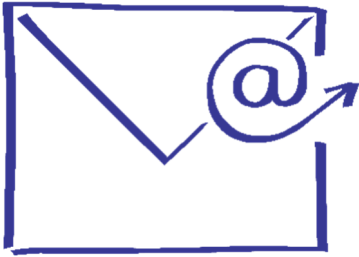


Themenkatalog

Professionell kommunizieren



Professionell und doch persönlich



Lernen Sie, Ihre Briefe und E-Mails zeitgemäß und individuell zu gestalten. Sie erfahren die wichtigsten Neuerungen bei DIN-Regeln, Gestaltung und im modernen Leseverhalten der Kunden.

Befreien Sie Ihre Texte von verstaubten Phrasen und Floskeln.

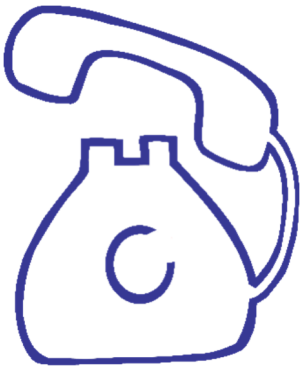
Zahlreiche praktische Übungen helfen Ihnen, klar, leicht verständlich und positiv zu formulieren. So macht Schreiben Spaß!

Inhalte

- Sich auf das neue Leseverhalten einstellen
- Gestaltung und Inhalt: Was hat sich verändert?
- Neue DIN-Norm 5008 (Beispiele)
- Bildhafte Sprache statt Behördendeutsch
- Wie schreibe ich wem? Kundenorientiert und verständlich schreiben
- Die bittere Pille: Negatives positiv formulieren
- Sicher in der E-Mail-Etikette: Was ist erlaubt? Was nicht?
- Auf Beschwerden lösungsorientiert antworten
- „Wir essen Oma!“ - Die wichtigsten Kommaregeln
- Emotionen wecken - Verkaufstexte attraktiv gestalten
- Tipps und Tricks für knackige Botschaften

Fruchtbarer Boden: Auf Wunsch mit Beispielen aus Ihrem Unternehmen!

Kundenorientiert und kompetent



Im Kundenkontakt ist Ihr Telefonverhalten eine wichtige Visitenkarte für Ihr Unternehmen. Lernen Sie, Ihre Stimme und Sprache gezielt und authentisch einzusetzen. Sie üben, Ihre Anrufer gerade in schwierigen Situationen freundlich, souverän und lösungsorientiert zu unterstützen.

Inhalte

- Richtig begrüßen, sich klar und verständlich ausdrücken
- Wie Sie die Beziehung zum Kunden aufbauen und stärken
- Wie Sie das Gespräch lösungsorientiert steuern können
- Sprech- und Sprachgewohnheiten anpassen
- Bedürfnisse der Anrufer leichter verstehen
- Mit Killerphrasen und persönlichen Angriffe souverän umgehen
- Wie sag ich's bloß? Negative Nachrichten positiv übermitteln
- Information richtig aufnehmen, geben und weiterleiten
- Telefon und Teamwork - Kollegen und Vorgesetzte entlasten
- Flexibel auf jede Situation reagieren können (Terminplanung, Kommunikationsbarrieren, Beschwerde-Management ...)
- Gute Laune auf die Schnelle – Umgang mit Stress am Telefon
- Außen Zucker, innen Stahl:
Mit schwierigen Anrufern und Herausforderungen erfolgreich umgehen

Intensive Betreuung vor Ort



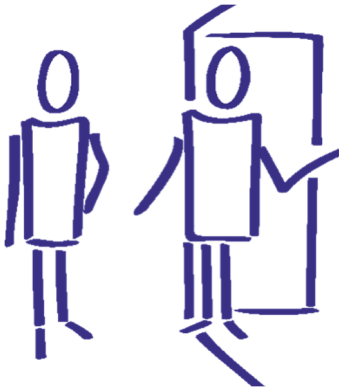
In diesem Coaching erhalten Sie direkte Unterstützung durch 5 Bausteine, die Ihre Telefonpräsenz optimieren. Allein oder in Kleingruppen erhalten Sie die Möglichkeit, ihre Wirkung am Telefon unmittelbar zu verbessern.

Die praktische Umsetzung und Ihre individuelle Entwicklung steht hier im Vordergrund.

Inhalte

- Einschätzung des eigenen Telefonverhaltens
- Telefonate annehmen mit Trainerfeedback
- Die persönlichen Stärken und Schwächen analysieren
- Gemeinsame Zielsetzung mit Leistungskriterien
- Umsetzung der vereinbarten Ziele mit Trainerfeedback
- Gezieltes Nachschulen in verschiedenen Themenbereichen, etwa: positives Formulieren, Verkaufsrhetorik, Erklären komplexer Inhalte
- Umgang mit aggressiven Kunden oder Dauerrednern
- Einwände richtig beantworten

Knigge und Individualität im Geschäftsleben



Professionelles Auftreten und eine freundliche Beratung sind wesentliche Bausteine für die Beziehung zum Kunden. Lernen Sie die modernen Umgangsformen kennen, um mit der richtigen Business Etikette zu punkten und sich in verschiedensten Situationen angemessen zu verhalten.

Inhalte

- Der erste Eindruck: wie er entsteht und wie Sie ihn beeinflussen
- Das Gesicht sagt mehr als 1000 Worte
- Nonverbale Signale verstehen und selbst positiv einsetzen
- Vertrauen und Sympathie: die gute Verbindung zu Ihrem Gegenüber
- Begrüßung und Vorstellung: wer grüßt wen, wie?
- Fettnäpfchen vermeiden: Du und Sie im Büro
- Umgangsformen im Büro: Woher kommen sie? Was ist alt, was neu?
- Kleiner Knigge-Test: Wie verhalte ich mich richtig?
- Eisbrecher Small Talk: Gespräche angenehm gestalten
- Dresscodes: Mit der richtigen Kleidung punkten
- Do's and Don'ts im Geschäftsalltag
- Im Gedächtnis bleibe: Sich vorstellen mit dem Elevator - Pitch
- Professionell kommunizieren: Barrieren erkennen und überwinden
- Tischmanieren beherrschen: Sicherheit bei gesellschaftlichen Anlässen

Professionell annehmen und richtig reagieren

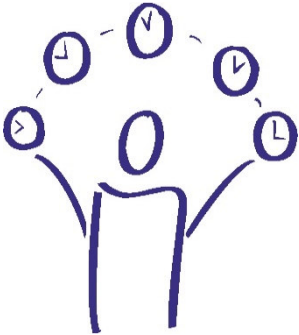


Manchmal ist Unmut subtil - dann bedarf es Feingefühl, den Ärger wahr zu nehmen. Andere Kunden treten dominant oder aggressiv auf, sodass Sie sich provoziert oder eingeschüchtert fühlen. Üben Sie, Probleme kompetent anzunehmen, zu lösen und Ihre Kunden durch professionelles Verhalten zu überzeugen.

Inhalte

- Die Bedeutung von Beschwerden erkennen
- Beschwerden annehmen und lösen mit Z.W.E.I.G.
- Erwartungshaltung und Resultat: die Enttäuschung des Kunden verstehen
- Das Gesprächsklima richtig beeinflussen
- Die richtigen Gesten - Wertschätzung und Initiative zeigen
- Lösungen finden: im Gespräch überzeugen und positiv kommunizieren
- Kundentypen und ihre Verhaltensweisen
- Die drei goldenen Schlüssel nach Jason Teteak
- Selbstmanagement - Ihre individuellen Ressourcen für den Beschwerdefall

Mehr Zeit durch Selbstorganisation



Lernen Sie, mit geringem Aufwand und gezielten Techniken mehr Zeit zu haben für die wirklich wichtigen Tätigkeiten. Erfahren Sie, wie Sie hektische Situationen im Arbeitsalltag meistern und lästige Aufgaben endlich anpacken.

Inhalte

- Land unter im Büro? Die Informationsflut bewältigen
- Den persönlichen Arbeitsstil entdecken
- Wie Sie Ihr Arbeitspensum realistisch planen
- Das Prinzip vom mentalen Zeitrahmen
- Prioritäten klar und sinnvoll setzen
- Perfektionismus vs. Aufschieberitis, Mythos 'Offene Tür'
- Die Geschichte des Angstaffen und des Lustaffens
- Motivatoren erkennen und gezielt einsetzen
- E-Mail: Posteingang übersichtlich sortieren
- So erkennen Sie Zeitfresser und Störfaktoren
- Mehr Organisation am Schreibtisch
- Mehr Struktur für Ihren Arbeitstag: Pareto-Prinzip, ABC-Analyse u.a.

Optimieren Sie Ihre individuelle Arbeitsweise

für mehr Erfolg und Freude bei der Arbeit!

Richtig mit Stress umgehen



Lernen Sie, wie Sie sich selbst in schwierigen Phasen unterstützen können, um weiterhin motiviert und leistungsfähig zu bleiben. Senken Sie Ihren Stressfaktor mit wirkungsvollen, direkt umsetzbaren Methoden und genießen Sie bei der Arbeit und dem Erreichen Ihrer Ziele mehr Freude!

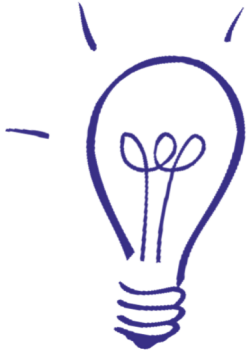
Inhalte

- Stress und unsere Geschichte
- Stress als Energieträger für sich nutzen: Distress und Eustress
- Reiz und Reaktion - Stressauslöser erkennen und positiv handhaben
- Den eigenen Stresstyp bestimmen
- Stressreaktionen: Symptome frühzeitig erkennen und gegensteuern
- Ziel- und Selbstorganisation
- Techniken der Stressbewältigung
- Persönliche Unterstützersysteme - Beziehungen gestalten
- Von A - Z: kleine, hilfreiche Übungen für den Alltag
- Ihr Ressourcenkorb mit unterstützenden Maßnahmen

Gesundheit ist zwar nicht alles, aber ohne Gesundheit ist alles nichts.

- **Arthur Schopenhauer** -

Effizient und selbstorganisiert



Die Anforderungen an Auszubildende sind vielfältig und anspruchsvoll. Auch in der Prüfung wird viel abverlangt. Passen Sie Ihren Lernstil dem persönlichen Lerntyp an um sich besser zu organisieren, Ihre Ziele zu erreichen und Aufgaben effektiver zu erledigen.

Inhalte

- Analyse des eigenen Lernverhaltens - Was für ein Lerntyp bin ich?
- Was fördert mein Lernverhalten – wo gibt es Blockaden?
- Welche Lerntechniken und –methoden gibt es?
- Neue Erkenntnisse aus den Neurowissenschaften
- Welche Lernumgebung hilft mir?
- Wie schaffe ich es, rechtzeitig anzufangen?
- Wie dosiere ich richtig, wie setze ich Prioritäten?
- Wie gehe ich mit schwierigen Situationen um?
- Umfassend vorbereitet - In einem guten Zustand in die Prüfung
- Klarer Kopf trotz Lampenfieber - Lerninhalte abrufen

Der Stressfaktor sinkt...

Lernen und Arbeiten machen wieder mehr Freude!

Erfolgreich zusammen arbeiten



Von der losen Gruppe zu einem leistungsstarken Team:
Lernen Sie, Kollegen besser zu verstehen und gemeinsame Ziele für das Unternehmen zu erreichen. Entwickeln Sie mehr gegenseitiges Verständnis und erleben Sie Erfolge durch gelungene Kommunikation.

Inhalte

- Das Team als Visitenkarte des Unternehmens
- Die Außenwirkung bewusst gestalten
- Die Team-Uhr und ihre Bedeutung für das Team
- Phasen der Teamentwicklung - Wie entsteht Teambildung?
- Was gibt es für jeden einzelnen dabei zu beachten?
- Wie tauschen wir Informationen aus? Was ist für wen wichtig?
- Feedback richtig geben und annehmen
- Konfrontieren, ohne zu verletzen
- Mit schwierigen Situationen konstruktiv umgehen
- Gemeinsam Ziele für das Unternehmen erreichen
- Denkhüte nach Edward de Bono im praktischen Einsatz
- Die goldenen Regeln des Miteinanders
- S.M.A.R.T.E - Ziele für das Team

Kommunizieren mit Persönlichkeit



Warum reagiert der eine so und der nächste ganz anders? Erhalten Sie Einblick in unterschiedliche Persönlichkeiten, Arbeitsstile und Motivatoren. Praktisch anwendbares Wissen hilft Ihnen, Konflikte zu verringern und erfolgreich mit Vorgesetzten, Kollegen und Kunden umzugehen.

Inhalte

- Persönlichkeitsanalyse nach dem 4-Typen Model mit Auswertung
- Rollen- und Kommunikationsverhalten der Persönlichkeitstypen
- Den eigenen Arbeitsstil und den Stil der Anderen erkennen
- Selbst- und Fremdbild der Typen
- Verhalten der einzelnen Persönlichkeitstypen in Konfliktsituationen
- Motivatoren und Kommunikationsstile erarbeiten
- Angemessen und typenorientiert reagieren
- Flexibilität entwickeln und authentisch bleiben

Souverän agieren in schwierigen Situationen

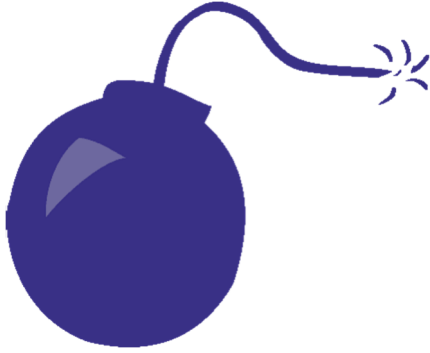


Mit den richtigen Strategien können Sie auch in kritischen oder belastenden Situationen mit Kunden oder Kollegen klar, wertschätzend und zielgerichtet kommunizieren. Lernen Sie, konstruktive Lösungen zu ermöglichen, die Kooperationsbereitschaft und das gegenseitige Verständnis zu erhöhen.

Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation und Kommunikationsmodelle
- Bote und Botschaft: Negative Botschaften körpersprachlich entschärfen
- Kommunikationstechniken in der Praxis:
 - (Aktives Zuhören, Meta-Kommunikation, Reframing, Ich-Botschaften)
- Sinnvoll strukturieren, Fragetechniken u.a. nach Steve de Shazer
- Ich und der Andere - Umgang mit Emotionen auf beiden Seiten
- Kritikgespräche und schwierige Gespräche strategisch vorbereiten
- War das die Absicht? Die eigenen Signale überprüfen und verbessern
- Fehlentwicklungen im Gespräch bemerken und korrigieren
- Nebelkerzen oder klare Sicht? Das Milton - Modell in der Praxis

Win-Win statt Eskalation



Auch in den besten Unternehmen kommt es zu Konflikten. Erfahren Sie mehr über Hintergründe, Ursachen und Abläufe von Konflikten und erhalten Sie praktische Tipps und Tricks, um mit Ihrer Kommunikation wertschätzend und professionell tragfähige Lösungen herbei zu führen.

Inhalte

- Vom Problem zum Konflikt - wie Konflikte entstehen
- Anzeichen und problematisches Verhalten erkennen und gegensteuern
- Bedeutung der (Körper-)Sprache in Konflikten
- Die Pyramide des Vertrauens und ihre praktische Anwendung
- Interkulturelle Konflikte vermeiden
- Die Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl
- Konfrontieren, ohne zu verletzen
- Deeskalationstechniken in schwierigen Situationen
- Unangenehme Gespräche professionell führen
- Ablauf eines Konfliktgespräches, Rahmen und Grenzen setzen
- Fallbeispiele aus der Praxis und Lösungserarbeitung
- Methoden des Selbstcoachings im Konfliktfall

Vom Mitarbeiter zur Führungskraft



Mit diesem Schritt wechseln nicht nur Ihre Aufgaben, sondern Sie treten gleichzeitig in eine neue Beziehung zu den Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten. Erfahren Sie mehr über moderne Führungsinstrumente und neurowissenschaftliche Hintergründe um die Mitarbeiter zur Bestleistung zu motivieren.

Inhalte

- Dos und Don'ts als neue Führungskraft
- Reflektion des eigenen Führungsverhaltens
- Den eigenen Führungsstil entwickeln
- Hilfreiches Werkzeug für Ihren beruflichen Alltag
- Nähe und Distanz zu den eigenen Mitarbeitern und der Chefetage
- Mitarbeiter wertschätzend und leistungsorientiert führen
- Informationen gezielt weitergeben
- Mitarbeiter motivieren und fördern
- Mit schwierigen Situationen und Mitarbeitern professionell umgehen
- Ihr persönlicher Führungsstil: Analyse mit Auswertung

Leistungsstarke Teams entwickeln

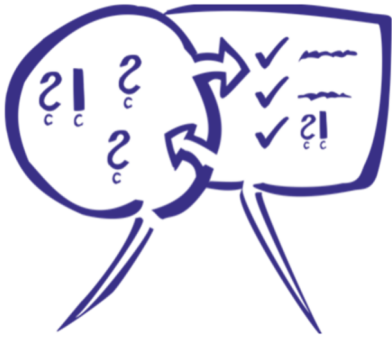


Erst mit Mitarbeitern, die gemeinsam und zielorientiert arbeiten, gelingt der Erfolg. Wie wird aus einer Gruppe ein gut funktionierendes Team? Durch praktische Tipps und Tricks lernen Sie, den steigenden Anforderungen gerecht zu werden.

Inhalte

- Wie führe und motiviere ich durch Kommunikation?
- Hilfreiche Erkenntnisse aus den Neurowissenschaften zur Führung
- Die Teamuhr und Phasen der Teamentwicklung
- Gruppe oder Team? Wie entsteht Teambildung?
- Was gibt es für die Führungskraft zu beachten?
- Gruppendynamische Prozesse erkennen und steuern:
- Welche Teamrollen gibt es? Wie setze ich das Team ideal zusammen?
- Wie setze ich Ziele? Wie gebe und nehme ich Feedback?
- Teamauftritt beim Kunden: Firmenwerte mit dem Team umsetzen
- 6 Anzeichen geformter / ungeformter Gruppen
- Verhaltensweisen bei geformten und ungeformten Gruppen
-

Ziel- und lösungsorientiert gestalten

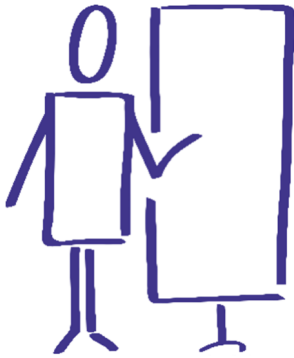


Das Mitarbeitergespräch kann helfen, zu motivieren und zu fördern. Erhalten Sie direkt einsetzbares Handwerkszeug um Ziele zu vereinbaren und das Verhältnis zu Ihren Mitarbeitern positiv zu beeinflussen. .

Inhalte

- Der richtige Rahmen: Gesprächsvorbereitung und Eröffnung
- Arten: Zielvereinbarungen, Konflikt-, Rückkehr-, Einstellungsgespräche
- Der Rosenthal - Effekt und seine Bedeutung für das Gespräch
- Beurteilungsfehler: Leistung richtig einschätzen und kommunizieren
- Formulare für die Bewertung erstellen
- Gesprächsvorbereitung und Eröffnung
- Regeln und Techniken der Gesprächsführung: Aktives Zuhören, Rapport, Fragetechniken, Gesprächsstrukturen richtig einsetzen
- Feedback richtig geben und nehmen
- Sensible Inhalte einfühlsam ansprechen
- Heikle Themen und harte Nachrichten übermitteln
- Mit Widerständen und schwierigen Situationen souverän umgehen
- Analyse und Selbstreflektion des eigenen Gesprächsverhaltens

Kreativ auftreten und erfolgreich präsentieren



Ob wir wollen oder nicht - wir stehen häufig auf dem Präsentierteller. Somit lohnt es sich, einmal PR in eigener Sache zu machen und die eigene Darstellung bewusst positiv zu gestalten. Sie erhalten Sicherheit, um wichtige Gespräche oder Präsentationen in unterschiedlichen Situationen erfolgreich durchzuführen

Inhalte

- Wie Sorge für einen optimalen Start?
- Tipps für Ihre Vorbereitung und Checklisten
- Wie argumentiere ich geschickt und zielführend?
- Wie wecke ich Interesse und aktiviere meine Zuhörer?
- Wie bringe ich meine Kernbotschaften rüber?
- Wie kann ich spannend präsentieren?
- Wie kann ich glaubwürdig und sympathisch auftreten?
- Wie reagiere ich professionell bei Störungen und verbalen Angriffen?
- Wie gehe ich mit Lampenfieber und Blackouts um?
- Raumanker - Sinn und Einsatz in der Praxis
- Präsentationsformate und -Strukturen richtig einsetzen
- Analyse des eigenen Auftritts

Beratung - Entwicklung Strategien

Ihr Partner für Weiterbildung

Mit großem Engagement und hoher fachlicher Qualifikation unterstützen wir Sie und Ihre Mitarbeiter dabei, den steigenden Anforderungen im Geschäftsleben gerecht zu werden.

Seit 25 Jahren arbeiten wir mit den unterschiedlichsten Unternehmen und Organisationen der klein- und mittelständischen Wirtschaft zusammen.

Ob Kunde, Mandant oder Klient - vom Kontakt mit Privatkunden oder Unternehmen bis zur Kommunikation mit Ämtern und Behörden - wir stimmen jedes Seminar punktgenau auf Ihre speziellen Wünsche und Bedürfnisse ab.

Sie erhalten praxisnahe, spannende und wirkungsvolle Trainings!

Ihr Wunschthema ist nicht dabei?

Schreiben oder sprechen Sie uns einfach an und erhalten Sie ein individuelles Angebot!

A handwritten signature in blue ink that reads 'Andrea Mills'.

Andrea Mills M.A.

Beratung - Entwicklung - Strategien

Lizenziertes Lehrinstitut der European Coaching Association e.V.

und der International Association of Coaching Institutes

Andrea Mills.M.A.
Roennebergstr. 6
12161 Berlin

Büro: +49 30 4302 9212
Mobil: +49 176 7058 9665
mail@bes-institute.com

USt-IdNr DE176 144 384
St.-Nr. 118/444/00112
Berlin – Schöneberg