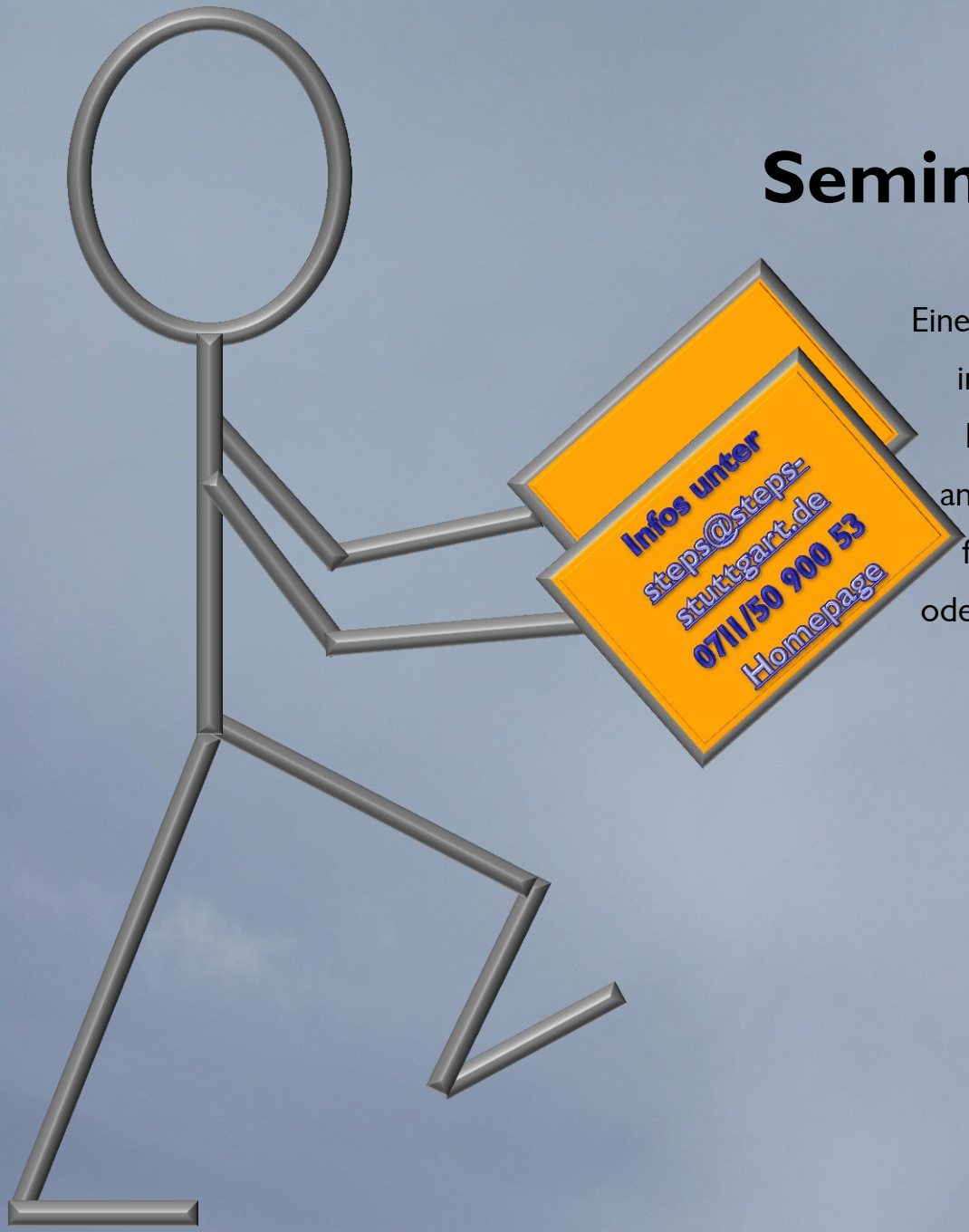
Seminarprogramm 2020



Eine kleine Auswahl unserer Seminare bieten wir in unserem offenen Seminarprogramm an. Dieses Angebot richtet sich insbesondere an kleine und mittelständische Unternehmen für die sich Inhouse Trainings nicht lohnen oder an Mitarbeiter, die sich Ihre Fortbildungen selbst aussuchen.

STEPS

Personal- und Organisationsentwicklung
Kniebisstraße 12
70188 Stuttgart

Alle Termine auf einen Blick

- 28.01.2020 **Telefontraining**
- 18.02.2020 **Heute Kollege – Morgen Chef**
- 20.03.2020 **Die Sandwich-Position: Führen im mittleren Management**
- 24.04.2020 **Motivationsprofiling und Personalführung**
- 08.05.2020 **Konfliktmanagement: Die Kunst zu streiten**
- 23.06.2020 **Individuelles Zeitmanagement**
- 10.07.2020 **Storytelling**
- 22.09.2020 **Persönlichkeitsentwicklung**
- 16.10.2020 **Gesprächsführung mit schwierigen Kunden**
- 20.11.2020 **Effiziente Mitarbeitergespräche führen**
- 01.12.2020 **Menschenkenntnis im Beruf: Business-Enneagramm**
- 11.12.2020 **Knigge für Berufsanfänger**

Telefontraining

Kundenservice ist heute das oberste Gebot für alle Unternehmen. Guter Service, Vertrauen aufbauen und auch Kundenbindung laufen über die Kommunikation zwischen Kunde und Mitarbeiter. Und da ist auch im Internet-Zeitalter das Telefon immer noch ein wichtiges Medium. In diesem Telefontraining lernen die Teilnehmer die wichtigsten Regeln der Kommunikation, telefonische Kontaktaufnahme, Kundenerwartungen erkennen und erfüllen sowie den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und unterschiedlichen Kundentypen. Gerne verwenden wir für praktische Übungen Beispiele aus Ihrem konkreten Arbeitsalltag, wenn Sie uns vorab ein paar Stichworte dazu liefern.

Programm

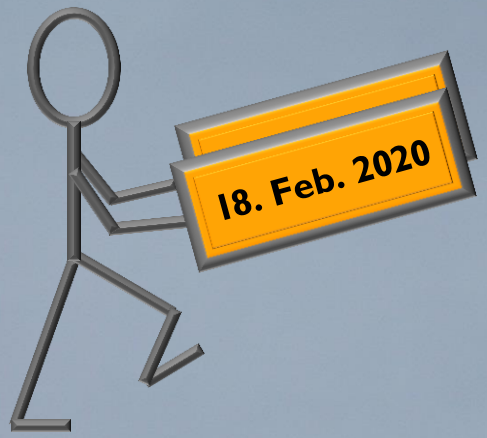
- Telefonische Kontaktaufnahme als Visitenkarte des Unternehmens
- Organisation des Arbeitsplatzes
- Auf die Stimme kommt es an!
- Grundregeln der Kommunikation: Sender und Empfänger und die 4 Seiten einer Botschaft
- Dialogführung: Fragetechnik, positiv formulieren und aktives Zuhören
- Probegespräche mit (Video-)Feedback aus Ihrem Arbeitsalltag
- Servicekompetenz und Informationsweitergabe
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Unterschiedliche Kundentypen erkennen und individuell ansprechen

Zielgruppe alle, die beruflich viel telefonieren

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Infos unter
seminare@steps-stuttgart.de
oder 0711/50 900 53



Heute Kollege – Morgen Chef

Die erste Führungsposition ist die schwierigste, denn die Karriere geht nun in eine neue Richtung. Wenn man dann noch aus den eigenen Reihen aufsteigt, dann sind nicht nur die Erwartungen der ehemaligen Kollegen und des Chefs besonders hoch, sondern auch die damit verbundenen Emotionen und der entstehende Druck. Das Seminar hilft jungen Führungskräften sich mit der neuen Rolle auseinander-zusetzen und sich zu positionieren, um den Rollentausch souverän zu meistern.

Programm

- Den eigenen Führungsstil finden; eine Gratwanderung zwischen Fürsorge, Macht und Kooperation
- Spielräume und Grenzen der Führungskräfte
- Die ersten 100 Tage erfolgreich überstehen
- ABC bei Besprechungen
- Unterschiedliche Führungspersönlichkeiten, ihre Chancen und Fallstricke
- Mitarbeitertypen unterscheiden und gezielt führen
- Verschiedene Standpunkte analysieren, miteinander vereinbaren und die richtige Zielsetzung finden
- Das "innere Team" als Führungsinstrument
- Praxistransfer durch Übungen und Fallbeispiele

Zielgruppe Führungskräfte in oder kurz vor ihrer ersten Führungsposition

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Infos unter
seminare@steps-stuttgart.de
oder 0711/50 900 53

Die Sandwich-Position: Führen im mittleren Management

Schwerpunkt dieses Führungskräftetrainings ist die Führungstätigkeit im mittleren Management, wenn man in verschiedene Richtungen agieren muss und unterschiedliche Interessen unter einen Hut bringen möchte. Die Sandwich-Position bringt besondere Herausforderungen mit sich, denn Sie müssen sich selbst weiterentwickeln und führen, Ihre Mitarbeiter/Ihr Team überzeugen und motivieren, mit den Kollegen aus dem mittleren Management kooperieren und den Anforderungen Ihres Chefs entsprechen. Verantwortungsbewusstsein, Entscheidungskompetenz, sicheres jonglieren und Standfestigkeit sind dabei die Grundvoraussetzungen.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm

- Führen um 360 Grad
- Spannungsfelder und typische Konflikte
- Ein tragfähiges Netzwerk
- Schutz vor Überforderung
- Selbstbewusst Entscheidungen treffen
- Stärken & Schwächen: zielgerichtet Unterstützung schaffen
- Erfolge strategisch verkaufen
- Umgang mit dem Chef

Zielgruppe Führungskräfte im mittleren Management oder der ersten Führungsposition

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Infos unter
seminare@steps-stuttgart.de
oder 0711/50 900 53

Motivationsprofiling & Personalführung

Was Mitarbeiter wirklich motiviert

Motivierte Mitarbeiter sind die Basis für Unternehmenserfolg, aber jeder Mensch hat ein eigenes, einzigartiges Motivationsprofil. So ist es insbesondere für Führungskräfte, aber auch für Kollegen wichtig zu wissen, was den einzelnen motiviert. In diesem Seminar lernen Sie, typische Verhaltensweisen von sich und anderen zu verstehen. Die individuelle Motivation eines Menschen wird durch die aktuelle persönliche Situation, die Unternehmensphilosophie, die Arbeitseinstellung und die Lebensziele beeinflusst. Neben klassischen Motivationsansätzen werden die 16 Lebensmotive nach Reiss vorgestellt, die weiter reichen und Unterschiede im Verhalten, Stärken und Schwächen sowie individuelle Motivationsprofile erklären. Ziel des Seminars ist es, sich der Mitarbeitermotivation aus unterschiedlichen Perspektiven anzunähern und trotz aller Unterschiede Muster zu erkennen, um diese zielgerichtet im Arbeitsalltag nutzen zu können.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm:

- Grundlagen der Motivation
- Individuelle Motivationsprofile nach Reiss
- Situativ und individuell motivieren
- Erstellen und interpretieren des eigenen Motivationsprofils
- Verhaltensweisen erkennen und Entscheidungen treffen
- Innere und äußerer Konflikte der Lebensmotive
- Praxistransfer

Zielgruppe Führungskräfte und Mitarbeiter mit Interesse

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Konfliktmanagement:

Die Kunst zu streiten

Konflikte im Arbeitsalltag treten immer wieder auf. Um negative Auswirkungen auf die Zusammenarbeit zu vermeiden, müssen sie rechtzeitig erkannt und geklärt werden. Aber wann sollte man einschreiten und was muss man dann eigentlich tun? In diesem Seminar lernen Sie unterschiedliche Konflikttypen und ihren Verlauf kennen - aber auch, wie man durch Gesprächsführung, aktives Zuhören und geschickte Fragestellung Konflikte besser verstehen und transparent machen kann. Außerdem erfahren Sie, welches konstruktive Potenzial sich hinter einem Konflikt verbergen und wie man es nutzen kann. Ziel des Seminars ist es, Konflikte besser zu verstehen und durch zielgerichtete Gespräche aus der Welt zu schaffen.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm

- Konflikte erkennen und Lösungen entwickeln
- unterschiedliche Konflikttypen erkennen
- Aktives Zuhören und geschickte Fragestellung
- Gesprächsführung im Konfliktfall mit der Transaktionsanalyse
- Konflikte als Chance nutzen
- Mediation als Schlichtungsverfahren
- Praxistransfer durch Übungen und Fallbeispiele

Zielgruppe keine spezielle Zielgruppe

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Individuelles Zeitmanagement

So unterschiedlich wie die Menschen selbst, ist auch ihre Arbeitsorganisation. Standardisierte Zeitmanagementtechniken helfen somit nur bedingt. Arbeiten Sie eher strukturiert oder "chaotisch"? Für beide Arbeitsweisen gibt es Hilfen und man kann viele Zeitmanagementtechniken daran anpassen. Lernen Sie Ihrem Menschentyp entsprechend sinnvoll zu planen, die richtigen Techniken auszuwählen und Prioritäten zu setzen. Erarbeiten Sie ein individuelles und effektives Zeitmanagement, synchronisieren Sie die ausgewählten Techniken mit Ihrer Persönlichkeit und nutzen Sie Ihre Ressourcen optimal. Das funktioniert besser, als sich mit einem schlechten Gewissen zu plagen oder neidvoll auf den leeren Schreibtisch des Kollegen zu schielen oder sich über sein Durcheinander zu ärgern.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 280,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm:

- Zeitdieben auf der Spur
- Selbst-Check: Was bin ich für ein Organisationstyp?
- Wertequadrat: Zeitmanagement bei Stress
- Aufgaben sortieren und Prioritäten setzen
- Zielgerade oder Hamsterrad?
- Der rote Faden: die GTD-Methode
- Aufräumhilfen
- Das höfliche NEIN erlernen
- Tipps für den privaten Alltag

Zielgruppe alle, die sich besser organisieren möchten

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Infos unter
seminare@steps-stuttgart.de
oder 0711/50 900 53

Storytelling

"Stellen Sie sich vor ..." Wenn aus Worten Bilder werden, dann ist es für Redner einfacher zu begeistern und die Zuhörer in ihren Bann zu ziehen. Die meisten Menschen mögen gute Geschichten, denn so erhalten Fakten einen Sinn, Zusammenhänge werden klar, Emotionen werden angesprochen und das Interesse ist vom Anfang bis zum Schluss vorhanden. Storytelling nennt man die rhetorische Fähigkeit, mit kleinen oder großen Geschichten Aufmerksamkeit zu schaffen, in Erinnerung zu bleiben und zu überzeugen. Denn Storys bleiben besser in Erinnerung als Zahlen, Daten, Fakten oder zahlreiche, ewig gleiche PowerPoint Folien. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer die wichtigsten Elemente des Storytelling kennen, die sie für Präsentationen, im Marketing, Vertrieb, Change Management, Small Talk, bei Bewerbungen oder als Erweiterung der Rhetorik nutzen können.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm

- Mit guten Geschichten Kopfkino erzeugen
- Metaphern, Vergleiche und Anekdoten einsetzen
- Klassische Elemente des Storytellings kennenlernen
- Techniken zur Konzeption von Storys ausprobieren
- Die eigene Erzähltechnik reflektieren und erweitern
- Am vielen praktischen Übungen teilnehmen

Zielgruppe alle, die ihre Rhetorik verbessern bzw. erweitern möchten

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Persönlichkeitsentwicklung

Selbstorganisation und individuelles Charisma

Charisma kann man erlernen! Dafür sollte man die individuelle Persönlichkeit reflektieren, die eigenen Fähigkeiten und typischen Verhaltensweisen wahrnehmen, neue Möglichkeiten entdecken und weiterentwickeln sowie das eigene Konfliktpotenzial verstehen. Eine starke und authentische Persönlichkeit ist für beruflichen Erfolg und privates Glück eine notwendige Voraussetzung. Ziel des Seminars ist es, sich der Persönlichkeit von verschiedenen Positionen aus anzunähern und die gewonnen Erkenntnisse zu einem Gesamtbild zusammenzusetzen. Mit Reflexion und im Feedback mit den anderen Teilnehmern werden individuelle Wege zur persönlichen Weiterentwicklung erarbeitet. So können Sie Ihr Selbstbewusstsein stärken, sich und andere besser verstehen, sich besser organisieren und durch Ihr individuelles Charisma überzeugen.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm

- Analyse des eigenen Verhaltens: Wer bin ich?
- Wie sehen mich die anderen: Selbstbild - Fremdbild
- Reflexion der Persönlichkeit: Stärken und Schwächen
- Persönlichkeit trifft Wortwahl: der eigene Kommunikationsstil
- Werte, Normen und der Einfluss von außen: unbewusste Antreiber
- Typisches Verhalten im Umgang mit sich selbst: Individuelle Motivationsmuster
- Konfliktverhalten: innere und äußere Konflikt erkennen

Zielgruppe keine spezielle Zielgruppe

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Gesprächsführung mit schwierigen Kunden

Kundenorientierte Kommunikation ist in Ihrem Job eine Selbstverständlichkeit, aber die Kunden und Gesprächspartner halten sich nicht immer an die Regeln der Höflichkeit. Insbesondere bei Reklamationen und Beschwerden werden sie schnell emotional und Sie müssen unfaire Angriffe abwehren. Lernen Sie, wie man bewusst die Sachebene einhält, schlagfertig Angriffe abwehrt und mit Fragetechnik, aktivem Zuhören, Wertschätzung auf Augenhöhe mit dem Gesprächspartner erfolgreich kommunizieren und mit der Transaktionsanalyse auch schwierige Gespräche zu einem guten Ergebnis führen kann. Das 3-Stufen-Modell des Konfliktgespräches ist nur für den (Not-)fall, und zeigt, wie man ein Gespräch, bei dem keine Lösung möglich ist, abbricht.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm

- Ausgewählte Gesprächsführungstechniken
- Gesprächsführung auf der Sachebene
- Auf gleicher Augenhöhe durch Stimme und Körpersprache
- Die 10 Gebote bei Beschwerden
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- 3 Schritte im Konfliktgespräch
- Kundenbindung durch Kundenservice

Zielgruppe Mitarbeiter mit Kundenkontakt, aus der Beratung oder dem Beschwerdemanagement

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Effiziente Mitarbeitergespräche für unterschiedliche Situationen

Mitarbeitergespräche sind heute als wichtiges Führungsinstrument anerkannt und Standard in vielen Firmen. Aber der Erfolg ist häufig nicht so groß wie erwartet und so werden die Gespräche für Führungskräfte und Mitarbeiter ineffizient. Die Fragebögen für jährliche Mitarbeitergespräche sind i.d.R. standardisieret und auch der Durchführungsturnus ist vorgegeben. Dennoch sind die Ziele der Gespräche nicht immer eindeutig. Wirkliche Ziele werden nur z.T. verhandelt und betreffen häufig nur die „High Potentials“ und auch das ehrliche 360-Grad-Feedback bleibt oft aus. Und wenn Kritik notwendig ist, dann ist es für die Führungskräfte besonders schwierig, zielgerichtet das Gespräch zu führen. Und die Gespräche zwischendurch werden oft vernachlässigt, sind aber für die Mitarbeiter-zufriedenheit maßgeblich.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm

- Vorgaben und Spielräume der Führungskraft
- Rolle der Mitarbeitergespräche innerhalb der Firma
- Gesprächsführungstechniken für die Führungskraft
- Kritikgespräche führen
- Anteil der Sach- und Beziehungsebene im Gespräch
- Versteckte Botschaften und zusätzliche Informationen
- Feedback geben und nehmen
- Gespräche mit unterschiedlichen Mitarbeitertypen

Zielgruppe Führungskräfte, Teamleiter und Mitarbeiter mit Personalverantwortung

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Menschenkenntnis im Beruf:

Business-Enneagramm

Am Arbeitsplatz verbringt man einen Großteil seiner Zeit – die Menschen dort kann man sich aber nicht aussuchen. Mit den einen versteht man sich gut, mit den anderen weniger. Und manchmal schüttelt man den Kopf und denkt: "Typisch, das hätte ich mir ja auch denken können ...!" Wie sich unterschiedliche Persönlichkeiten auf die alltägliche Zusammenarbeit im Unternehmen auswirken ist Thema dieses Seminars. Die Teilnehmer lernen viel über sich und über andere und können so mehr Verständnis für typisches Verhalten entwickeln. Schwerpunkt des Seminars sind das typische Kommunikationsverhalten und typische Vorwürfe, die mit Hilfe des Enneagramm genauer betrachtet werden.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
Max. 6 Teilnehmer

Programm

- 9 Persönlichkeiten und ihre Facetten
- Verhalten im Stress oder in der Entspannung
- Wie sehe ich mich und wie sehen mich die anderen
- Typische Kommunikation
- Wer sich mit wem (nicht) versteht
- Mehr Verständnis, weniger Ärger

Zielgruppe keine spezielle Zielgruppe

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

Infos unter
seminare@steps-stuttgart.de
oder 0711/50 900 53

Knigge für Berufsanfänger

Darf man das oder darf man das nicht? Der Start ins Berufsleben birgt für jede Berufsgruppe kleine Hürden, denn die informellen Regeln und Umgangsformen sind nicht immer bekannt, aber eine wichtige Voraussetzung für beruflichen Erfolg. Und sie werden im Berufsalltag plötzlich als selbstverständlich vorausgesetzt. Um diesen neuen Anforderungen gerecht zu werden und mögliche Fettnäpfchen gezielt zu umgehen, lernen Sie rechtzeitig die wichtigsten Kommunikationsregeln für Vorgesetzte, Kollegen oder Kunden und machen sich vertraut mit dem Knigge für den Berufsalltag.

Dauer: 1 Tag
9.30 – 16.30 Uhr
Preis: 290,- € zzgl. MwSt.
2 - 6 Teilnehmer

Programm

- Einen guten, ersten Eindruck hinterlassen
- Die wichtigsten Umgangsformen
- Mit Stil bei Tisch
- Der Kleidungscode für unterschiedliche Situationen
- Der richtige Ton am Telefon
- Schriftliche Korrespondenz in Brief und E-Mail
- Smalltalk: gekonnt plaudern ohne Fettnäpfchen
- Kommunikation mit unterschiedlichen Kunden und Chefs
- Praxistransfer durch Übungen und Fallbeispiele

Zielgruppe Berufsanfänger, Azubis, Studenten

Zur Anmeldung auf unserer Homepage

STEPS

Personal- und Organisationsentwicklung

wurde 1997 in Stuttgart von Monika Kettler gegründet und ist bis heute inhabergeführt. Als Experten für berufliche Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung bieten wir Coaching, Seminare und Moderation aus einer Hand an und beraten Sie gerne dabei, die beste Lösung für Ihr Anliegen zu finden.

Unsere Themen:

- Kommunikation
- Rhetorik und Präsentation
- Konfliktmanagement
- Führungskräftetraining
- Teamentwicklung
- Selbstorganisation
- Enneagramm

Unser Erfolgsrezept: Coaching und Inhouse Trainings werden maßgeschneidert.
Für die Seminare aus dem offenen Programm bieten wir Durchführungsgarantie, wenn Sie bis 14 Tage vor dem Termin verbindlich anmelden.

Zur Homepage