

Seminarbeschreibungen Dr. Klaus Heidler

Stand 12.3.14

1	Kommunikation, Gesprächsführung	2
2	Verkaufsgespräch	8
3	Akquisition, Marketing	12
4	Argumentation, Verhandlung	15
5	Präsentation, Rhetorik	17
6	Zeit- und Selbstmanagement, Lebensplan	19
7	Konfliktmanagement, Mediation	21
8	Führung	24
9	Texten, Pressearbeit	28
10	Coaching und Workshops	30

Ich arbeite nach der TAT-Methode: TAT heißt Transaktionsanalytisches Training und steht für das Ziel, das Erlernte konsequent in praktisches Tun umzusetzen. So planen die Teilnehmenden schon im Seminar schriftlich die Anwendung der Lehrinhalte im Alltag.

Die Seminare sind hier in der Regel allgemein beschrieben. Gerne passe ich nach Absprache Inhalte, Beschreibung und Dauer der Seminare auf die jeweilige Zielgruppe an.

Weitere Dokumente, die meine Tätigkeit als Trainer und Coach beschreiben, sende ich Ihnen gerne zu:

- Flyer „Personalentwicklung und Beratung“ Dr. Klaus Heidler Solar Consulting
- Trainerprofil Dr. Klaus Heidler

1 Kommunikation, Gesprächsführung

Thema	Kommunikation freundlich gestalten - für mich und die anderen
Text	<p>Ob in einer Arztpraxis oder im Büro, ein Hauptteil der täglichen Arbeit besteht im Kommunizieren. Doch was mit der einen Person gut klappt, funktioniert bei einer anderen überhaupt nicht. Wie kann man gut mit Gesprächspartner/Innen umgehen, die einem gar nicht liegen? Wie geht man gut mit Kritik oder Widerstand um? Wie schützt man sich vor negativen Energien und wie motiviert man sich selber, konstruktiv zu bleiben, wenn man gerade mal überhaupt keine Lust dazu hat? Diesen und anderen Fragen rund um die Kommunikation möchte ich mit Ihnen nachgehen.</p> <p>Kommunikation und Eisberg haben eines gemeinsam: Bei beiden ist der größte Teil unsichtbar! Mit einem einfachen Modell kann man verblüffend schnell das sonst unbewusste Hin und Her zwischen Menschen besser verstehen. Sie werden zum Beispiel das rebellische Kind in sich und beim Gegenüber entdecken. Und Möglichkeiten ausprobieren, es zu beruhigen. Wer bewusst kommuniziert kann seine Aufgaben leichter lösen und hat mehr Freude dabei. Diese Freude strahlt aus und kommt wieder zurück. Probieren Sie es gleich an Ihren Beispielen aus.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Kommunikation verstehen mit dem Ich-Zustandsmodell der Transaktionsanalyse- Die wichtigsten Werkzeuge der Gesprächsführung- Die 3 W – Kritik so äußern, dass sie wirklich gehört wird- Die 3V – mit Kritik souverän umgehen- Übungen, Checklisten, Diskussionen
Ziele Nutzen	<ul style="list-style-type: none">- Mehr Freude an Kommunikation- Sich besser schützen und behaupten- Schwierige Situationen auf neue Art meistern- Bewusster reagieren – Souveränität gewinnen- Besser verstehen und besser verstanden werden- Sich und andere besser motivieren

Thema	Professionell kommunizieren mit Kunden und Kolleginnen
Text	Warum kann man mit einer Person gut, mit einer anderen nicht? Wie kann man gut mit Kritik oder Widerstand umgehen? Diesen und anderen Fragen rund um die Kommunikation möchte ich mit Ihnen nachgehen. Kommunikation und Eisberg haben eines gemeinsam: Bei beiden ist der größte Teil unsichtbar! Mit einem einfachen Modell kann man verblüffend schnell das sonst unbewusste Hin und Her zwischen Menschen besser verstehen. Sie werden zum Beispiel das rebellische Kind in sich und beim Gegenüber entdecken. Und Möglichkeiten ausprobieren, es zu beruhigen. Wer bewusst kommuniziert kann seine Projekte besser voran bringen und hat mehr Freude dabei. Alles was es braucht, ist die Bereitschaft, versuchsweise aus alten Mustern auszusteigen. Bringen Sie Ihre Beispiele mit. Wenig Theorie, viel Übungen und Spaß – das ist mein Motto.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation verstehen mit dem Ich-Zustandsmodell der Transaktionsanalyse - „Ja, aber..“ – Wie gehe ich mit Widerstand um? - Die 3 W – Kritik so äußern, dass sie wirklich gehört wird - Die 3V – Reklamation als Chance für einen Stein im Brett - „Der ist nicht da.“ – Kundenorientiertes Verhalten - :-) und cc – Was ist bei E-Mail anders? - Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer/innen - Übungen, Checklisten, Rollenspiele
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Mehr Freude an Kommunikation - Schneller und ausgeruhter zum Ziel kommen. - Schwierige Situationen elegant umsegeln - Bewusster reagieren – Souveränität gewinnen - Besser verstehen und besser verstanden werden - Sich und Andere besser motivieren
Hinweis	Bitte bringen Sie praktische Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag mit.

Thema **Kommunikation in Projekten**

Die Führung von Projekten braucht zum einen organisatorische Fähigkeiten wie Ziele-Setzen, Planen – Dinge, die Sie vom Projektmanagement her kennen. Hier geht es um den kommunikativen Teil: Wie kann ich den Prozess so führen, dass die Vorgaben des Projektmanagements möglichst gut umgesetzt werden können? Wie gehe ich mit typischen Konfliktsituationen um?

Kommunikation und Eisberg haben eines gemeinsam: Bei beiden ist der größte Teil unsichtbar! Mit einem einfachen Modell kann man verblüffend schnell das sonst unbewusste Hin und Her zwischen Menschen besser verstehen. Wer bewusst kommuniziert kann seine Projekte besser voran bringen und hat mehr Freude dabei. Alles was es braucht, ist die Bereitschaft, versuchsweise aus alten Mustern auszusteigen. Wenden Sie diese Erkenntnisse auf typische Situationen an: Kritik äußern, Kritik annehmen, Termine anmahnen – bringen Sie Ihre Beispiele mit.

Kooperation hängt ganz wesentlich von Motivation ab. Wie können Sie Mitglieder des Projektteams für sich und die gemeinsame Sache gewinnen? Was motiviert Menschen eigentlich?

- Inhalt**
- Wie funktioniert Kommunikation? Grundlagen der Transaktionsanalyse: Ich-Zustandsmodell, Transaktionen, Kommunikationsregeln
 - Wo und wie wird in Projekten kommuniziert?
 - Umgang mit Widerstand und Kritik
 - Kommunikation in kritischen Situationen
 - Referate, Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer, Rollenspiele
- Ziele/Nutzen**
- Projekte auch in kritischen Situationen effizienter voran bringen
 - Offen, klar, direkt kommunizieren
 - Sich und andere besser verstehen
 - Besser verstanden werden
 - Eigenverantwortlichkeit und Leistungsbereitschaft der Projektbeteiligten fördern
 - Ressourcen der Teammitglieder fördern und nutzen
- Hinweis**
- Eine gute Vertiefung ist das Seminar Konfliktmanagement

Thema	Kommunikation für Geschäftsfrauen
Text	Dieses Seminar wendet sich an Frauen, die in einer Männerdomäne „ihre Frau“ stehen und sich die Kommunikation erleichtern wollen. Das kann die Ehefrau eines Handwerksmeisters sein, die von der Kundenreklamation bis zur Personalführung zentrale Verantwortung übernimmt. Oder die Fachfrau, die von männlichen Kollegen nur bedingt ernst genommen wird. Oder die gutmütige Kollegin, die nicht „Nein“ sagen kann. Ein einfaches aber gehaltvolles theoretisches Modell hilft Kommunikation besser zu verstehen. In praktischen Übungen werden Sie Ihre Beispielsituationen analysieren und neue Lösungen finden.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Kommunikation verstehen mit dem Ich-Zustandsmodell der Transaktionsanalyse - Grundlagen der Gesprächsführung - Reklamationsannahme – am Telefon und persönlich - Kundenorientiertes Verhalten - Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer/innen - Übungen, Checklisten, Rollenspiele
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Gute Kommunikation mit Leichtigkeit - Schwierige Situationen elegant meistern - Sich besser abgrenzen - Sich besser durchsetzen - Mehr Freude an Kommunikation

Dieses Seminar kann auch mit Videounterstützung angeboten werden. Maximalzahl dann 10 Teilnehmerinnen.

Thema	Effiziente Kommunikation- überzeugen, klären, motivieren (2 Tage)
Text	Alle gehen freundlich miteinander um, kommunizieren klar und halten Vereinbarungen ein. Bei Problemen wird einvernehmlich eine kreative Lösung gefunden, mit der alle einverstanden sind. Wenn Ihr Alltag so aussieht, dann widmen Sie offensichtlich neben der Sachebene auch der Beziehungsebene genügend Aufmerksamkeit. Sie bestimmt, ob Kommunikation gelingt – in Gesprächen mit Kollegen, Vorgesetzten oder Mitarbeitern, mit Kunden oder Geschäftspartnern. Falls Sie sich dagegen öfters wundern, dass durch vielfältige Widerstände die „eigentliche“ Arbeit nur schleppend vorankommt, dann könnte dieses Seminar für Sie interessant sein. Lernen Sie Kommunikation mit Konzepten der Transaktionsanalyse verstehen. Üben Sie es im Seminar an praxisnahen Beispielen und wenden Sie es in Ihrem Berufsleben an, um durch effiziente Kommunikation Ihre Arbeit noch professioneller und befriedigender zu gestalten.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - +/- Grundposition als gute Basis für die Beziehungsebene - Grundlagen der Kommunikation: Ich-Zustandsmodell, Transaktionen - Gesprächsführung, Fragetechnik, Aktives Zuhören, Ich-Botschaften - Standardsituationen wie Kritik annehmen, Kritik äußern, Reklamationen, Mitarbeiter-Gespräche - Haken und Ösen in der Kommunikation –wie man sie erkennt und vermeidet - Motivation und Kooperation fördern durch Vertragsarbeit - Gesprächssituationen aus der Praxis der Teilnehmenden als Rollenspiele – auf Wunsch mit Video-Feedback - Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen der Teilnehmenden
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Projekte effizienter durchführen, Zusammenarbeit befriedigender gestalten - Besser motivieren, kooperatives Verhalten fördern - Besser verstehen und besser verstanden werden - Eigenes Kommunikationsverhalten analysieren und verbessern - Praktisches Einüben guter Kommunikation - Repertoire für Standard Gesprächssituationen erarbeiten. - Gelassener mit Krisen oder schwierigen Gesprächspartnern umgehen - Sattelfest sein auch in unvorhergesehenen Gesprächssituationen - Mehr Freude an Kontakt

Thema	Video-Aufbautraining Kommunikation
Text	<p>Sie wissen schon einiges zu Kommunikation und möchten vor allem die praktische Anwendung üben? Dazu ist Videotraining ein hervorragendes Werkzeug. Neben Erkenntnissen zur Gesprächsführung liefert es auch Aufschluss auf Merkmale wie Mimik, Gestik, Körperhaltung. Kurze Theorieinputs und Leitfäden zu Standard-Gesprächssituationen runden das Programm ab.</p> <p>Maximal 10 TeilnehmerInnen, Sie erhalten vorab ein Skript zur Vorbereitung.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Klärung theoretischer Fragen der Teilnehmenden zu Grundlagen der Kommunikation: Ich-Zustandsmodell, Transaktionen, Kommunikationsregeln - Gesprächsführung, Fragetechnik, Aktives Zuhören, Ich-Botschaften - Kundengespräche, Mitarbeiter-Gespräche - Kritikgespräche, Reklamationen - Vorbereitung von Rollenspielen zu Gesprächssituationen aus der Praxis der Teilnehmenden anhand von Leitfäden - Vorbereitete Rollenspiele mit Video-Feedback - Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Praktisches Einüben theoretischer Grundsätze der Kommunikation - Bewusstheit über eigenes Kommunikationsverhalten fördern - Eigenwahrnehmung, Fremdwahrnehmung und Videowahrnehmung vergleichen - Repertoire für Standard Gesprächssituationen erarbeiten. - Sattelfest sein auch in unvorhergesehenen Gesprächssituationen - Konfliktreiche Gesprächssituationen meistern - Besser verstehen und besser verstanden werden - Besser motivieren und kooperieren

2 Verkaufsgespräch

Thema	Verkaufsgespräch 1 – Grundlagen: Energiewende und Finanzkrise helfen Solaranlagen zu verkaufen
Text	<p>Auch nach der beschlossenen Energiewende bleibt Solarenergie eine besondere Ware, die auch besonders verkauft sein will. Dabei sind emotionale Nutzenaspekte und das Einfühlen in die Kunden wichtig. Angesichts der permanenten Finanzkrise wird das Thema Sicherheit immer wichtiger. Dazu kommt ein ethisch schlüssiges Konzept der Kundenorientierung. Gutes Verkaufen heißt nicht Abschluss um jeden Preis. Im Mittelpunkt steht die Kundenzufriedenheit. Wenn Sie gut beraten, wird Sie der Kunde weiterempfehlen, auch wenn er vielleicht selbst nichts kauft. Sie wollen aber auch nicht unnötig Zeit investieren. Eine ausgeklügelte Gesprächsführung hilft Ihnen, effizient zu sein. Dabei ist Ihr persönlicher Stil wichtig. Denn ein Verkäufer muss authentisch sein.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die innere Einstellung klären – Freude und Ethik,- Effizient verkaufen nach dem Sogprinzip – gelebte Kundenorientierung- Grundlagen der Kommunikation – Gute Gesprächsführung macht Spaß- Attraktiv argumentieren und innere Prozesse bei Kunden anstoßen- Die vier Phasen eines Verkaufsgesprächs:<ol style="list-style-type: none">1) Brücke bauen – So kommen Sie in Kontakt2) Bedarf ermitteln – Fragetechnik als das wichtigste Verkaufsinstrument3) Lösung anbieten – Den Kundennutzen wirkungsvoll präsentieren4) Ergebnis erzielen – Das richtige Wort zur richtigen Zeit- Kurzreferate, Übungen, Checklisten, Rollenspiele
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none">- Mehr verkaufen- Höhere Kundenzufriedenheit, mehr Folgeaufträge, mehr Empfehlungen- Mehr Freude am Verkaufen- Effizientere und erfolgreichere Gesprächsführung- Anregungen, Tipps durch Austausch mit Fachkollegen und Trainer- Praxisberatung: Antwort auf individuelle Fragen – Bringen Sie mit, was Sie bewegt!- Sie profitieren von einem Trainer, der seit 1977 als Physiker in der Solarbranche arbeitet und sich seit 1992 auf Kommunikation spezialisiert hat.
Hinweis	<p>Dieses Seminar behandelt Grundlagen der Kommunikation und einen roten Faden für Ihr Verkaufsgespräch mit spezieller Ausrichtung auf Solaranlagen. Geeignet zum Beispiel für Handwerker oder solare Neueinsteiger. Als Weiterführung eignet sich das Seminar Verkaufsgespräch 2.</p>

Thema	Verkaufsgespräch 2: Qualität verkaufen und Abschluss verbessern mit dem Nutzenkonzept - Videofeedback
Text	Energiewende und permanente Finanzkrise bringen Rücken- und Gegenwind für Erneuerbare Energien. Wenn Sie den Wind des Wandels gut nutzen wollen, werden eine bewusste Gesprächsführung und gute Argumente besonders wichtig. Die meisten Kunden stellen zunächst den Preis in den Mittelpunkt. Ihre Aufgabe als Verkäufer ist es, den Zusammenhang zwischen Preis und Qualität überzeugend und unaufdringlich zugleich darzustellen. Dabei spielt das SMIFU Nutzenkonzept eine zentrale Rolle. Lernen Sie die fünf Hauptnutzengruppen kennen und wenden Sie das Konzept auf Verkäufer, Kunden, Produkte, Dienstleistungen an. Wenn Sie überzeugen wollen, müssen Sie sowohl von sich selbst als auch dem, was sie verkaufen, überzeugt sein. Beides wird in diesem Seminar angesprochen, denn nur, wenn Sie detailliert Bescheid wissen, können Sie mit der nötigen Gelassenheit argumentieren, wenn Sie zum Beispiel mit Billigprodukten konfrontiert werden. Videofeedback gibt Ihnen die Möglichkeit, sich einmal aus Kundensicht selbst zu sehen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Nutzenkonzept mit den Nutzengruppen Sicherheit, Materiell, Image, Freude, Umwelt - Anwendung auf sich und die Kunden - Anwendung auf Produkte und Dienstleistungen, Besonderheiten, Fragen zur Technik, für welche Nutzengruppen ist welches Produkt, welche Dienstleistung besonders <u>gut</u> geeignet? Argumentationen ausformulieren für verschiedene Nutzengruppen, wie sie in Broschüren oder im Gespräch gebraucht werden können. - Kurzreferate, Übungen, Checklisten, Rollenspiele – Dabei wird geachtet auf: Welche Informationen gebe ich weiter? Wie verkaufe ich Nutzen statt Preis? - Übungen, Fragen und Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer, Rollenspiele
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Mehr Sicherheit beim Verkaufen und beim Abschluss - In einem höheren Preissegment erfolgreicher verkaufen - Höhere Kundenzufriedenheit, kürzere Gespräche - Mehr Freude am Verkaufen - Praxisberatung: Antwort auf individuelle Fragen - Sie profitieren von einem Trainer, der seit 1977 als Physiker in der Solarbranche arbeitet und sich seit 1992 auf Kommunikation spezialisiert hat.
Hinweis	Dieses Seminar baut auf den Grundlagen aus Verkaufsgespräch 1 zur Gesprächsführung und den solaren Grundlagen auf, kann bei entsprechendem Vorwissen auch unabhängig davon gebucht werden. Geeignet für Handwerker oder solare Neueinsteiger als Aufbauseminar.

Thema	Mit Fakten überzeugen - Argumentationsjudo Photovoltaik mit Videofeedback
Text	„Die verdienen sich ja eine goldene Nase auf Kosten der Hartz IV Empfänger“, „Wind ist viel billiger und bringt mehr“ – Kennen Sie auch solche Aussagen, auf die man am liebsten mit ähnlich vereinfachender Polemik antworten will? Doch wenn Sie das Gegenüber wirklich erreichen und vielleicht aus einem Skeptiker einen Befürworter machen wollen, dann sollten Sie mit fortgeschrittenen Gesprächstechniken wie produktiver Kreuzung und Argumentationsjudo arbeiten. Das lernen und üben Sie in diesem Seminar. Als fachliche Basis erarbeiten Sie sich dann wissenschaftlich fundierte Begründungen, die unter anderem vom Fraunhofer-Institut für Solare Energiesysteme ISE stammen. Sie lernen die Themen der aktuellen Diskussion inhaltlich kennen und wie Sie darauf antworten können. Der Rest sind Übungen, teilweise mit Videofeedback und natürlich Antworten auf Ihre persönlichen Fragen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Die wichtigsten Gesprächstechniken - Argumentieren und Abschließen mit produktiver Kreuzung und Argumentationsjudo - Aktuelle Fakten und Fragen der Photovoltaik – kennenlernen, verstehen, verwenden; Basis sind unter anderem Unterlagen des Fraunhofer ISE - Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer, Rollenspiele, Videofeedback
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Erfolgreicher argumentieren - Überzeugen statt überreden - Sich abheben von Halbinformation und Manipulation – die positiven Seiten der Photovoltaik auch durch gute Gesprächsführung vermitteln - Sich sicherer fühlen bei den Fakten - Sich besser abgrenzen gegen polemische Angriffe - Sich selbst auf Video erleben, Körpersprache bewusster gestalten - Anregungen, Tipps durch Austausch mit Fachkollegen und Trainer - Praxisberatung: Antwort auf individuelle Fragen – Bringen Sie mit, was Sie bewegt! - Sie profitieren von einem Trainer, der seit 1977 als Physiker in der Solarbranche arbeitet und sich seit 1992 auf Kommunikation spezialisiert hat.
Hinweis	Dieses Seminar ist eine gute Ergänzung zu Verkaufsgespräch 1 und 2. Es ist hilfreich, wenn man die „Grundlagen der Kommunikation“ aus Verkauf 1 kennt, aber nicht Bedingung. In dem Seminar können auch neue Produkte die Argumentation unterstützen.

Thema **Nachhaltige Produkte erfolgreich verkaufen
Messestraining mit Videofeedback**

Text Grundsätzlich braucht es für ein nachhaltiges Produkt auch eine nachhaltige Verkaufsstrategie – konsequente Kundenorientierung zusammen mit einem verbindlichen persönlichen Auftreten. Die Messe stellt zusätzlich Anforderungen: Es gibt viele Kontakte, wenig Zeit und eine große Bandbreite von Motivationen der Besucher/innen. Nicht alle wollen etwas kaufen, manche wollen auch nur ihre Erkenntnisse oder ihren Unmut loswerden. Wie trenne ich echte Interessenten von Plauderern? Wie beende ich auf gute Weise ein Gespräch, um Zeit für den nächsten Interessenten zu haben? Wie berate ich trotz der Hektik gut? Mit etwas psychologischen Grundlagen, einer ausgeklügelten Gesprächsführung und einem roten Faden durch das Verkaufsgespräch bekommen Sie in diesem Seminar das kommunikative Rüstzeug für Ihren Auftritt. Durch das Videofeedback können Sie selbst die Kundensicht erleben.

- Inhalt**
- Die innere Einstellung klären – Freude und Ethik,
 - Effizient verkaufen nach dem Sogprinzip – gelebte Kundenorientierung
 - Grundlagen der Kommunikation – Gute Gesprächsführung macht Spaß
 - Attraktiv argumentieren und innere Prozesse bei Kunden anstoßen
 - Die vier Phasen eines Verkaufsgesprächs auf der Messe:
 - 1) Brücke bauen – So kommen Sie in Kontakt
 - 2) Bedarf ermitteln – Fragetechnik als das wichtigste Verkaufsinstrument
 - 3) Lösung anbieten – Den Kundennutzen wirkungsvoll präsentieren
 - 4) Ergebnis erzielen – Das richtige Wort zur richtigen Zeit
 - Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer, Rollenspiele, Videofeedback

- Ziele/Nutzen**
- Mehr verkaufen, mehr Freude am Verkaufen
 - Höhere Kundenzufriedenheit, mehr Folgeaufträge, mehr Empfehlungen
 - Effizientere und erfolgreichere Gesprächsführung auch in anderen Situationen
 - Sich selbst auf Video erleben, Körpersprache bewusster gestalten
 - Anregungen, Tipps durch Austausch mit Fachkollegen und Trainer
 - Praxisberatung: Antwort auf individuelle Fragen – Bringen Sie mit, was Sie bewegt!
 - Sie profitieren von einem Trainer, der seit 1977 als Physiker in der Solarbranche arbeitet und sich seit 1992 auf Kommunikation spezialisiert hat.

Die Seminare zum solaren Verkaufsgespräch passe ich auf Wunsch an andere nachhaltige Produkte oder Dienstleistungen an.

3 Akquisition, Marketing

Thema	Kundengewinnung im Zeichen der Energiewende- Marketingplan für den Solarbereich
Text	Die Energiewende und die permanente Finanzkrise bieten neue Möglichkeiten der Kundengewinnung. So wird zum Beispiel das Thema Sicherheit immer wichtiger! Eine Solaranlage ist eine sichere Investition und zugleich eine sinnvolle. Mit einer Solaranlage verkaufen Sie immer auch ein Stück dieser Ideen. Das geht am überzeugendsten mit einer Grundeinstellung, die von innen kommt: Der Kundennutzen in allen Facetten als Leitmotiv des Marketings. Warum soll sich ein Kunde gerade für Sie entscheiden? Wie kommen Sie an Kunden? Fördern Sie zum Beispiel Mund-zu-Mund Propaganda systematisch, machen Sie pfiffige Aktionen, die auch das Herz ansprechen. Legen Sie im Seminar den Grundstock für einen persönlichen Marketingplan und pflegen Sie ihn zuhause weiter.
Inhalt	Sog statt Druck – Perspektivwechsel, Grundeinstellung SMIFU Nutzenargumentation als zentrales Marketingprinzip Was braucht man als Marketinggrundausrüstung? Welche Art Marketing hat die höchste Akzeptanz – Kontextmarketing. Überblick Marketingwerkzeuge, um neue Kunden zu gewinnen Mit Systematik zum Erfolg - Die 7K-Strategie der Kundenbindung führt Sie Schritt für Schritt zu neuen Aufträgen. Planung und Organisation der Akquisition – Das Richtige auch tun! Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer
Ziele/Nutzen	Kurzanalyse des eigenen Marketing - Klareres Profil durch Schärfung von Alleinstellungsmerkmal und Zielgruppe Mehr Freude am Marketing durch Anregungen und neue Ideen Aus neuen Kontakten gezielt Interessenten und dann Kunden machen Ausgeglichene Auftragslage und höheren Ertrag durch systematische Akquisition Akquisition auf mehrere Schultern verteilen Grundlage für persönlichen Marketingplan legen Sie profitieren von einem Trainer, der seit 1977 als Physiker in der Solarbranche arbeitet und sich seit 1992 auf Kommunikation spezialisiert hat
Hinweis	Bringen Sie Ihre Unterlagen zum Aufstellen eines Marketingplans mit (Terminkalender, bestehende Planungen, Ideen zum Marketing)

Thema	Systematisches Marketing (allgemein)
Text	Nur gute Arbeit machen, reicht beim stärker werdenden Wettbewerb nicht aus. Ein systematisches Marketingkonzept spart Zeit, Geld und sichert den Umsatz. Kundengewinnung geht am überzeugendsten mit einer Grundeinstellung, die von innen kommt: Der Kundennutzen in allen Facetten als Leitmotiv des Marketings. Warum soll sich ein Kunde gerade für Sie entscheiden? Wie kommen Sie an Kunden? Fördern Sie zum Beispiel Mund-zu-Mund Propaganda systematisch, machen Sie pfiffige Aktionen, die auch das Herz ansprechen. Legen Sie im Seminar den Grundstock für einen persönlichen Marketingplan und pflegen Sie ihn zuhause weiter.
Inhalt	<p>Sog statt Druck – Perspektivwechsel, Grundeinstellung</p> <p>Nutzenargumentation als zentrales Marketingprinzip</p> <p>Was braucht man als Marketinggrundausrüstung?</p> <p>Welche Art Marketing hat die höchste Akzeptanz – Kontextmarketing.</p> <p>Überblick Marketingwerkzeuge, um neue Kunden zu gewinnen</p> <p>Mit Systematik zum Erfolg - Die 7K-Strategie der Kundenbindung</p> <p>Planung und Organisation der Akquisition – Das Richtige auch tun!</p> <p>Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer</p>
Ziele/Nutzen	<p>Eine Kurzanalyse des eigenen Marketings zeigt Ihnen, wo Sie am schnellsten Verbesserungen erzielen können.</p> <p>Effektiver akquirieren durch schärferes Alleinstellungsmerkmal und klarere Zielgruppe</p> <p>Mehr Freude am Marketing durch Anregungen und neue Ideen</p> <p>Neue Kunden finden, alte Kunden neu interessieren</p> <p>Aus neuen Kontakten gezielt Interessenten und dann Kunden machen</p> <p>Ausgeglichenerer Auftragslage durch systematische Akquisition</p> <p>Höheren Ertrag durch effizientere Akquisition</p> <p>Akquisition auf mehrere Schultern verteilen</p> <p>Grundlage zu einem persönlichen Akquisitionsplan legen</p>
Hinweis	Bringen Sie Ihre Unterlagen zum Aufstellen eines Marketingplans mit (Terminkalender, bestehende Planungen, Ideen zum Marketing)

Thema	Solares Verkaufen von A-Z
Text	<p>Solarenergie ist als Teil der Energiewende voll im Trend, andererseits gibt es auch Gegenwind. Kundengewinnung und Verkaufsgespräch sind anspruchsvoller geworden, da die Rendite nicht mehr im Vordergrund steht. In diesem Kompaktseminar lernen Sie beides: Zunächst, wie sie systematisch Marketing machen und mit zum Teil ungewöhnlichen Aktionen Kunden gewinnen können. Im zweiten Teil geht es dann um die vier Phasen im Verkaufsgespräch, die Ihnen einen roten Faden von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Abschluss an die Hand geben. Das Ganze ist mit kurzweiligen Übungen so gestaltet, dass Sie sich aus einem reichhaltigen Buffet das für Sie Passende heraussuchen können. Denn das Wichtigste beim Verkaufen bleiben Sie und Ihre Authentizität.</p>
Inhalt	<p>Nutzenargumentation als zentrales Marketingprinzip</p> <p>Was braucht man als Marketinggrundausrüstung?</p> <p>Überblick Marketingwerkzeuge, um neue Kunden zu gewinnen</p> <p>Mit Systematik zum Erfolg - Die 7K-Strategie der Kundenbindung führt Sie Schritt für Schritt zu neuen Aufträgen.</p> <p>Die vier Phasen eines Verkaufsgesprächs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Brücke bauen – So kommen Sie in Kontakt 2) Bedarf ermitteln -Fragetechnik als das wichtigste Verkaufsinstrument 3) Lösung anbieten – Den Kundennutzen wirkungsvoll präsentieren 4) Ergebnis erzielen – Das richtige Wort zur richtigen Zeit <p>Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer</p>
Ziele/Nutzen	<p>Mehr Kunden!</p> <p>Mehr Freude am Marketing durch Anregungen und neue Ideen</p> <p>Ausgeglichene Auftragslage und höheren Ertrag durch systematische Akquisition</p> <p>Grundlage für persönlichen Marketingplan legen</p> <p>Effizientere und erfolgreichere Verkaufsgespräche</p> <p>Höhere Kundenzufriedenheit, mehr Folgeaufträge, mehr Empfehlungen</p> <p>Sie profitieren von einem Trainer, der seit 1977 als Physiker in der Solarbranche arbeitet und sich seit 1992 auf Kommunikation spezialisiert hat</p>

4 Argumentation, Verhandlung

Thema	Argumentationsjudo für Photovoltaik –mit Videofeedback
Text	Ob in mehrtägigen Verhandlungen, ob in Versammlungen oder im kurzen Verkaufsgespräch am Messestand, oft reizt uns das Gegenüber mit Vorurteilen oder polemischen Aussagen zum nutzlosen Schlagabtausch. Doch für nachhaltige Produkte und Dienstleistungen kann man auch nachhaltig argumentieren. Wenn Sie das Gegenüber wirklich erreichen und vielleicht aus Skeptikern Befürworter machen wollen, dann sollten Sie mit fortgeschrittenen Gesprächstechniken wie produktiver Kreuzung und Argumentationsjudo arbeiten. Das lernen und üben Sie in diesem Seminar. Sie üben an ihren Themen die Sachargumente auf überzeugende Art zu präsentieren und sich auch in harten Verhandlungen zu behaupten und zu schützen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Die wichtigsten Gesprächstechniken- Argumentieren und Abschließen mit produktiver Kreuzung und Argumentationsjudo- Aktuelle Fakten und Fragen der Photovoltaik – kennenlernen, verstehen, verwenden; Basis sind unter anderem Unterlagen des Fraunhofer ISE- Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer, Rollenspiele, Videofeedback
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none">- Erfolgreicher argumentieren- Überzeugen statt überreden- Sich abheben von Halbinformation und Manipulation – die positiven Seiten der Photovoltaik auch durch gute Gesprächsführung vermitteln- Sich sicherer fühlen bei den Fakten- Sich besser abgrenzen gegen polemische Angriffe- Sich selbst auf Video erleben, Körpersprache bewusster gestalten- Anregungen, Tipps durch Austausch mit Fachkollegen und Trainer- Praxisberatung: Antwort auf individuelle Fragen – Bringen Sie mit, was Sie bewegt!- Sie profitieren von einem Trainer, der seit 1977 als Physiker in der Solarbranche arbeitet und sich seit 1992 auf Kommunikation spezialisiert hat.

Thema	Erfolgreich verhandeln nach dem Harvard Konzept
Text	Ob es um Millionenprojekte oder Preisgespräche mit Lieferanten und Kunden, Gehaltsverhandlungen oder Teambesprechungen geht - viele Situationen sind letztlich Verhandlungen. Entscheidend für den Verhandlungserfolg ist Selbstbewusstsein gepaart mit guter Kommunikation. Das Ich – Zustandsmodell der Transaktionsanalyse hilft Ihnen, Unbewusstes bei sich und anderen besser wahrzunehmen. Für faires Verhandeln gibt es einfache Regeln. Mit dem Harvard-Konzept lernen Sie, wie Sie „Ihre Schäfchen ins Trockene bringen“, ohne den anderen „über den Tisch zu ziehen“. Das hilft auch, wenn das Gegenüber die Macht hat und ganz und gar nicht fair agiert.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen der Transaktionsanalyse: Ich-Zustandsmodell, Transaktionen, Kommunikationsregeln - Das Harvard Konzept des Verhandeln - Preisverhandlungen - Verhandeln im Alltag und in schwierigen Situationen - Übungen, Checklisten, Rollenspiele, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmenden
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Bessere Ergebnisse bei Verhandlungen - Win-Win-Situationen schaffen - Mehr Zufriedenheit, weniger Ärger - Zeit sparen durch effiziente Kommunikation
Hinweis	Bitte bringen Sie aus Ihrem Alltag Verhandlungssituationen mit, die wir im Seminar als Rollenspiel und Diskussionsgrundlage nutzen können.

5 Präsentation, Rhetorik

Thema	Überzeugend präsentieren
Text	Möchten Sie weniger Lampenfieber und mehr Erfolgserlebnisse bei Präsentationen haben? Reden halten kann Spaß machen - dann wirkt es besonders überzeugend! Das Geheimnis ist Authentizität. Ganz egal, ob Sie schüchtern sind oder das Rampenlicht genießen: Entdecken Sie durch Videotraining auf spielerische Art wie befriedigend es ist, Ihre Arbeitsergebnisse und Botschaften attraktiv zu vermitteln. Im Seminar gibt es praktische Tipps und vor allem ehrliche, wertschätzende Rückmeldung. Ihr Beitrag: Eine Überzeugungsrede und der Wille zum Erfolg.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">- Überblick Präsentationsarten, Klärung Themenfeld- Inhalt (Gliederung, Substanz, Sie-Standpunkt, Nutzenargumentation, Sprache, Bilder, Humor, Spannung)- Form (Stimme, Sprechweise, Mimik, Gestik, Körperhaltung, Blickkontakt)- Organisation (Vorbereitung, Medien)- Stress bewältigen, Sympathie gewinnen, Fragen elegant beantworten- Präsentation einer Überzeugungsrede mit Video-Feedback- Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none">- Besser zur Geltung kommen, besser „ankommen“- Blinde Flecken beseitigen- Mehr Freude am Präsentieren- Die Botschaft kurz und effektiv „rüberbringen“- Höhere Erfolgsquote bei der Akquisition- Höhere Akzeptanz bei der Zuhörerschaft
Hinweis	Die Teilnehmer bearbeiten im Seminar eine reale Aufgabe aus Ihrem Tätigkeitsbereich. Dazu bekommen Sie eine Übungsaufgabe und Material vorab zugesickt.

Thema	Präsentationstraining für Energieberater
Text	Viele Energieberater erarbeiten kreative Konzepte, zum Beispiel für die Sanierung eines Gebäudes, haben aber wenige Ideen, wie sie das Konzept attraktiv präsentieren können. Anhand von eigenen Konzepten der Teilnehmenden trainieren Sie so überzeugend rüber zu kommen, dass es zum einen Spaß macht, zum anderen eine hohe Wahrscheinlichkeit für einen Folgeauftrag bringt. Dabei kommt es nicht auch große Showdarbietungen an, sondern eher um gutes Zuhören und Eingehen auf die Kundenwünsche. Mit Videofeedback können Sie sich selbst einmal von außen sehen und so punktgenaue Anregungen mitnehmen. Im Seminar gibt es wenig Theorie und viel Praxis in Form der Probepäsentationen.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Die 4 Phasen des Beratungsgespräch und die Einordnung der Präsentation - Die wichtigsten Do's and Dont's - Vorbereiten der Präsentation - Optimales Einrichten der Gesprächssituation - Elemente der Gesprächsführung - HAUPTTEIL: Präsentationen von vorbereiteten Konzepten - Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Besser auf Kunden eingehen - Bewusstere Gesprächsführung - Mehr Sicherheit beim Präsentieren - Besser „ankommen“ - Kommunikationsstrategien kennenlernen - Mehr Freude am Präsentieren - Höhere Erfolgsquote für Folgeaufträge
Hinweis	Die Teilnehmer bearbeiten im Seminar eine reale Aufgabe aus Ihrem Tätigkeitsbereich. Dazu bekommen Sie eine Übungsaufgabe vorab zugeschickt.

6 Zeit- und Selbstmanagement, Lebensplan

Thema	Zeit- und Selbstmanagement für die tägliche Praxis
Text	Zeitmanagement heißt Freiräume schaffen. Im Seminar werden wir gemeinsam Tipps und Kniffe zur Optimierung der eigenen Organisation erarbeiten. Das beste Zeitmanagement hat aber seine Grenzen, wenn man sich durch unbewusste Verhaltensmuster immer wieder ein Bein stellt und so zusätzlichen Stress bereitet. Das Antreiberkonzept der Transaktionsanalyse hilft, die Fallen aufzuspüren und zu entschärfen. Im Seminar lernen Sie, hinter die Kulissen Ihres Arbeitsverhaltens zu blicken und bisher ungenutzte Ressourcen zu aktivieren. Eine persönliche Analyse und Übungen helfen Ihnen, Ihre Erkenntnisse in den Alltag zu übertragen. So wird Ihre Arbeit nicht nur effizienter, sondern auch befriedigender.
Inhalt	<p>Standortbestimmung Wo haben Sie Stärken und Schwächen bei der Organisation Ihrer Arbeit? Optimierung des Zeitmanagements.</p> <p>Versteckte Motoren – Die Antreiber Unbewusste Verhaltensmuster können hilfreich oder hinderlich sein. Wie erkennen Sie den Unterschied, welchen Mustern folgen Sie?</p> <p>Der Ausstieg aus dem Hamsterrad Sie können die Stärken Ihrer Antreiber nutzen und mit neuen Kompetenzen ergänzen. Das „Erlaubnis“-Konzept.</p> <p>Die Anpassung auf den Alltag Wie können Sie sich in typischen Arbeitsituationen befriedigender verhalten? Festigung der Erkenntnisse und Einbau in das persönliche Zeitmanagement.</p> <p>Übungen, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer</p>
Ziele/Nutzen	<p>Zeit besser strukturieren und nutzen</p> <p>Bewusstes Erkennen von Verhalten, das nicht problemlösend ist</p> <p>Zeitfallen aufspüren und auflösen</p> <p>Abbau von Stress</p> <p>Effizienter Arbeiten</p> <p>Befriedigender Arbeiten</p> <p>Besseres Führungs- oder Teamverhalten</p>
Hinweis	Im Seminar werden Sie die Planung Ihrer aktuellen Arbeit überprüfen. Bringen Sie deshalb Terminkalender und Aufgabenliste mit.

Thema	Die Architektur des eigenen Lebensplans erkunden
Text	Viele Menschen haben das Gefühl, dass sich bestimmte Muster in Ihrem Leben wiederholen, ohne dass sie dies mit Absicht tun. Fragen Sie sich zum Beispiel manchmal, warum Sie sich wieder einmal auf eine bestimmte Weise verhalten haben, obwohl Sie „eigentlich“ wissen, dass es Ihnen nicht gut tut? Was treibt uns an, uns so „unvernünftig“ zu verhalten? Oder besser: Wie kann ich mich vernünftiger verhalten? In diesem Seminar geht es um das erste Erkennen eines Lebensplanes, um das Verstehen der Architektur dieses Planes. Anhand von Beispielen der Teilnehmenden aus Beruf und Privatleben erkunden Sie behutsam Muster und Zusammenhänge. Durch die Verknüpfung mit theoretischen Konzepten der Transaktionsanalyse können Sie den eigenen Plan besser verstehen. Wer möchte, kann Änderungsmöglichkeiten ausprobieren.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Das Ich-Zustandsmodell der Persönlichkeit - Lebensplan – Wie kommt er zustande? Woraus besteht er? - Wie man sich immer wieder sein Weltbild bestätigt - Ideen, wie man Lebenspläne verändern kann - Referate, Übungen, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmenden
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Einmal über den Tellerrand schauen - Sensibilität für Verhaltensmuster entwickeln - Unterscheiden lernen zwischen kurz- und langfristig wohltuendem Verhalten - Sich bewusster verhalten und damit in Beruf und Freizeit Frust und Zeit sparen - Neues ausprobieren - Anregungen bekommen, wie man sich selber gut tun ... - ... und vielleicht (noch) zufriedener werden kann?

7 Konfliktmanagement, Mediation

Thema **Ärger als Energiequelle - Konfliktmanagement im beruflichen Umfeld (2 Tage)**

Konfliktmöglichkeiten gibt es genug: Kunden ändern kurzfristig Ihre Wünsche, Lieferanten halten Ihre Zusagen nicht ein, Chefs verlangen ganze Arbeit für halbe Budgets, Mitarbeiter halten Termine nicht ein. Die Ursachen der Konflikte können Sie meist nicht ändern, wohl aber den Umgang mit ihnen. Sie können gelassener werden, sich weniger ärgern und ernster genommen werden.

Lernen Sie Konflikte früh zu erkennen und analysieren: Was hat zu dem Konflikt geführt? Was haben Sie vielleicht übersehen? Was können Sie selbst tun, um eine konstruktive Lösung zu ermöglichen? Und wo sind Ihnen Grenzen gesetzt und es braucht Dritte, um weiter zu kommen?

Wenn Sie rechtzeitig eingreifen, können Sie mit guter Kommunikation Konflikte in eine konstruktive Richtung lenken. Jeder Konflikt ist eine Entwicklungschance. Viel positive Energie wird frei, wenn man sich nicht bekämpft, sondern wertschätzend miteinander umgeht und gemeinsam die anstehenden Aufgaben löst.

- Inhalt**
- Kommunikation verstehen - Ich-Zustandsmodell der Transaktionsanalyse
 - Signale und Stufen von Konflikten
 - Konfliktanalyse, Abwertungen erkennen und auflösen
 - Vertragsprinzip - Tragfähige Vereinbarungen treffen
 - Gesprächsführung in schwierigen Situationen
 - Die 3 W – Kritik so äußern, dass sie wirklich gehört wird
 - Die 3V – Reklamation als Chance
 - Referate, Übungen, Checklisten, Beispiele der Teilnehmenden, Rollenspiele

- Ziele/Nutzen**
- Mehr Freude an Kommunikation
 - Konfliktfallen frühzeitig aufspüren und auflösen
 - Konfliktfester und konfliktfähiger werden
 - Weniger Ärger, mehr Souveränität in Konflikten
 - Aktive Gesprächsführung als Mittel des Konfliktmanagements nutzen

Hinweis: Bitte bringen Sie Konfliktbeispiele aus Ihrem Alltag mit.

Der Trainer hat ein Buch zu Konfliktmanagement geschrieben: „Ärger als Energiequelle – Neue Wege aus beruflichen Konflikten“, VWEW – Energieverlag, Juli 2004, ISBN 3-8022-0762-9.

Thema	<p>Wie schütze ich mich am Telefon? Telefontraining für den Innendienst mit Videounterstützung</p>
Text	<p>Wer im Innendienst am Telefon sitzt, will vor allem seine Kunden beraten. Doch neben Fragen und Bestellungen bekommt er oder sie noch einiges anderes zu hören: Von berechtigten Reklamationen bis zu unqualifizierten Beschimpfungen reicht die Palette. Meist kann die Person, die den Ärger abbekommt gar nichts dafür. Oft sitzt sie in einer Klemme zwischen Kollegen, Kolleginnen und Kunden. Wie geht man gut mit solch kritischen Situationen um? Wie holt man den Kunden ab, ohne sich beschimpfen zu lassen? Wie schützt man sich vor persönlichen Angriffen und bleibt dabei kundenorientiert?</p> <p>Lernen Sie, wie Sie mit dem Ich-Zustandsmodell und anderen Konzepten der Transaktionsanalyse Kommunikation befriedigend und effizient gestalten können. Erarbeiten Sie für sich einen Leitfaden, wie Sie in Standardsituationen reagieren können. Probieren Sie neue Ideen gleich im Rollenspiel aus und analysieren Sie sich mit Videofeedback.</p> <p>Bringen Sie konkrete Gesprächssituationen aus Ihrer Praxis mit. Viel Übung und praktische Erarbeitung von Themen für die Praxis statt langer Referate – das ist meine Methode.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen der Kommunikation: Ich-Zustandsmodell, Transaktionen, Kommunikationsregeln - Gesprächsführung, Aktives Zuhören, Ich-Botschaften - Umgang mit Reklamationen, Streitsituationen - Erarbeitung von Zielen und Leitfäden für die eigene Praxis - Rollenspiele mit Video-Feedback - Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Bewusster Umgang mit Stresssituationen - Sich schützen und gleichzeitig offen bleiben - Schneller zum Ziel kommen - Eigenwahrnehmung, Fremdwahrnehmung und Videowahrnehmung vergleichen - Repertoire für Standard-Situationen erarbeiten. - Sattelfest sein auch in unvorhergesehenen Gesprächssituationen - Konfliktreiche Gesprächssituationen meistern

Thema	Grundlagen der Mediation
Text	<p>Mediation ist ein strukturiertes Verfahren zur Vermittlung in Konflikten – privat, wie beruflich, von Unstimmigkeiten bei der Bauabnahme über Mobbing bei der Arbeit bis zum Nahostkonflikt. Mediation kann Konflikte oft sehr effizient lösen und spart so Zeit, Geld und Ärger. Mediation versucht, „win-win“ Situationen zu schaffen und eine für alle Beteiligten gute Lösung zu finden. Der Mediator unterstützt als unparteiischer Dritter die Konfliktparteien dabei, wieder auf konstruktive Weise ins Gespräch zu kommen und den Konflikt zu klären. Eine Führungskraft kann so zwischen Teammitgliedern oder ein Architekt zwischen Bauherrschaft und Bauunternehmer vermitteln. In diesem Seminar werden grundlegende Fertigkeiten für die Gesprächsführung und der Gesamt Ablauf einer Mediation behandelt.</p>
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Was ist Mediation? Abgrenzung zu Kompromiss, Verhandeln - Wann Mediation? Konfliktstufen, Voraussetzungen - Wie läuft Mediation ab? 5 Phasen des Mediationsgesprächs - Wesentliche Grundfertigkeiten, z.B aktives Zuhören, Ich-Botschaften - Rollenspiel Mediation - Übungen, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmenden
Ziele/Nutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Bewusster und effizienter mit eigenen Konflikten umgehen - Sicherer einschätzen können, wann Mediation sinnvoll ist - Die eigenen Stärken und Grenzen bei der Unterstützung Dritter erkennen - Dritten bei der Bearbeitung von Konflikten besser behilflich sein können, ohne sich selbst zu verstricken - Konflikte im Rahmen von Führungsaufgaben kompetenter bearbeiten - Privatleben: wohltuende Erkenntnisse im Umgang mit Kindern und Partnern
Hinweis:	<p>Der Trainer ist selbst Mediator und hat ein Buch zu Konfliktmanagement geschrieben, in dem viele Grundfertigkeiten erläutert werden, die auch in der Mediation sinnvoll sind. : „Ärger als Energiequelle – Neue Wege aus beruflichen Konflikten“, VWEW – Energieverlag, Juli 2004, ISBN 3-8022-0762-9.</p>

8 Führung

Thema

Führung 1: Grundlagen der Kommunikation und Motivation

Führung von Teams und Projekten braucht zum einen organisatorische Fähigkeiten wie Ziele-Setzen, Planen – Dinge, die Sie vom Projektmanagement her kennen. Hier geht es um den kommunikativen Teil der Führung: Wie kann ich den Prozess so führen, dass die Arbeitsziele gut erreicht werden können?

Kommunikation und Eisberg haben eines gemeinsam: Bei beiden ist der größte Teil unsichtbar! Mit einem einfachen Modell kann man verblüffend schnell das sonst unbewusste Hin und Her zwischen Menschen besser verstehen. Sie werden zum Beispiel das rebellische Kind in sich und beim Gegenüber entdecken. Und Möglichkeiten ausprobieren, es zu beruhigen und für die gemeinsame Sache zu gewinnen. Wer bewusst kommuniziert kann seine Projekte besser voran bringen und hat mehr Freude dabei. Alles was es braucht, ist die Bereitschaft, versuchsweise aus alten Mustern auszusteigen.

Kooperation hängt ganz wesentlich von Motivation ab. Wie können Sie Mitarbeiter für die gemeinsame Sache gewinnen? Was motiviert Menschen?

Inhalt

- Das Eisbergprinzip
- Wie funktioniert Kommunikation? Grundlagen der Transaktionsanalyse: Ich-Zustandsmodell, Transaktionen, Kommunikationsregeln
- Motivation – Was motiviert Menschen?
- Umgang mit Widerstand
- Referate, Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer, Rollenspiele

Ziele/Nutzen

- Offen, klar, direkt kommunizieren
- Sich und andere besser verstehen
- Besser verstanden werden
- Eigenverantwortlichkeit und Leistungsbereitschaft der MitarbeiterInnen fördern
- Ressourcen der Teammitglieder fördern und nutzen
- Zielgerichtet Feedback geben

Thema

Führung 2: Konflikte führen

Konflikte gibt es im Arbeitsleben genug: Kollegen, Mitarbeiter, Chefs, Kunden, nicht zuletzt der Markt, die Rahmenbedingungen fordern uns immer wieder heraus. Vieles davon liegt außerhalb Ihres Einflussbereichs. Manches können Sie ändern. Als Führungskraft haben Sie in jedem Fall besondere Verantwortung für einen produktiven Umgang mit Konflikten.

Lernen Sie Konflikte früh zu erkennen und analysieren: Was hat zu dem Konflikt geführt? Was haben Sie vielleicht übersehen? Was können Sie selbst tun, um eine konstruktive Lösung zu ermöglichen? Sie können gelassener werden, sich weniger ärgern und gleichzeitig ernster genommen werden.

Wenn Sie rechtzeitig eingreifen, können Sie Konflikte in eine konstruktive Richtung lenken. Denn jeder Konflikt ist eine Entwicklungschance. Wie viel positive Energie wird frei, wenn man sich nicht mehr bekämpft, sondern wertschätzend miteinander umgeht und gemeinsam die anstehenden Aufgaben löst.

Inhalt

- Signale und Stufen von Konflikten
- Konfliktanalyse, Abwertungen erkennen und auflösen
- Vertragsprinzip - Tragfähige Vereinbarungen treffen
- Gesprächsführung in schwierigen Situationen, Kritik gut äußern
- Referate, Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer, Rollenspiele

Ziele/Nutzen

- Konfliktfallen frühzeitig aufspüren und auflösen
- Konfliktfester und konfliktfähiger werden
- Weniger Ärger, mehr Souveränität in Konflikten
- Gelassener und effizienter mit schwierigen Kunden und Partnern umgehen
- Aktive Gesprächsführung als Mittel des Konfliktmanagements nutzen
- Die eigenen Grenzen erkennen

Thema

Führung 3: Verhaltensmuster verstehen, Gruppen führen

Was prägt Menschen? Wie kommt es, dass die einen nur Probleme sehen, während andere mit Leichtigkeit auch schwierige Situationen meistern. Im Mittelpunkt des Seminars steht Hintergrundwissen und Bewusstheit zum menschlichen Verhalten in Teams.

Haben Sie schon bemerkt, dass in Gruppen immer wieder ähnliche Prozesse ablaufen? Vielleicht haben Sie sich schon gefragt, warum ein bestimmter Mitarbeiter immer wieder die gleichen Fehler macht? Oder Projektpartner Dinge tun, die ihnen eigentlich schaden. Lernen Sie die Regeln der Gruppendynamik kennen. Je früher Sie destruktive Muster wahrnehmen, desto leichter können sie produktiv eingreifen. So können Sie die Ressourcen einer Gruppe optimal fördern und vermeiden, selbst in Konflikte verwickelt zu werden.

Inhalt

- Menschen verstehen – Grundposition, Lebensplan
- Das Team als Organismus – Gruppenprozesse, -phasen
- Haken-Öse Spiele – unproduktive Dauerbrenner
- Führungslabor an Situationen aus Ihrer Praxis
- Referate, Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmenden, Rollenspiele

Ziele/Nutzen

- Menschen und Gruppen bewusster wahrnehmen, Zusammenhänge erkennen
- Gruppenprozesse besser erkennen und steuern
- Kommunikationsmuster schneller erkennen und besser mit schwierigen Situationen umgehen
- Haken-Öse-Spiele in Teams analysieren und beenden
- Interventionen gezielter planen und durchführen

Thema

Sitzungsleitung und Moderation

Sitzungen sind ein wichtiges Instrument der Kommunikation im Unternehmen. Hier wird zum Beispiel routinemäßig Arbeit koordiniert. Mit Moderationstechniken können in Sitzungen auch kreative Ideen geboren und komplexe Probleme analysiert werden.

Sitzungszeit ist besonders wertvoll, denn es laufen viele Uhren, nicht nur die eigene. Viele klagen über Ineffizienz von Sitzungen. Das kann an Vorbereitung, mangelnder Gesprächsführung oder Gruppendynamik liegen. Wie kann ich dafür Sorge tragen, dass Sitzungen befriedigender ablaufen und die Ressourcen gut genutzt werden? Was mache ich, wenn ich nicht selbst Sitzungsleiter bin?

Inhalt

- Analyse: Was sind die Ursachen unbefriedigender Sitzungen?
- Leitfaden: Wie bereite ich Sitzungen vor? Wie führe ich sie durch?
- Gesprächsführung – Rollen klären, Regeln aufstellen, Sitzung leiten
- Moderationstechniken
- Die nächste eigene Sitzung vorbereiten
- Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmenden, Rollenspiele

Ziele/Nutzen

- Eigenes Sitzungsverhalten optimieren
- Persönlichen Sitzungsleitfaden entwickeln
- Workshops mit Moderation effizienter gestalten
- Mit schwierigen Teilnehmern umgehen

Hinweis

Im Seminar werden Sie den Verlauf vergangener Sitzungen analysieren und eine tatsächlich bevorstehende Sitzung vorbereiten. Bringen Sie bitte die entsprechenden Unterlagen mit.

9 Texten, Pressearbeit

Thema	Erfolgreich Texten für das Marketing
Text	Bei aller Multimedia – der schriftliche Text ist nach wie vor ein Elementarbaustein der Kommunikation, also auch des Marketings. Mit wenigen Regeln und viel Übung lernen Sie die Grundlagen eines guten Texthandwerks.
Inhalt	Formulieren, Texten allgemein, Schreibwerkstatt Überschriften, Gliederungen Mailings – Text und Organisation Flyer, Broschüren und andere Publikationen in einem PR-Konzept Übungen, Checklisten, Diskussion von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer
Ziele/Nutzen	Mehr Spaß am Texten Eigene Texte noch lesefreundlicher gestalten Mehr Resonanz bei der Zielgruppe durch bessere Texte Höhere Rücklaufquote bei Mailings Besserer Marketingeffekt durch klaren Aufbau der eigenen Druckmaterialien Arbeitserleichterung durch Konzepte, Checklisten und Praxistipps

Thema	Erfolgreiche PR– Das Rückgrat für Ihr Marketing
Text	Das Kosten/Nutzen-Verhältnis von guter Pressearbeit ist unschlagbar günstig. Mit einer gezielt an 10 Adressen verschickten Presseinformation erreichen Sie unter Umständen 100.000 Menschen. Noch spektakulärer ist das bei Platzierungen, die Vielen noch unbekannt sind: Geben Sie im richtigen Moment einem Redakteur den richtigen Tipp und Sie bekommen einen Gratis Artikel, der besser ist als jede Anzeige. Profitieren Sie vom Insiderwissen eines Trainers, der seit 1990 PR macht. Checklisten erleichtern Ihnen die Arbeit zuhause. Wenn Sie Pressearbeit geschickt konzipieren, können Sie davon viel für die weitere PR verwenden und sparen eine Menge Aufwand. Lernen Sie im Seminar, wie Sie Pressearbeit als Rückgrat des Marketings einsetzen.
Inhalt	<p>Presseinformationen texten</p> <p>Pressearbeit Überblick, Werkzeuge und Organisation</p> <p>Umgang mit Journalisten</p> <p>Pressearbeit als Rückgrat eines Marketing-Konzepts</p> <p>Übungen, Checklisten, Diskussion von Praxis-Beispielen der Teilnehmer</p>
Ziele/Nutzen	<p>Mehr Freude am Schreiben</p> <p>Mehr Resonanz bei Kunden und Redakteuren durch bessere Texte</p> <p>Bessere Kenntnis der Medienlandschaft</p> <p>Höhere Erfolgsquote bei Pressekontakten, mehr Medienresonanz</p> <p>Synergie durch Mehrfachnutzung von PR-Aktivitäten</p> <p>Mehr Effizienz durch systematische Planung und gezielte Wahl des Mediums</p> <p>Niedrigere Kosten für das Marketing</p>

10 Coaching und Workshops

Für diese Angebote erarbeite ich ein auf Ihre Wünsche abgestimmtes Angebot.

Coaching	Wenn eine Person oder eine kleine Gruppe schnell und effizient ihre persönlichen Kompetenzen erweitern wollen, ist Coaching der richtige Weg. Für einen begrenzten Zeitraum – meist zwischen drei Monaten und einem Jahr – wird ein vereinbartes Ziel verfolgt.
Mini-Coaching	3 Termine zu 2 Stunden für ein klar umrissenes Ziel
Live-Coaching	Wenn Sie Besprechungen in Ihrem Unternehmen effizienter gestalten wollen, empfehle ich Ihnen Live-Coaching! Ich komme in Ihre Sitzungen, erarbeite mit den Teilnehmenden Verbesserungen und begleite ihre Umsetzung.
Team-entwicklung	Für Gruppen, die ein hohes Maß an Verantwortung tragen oder eine schwierige Phase zu meistern haben, ist Teamentwicklung hilfreich. Für einen begrenzten Zeitraum wird in Abständen von zwei bis zwölf Wochen an vereinbarten Themen gearbeitet. Dabei geht es schwerpunktmäßig nicht um Organisation, also die Sachebene, sondern um die Beziehungsebene. Ist diese geklärt, kann Teamentwicklung auch die Lösung anstehender Sachfragen enorm beschleunigen.
Teamfitness-Training	
Workshops	„Die Gruppe kann mehr“ – das bewahrheitet sich immer wieder in Workshops, zum Beispiel, um eine neue Geschäftsstrategie zu erarbeiten, um ein neues Team und seine Arbeit zu organisieren, zu motivieren oder Strategien für die Zukunft zu organisieren.
Change Management	
Zukunftswerkstatt	Als Moderator halte ich Ihnen als Prozessbegleiter den Rücken frei für die Sache. Gleichzeitig kann ich durch meine langjährige Erfahrung in den Feldern Erneuerbare Energien, Energieeffizienz, Bau und Forschung oft auch inhaltliche Anregungen geben.