

# BMT

## Beschwerdemanagement- Talent

**Aktivieren Sie Ihre Ressourcen und bauen Sie Ihre Kompetenzen aus!  
In sechs Modulen erleben und entwickeln Sie Ihr berufliches Profil für ein zielorientiertes und strategisches Beschwerdemanagement**

Menschen, die die Möglichkeit bekommen, Beruf und Berufung miteinander zu verknüpfen, sind sehr erfolgreich in dem, was sie tun.

Nutzen Sie die Chance, mit uns gemeinsam Ihre persönlichen Talente im Bereich Beschwerdemanagement zu entdecken und auszubauen.

Wir bieten Ihnen den Raum, einmal hinter die Fassade Ihres täglichen Tuns zu schauen und sich aktiv mit Ihrem Arbeitsumfeld auseinander zu setzen.

Ziel ist es, Ihre Veränderungsmöglichkeiten zu erweitern.

Hierzu schauen wir uns das Beschwerdemanagement aus unterschiedlichen Blickwinkeln an (Gruppen und Teams, Rollenverständnis, Konflikte, Kommunikation und Perspektive).

Sie als Teilnehmer stehen hierbei immer im Mittelpunkt.

*Veränderung beginnt immer bei einem selbst.*

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme am Seminar!

## Ausgangssituation

- Eigene Handlungsoptionen sind eingeschränkt oder scheinen es zu sein
- Sie arbeiten eigentlich gerne, trotzdem läuft es nicht richtig rund, Sie wissen nicht warum es nicht weiter vorangeht
- Sie wollen sich weiterentwickeln und Ihre Stärken ausbauen
- Sie wollten schon immer mit Gleichgesinnten schlagkräftiger werden und den aktiven Austausch nutzen
- Eigene Identifikation und Motivation ist für Sie ein wichtiges Kriterium für nachhaltigen unternehmerischen Erfolg
- Sie wollen sich einmal anders auf Ihr nächstes Feedback-/ Personalentwicklungs-/ Zielvereinbarungsgespräch vorbereiten
- Sie stehen bei uns im Fokus

## Ziele

- Sie haben sich mit dem Thema Selbstreflexion auseinander gesetzt, haben Muster erkannt und sind in der Lage diese zu lockern
- Sie haben Teamentwicklungsprozesse kennengelernt und durchlaufen
- Sie haben ein klares Rollenverständnis bezogen auf Ihre Gestaltungsmöglichkeiten der aktiven Prozesse des Beschwerdemanagements
- Sie haben Ansätze entwickelt, die Ihnen einen umfassenden Einblick über Ihre „Work Life Balance“ geben
- Sie haben eine erfolgreiche Gesprächsstrategie und -taktik erarbeitet, um jede Situation zu meistern
- Sie können trotz schwieriger Verhandlungen oder Gesprächen ein positives Verhandlungsergebnis erzielen
- Sie sind in der Lage, hintergründige Strukturen und Muster zu erkennen und erreichen dadurch bessere Handlungsmöglichkeiten und einen höheren Professionalisierungsgrad
- Sie haben neue Methoden kennengelernt, um sich und den Arbeitsprozess reflektieren zu können
- Sie haben andere Handlungsmöglichkeiten erkannt und sind in der Lage diese nachhaltig umzusetzen

*Nach Beendigung des Seminars haben Sie einen konkreten Plan, wie es weiter geht. Dabei hilft Ihnen das erarbeitete Kompetenzprofil.*

## Module

Das BMT-Programm umfasst 6 Präsenzmodule sowie einen Gutschein für ein individuelles Coaching (1 – 1,5 Stunden) pro Teilnehmer. Die Präsenzmodule finden an 6 Tagen statt und beinhalten Wissenstransfer, Übungen und Diskussion in Workshopform.

### Modul 1 Gruppen und Teams



- Ankommen und Kennenlernen
- Differenz, Integration und Arbeitsfähigkeit in Teams
- Teamentwicklung
- Soziale Formate
- Gruppendynamik
- Gruppenfunktion

### Modul 2 Aufgaben und Rollen



- Rolle und Erwartung
- Motiv und Motivation, Bedarf und Bedürfnis
- Hybride Identitäten und Rollenpassung
- Karriereanker
- Rollenklärung/ -balance

### Modul 3 Gesund im Beruf



- Umgang mit Ängsten
- Antreiberdynamiken
- Stärken und Schwächen
- Positiver Umgang mit Stress
- Balance zwischen Familie und Beruf

### Modul 4 Lösungsorientiertes Konfliktmanagement



- Unauflösbare Grundwidersprüche
- Differenzen, Paradoxien und Konflikte
- Reflexion des Konfliktverhaltens und daraus resultierendes Konfliktmanagement
- Konfliktstufen
- Konfliktsysteme

## Modul 5 Zielführende Kommunikation



- Ebenen der Kommunikation
- Mein Gegenüber/ aktives Zuhören
- Reflexion der eigenen Gesprächsführung
- Innere Kommunikation und Fragetechniken
- Gesprächsarchitektur
- Kommunikationsaspekte

## Modul 6 Persönliches Entwicklungspotential



- Erstellen eines Kompetenzprofils
- Entdeckte Potentiale wirksam einsetzen
- Entwicklungs- und Veränderungsprozesse anstoßen

## Methoden

- Anregende Impulsvorträge zur Wissensvermittlung
- Einbinden von Fallbeispielen aus der täglichen Praxisarbeit der Teilnehmer
- Vertiefen der behandelten Themen in Einzel- und Gruppenarbeiten
- Feedbackschleifen durch kollektive Beratung
- Übungen zum Erleben, Diskussionen zum Abgleich, Erfahrungsaustausch der Teilnehmer
- Zielorientierte Wissensvermittlung und individuelle Begleitung der Teilnehmer
- Teilnehmer können die Lernziele und -inhalte aktiv mitgestalten
- Prozessorientiertes Lernen (induktives/abduktives Vorgehen)

## Rahmenbedingungen

- Die Selbstorganisation einer Peergroup der Teilnehmer in thematischen oder regionalen Gruppen wird empfohlen und unterstützt
- Die Teilnehmer erhalten für das jeweilige Modul ausführliche Unterlagen
- In der Teilnahmegebühr sind Pausengetränke enthalten
- Die Teilnehmer erhalten eine Teilnahmebestätigung
- Teilnehmergröße ist auf 9 Teilnehmer begrenzt, damit eine intensive Betreuung auch zwischen den Modulen gewährleistet werden kann

## Teilnehmerkreis

- Menschen, die im Beschwerdemanagement aktiv sind und über ein entsprechendes praktisches Wissen verfügen
- Menschen, die einen Raum für gemeinsame Arbeit am Beschwerdemanagement nutzen möchten und hier den intensiven Praxisaustausch auf hohem Niveau suchen

## Trainer

### Andrea Rudolph



- Geschäftsführer der M+M Consulting GmbH, Kassel (Schwerpunkt Unternehmens- und Organisationsentwicklung und Personal- und Persönlichkeitsentwicklung)
- Systemischer Berater nach SG e.V., Berlin
- Zweijährige Zusatzqualifikation „Personalkaufmann“ IHK Kassel
- Six Sigma Green Belt
- Dipl. Contr. (CA)

### Daniel Märkisch



- Trainer der M+M Consulting GmbH, Kassel
- Hochschuldozent (Schwerpunkt Teamentwicklung und Gruppendynamik)
- Langjährige Erfahrung als Coach, Prozessberater, Supervisor
- Forschung und Lehre (Beratungswissenschaften)
- Master (M.A.) Mehrdimensionale Organisationsberatung

## Anmeldung

Bitte diese Seite senden/ faxen an:

AKADEMIE für Strategisches Beschwerdemanagement  
z. Hd. Frau Andrea Rudolph  
Holländische Str. 198a - D-34127 Kassel  
Mail: [rudolph@m-plus-m.de](mailto:rudolph@m-plus-m.de) - F: +49 (561) 70 97 90 18

### BM-Talent

Entwickeln Sie Ihr berufliches Profil für ein zielorientiertes und erfolgreiches Beschwerdemanagement

Starttermin: *(bitte eintragen)* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Teilnehmer (Vor-, Zunahme, Titel, Funktion)

\_\_\_\_\_  
Straße und Hausnummer (privat) PLZ, Ort (privat)

\_\_\_\_\_  
Telefon (privat) Fax (privat) E-Mail (privat)

\_\_\_\_\_  
Firmenname und Adresse

\_\_\_\_\_  
Telefon (Firma) Fax (Firma) E-Mail (Firma)

Rechnung senden an *(bitte angeben!)*

Privatadresse  Firmenadresse

Ich melde mich verbindlich an und erkenne die in dieser Beschreibung angeführten Kosten, Zahlungs- und Stornierungsbedingungen an.

\_\_\_\_\_  
Datum/ Unterschrift Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Datum/ Unterschrift/ Stempel  
(bei Rechnungsstellung an die Firma)

## Ort

- Tagungsort Kassel: *Wird noch bekannt gegeben.*

## Kosten und Stornierungsbedingungen

EUR 2.995,00 zzgl. gesetzl. MwSt. - Rechnungstellung erfolgt vor Beginn des Trainings. 250,00 € werden mit Anmeldung fällig.

Die Anmeldungen werden in Reihenfolge des Eingangs von uns verbucht. Wir senden Ihnen Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen zu. Sollte die Veranstaltung bereits ausgebucht sein, werden wir uns unverzüglich bei Ihnen melden.

Bei Abmeldung bis vier Wochen vor Weiterbildungsbeginn behalten wir eine Bearbeitungsgebühr von 150,00 € ein. Bei Abmeldung bis 10 Tage vor Weiterbildungsbeginn beträgt die Rücktrittsgebühr 500,00 €. Danach sowie bei Austritt aus der Weiterbildung ist der volle Betrag zu entrichten.

Diese Regelung gilt für den Fall, dass keine andere, für die Teilnahme geeignete Person genannt oder nachbesetzt werden kann.

Die Weiterbildung wird ab einer Teilnehmerzahl von 6 Teilnehmern durchgeführt.