwänden wirkungsvoll zu begegnen.

Der zielführende Einsatz wichtiger Kommunikationsmittel am Telefon und die Fähigkeit, mehr und effektiver zu verkaufen, werden aktiv trainiert.

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Verkaufserfolge am Telefon verbessern wollen.

### Inhalte

- Kundenorientierung am Telefon
- Grundlagen der Verkaufspsychologie
- Verkaufsgespräche professionell vorbereiten und auswerten
- Kundenbedürfnisse erkennen und nutzen
- Aktuelle und zukünftige Kaufentscheidungen positiv beeinflussen
- Verkaufsfördernde Argumentations- und Fragetechniken
- Geschickt mit Kundeneinwänden umgehen
- Alternativ- oder Zusatzangebote gekonnt offerieren
- Strategien des Verkaufsabschlusses
- Wie das eigene Denken den Verkaufserfolg beeinflusst

### Dauer

2 - 3 Tage



## Erfolgreich telefonisch mahnen

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Schnellere Zahlungserfolge
- ✓ Souveränität im Mahngespräch
- ✓ Stabile Kundenbindung

Die Teilnehmer dieses Telefontrainings lernen, wie sie durch gezielte Telefonate Außenstände erfolgreich reduzieren und dabei Kunden auch für die Zukunft an ihr Unternehmen binden.

Sie befassen sich intensiv mit den Themen telefonisches Mahnen, zielgerichtete Frage-techniken und Kundenorientierung.

### Zielgruppe

Mitarbeiter aus den Bereichen Buchhaltung, Mahnwesen und Forderungsmanagement

### Inhalte

- Nutzen von telefonischen Mahngesprächen
- Eigene Barrieren, Mahngespräche zu führen, überwinden
- Professionell an Zahlungsverpflichtungen erinnern
- Am Telefon höflich, freundlich und bestimmt bleiben
- Mahngespräche geschickt aufbauen
- Den Gesprächspartner mit Fragen aktiv lenken
- Einwänden gekonnt begegnen
- ‚Verbotene Formulierungen‘ im Mahngespräch
- Gespräche zielgerichtet abschließen
- Umgang mit schwierigen Kunden

### Dauer

1 Tag



## Telefontraining für Auszubildende

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Professionelles Auftreten am Telefon - auch wenn das breite Unternehmenswissen noch fehlt
- ✓ Sicherheit in schwierigen Situationen
- ✓ Stärkung von Kunden- und Serviceorientierung bereits in der Ausbildung
- ✓ Gute Präsentation Ihres Unternehmens durch eine positive innere Haltung und geschliffene Umgangsformen

Durch das Telefontraining gewinnen die Auszubildenden an Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Situationen am Telefon. Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und professionell auf deren Anliegen zu reagieren - auch und gerade in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen noch fehlt.

Den Auszubildenden wird bewusst, wie wichtig eine positive und leistungsbereite Haltung im Umgang mit Kunden ist und wie sie diese am Telefon vermitteln.

### Zielgruppe

Auszubildende mit telefonischem Kundenkontakt (alle Ausbildungsjahrgänge)

### Inhalte

- Professionelle Meldung am Telefon
- Klare Aussprache und gute Stimmführung
- Der korrekte Umgang im Business - Kunden höflich ansprechen
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘ vermeiden
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Aussagekräftige und vollständige Telefonnotizen erstellen
- Souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- Freundliche Verabschiedung
- Psychologie der Kundenorientierung

### Dauer

1 Tag



## Telefontraining-on-the-job: Schulung am Arbeitsplatz

### Ihr Nutzen

- ✓ Individuelle Intensivschulung
- ✓ Optimierung realer Kundengespräche
- ✓ Sofortige Umsetzung am Arbeitsplatz

Das Telefontraining-on-the-job findet direkt am Arbeitsplatz des Teilnehmers statt.

Ein erfahrener Trainer analysiert gemeinsam mit dem Teilnehmer reale Kundengespräche und zeigt ihm verschiedene Möglichkeiten auf, sein Telefonverhalten zu optimieren.

Durch diese gezielte individuelle Rückmeldung erkennt der Teilnehmer sehr genau, wie er seine Stärken am Telefon noch besser nutzen kann und was er tun sollte, um vorhandene Defizite abzustellen.

Die Dauer dieses Einzel-Telefontrainings wird individuell nach Bedarf im Vorfeld festgelegt.

Nutzen Sie ein Telefontraining-on-the-job, um ein vorangegangenes Seminar zu erweitern, zu vertiefen und zu individualisieren.

### TELEFONSEMINAR



### TELEFONTRAINING-ON-THE-JOB

1 Trainer  
1 Teilnehmer  
Reale Kundengespräche  
⇒ **Optimaler Lerneffekt**



## Rhetorik: Überzeugend auftreten - frei und sicher sprechen

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Sicheres Auftreten – auch in schwierigen Redesituationen
- ✓ Informative und interessante Fachvorträge
- ✓ Begeisterte und überzeugte Zuhörer
- ✓ Fesselnde Sprache
- ✓ Lampenfieber ade

Die Teilnehmer dieses Rhetoriktrainings lernen, frei und selbstsicher vor anderen Menschen zu sprechen. Sie erleben und verstehen, was eine Rede interessant, glaubhaft und überzeugend macht.

Sie werden sich ihrer körpersprachlichen Ausdrucksmöglichkeiten bewusst und können so ihre Wirkung auf ihre Zuhörer gezielt steuern.

### Zielgruppe

Alle, die in ihren Reden Sicherheit, Kompetenz und Begeisterung ausstrahlen möchten.

### Inhalte

- Den ersten Eindruck positiv gestalten
- Eine mitreißende Einleitung wählen
- Stichwortzettel und Redemanuskript
- Verschiedene Redeanlässe: Informieren, überzeugen, würdigen
- Zuhörer fesseln und integrieren: Der ‚Sie-Standpunkt‘
- In Bildern sprechen
- Eine Rede richtig abschließen
- Die eigene Sprechtechnik verbessern
- Umgang mit Fragen und Zwischenrufen
- Pannenhilfe
- Stegreifreden halten
- Lampenfieber in den Griff bekommen
- Mimik, Gestik, Körperhaltung - Persönlichkeit statt Schauspielerei

### Dauer

2 - 3 Tage



## Präsentationstraining

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Wirkungsvolle,
- ✓ kurzweilige,
- ✓ spannende und
- ✓ überzeugende Präsentationen

Die Teilnehmer dieses Präsentationstrainings lernen, Daten, Fakten und Zusammenhänge rhetorisch sicher, optisch wirkungsvoll und mit persönlicher Ausstrahlung zu präsentieren.

Beamer-Präsentationen (z. B. mit Powerpoint) stehen im Vordergrund dieses Trainings.

### Zielgruppe

Alle, die mit überzeugenden und wirkungsvollen Präsentationen beeindruckt werden möchten.

### Inhalte

- Sicheres Auftreten, freies Sprechen vor Gruppen
- Die Wirkung der Visualisierung auf das Gehirn
- Präsentieren mit Beamer
  - Reduktion auf das Wesentliche
  - Wichtige Gestaltungsregeln
  - Kombination mit anderen Medien
  - Technische Tipps
  - Für alle Fälle gerüstet sein ...
  - Typische Präsentationsfehler vermeiden
- Präsentationen auf den Zuhörerkreis zuschneiden
- Präsentationen souverän beginnen und beenden
- Lebendiges Vortragen, Zuhörer integrieren, Begeisterung ausstrahlen
- Die eigene Sprechtechnik verbessern
- Mimik, Gestik, Körperhaltung
- Umgang mit Fragen und Zwischenrufen
- Lampenfieber in den Griff bekommen

### Dauer

3 Tage



## Schlagfertigkeitstraining: Nie wieder sprachlos

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Schnell und spontan die passende Antwort finden
- ✓ Mit Humor verblüffen
- ✓ Clever kontern
- ✓ Rhetorischen Angriffen souverän begegnen

Die Teilnehmer dieses Schlagfertigkeitstrainings entwickeln ihre rhetorischen Fähigkeiten weiter, indem sie ihre Wortgewandtheit schärfen und verschiedene Konter-Techniken in ihr sprachliches Repertoire mit aufnehmen.

Mit einfachen Mitteln, die im Seminar erarbeitet und trainiert werden, lassen sich rasch spürbare Erfolge erzielen.

### Zielgruppe

Alle, die ihre Fähigkeit, clever zu kontern, verbessern möchten.

### Inhalte

- Facetten der Schlagfertigkeit - die passende rhetorische Gangart wählen
- Die „Leere im Kopf“ überwinden
- Spontaneität und Sprachwitz trainieren
- Schlagfertigkeitstechniken beherrschen
- Blitzschnell und souverän kontern
- Provokative Angriffe elegant abwehren
- Selbstbewusstsein ausstrahlen: Mimik, Gestik, Körperhaltung

### Dauer

1 Tag



## Azubi-Training: Ein gelungener Start in die Ausbildung

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Gute Integration ins Unternehmen
- ✓ Vermeidung von Reibungsverlusten, Konfliktprävention
- ✓ Handeln im Sinne der Unternehmenskultur
- ✓ Förderung von Kooperationsbereitschaft, Teamorientierung und Motivation
- ✓ Verantwortungsbewusstsein von Beginn an

Durch das Training gewinnen die Auszubildenden Sicherheit in ihrer neuen Rolle und gestalten diese positiv aus. Sie lernen, sich gegenüber Führungskräften und Kollegen angemessen zu verhalten und sich aktiv ins Team einzubringen.

Die Auszubildenden erkennen die Wichtigkeit einer konstruktiven Kommunikation und deren Bedeutung zur Konfliktprävention. Sie entwickeln einen Bezug zu ihrem Unternehmen und übernehmen Verantwortung für ihr Handeln und ihren Erfolg.

### Zielgruppe

Auszubildende ab dem 1. Ausbildungsjahr / angehende Azubis

### Inhalte

- Der neue Platz: Einfinden in die Azubi-Rolle
- Die Kollegen und ich: Zusammenarbeit im Team
- Grundlagen der Kommunikation:
  - Aktiv zuhören
  - Andere besser verstehen
  - Positiv formulieren
  - Missverständnisse und Konflikte vermeiden
- Geschliffene Umgangsformen gegenüber Führungskräften und Kollegen
- Lernbereitschaft und innere Motivation
- Pro-aktives und selbstverantwortliches Handeln

### Dauer

1 Tag



## Azubi-Training: Herausforderungen sicher bewältigen

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Pro-aktives Handeln der Azubis
- ✓ Sicherheit im eigenen Verhalten - auch wenn es schwierig wird
- ✓ Selbstständiges und frühzeitiges Lösen von Konflikten
- ✓ Verbesserung der Zusammenarbeit
- ✓ Steigerung der Eigenmotivation

Durch das Training festigen die Auszubildenden ihren Stand im Unternehmen und gewinnen Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Situationen.

Sie erkennen (drohende) Konflikte frühzeitig und entwickeln konstruktive Handlungsweisen. Die Auszubildenden überzeugen durch ihre innere Haltung und eine positive Ausstrahlung.

### Zielgruppe

Auszubildende ab dem 2. Ausbildungsjahr

### Inhalte

- Selbstsicher auftreten - souverän verhalten
- Schwierige Situationen erfolgreich bewältigen - think solution, not problem
- Mit „anspruchsvollen“ Persönlichkeiten überlegt umgehen
- Konfliktsituationen erkennen und meistern
- Überprüfen von eigenen Verhaltensmustern (Selbst-/Fremdwahrnehmung)
- Sich der täglichen Herausforderung stellen - Motivationstiefs überwinden

### Dauer

1 Tag



## Azubi-Training: Telefontraining für Auszubildende

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Professionelles Auftreten am Telefon - auch wenn das breite Unternehmenswissen noch fehlt
- ✓ Sicherheit in schwierigen Situationen
- ✓ Stärkung von Kunden- und Serviceorientierung bereits in der Ausbildung
- ✓ Gute Präsentation Ihres Unternehmens durch eine positive innere Haltung und geschliffene Umgangsformen

Durch das Telefontraining gewinnen die Auszubildenden an Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Situationen am Telefon. Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und professionell auf deren Anliegen zu reagieren - auch und gerade in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen noch fehlt.

Den Auszubildenden wird bewusst, wie wichtig eine positive und leistungsbereite Haltung im Umgang mit Kunden ist und wie sie diese am Telefon vermitteln.

### Zielgruppe

Auszubildende mit telefonischem Kundenkontakt (alle Ausbildungsjahrgänge)

### Inhalte

- Professionelle Meldung am Telefon
- Klare Aussprache und gute Stimmführung
- Der korrekte Umgang im Business - Kunden höflich ansprechen
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘ vermeiden
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Aussagekräftige und vollständige Telefonnotizen erstellen
- Souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- Freundliche Verabschiedung
- Psychologie der Kundenorientierung

### Dauer

1 Tag



## Teamtraining: Gemeinsam einfach mehr erreichen

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Steigerung der Teamleistung, guter Informationsfluss
- ✓ Wir-Gefühl und gemeinsame Zielorientierung
- ✓ Effektives Konfliktmanagement im Team
- ✓ Loyalität und Kooperation – auch in Belastungssituationen

Die Teilnehmer überdenken und verbessern ihre Teamfähigkeit. Sie entwickeln ein positives ‚Wir-Gefühl‘ und reflektieren ihren persönlichen Beitrag zum Teamgeschehen. Sie erschließen sich neue Möglichkeiten, miteinander zu kommunizieren, Probleme zu lösen, Missverständnisse frühzeitig zu erkennen, unnötige Konflikte zu verhindern und konstruktiv mit Belastungssituationen umzugehen.

### Zielgruppe

**Neu geschaffene Teams**, die optimal in die Teamarbeit starten wollen. **Bestehende Teams**, die ihren Teamgeist stärken und die Teamprozesse effektiver gestalten möchten. **Verschiedene Gruppen oder Abteilungen** im Unternehmen, die ihre bereichsübergreifende Zusammenarbeit verbessern wollen.

### Inhalte

#### **Grundlagen effektiver Teamarbeit**

- Was macht ein wirkliches ‚Team‘ aus? Störfaktoren im Teamgeschehen
- Spielregeln im Team

#### **Der Einzelne und das Team: Ich- und Wir-Gefühl**

- Individuelle Stärken im Team entwickeln - Bedürfnisse der anderen berücksichtigen
- Barrieren überwinden - Zusammenarbeit praktizieren
- Loyalität, Verantwortung und gemeinsame Zielorientierung

#### **Kommunikation im Team**

- Aktiv zuhören und Feedback geben, ‚Killerphrasen‘ erkennen
- Informationswege öffnen und sinnvolle Strukturen schaffen

#### **Konfliktverhalten**

- Konflikte im Team vermeiden, erkennen, bewältigen
- Umgang mit Zeitdruck und Stress

### Dauer

3 Tage



## Kreativitätstraining: Ideenfindung in der Gruppe

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Entwicklung innovativer Ideen, Produkte, Technologien
- ✓ Schnellere kreative Problemlösung
- ✓ Durchbrechen der „Geht-Nicht-“ und „Ja-Aber-Mentalität“
- ✓ Gemeinsamer Fokus: Innovation und Verbesserung

Die Teilnehmer lernen die Potenziale kreativen Denkens kennen und nutzen. Sie erfahren Mittel und Wege, kreative Leistungen zu fördern, eingefahrene Denkmuster zu durchbrechen und in Gruppen kreative Denkprozesse zu initiieren.

### Zielgruppe

Alle, die in Zusammenarbeit mit anderen neue Ideen und Lösungen suchen.

### Inhalte

- Grundlagen kreativer Denkprozesse: Was ist Kreativität?
- Eigene Kreativitätsbarrieren aufdecken
- Das Phänomen des plötzlichen Einfalls
- Voraussetzungen zur Förderung der Kreativität
- Analytische und intuitive Kreativitätstechniken, z. B.:
  - Morphologischer Kasten
  - Brainstorming
  - Brainwriting (Methode 6-3-5)
- Welche Kreativitätstechnik eignet sich für welchen Problemtyp?
- Durchführung von Kreativsitzungen

### Dauer

2 Tage



## Verhandlungstraining

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Verhandlungs- und Argumentationssicherheit
- ✓ Fairness und Durchsetzungskraft
- ✓ Souveränes Reagieren auf schwierige Verhandlungspartner
- ✓ Konsequentes Verfolgen der Verhandlungsziele – auch unter Druck

Die Teilnehmer lernen, Verhandlungen mit Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern etc. strategisch vorzubereiten und strukturiert zu führen.

Durch den Einsatz psychologischer Gesprächsstrategien und geschickter Verhandlungstechniken werden sie in die Lage versetzt, sicher zu argumentieren, auf ihre Verhandlungspartner flexibel zu reagieren und ihr Verhandlungsziel konsequent zu verfolgen.

### Zielgruppe

Alle, die in Verhandlungen mit Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern mehr Sicherheit und Souveränität gewinnen wollen.

### Inhalte

- Die Vorbereitung der Verhandlung
- Erarbeiten einer Ziel-Taxonomie
- Aufstellen einer Argumente-Gegenargumente-Matrix
- Rollenverteilung innerhalb der eigenen Verhandlungsdelegation
- Die Phasen der Verhandlungsführung
- Argumentationsstrategien
- Geschickter Einsatz von Verhandlungstechniken
- „Gegnerische“ Verhandlungstechniken erkennen und abwehren
- Umgang mit Einwänden
- Fragetechniken
- Typologie der Verhandlungspartner
- Körpersprache und Verhandlungsführung

### Dauer

2 Tage



## Kundengespräche erfolgreich führen

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Erstklassige, menschlich überzeugende Beratung
- ✓ Positive und kompetente Ausstrahlung im Kundengespräch
- ✓ Tragfähige und vertrauensvolle Kundenbeziehungen
- ✓ Anspruchsvolle Kunden begeistern
- ✓ Gesteigerte Verkaufserfolge

Die Teilnehmer dieses Gesprächstrainings werden sich bewusst, welche Faktoren über Erfolg oder Misserfolg im Kundengespräch entscheiden. Sie lernen, auf den Kunden einzugehen, seine Sprache zu sprechen und seine Bedürfnisse genau zu erfassen.

Sie überzeugen durch selbstsicheres und korrektes Auftreten sowie durch eine souveräne Gesprächsführung.

### Zielgruppe

Alle, die Kundengespräche selbstsicher und erfolgreich führen möchten.

### Inhalte

- Kundengespräche optimal vorbereiten
- Die Bedeutung von Kundenerwartungen und -bedürfnissen
- Die positive Gestaltung des ersten Eindrucks
- Der ‚Sie-Standpunkt‘ im Kundengespräch
- Aktives Zuhören
- ‚Verbotene Wörter‘
- Fragetechniken
- Die Kunst des positiven Formulierens
- Körpersprache gezielt einsetzen
- Eingehen auf verschiedene Kundentypen
- Verabschiedung - die Brücke zum nächsten Gespräch
- Gesprächsnachbereitung
- Typische Fehler im Kundengespräch

### Dauer

2 Tage

---

Nutzen Sie als Vertiefung  
ein Training-on-the-job.



## Stressmanagement

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Erhaltung von Motivation, Belastbarkeit und Lebensfreude
- ✓ Reduktion von stressbedingten Fehlzeiten
- ✓ Gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit
- ✓ Gute Arbeitsqualität – auch in Zeiten hoher Anforderungen
- ✓ Burnout-Prävention

Die Teilnehmer identifizieren ihre eigenen Stressauslöser und erlernen effiziente Techniken, wie sie ungesunden Stress vermeiden und bewältigen können.

Sie gehen bewusster mit sich und ihrer Umwelt um, um ihre Gesundheit, Energie und Belastbarkeit zu erhalten.

### Zielgruppe

Alle, die ihren Stresslevel spürbar reduzieren wollen.

### Inhalte

- Was ist Stress?
- Ursachen von Stress
- Analyse der individuellen Stressauslöser
- Stressreaktionen: emotional, körperlich und geistig
- Perfektionsdrang und irrationale Glaubenssätze
- Strategien des Stressmanagements
- Die innere Einstellung als Energiequelle
- Entspannungstechniken

### Dauer

1 Tag



## Resilienztraining: Widerstandskraft stärken - Leistungsfähigkeit steigern

---

### Ihr Nutzen

- ✓ Stärkung der psychischen Widerstandsfähigkeit
- ✓ Steigerung von Belastbarkeit und Wohlbefinden
- ✓ Effektive Verarbeitung von schwierigen Situationen
- ✓ Zunahme von Zufriedenheit und Motivation
- ✓ Prävention von Burnout

Die Teilnehmer lernen, wie sie Kraft aus ihren persönlichen Ressourcen schöpfen und mit effektiven Strategien die eigene Leistungsfähigkeit fördern. Sie erfahren die Grundlagen innerer Ausgeglichenheit, geistiger Flexibilität und einer gesunden Lebensgestaltung.

Sie stärken ihre psychische Widerstandskraft (= Resilienz) und werden entspannter und gelassener im Umgang mit komplexen, herausfordernden und belastenden Situationen.

### Zielgruppe

Alle, die trotz hoher Anforderungen, komplexer Arbeitsbedingungen und ständigem Wandel

- ihre Widerstandskraft / Resilienz stärken,
- ihre Leistungsfähigkeit erhalten oder steigern und
- ihr persönliches Wohlergehen im Sinne einer bewussten Lebensführung selbst in die Hand nehmen wollen.

### Inhalte

- Wie bleibe ich gesund? - Einführung in ein ganzheitliches Gesundheitskonzept
- Wo stehe ich derzeit? - Eigene Situationsbestimmung
- Effektive Entlastungsstrategien
- Werte und Prägungen als innere Antreiber
- Aufspüren ungünstiger Denk- und Handlungsmuster
- Ziele und Veränderungsmöglichkeiten
- Bewusster Umgang mit den eigenen Ressourcen (Stärken, Fähigkeiten, Talente, Kompetenzen, Energien ...)
- Persönlicher Plan zur Resilienzentwicklung - mehr Resilienz im Alltag

### Dauer

1 - 2 Tage

# REFERENZEN



- Abu-plast Kunststoffbetriebe GmbH, Rödental
- agilis Verkehrsgesellschaft mbH & Co. KG, Regensburg
- Albéa Deutschland GmbH, Scheßlitz
- Arbeiter-Samariter-Bund, Regionalverband Coburg e. V.
- arena Deutschland GmbH, Bayreuth
- ASS-Einrichtungssysteme Adam Stegner, Stockheim
- Atotech Deutschland GmbH, Feucht
- Aufzugswerke M. Schmitt + Sohn GmbH & Co., Nürnberg
- BAURCONSULT Architekten Ingenieure GbR, Haßfurt
- Bezirk Mittelfranken, Referat für zentrale Angelegenheiten, Ansbach
- BMW Bank GmbH, München
- Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG, Ingelheim am Rhein
- Robert BOSCH GmbH, Bamberg
- BSW Verbraucher-Service GmbH, Bayreuth
- Chemische Fabrik Budenheim KG
- Christian Bürkert GmbH & Co. KG, Ingelfingen
- C.KREUL GMBH & CO. KG KÜNSTLER.FARBEN.FABRIK., Hallerndorf
- Concorde Reisemobile GmbH, Schlüsselfeld-Aschbach
- Corning Optical Communications GmbH & Co. KG, Neustadt b. Coburg
- Deutscher Gewerbeverband, Landesverband Bayern e. V., Bayreuth
- D1abetes-Vital-Versand, Sonnefeld
- Donau-Speditions-Gesellschaft Kiessling mbH & Co. KG, Regenstauf
- Dreefs GmbH, Schaltgeräte und Systeme, Marktrodach
- Düsen-Schlick GmbH, Untersiemau
- Ebert-Ingenieure GdbR mbH, Nürnberg
- Ebert & Jacobi GmbH & Co. KG, Pharmazeutische Großhandlung, Würzburg
- Ebert+Jacobi Finze GmbH u. Co. KG, Pfreimd
- ebm-papst Landshut GmbH, Landshut
- ecom instruments GmbH, Assamstadt
- Educationcenter BBZ GmbH, Fulda
- eibe Produktion + Vertrieb GmbH & Co. KG, Röttingen
- EICHNER Organisation GmbH & Co. KG, Coburg

- Eika Wachswerke Fulda GmbH, Fulda
- ELAXY Financial Software & Solutions GmbH & Co. KG, Puchheim und Jever
- ELAXY GmbH, Coburg
- Elektro Strehle GmbH, Günzburg
- Ernst Meck GmbH, Nürnberg
- ESN Deutsche Tischtennis Technologie GmbH, Hofheim
- FGL Fränkische Gas-Lieferungs-Gesellschaft mbH, Bayreuth
- Fränkischer Tag GmbH & Co. KG, Bamberg
- Frankenwälder, E. Held GmbH & Co., Münchberg
- Fritsch GmbH, Markt Einersheim
- FTE automotive GmbH, Ebern
- GEALAN Fenster-Systeme GmbH, Oberkotzau
- GEALAN Formteile GmbH, Oberkotzau
- Gebrüder Dorfner GmbH & Co. Kaolin- und Kristallquarzsand-Werke KG, Hirschau
- Gemeinnützige Baugenossenschaft des Landkreises Coburg e. G., Coburg
- Glaswerke Arnold GmbH & Co. KG, Merkendorf
- Gödde GmbH & Co. KG, Köln
- Grabfeld-Möbel, Richard Schmidt KG, Sulzdorf
- G.S. Vertriebs GmbH, St. Leon-Rot
- Habermaaß GmbH, Bad Rodach
- HBW-Kunststoffverarbeitung GmbH, Emskirchen
- Hermann Koch GmbH, Coburg-Creidlitz
- H. Gautzsch Großhandel Bayern GmbH & Co. KG, Niederlassung Nürnberg
- HighTech e-cademy GmbH, Augsburg
- Hochtief AG, Berlin-Brandenburg
- Hoffmann Group, Europas führender Systempartner für Qualitätswerkzeuge, München
- Hoffmann Nürnberg GmbH Qualitätswerkzeuge, Nürnberg
- Houdek Arzberg GmbH
- HR4YOU Solutions GmbH & Co. KG, Ebermannstadt
- HUK-COBURG

- IGE-Bahntouristik GmbH & Co KG, Hersbruck
- IHK zu Coburg
- Immowelt AG, Nürnberg
- IMO Momentenlager GmbH, Gremsdorf
- Inge-Glas GmbH + Co. KG, Neustadt b. Coburg
- Ingenieurbüro N. Muth GmbH & Co. KG, Wiesbaden-Biebrich
- Inoutic / Deceuninck GmbH, Bogen
- Jaeger-LeCoultre, Nürnberg
- JAKO-O GmbH, Bad Rodach
- Joseph-Stiftung, Kirchliches Wohnungsunternehmen, Bamberg
- JUMA GmbH & Co. KG, Walting-Gungolding
- KAESER KOMPRESSOREN SE, Coburg
- Karl Heidelmeier GmbH & Co. KG, Bad Brückenau
- Kloster-Apotheke, Gesundheit am Markt, Sonnefeld
- KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG, Michelau
- KRAFT Baustoffe GmbH, München
- Kraus & Pabst GmbH, Lichtenfels
- Kreiskrankenhaus Münchberg
- Kreiskrankenhaus Naila
- Kronacher Werkzeugbau Klug GmbH & Co. KG, Neuhaus-Schierschnitz
- Krones AG, Neutraubling
- Landeshauptstadt München, Personal- und Organisationsreferat
- Landkreis Neu-Ulm
- Landratsamt Haßberge, Stabstelle für Wirtschaftsförderung, Existenzgründungsinitiative, Haßfurt
- Landratsamt Wunsiedel, Wirtschaftsförderung
- Landwirtschaftsamt Eggenfelden
- Lauer-Fischer GmbH, Fürth
- Lebkuchen-Schmidt GmbH & Co. KG, Nürnberg
- Leupold GmbH & Co. KG, Bayreuth
- Lindner AG, Arnstorf
- LPKF Laser & Electronics AG, Erlangen
- LUXHAUS GmbH & Co. KG, Georgensgmünd
- M24 GmbH, Ahorn – Tribsdorf

- MainFirst Bank AG, Frankfurt
- Manfred Hauck - Holzbearbeitung, Seßlach
- W. Markgraf GmbH & Co KG, Bauunternehmung, Bayreuth
- Martin Bauer Services GmbH & Co. KG, Vestenbergsgreuth
- MAUSS BAU ERLANGEN GmbH & Co. KG
- Max Carl GmbH & Co. KG, Coburg
- Max Lamb GmbH & Co. KG, Würzburg
- Mechanik Center Erlangen GmbH
- medwork GmbH, Höchstadt/Aisch
- 5 Meisterbäcker, Bäckerei Happ, Neuhof
- Meßmer und Kräuterhaus Wild, Grettstadt
- Metob Beschichtungen GmbH, Michelau
- Milford Tea GmbH, Buchholz
- Milford Tee Austria GesmbH, Hall in Tirol
- M-net Telekommunikations GmbH, München und Nürnberg
- Dr. Mohr GmbH + Co., Geschäftsdrucke, Naila
- Odenwald-Früchte GmbH, Breuberg
- Olympia-Verlag GmbH, Nürnberg
- OnnO Behrends GmbH & Co., Norden
- ORGA-SOFT Organisation und Software GmbH, Mainz
- Paul Reisenweber GmbH & Co. KG, Bad Neustadt-Salz
- Phonak GmbH, Fellbach-Oeffingen
- Pilipp GmbH Einrichtungshaus, Ansbach
- PLAYMOBIL geobra Brandstätter GmbH & Co. KG, Zirndorf
- Porphy-Werke GmbH, Freihung
- PRYSMIAN Kabel und Systeme GmbH, Neustadt
- Raiffeisen Spar+Kreditbank eG, Lauf
- RAPS GmbH & Co. KG, Kulmbach
- Regierung von Unterfranken, Ländliche Entwicklungsgruppe, Bad Neustadt
- REGULUS GmbH, Erlangen
- Renner + Rehm GmbH, Bayreuth
- Rhein-Main-Rohrleitungstransportgesellschaft m.b.H., Köln
- RKW Kompetenzzentrum, Eschborn

- RUAG Ammotec GmbH, Fürth
- Saint-Gobain IndustrieKeramik Rödental GmbH
- SCA Packaging Deutschland Stiftung & Co. KG, Nürnberg
- Schiffauer GmbH & Co. KG, Kronach
- Schlenck GmbH, Bayreuth
- Dr. Franz Schneider Kunststoffwerke GmbH & Co. KG, Kronach-Neuses
- Schneider Kieferorthopädie, Amberg
- Schumacher Packaging GmbH, Ebersdorf
- SCHWÄRZBERG KLINIK GMBH, Bad Rappenau
- SCHWIND SEHEN & HÖREN GmbH, Kleinostheim
- SEDA GERMANY GmbH, Neuhaus a. d. Pegnitz
- sheepworld AG, Ursensollen
- Siber Technologies, Marktrodach
- Siemens AG, Neustadt b. Coburg
- Soluvia Billing GmbH, Offenbach a. M.
- Sozialstiftung Bamberg, saludis gemeinnützige GmbH, Bamberg
- Sparkasse Kulmbach
- SPIRIT/21
- Sprachenzentrum der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Erlangen
- STAHLGRUBER GmbH, Nürnberg
- Systeme Helmholz GmbH, Großenseebach
- TADANO FAUN GmbH, Lauf an der Pegnitz
- Thüga AG, Stromversorgung Frankenwald, Naila
- Toni Dress Damenmoden GmbH, Forchheim
- Truma Gerätetechnik GmbH & Co. KG, Putzbrunn
- Ulbrich § Kollegen, Rechtsanwälte | Partnergesellschaft, Würzburg
- uniVersa Allgemeine Versicherung AG, Nürnberg
- Unterfränkische Überlandzentrale eG, Lülsfeld
- Veelmann Produktionsgesellschaft mbH, Faulbach / Main
- Vereinte Versicherungen, München
- Verkehrsakademie-Gruppe, Kulmbach
- Verkehrsfachwirte Oberfranken e. V., Gefrees
- Verlag Nürnberger Presse - Druckhaus Nürnberg GmbH & Co.

- VR-Bank Erlangen-Höchstadt-Herzogenaurach eG
- Weber & Ott AG, Forchheim
- Wehrfritz GmbH, Bad Rodach
- Weilburger Graphics GmbH, Gerhardshofen
- Wellpappe Forchheim GmbH & Co. KG, Forchheim
- Wieland Electric GmbH, Bamberg
- WOCO Kronacher Kunststoffwerk GmbH, Kronach
- Wöhner GmbH & Co. KG, Elektrotechnische Systeme, Rödental
- Wohnungsbaugesellschaft der Stadt Fürth mbH
- Wohnungsbaugesellschaft des Landkreises Coburg mbH, Coburg
- ZF Friedrichshafen AG, Schweinfurt
- Ziehm Imaging GmbH, Nürnberg

Stand: V03-2015