



# KOMMUNIKATION

2 Seminar-Tage

## PRÄSENTIEREN UND GEWINNEN: Ihr wirkungsvoller Auftritt von Inhalt und Person

Fachwissen allein reicht heute nicht mehr aus. Genauso wichtig, wenn nicht noch bedeutsamer, sind die Kenntnisse und Fertigkeiten, dieses Wissen professionell zu präsentieren. In diesem Seminar erfahren Sie alles über Vorbereitung, Aufbau, Struktur und Gestaltung einer erfolgreichen Präsentation.

Sie lernen, Nervosität vorzubeugen und Blockaden zu überwinden. Sie werden aktiv die Techniken verbaler und nonverbaler Kommunikation anwenden, um zukünftig Ihre Zuhörer in Ihren Bann zu ziehen.

### Inhalte:

- Ziele, Voraussetzungen und Elemente von Vorträgen und Präsentationen
- Regeln und Ebenen der Kommunikation
- Persönliche Vorbereitung
- Körperhaltung / Gestik / Mimik
- Sprache / Stimme
- Lampenfieber, Angst und der Umgang damit
- Entspannungstechniken
- Umgang mit Störungen, besonderen Situationen und Pannen
- Inhaltliche Vorbereitung
- Struktur und Aufbau einer Präsentation
- Einsatz von Medien und Visualisierungstechniken
- Freies Reden
- praktische Übungen, Methoden und Teilnehmeraktivierung

**Zielgruppe:** Alle, die mehr Souveränität und Selbstsicherheit bei ihren Präsentationen erlangen wollen

**Methodik:** Vortrag, Präsentation, Diskurs, Einzel- und Teamarbeiten, Brainstorming, Mindmapping

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

2 Seminar-Tage

## MODERATION UND MEETINGS Effektive Besprechungen mit Ergebnis

In Meetings, Besprechungen und Projektgruppen verbringen wir einen Großteil unserer Arbeitszeit, in der Regel mehr als die Hälfte. Diese Zusammenkünfte gehören zum Arbeitsalltag und werden von den Teilnehmern doch hauptsächlich als Zeitdiebe betrachtet. Nur durch strukturierte Planung und zielorientierte Leitung können wir vermeiden, dass wertvolle Arbeitszeit verschwendet wird. Wir erreichen stattdessen, dass verbindliche Vereinbarungen und Ergebnisse aus den Meetings hervorgehen. Für diesen Erfolg ist die Rolle des Moderators von zentraler Bedeutung.

### Inhalte:

- Vorbereitung und Organisation: Zielsetzung und Zielgruppe
- Durchführung: Die Rolle des Moderators als Besprechungs-Leiter
- Kompetenzen, Methoden und Techniken strukturiert einsetzen und ergebnisorientiert anwenden
- Sichern Sie sich die Aufmerksamkeit der Teilnehmer durch systematische Visualisierung von Zwischenergebnissen
- Herausforderungen bewältigen: Reibungspunkte und Widerstände minimieren
- Zeitmanagement im Meeting: Behalten Sie den Zeitplan im Überblick
- Aktive Beteiligung aller Teilnehmer sichern: Ruhige Teilnehmer einbeziehen, Vielredner wertschätzend bremsen
- Konsequente Dokumentation und Aktionsplanung: Sichern Sie sich verbindliche Ergebnisse
- Aufgaben konsequent von Meeting zu Meeting delegieren und abrufen

**Zielgruppe:** Alle, die Meetings und Besprechungen zu leiten haben

**Methodik:** Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, moderiertes Plenumsgespräch, Feedbackrunden, praxisorientierte Übungen, Lernprotokoll mit Transfer-Vereinbarung

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

1 Seminar-Tag

## STIMMTRAINING: Mit Stimme gewinnen

Die Stimme ist das Kommunikationsmittel überhaupt. Sie ermöglicht uns, schlagfertig und flexibel zugleich zu sein. Wenn wir mit ihr umzugehen wissen, führt sie uns zu herausragenden Erfolgen.

Nutzen wir die moderne Stimmforschung kombiniert mit den unter größtem Stress erprobten Techniken der italienischen Opernsänger und erzielen die doppelte Kraft in Rhetorik und persönlicher Dynamik. Machen Sie sich über Ihre Stimme zu einer unverwechselbaren Marke!

### Inhalte:

- Einführung und Analyse der Atem-/ Stimm-/ Sprechtechnik
- Finden der persönlichen Stimmlage
- Selbst-/Fremdwahrnehmung
- Sprechtempo, Sprechkraft und Sprechdynamik
- Bedeutung der Körperhaltung
- Die kommunikative Kompetenz perfektionieren
- Wirkungsvolle Verkaufsakzente setzen
- Die Dynamik der Persönlichkeit verstärken
- Die Bedeutung des Unbewussten
- Exakte Selbstkontrolle lernen

### Optional:

Es besteht die Möglichkeit, den Erfolg durch ein Einzelcoaching im eigenen Studio des Dozenten im Saarland zu vertiefen.

**Zielgruppe:** Alle Personen, die über den gezielten Einsatz der Stimme eine noch höhere Wirkung erzielen möchten.

**Methodik:** Funktionale Stimpädagogik, Kommunikationspsychologie, NLP, Hypnotherapie

pro Person **420 €** zzgl. MwSt.

2 Seminar-Tage

## DIE KUNST DER FREIEN REDE: Begeistern Sie Ihre Zuhörer durch Rhetorik und Körpersprache

Man kann nicht nicht kommunizieren, bringt es Paul Watzlawick auf den Punkt. Unser Körper spricht immer. Mimik, Gestik, Tonfall, Haltung, Gang hinterlassen einen bleibenden Eindruck, sie prägen Sympathie und Antipathie deutlicher als alles, was wir sagen. Frei und wirkungsvoll reden können, Ihre Zuhörer überzeugen, unterhalten - ja sogar begeistern – das ist kein Wunderwerk und auch nicht nur Menschen mit Talent vorbehalten, sondern das kann man lernen. Sie lernen, Ihre persönliche Wirkung auf andere zu verstärken.

### Inhalte:

#### Grundsätze der Rhetorik

- Was macht Sie beim Reden überzeugend?
- Überzeugt sein – überzeugend reden – überzeugend wirken
- Authentizität, Selbstsicherheit und Persönlichkeit

#### Die Stimme erfolgreich einsetzen

- Stimmung durch Stimme erzeugen
- Mit der Stimme gekonnt umgehen: Lautstärke, Modulation, Tempo, Pausen
- Stimm-, Körper- und Atemübungen für eine gute Balance

#### Die Körpersprache einsetzen

- Sich seiner Körpersprache bewusst werden
- Haltung, Gestik, Mimik, Blickkontakt, Selbstbewusstsein und Ausstrahlung verbessern
- Das äußere Erscheinungsbild

#### Wirkungsvoll reden und überzeugen

- Der Aufbau einer Rede: Vorbereitung, Planung, Durchführung
- Auf Fragen und Unterbrechungen richtig reagieren

#### Die Sprache und die Argumentation

- Strukturiert und nachvollziehbar argumentieren
- Ziel- und ergebnisorientiert sprechen
- Positiv formulieren und damit mehr erreichen

#### Souveräner Umgang mit Lampenfieber

- Lampenfieber positiv nutzen
- Ruhe und Gelassenheit bewahren
- Wirkungsvolle Strategien vor und während des Auftritts

**Zielgruppe:** Fach- und Führungskräfte, Teamleiter, Projektleiter

**Methodik:** Vortrag, Präsentation, Diskurs, Einzel- und Teamarbeiten, Brainstorming, Mindmapping

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Berlin	09.-10.09.2010	26.-27.05.2011
Stuttgart	01.-02.11.2010	
Hamburg	20.-21.11.2010	
Köln		13.-14.01.2011
München		09.-10.02.2011

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Berlin	13.-14.09.2010	21.-22.06.2011
Frankfurt	20.-21.10.2010	
München	22.-23.11.2010	
Köln		21.-22.02.2011
Hamburg		05.-06.05.2011

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Frankfurt	08.09.2010	26.01.2011
Stuttgart	06.10.2010	16.03.2011
Köln	03.11.2010	25.05.2011
Berlin		16.06.2011

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Hamburg	08.-09.09.2010	
Stuttgart	13.-14.10.2010	17.-18.01.2011
Berlin		23.-24.02.2011
Köln		25.-26.05.2011



**1 Seminar-Tag**

**IX1 DER GESPRÄCHSFÜHRUNG:  
Kommunikation mit Wirkung**

Kennen Sie die Situation: Ihnen fällt nach einem Gespräch plötzlich ein, was Sie hätten sagen sollen – leider zu spät. Sehr häufig kommen wir in eine Lage, wo wir gerne souveräner und erfolgreicher kommunizieren und auftreten möchten. Sei es in anspruchsvollen Gesprächssituationen, bei Konflikten oder ganz einfach im Alltag und im Umgang mit Vorgesetzten, Kollegen und Teammitgliedern. Mitarbeiter, die die Grundlagen der Gesprächsführung beherrschen, haben viele Vorteile. Lernen Sie in diesem Seminar Ihre Wirkung zu verstärken: Durch aktive Kommunikation und authentisches Auftreten.

**Inhalte:**

- Das eigene Gesprächsverhalten reflektieren: Eigene Kommunikationsmuster und die anderer erkennen und gezielt beeinflussen
- Gute Beziehungen aufbauen: Durch aktives Zuhören die Bedürfnisse und Wünsche der Gesprächspartner verstehen
- Die eigene Körpersprache verstehen: Die Existenz nonverbaler Informationen kennen lernen und über dessen Wirkung mehr erfahren
- Den eigenen Standpunkt souverän und gekonnt vermitteln: Aufbau einer wirksamen Argumentationskette und was Sie bei der Umsetzung in die Praxis beachten sollten
- Empathie & Konsequenz: Werden Sie achtsamer mit sich selbst und Ihren Gesprächspartnern, steigern Sie Ihre Wahrnehmung und erreichen Sie mit Wertschätzung und Klarheit ihr Ziel
- Schlagfertig und souverän reagieren: Persönlichen Angriffen begegnen, die richtigen Worte finden und spontan und humorvoll reagieren
- Das schwierige Gespräch: Wahrnehmung eigener Emotionen und mit den richtigen Fragetechniken das Gespräch gezielt steuern

**Zielgruppe:** Führungs- und Führungsnachwuchskräfte, Mitarbeiter aus allen Bereichen, die selbstbewusst und souverän argumentieren möchten

**Methodik:** Vortrag, Präsentation, Diskurs, Einzel- und Teamarbeiten, Brainstorming, Mindmapping

pro Person **420 €** zzgl. MwSt.

**2 Seminar-Tage**

**DAS BESCHWERDEMANAGEMENT:  
Die Reklamation als Chance**

Reklamationen gehören zu den unangenehmen Ereignissen im Berufsleben. Die Art, wie wir eine Reklamation behandeln oder wie wir mit unserem Kunden kommunizieren, löst eine wirtschaftliche Reaktion aus. Im schlimmsten Fall das Ende einer Geschäftsbeziehung.

In diesem Seminar lernen Sie, wie ein professionelles Reklamationsmanagement systematisch ein Instrument zur Kundenbindung wird. Sie erhalten Werkzeuge, wie Sie das Vertrauen Ihrer Kunden gewinnen und so die Kundenverbindung aktiv ausbauen.

**Inhalte:**

- Ursachen und Entstehung von Beschwerden
- Jede Reklamation ist eine Chance
- Ziele für die Reklamationsbehandlung festlegen
- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Umgang mit Emotionen und Einwänden
- Konfliktmindernde Kommunikation
- Wie Sie den aufgebracht, reklamierenden Anrufer auf die Sachebene zurückführen
- Was Sie bei Reklamationen vermeiden sollten
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Unser starker Vorteil: Die zügige Nachbearbeitung und die innerbetriebliche Kommunikation
- Instrumente zur Kundenbindung bei der Reklamationsbearbeitung
- Die Auswertung und Minimierung von Beschwerden
- Schriftliche Reklamationsbearbeitung: Briefstil und Formulierungshilfen

**Zielgruppe:** Alle, die ihr persönliches Verhalten im Reklamations- und Beschwerdefall optimieren möchten

**Methodik:** Trainerinput, Einzel- und Teamarbeiten, das Bearbeiten von konkreten Praxis-Fallbeispielen und Übungen

pro Person **820 €** zzgl. MwSt.

**1 Seminar-Tag**

**ERFOLGREICHES TELEFONINKASSO:  
Persönlicher und wirkungsvoller Einzug Ihrer Forderungen**

Schwierige wirtschaftliche Zeiten und die seit Jahren gesunkene Zahlungsmoral säumiger Kunden stellen Unternehmen beim Einzug ihrer Außenstände häufig vor große Herausforderungen. Das Versenden von Mahnbescheiden, das Einschalten eines Inkassobüros und im schlimmsten Fall die juristische Auseinandersetzung mit dem säumigen Zahler bedeuten für Ihr Unternehmen einen zusätzlichen Zeit- und Kostenaufwand. Vielfach bedeutet diese Vorgehensweise auch den Verlust des Kunden. In diesem Seminar lernen Sie, mit wirkungsvollen und sofort umsetzbaren Methoden gemeinsam mit dem zahlungspflichtigen Kunden die Basis dafür zu schaffen, dass das Geld kommt und der Kunde bleibt.

**Inhalte:**

- Grundlagen des Telefon-Inkasso
- Die Gesprächsvorbereitung: Innere Einstellung zum säumigen Zahler, der rote Faden im Gespräch, Etablierung der notwendigen Beziehungsbasis
- Vom Schuldner zum Kunden: Perspektivenwechsel im Inkasso
- Goldene Gesprächsregeln für ein erfolgreiches Telefoninkasso
- Gesprächsführung im Inkassogespräch – fest in der Sache, weich zum Menschen
- Zahlungstermine und eventuelle Ratenzahlungen verbindlich und sicher vereinbaren
- Umgang mit Ausreden und Ablenkungstaktiken des Gesprächspartners
- Optimale unternehmerische Außenwirkung im Telefon-Inkasso

**Zielgruppe:** Alle, die sich im Unternehmen bereits um das Mahnwesen kümmern bzw. die vorhaben, in ihrem Unternehmen die Möglichkeiten des telefonischen Mahnwesens einzuführen

**Methodik:** Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, das Bearbeiten von konkreten Praxisbeispielen, Übungen

pro Person **420 €** zzgl. MwSt.

**1 Seminar-Tag**

**STIMME UND SPRACHE:  
Mehr Sicherheit am Telefon**

Die Stimme und das Verhalten am Telefon sind ausschlaggebend für Ihren Erfolg.

In diesem Seminar erhalten Sie das Know-How, wie Sie selbstsicher und zielgerichtet telefonieren und damit Ihre Wirkung am Telefon verstärken.

Schwierige Gesprächssituationen meistern Sie souverän durch neu erlernte Techniken und Strategien.

**Inhalte:**

- Wie wirke ich am Telefon?
- Blockaden erkennen und verändern
- Stimme und Sprache am Telefon - mehr als nur Mittel zur Verständigung
- Die Bedeutung der Körperhaltung und Körpersprache
- Die Voraussetzung für den Telefonerfolg - Wie ist meine innere Einstellung?
- Sicherheit am Telefon erlangen und erhalten
- Die Gesprächsführung
- Die Einstellung zum Anrufer
- Spielregeln und Methoden für die erfolgreiche Kommunikation
- Telefonate positiv beenden

**Zielgruppe:** Alle Personen, die mehr Sicherheit am Telefon gewinnen wollen, um professionell und erfolgreich zu telefonieren

**Methodik:** Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, praxisorientierte Übungen

pro Person **420 €** zzgl. MwSt.

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Köln	22.10.2010	
Stuttgart	29.11.2010	11.02.2011
Hamburg	03.12.2010	
München		19.04.2011
Berlin		12.05.2011

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Köln		26.-27.01.2011
Hamburg		07.-08.02.2011
Frankfurt		28.-29.03.2011
München	29.-30.09.2010	
Berlin	25.-26.10.2010	
Stuttgart	17.-18.11.2010	16.-17.05.2011

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Hannover	24.08.2010	05.04.2011
Berlin	23.09.2010	09.03.2011
Stuttgart	11.10.2010	23.02.2011
Hamburg	08.11.2010	10.01.2011

Ort	Termine 2010	Termine 2011
Berlin	30.09.2010	08.02.2011
Stuttgart	27.10.2010	04.04.2011
Hamburg	19.11.2010	
Köln	10.12.2010	21.06.2011
München		27.05.2011