

## 1. Kommunikation als Erfolgsfaktor im Unternehmen

Richtige Kommunikation ist das Nadelöhr jedes Unternehmens.

Kommunikation ist mehr als der Austausch von Informationen durch Sprache.

Das gesprochene Wort zählt nur zu 7%. Der Einfluss anderer Faktoren ist weitaus höher und wird häufig unterschätzt.

Missverständnisse, falsch ausgeführte Anweisungen, schlecht motivierte Mitarbeiter und unzufriedene Kunden sind in der Regel das Ergebnis von mangelnder Kommunikation.

Richtige Kommunikation ist lern- und trainierbar. Effektive Prozesse, effiziente Abläufe, zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter sind die Basis eines erfolgreichen Unternehmens und hängen maßgeblich von klarer Kommunikation ab.

### Seminarziele und -inhalte:

- Die Teilnehmer erfahren die Bedeutung von „richtiger“ Kommunikation.
- Sie lernen die wichtigsten Kommunikationsmodelle kennen.
- Der Einfluss nonverbaler Kommunikation wird bewusst gemacht und genutzt.
- Die Teilnehmer erlernen die Schlüsseltechniken einer erfolgreichen Gesprächsführung.
- Mögliche Störfaktoren werden identifiziert und der Umgang mit ihnen erarbeitet
- Praxisnah wird der Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen erlernt und eingeübt.
- Anhand der Biostrukturanalyse® lernen die Teilnehmer, ihre eigenen Kommunikations- und Verhaltensmuster und die anderer Menschen zu erkennen und sich darauf einzustellen.

## 2. Kommunikation am Telefon

Professionelles Telefonieren ist die Visitenkarte des Unternehmens und ein entscheidender Erfolgsfaktor. Kommunikation am Telefon ist besonders sensibel. Bei einem Telefonat entfallen Blickkontakt, Gestik, Mimik und Raumgefühl. Dadurch wirken Stimme, Lautstärke, Sprechtempo, Pausen sowie Wortwahl, Modulation und persönliche Ansprache besonders.

Einen erheblichen Einfluss auf die Qualität eines Telefonates haben auch die persönliche Einstellung, die Vorbereitung und scheinbar kleine äußerliche Störfaktoren.

Die Stimme macht die Stimmung. So führt jedes Telefonat zum gewünschten Ergebnis.

### Seminarziele und -inhalte:

- Die Teilnehmer lernen die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon kennen.
- Sie erkennen die persönliche Wirkung: innere Einstellung, Stimme, Tonfall.
- Sie verstehen die Bedeutung eines positiven Einstiegs und eines professionellen Gesprächsabschlusses und erarbeiten individuelle Formulierungen (Gesprächsleitfaden).
- Sie erfahren, wie die persönliche Einstellung (zur Aufgabe, zum Gesprächspartner, zum Thema) das Telefonat beeinflusst.
- Sie erlernen die aktive Gesprächssteuerung am Telefon.
- Sie trainieren den Umgang mit aufgebrachtten Gesprächspartnern & persönlichen Angriffen.

### **3. Mitarbeiterführung und -motivation**

Ein Unternehmen hat Mitarbeiter und bedarf der fachlichen, organisatorischen **und** personellen Führung. Personelle Führung ist nur dann erfolgreich, wenn sie nicht qua Amt geschieht, sondern auf Respekt und Vertrauen basiert. Ein Führungsstil, der zur Person passt, ist unangestrengt, wirkt authentisch und glaubwürdig. Gute Führung ist gleichzeitig Unternehmensplanung und -organisation, Team- (Mitarbeiter-)entwicklung und Mitarbeitermotivation.

Dieses Seminar ist auf die besondere Situation begrenzter Termine von Führungskräften zugeschnitten. Zeitlich verkürzt, ermöglicht es, Einblick in die verschiedenen Aspekte moderner Führung zu nehmen. Ein Vertiefungstag zur Bearbeitung individueller Themen wird empfohlen.

#### **Seminarziele und -inhalte:**

- Führung und Führungsstile
- Teamorganisation und Teamentwicklung
- Mitarbeitermotivation
- Zielvereinbarungen und Jahresgespräch
- Praxisnah wird der Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen erarbeitet.

### **4. Seminar Authentizität und Erfolg durch Structogram® & Triogram®**

#### **Ausgangssituation und Zielsetzung:**

Fachkompetenz wird heute in jedem Berufsfeld als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt.

Erfolg hängt entscheidend davon ab, wie es gelingt, den zusätzlichen und wachsenden Anforderungen an Sozialkompetenz, Team- und Führungsfähigkeit zu entsprechen.

Die Biostrukturanalyse® basiert auf wissenschaftlichen Erkenntnissen der Hirnforschung und der Anthropologie. Structogram® und Triogram® ermöglichen ein besseres Verstehen der eigenen Persönlichkeitsstruktur und ein leichteres Erkennen der Struktur anderer Menschen.

Selbstkenntnis führt zu Authentizität und einem stimmigen Auftreten. Das schafft Vertrauen. Menschenkenntnis erzeugt gegenseitiges Verständnis und ist die Basis von erfolgreichem Miteinander.

Schwierige Situationen im Verkaufsgespräch, in Teamkonstellationen, in der Führung und auch im privaten Miteinander lassen sich so leichter lösen.

#### **Vorteile in Beratung/Verkauf:**

Kaufmotive, Entscheidungsverhalten, Einwände zu verstehen und mit ihnen angemessen umzugehen ist entscheidend für jeden, der Kunden berät und Produkte/ Dienstleistungen verkauft. Erkennt der Beratende die Biostruktur seines Gegenübers, lassen sich Denkweise, Entscheidungsmotive, und Kaufverhalten leichter einschätzen. Produktbotschaften können typengerecht kommuniziert werden. Der Kunde fühlt sich verstanden, es entsteht rasch eine vertrauensvolle Basis.

#### **Vorteile in der Führung:**

Wirkungsvolle Führungskompetenz entsteht nicht qua Amt oder durch Fachwissen. Eine Führungskraft ist nur dann nachhaltig erfolgreich, wenn sie glaubwürdig (authentisch) ist, die

Mitarbeiter sich verstanden fühlen und motiviert werden. Das wiederum schafft nur derjenige, der sich und die Menschen in ihrer Struktur und ihren Motiven (er)-kennt und situationsgerecht agiert.

### **Vorteile für Teams**

Wenn Menschen zusammentreffen – ob beruflich oder privat- kommt es immer irgendwann zu Konflikten. Diese werden minimiert, wenn gegenseitiges Verständnis und Vertrauen eine solide Basis bilden. Mit Hilfe der Biostrukturanalyse können Mitarbeiter gezielter entsprechend ihrer Arbeitsweisen eingesetzt werden. Konflikte können schneller aufgelöst werden, das Verständnis untereinander für andere Denk- und Arbeitsweisen wird entscheidend verbessert.

## **5. Erfolgreich Verkaufen**

Die Wirtschaft unterliegt zunehmendem Verdrängungswettbewerb.

Produkte und Dienstleistungen unterscheiden sich nur in Nuancen, die der Kunde kaum noch zu unterscheiden vermag.

Kaufentscheidend ist der Zusatznutzen, den der Kunde in Ihrem Angebot sieht.

Erfolgreiches Verkaufen heißt, auf den Kunden einzugehen, seine Bedürfnisse zu erkennen, und den für den Kunden relevanten individuellen Nutzen herauszustellen.

Der angemessene Umgang mit Einwänden und Reklamationen gibt dem Kunden Sicherheit, bei Ihnen in guten Händen zu sein und ist Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

### **Seminarziele und -inhalte:**

- Die Teilnehmer lernen, den Erstkontakt zum Kunden souverän und erfolgreich zu gestalten.
- Sie bauen mit guter Kommunikation eine vertrauensvolle Beziehung zum Kunden auf.
- Sie lernen, sich im Gespräch auf den Kunden einzustellen, ohne sich zu verbiegen.
- Sie erlernen die Phasen eines Gespräches sowie die angemessenen Fragetechniken.
- Sie richten ihre Argumentation an den Bedürfnissen des Kunden aus, um ihn zu überzeugen.
- Sie lernen den Umgang mit Widerständen, Einwänden und Reklamationen.
- Sie erlernen die Sandwichtechnik: unangenehme Nachrichten sympathisch verpacken.

## **6. Zeit- und Selbstmanagement**

Zeit ist zu unserer wichtigsten und kostbarsten Ressource geworden.

Trotz (oder gerade wegen?) schneller Kommunikationstechnik wird Zeit knapper, die Aufgaben vielfältiger, die Arbeitsbelastung höher. Es drohen Stress und Erschöpfung bis hin zum Burn Out Syndrom.

Ziel dieses Seminars ist es, den persönlichen Umgang mit Zeit zu analysieren und die individuellen „Zeiträuber“ aufzudecken. Es werden verschiedene Techniken und Methoden vorgestellt und ausprobiert.

Durch ein Ziel- & Prioritätenmanagement, das zur individuellen Persönlichkeit und den Aufgaben im Unternehmen passt, wird der Arbeitsalltag erfolgreicher bewältigt. So kann eine akzeptable Balance zwischen Arbeits- und Lebenszeit bewahrt werden.

### **Seminarziele und -inhalte:**

- Die Teilnehmer reflektieren ihren Umgang mit Zeit.
- Sie führen eine individuelle Zeit- und Prioritätenanalyse durch.
- Die Teilnehmer identifizieren die persönlichen „Zeiträuber“.
- Es werden Instrumente und Methoden des Zeitmanagements erläutert und eingesetzt.
- Die Teilnehmer erarbeiten einen persönlichen Ziel- und Zeitplan.

## **7. Umgang mit Konflikten**

Am Arbeitsplatz, in der Familie, im Freundeskreis, beim Einkaufen...wo immer Menschen zusammen kommen, gibt es unterschiedliche Ansichten, die zu Problemen und Konflikten anwachsen können.

Konflikte kosten Energie, Motivation und schwächen das (Unternehmens-)Ergebnis. Laut einer Studie der Unternehmensberatung KPMG aus 2014 gehen durchschnittlich ca. 10 % der Arbeitszeit verloren, weil Mitarbeiter in unternehmensinterne Konflikte involviert sind. Zusätzliche Kosten verursachen entgangene Aufträge und eine möglicherweise erhöhte Mitarbeiterfluktuation.

Im Umkehrschluss lassen sich Effizienz, Mitarbeiterzufriedenheit und Umsatzpotentiale steigern, wenn Mitarbeiter im Umgang mit Konflikten geschult sind und lösungsorientiert vorgehen.

### **Seminarziele und -inhalte:**

- Die Teilnehmer lernen Konflikte frühzeitig zu erkennen und vorzubeugen.
- Sie erfahren, wie die persönliche Einstellung einen Konflikt beeinflussen kann.
- Sie lernen ihren persönlichen Konfliktstil kennen.
- Die Teilnehmer sind in der Lage, Konflikte sachlich zu analysieren.
- Sie erlernen einen wertschätzenden Kommunikationsstil.
- Die Teilnehmer erlernen den Umgang mit konstruktiver Kritik.
- Sie üben den Umgang mit aufgebrachten Gesprächspartnern und persönlichen Angriffen.
- Die Teilnehmer erlernen einen lösungsorientierten Umgang mit Konflikten.

## **8. Work – Life - Balance**

Jeder Mensch wünscht sich, Beruf, Freizeit und Familienleben in Einklang zu bringen. Immer häufiger jedoch gerät die Balance zwischen Arbeits- und Privatleben aus dem Gleichgewicht. Termin- und Leistungsdruck nehmen zu. Menschen reagieren unterschiedlich auf die „objektiv“ gleiche Arbeitsbelastung. Der wahrgenommene Stress resultiert aus im Laufe des Lebens erlernten Einstellungen. Auch der „richtige“ Umgang mit Stress ist erlernbar. Führungskräfte und Mitarbeiter lernen, gesundheitliche Belastungen oder Burnout-Risiken frühzeitig zu erkennen und gegen zu steuern. Unternehmen profitieren von gesunden, leistungsfähigen und motivierten Mitarbeitern.

### **Seminarziele und -inhalte:**

- Identifikation der persönlichen Belastungen und Stressoren.
- Wirkung von Stress und Strategien zum Abbau von Stress.
- Erkennen der Bedeutung der persönlichen Einstellungen, Wertmaßstäbe und Leitsätze.
- Die Wirkung des Glaubens an sich selbst.
- Der persönliche Einfluss auf Motivation und Leistung.
- Entwicklung von individuellen Lösungsansätzen.

### **9. Auffrischungstag und „Training on the job“**

Termine zur Reflektion, Auffrischung und Weiterführung empfehle ich nach 3-6 Monaten. Die Themen werden individuell zusammengestellt. Daneben stehe ich für die aktive Begleitung „on the job“ im Außendienst und bei der telefonischen Betreuung der Kunden zur Verfügung.

### **Ihre Investition:**

1500€/ Tag incl. Vor-und Nachbereitung. Auf Wunsch sind halbe Tage möglich. Alle Honorare verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.

Reisekosten nach Vereinbarung.

Für Ihre Rückfragen erreichen Sie mich unter 0172 – 3984653 oder [info@vertrieb-coach.de](mailto:info@vertrieb-coach.de)