

»Management ist Kommunikation«

Peter F. Drucker

DIALOG.ART
DIE KUNST DER KOMMUNIKATION



»**BUSINESS LINE**«

Offenes Seminarangebot

PROGRAMM 2014

DialogArt – Die Kunst der Kommunikation ist als prozessorientiertes Trainings- und Beratungsunternehmen seit 1999 im Bereich Personal- und Organisationsentwicklung tätig. Unsere Auftraggeber beraten wir bei der Bedarfsanalyse, stimmen die Konzeptionen zu individuellen Lösungen ab und unterstützen bei der langfristigen Umsetzung von Qualifizierungsmaßnahmen und Veränderungsprozessen.

Neben dem Angebot an Management- und Kommunikationsseminaren schätzen unsere Kunden unsere praktische Unterstützung bei der unternehmensinternen Organisationsberatung, bei der Strategie-, Führungskräfte- und Teamentwicklung sowie im individuellen Führungskräfte- und im Team-Coaching.

Mit der vorliegenden **Programmübersicht** „**BUSINESS LINE**“ finden Sie unsere aktuellen Termine 2014 und Kurzbeschreibungen aus dem offenen Angebot von Management- und Kommunikationsseminaren.

Die angebotenen Seminare aus den Bereichen Führungs-, Kommunikations- und Methodenkompetenz sind sehr praxisorientiert, sodass das intensive Trainieren in kleinen Gruppen (von drei bis maximal acht Personen) und damit die individuelle Arbeit mit jedem Teilnehmer und seiner Situation im Vordergrund stehen.

Selbstverständlich bieten wir alle Themen auch als firmeninterne Seminare an und passen diese individuell Ihren speziellen Unternehmensbedürfnissen an.

ANMELDUNG · WEITERE INFORMATIONEN

Für Ihre Anmeldung können Sie ganz einfach unter **www.dialogart.de** (Seminaranmeldung) das Online-Formular oder ein vorbereitetes Anmeldefax nutzen. Dort finden Sie auch unsere Hinweise zu unseren Geschäftsbedingungen, zu möglichen Sonderkonditionen (Frühbucher-, Mehrbucher-Rabatte, Sonderaktionen) und zu aktuellen, zusätzlichen oder neuen Veranstaltungsterminen.

Unsere Preise verstehen sich zzgl. der gesetzl. MwSt. und beinhalten die **Tagungspauschale** (Kursunterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen), doch keine Übernachtungskosten.

Bei der Suche und Auswahl eines passenden Hotels sind wir Ihnen gerne behilflich.

INHALT

OFFENES SEMINARANGEBOT

- 1 Führungskompetenz – Grundlagen erfolgreicher Führung
- 2 Die Kunst des Führens: Mitarbeiter und Teams mit Persönlichkeit führen
- 3 Laterales Führen – Managen ohne Weisungsbefugnis
- 4 Dialogorientiertes Projektmanagement: Methoden und Techniken
- 5 Kompetent in Konflikten – Konflikte konstruktiv lösen
- 6 Dynamiken und Strategien im Konfliktmanagement
- 7 Kundenorientiertes Beschwerdemanagement
- 8 Lösungsorientierte Gesprächsführung – Direkt im Dialog
- 9 Kundenberatungsgespräche erfolgreich führen
- 10 Erfolgreich verhandeln – Überzeugend argumentieren
- 11 Souveräne Rhetorik und sicheres Auftreten in Stresssituationen
- 12 Rhetorik und Präsentation professionalisieren
- 13 Besprechungen moderieren und effizient leiten
- 14 Train the Trainer
- 15 Effektives Zeit- und Selbstmanagement
- 16 Aktives Stressmanagement und Work-Life-Balance
- 17 Kundenorientierte Korrespondenz – Focus: Schriftliches Beschwerdemanagement
- 18-21 Kreativ im Dialog: Workshops & Coaching
- 22-25 Führung Plus: Weitere Aufbauseminare für Führungskräfte

Detaillierte Informationen zu den einzelnen Seminaren und weiteren Veranstaltungen finden Sie auch unter:

www.dialogart.de

ALLE SEMINARE FINDEN IN HAMBURG STATT

Ihr PLUS: Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

Reiss Profile™
■■■■■■ who you are



FÜHRUNGSKOMPETENZ – GRUNDLAGEN ERFOLGREICHER FÜHRUNG

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Thomas Haß

1

»Praxisseminar zum Aufbau einer
zielorientierten und verantwortungs-
bewussten Führungskompetenz«

Termine 13.–14.03.2014 | 06.–07.11.2014
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- Grundsätze wirksamer Führung: Die Rolle als Führungskraft an- und einnehmen
- Führungsstile und ihre Wirkung: Position und Ziele des eigenen Führungsverhaltens bestimmen
- Brennpunkte in der Führungsfunktion: Umgang mit Macht, Rollen sowie typischen Ziel- und Wertekonflikten
- Führungsselbst- und missverständnis? – Authentizität, Verantwortung und Vertrauen zeigen
- Ziele, Aufgaben, effektive Techniken und Werkzeuge im Führungshandeln
- Orientierung und Transparenz für den Mitarbeiter schaffen: Führen mit Visionen und Zielen
- Chancen und Grenzen der Motivation von Mitarbeitern
- Kommunikations- und Informationsprozesse effektiv und kooperativ gestalten
- Ziele formulieren und konkretisieren: Erfolgversprechende Zielvereinbarungen
- Verantwortliche Delegation, klare Planungen und konstruktiver Einsatz von Kontrollmechanismen



- Grundlagen der Führungskommunikation: Anerkennung, konstruktiv Kritik und Feedback geben
- Kommunikationspsychologische Aspekte und Hintergründe der Führung anhand persönlicher Beispiele aus der Führungspraxis
- Souveräner Umgang mit schwierigen Führungs- und Gesprächssituationen
- Gespräche mit Mitarbeitern zielorientiert führen: Dialogorientierter Einsatz von konstruktiven Gesprächs- und Coachingtechniken mit persönlichem Feedback

ZIELGRUPPE

Grundlagenseminar für Führungskräfte aller Branchen, die sich auf einen neuen Aufgabenbereich und ihre Rolle systematisch vorbereiten bzw. ihre bestehende Führungskompetenz reflektieren und die Wirksamkeit ihrer zielorientierten Schlüsselqualifikationen sowie ihres Führungsverhaltens verstärken möchten.

INHALTE

- Standortbestimmung: Führungs- versus Sachaufgaben – Zeit für Führung?
- „Boxen-Stopp“ Führungspersönlichkeit: Wie ist meine Einstellung und wie kommuniziere ich mit meinen Mitarbeitern? – Persönliches Ego-gramm und Potenziale der Weiterentwicklung
- Modernes Leadership: Anforderungen an eine Führungspersönlichkeit | Profiling
- Vom inneren Team zum äußeren Team: Direktes Zusammenspiel und Auswirkungen auf die vier Teamkulturen (Riemann-Kreuz)
- Führen von Teams: Merkmale erfolgreicher Teams und der Einfluss von Teamtypen
- Analyse und Stärkung der Teampotentiale (Teamverstärker): Förderung der Teamentwicklung – Teamregeln setzen
- Team-Coaching als Führungsaufgabe: Rollen und Dynamiken im Team konstruktiv nutzen
- Führungsverantwortung und Prozesskompetenz: Kommunikations-, Informations- und Entscheidungsprozesse effektiver und kooperativer gestalten

- Chancen und Grenzen der Leistungs-Motivation: Wollen – Können – Dürfen | Person und Situation
- Führungsstile und -strategien für unterschiedliche Mitarbeitertypen und Situationen: Konzept des „Situativen Führens“ und die Balance von „Fordern und Fördern“ halten
- Das Mitarbeitergespräch und Coaching als gezielte Führungsinstrumente nutzen: Strukturierte Vorbereitung und Durchführung unterschiedlicher Gesprächsanlässe aus der eigenen Praxis
- Ziel- und lösungsorientierter Einsatz von Gesprächs- und Coachingtechniken
- Aktuelle Brennpunkte und Konfliktmanagement im Führungsalltag: Kompetenter Umgang mit Widerständen, Dialog- und Kooperationsblockaden

ZIELGRUPPE

Aufbauseminar für Führungskräfte, die die aktuellen Schlüsselkompetenzen ihrer Führungspersönlichkeit reflektieren und mit gezielten Ansätzen zur Team- und Mitarbeiterführung ihren Wirkungsgrad für die Teamleistung und die Zufriedenheit einzelner Mitarbeiter optimieren möchten.

DIE KUNST DES FÜHRENS: MITARBEITER UND TEAMS MIT PERSÖNLICHKEIT FÜHREN

2

Seminardauer: 3 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

»Intensivseminar zur Professionalisierung einer effektiven, teamorientierten und stimmigen Führungspersönlichkeit«

Termine	10–12.03.2014 08.–10.10.2014 1. Tag 10–18 Uhr 2. und 3. Tag 9–17.30 Uhr
Investition	990 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 891 € (inkl. Tagungspauschale)
Ihr PLUS	Durchführungsgarantie ab 3 TN Transfer-Coaching Monitoring

LATERALES FÜHREN – MANAGEN OHNE WEISUNGSBEFUGNIS

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Thomas Haß

3

»Praxisseminar für eine erfolgreiche und
kooperative Führung ohne hierarchische
Macht«

Termine 17.–18.02.2014 | 28.–29.08.2014
04.–05.11.2014

1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- Standort- und Zielbestimmung einer lateralen Führungskraft: Aufgaben, Anforderungen und Profiling
- Führung als Dienstleistung? – Rolle im Unternehmen und Machtstrukturen
- Führungsstil und das Konzept des situationsbezogenen Führungsverhaltens
- Auftragsklärung und Ziele im lateralen Führungshandeln
- Rollenklarheit und Quellen der eigenen Macht / Einflussnahme und Grenzen der Lenkung sowie Steuerung erkennen
- Führungsverantwortung und Prozesskompetenz: Kommunikations- und Informationsprozesse effektiv und kooperativ gestalten
- Handlungsfelder der Leistungs-Motivation: Chancen nutzen und Grenzen kennen
- Gezielte Analyse und Stärkung der Teampotentiale (Teamverstärker): Konstruktive Unterstützung der Teamentwicklung fördern, Teamregeln setzen, Teamrollen erkennen
- Persönliche Potentiale und Grenzen der Mitarbeiter themen- und projektbezogen planen und berücksichtigen
- Rolle als Konfliktmoderator: Konflikte und Kooperationsblockaden in kritischen Situationen frühzeitig erkennen und ziel- sowie lösungsorientierter Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Problemlösungen und Entscheidungsfindung in Gruppen moderieren sowie (Projekt-) Besprechungen effektiv strukturieren und kooperativ leiten

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Mitarbeiter, Teamleiter, Projektverantwortliche, die als Führungskräfte ohne direkte Weisungsbefugnis mit einer neuen Führungsaufgabe beauftragt werden bzw. ihre bestehende Leitungsrolle reflektieren und dazu ihr Handlungsrepertoire auch in kritischen Situationen erweitern möchten.

INHALTE

- Kennzeichen, Einflussfaktoren, Status und Besonderheiten von Projektarbeit erkennen
- Standortbestimmung und Ausgangssituation in der eigenen Projektarbeit klären
- Das System „Projekt“: Konkrete und transparente Auftragsklärung des Projektes sicherstellen
- Projektziele eindeutig definieren und von übergreifenden Unternehmenszielen abgrenzen
- Projektphasen und Prozesse unterscheiden: Festlegen von Phasen und Meilensteinen im aktuellen Projekt
- Projektstruktur- und Vorgehensplanung entwickeln
- Instrumente zur Zeit-, Kosten- und Ressourcenplanung kennen lernen und anwenden
- Besonderheiten und spezifische Rollen in der Projektorganisation erarbeiten
- Projektdokumentation und -kommunikation als Konzept planen



- Kick-Off-Meetings und Close-Down-Veranstaltung vorbereiten
- Effektiver Einsatz der Planungs- und Steuerungsinstrumente am eigenen Projekt-Workshop: „Von der Problemstellung bis zum Abschluss“
- Perspektiven und Transfer in den Projektalltag

ZIELGRUPPE

Basisseminar für Projektleiter und -mitarbeiter aller Bereiche, die in nächster Zukunft mit Projektarbeit beginnen bzw. ihre Projektarbeit systematisch optimieren und dazu gezielt Methoden, Techniken und Planungs- sowie Steuerungsinstrumente einsetzen möchten.

DIALOGORIENTIERTES PROJEKTMANAGEMENT: METHODEN UND TECHNIKEN

4

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Thomas Haß

**»Praxisseminar als grundlegende Basis,
um Projekte professionell zu planen und
zu managen«**

Termine	02.–03.07.2014 17.–18.11.2014 1. Tag 10–18Uhr 2. Tag 9–17.30 Uhr
Investition	750 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 675 € (inkl. Tagungspauschale)
Ihr PLUS	Durchführungsgarantie ab 3 TN Transfer-Coaching Monitoring

KOMPETENT IN KONFLIKTEN – KONFLIKTE KONSTRUKTIV LÖSEN

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Henrik Andresen

5

»**Basisseminar zum erfolgreichen und souveränen Management von schwierigen Situationen und Konflikten**«

Termine 20.–21.02.2014 | 26.–27.06.2014
18.–19.09.2014 | 04.–05.12.2014
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- Wahrnehmung, Wirklichkeit und „Wahrheit“ in der Kommunikation
- Der Zusammenhang von Konflikt, Konkurrenz und Kooperation
- Erkennen und Verstehen von Konflikten, Konfliktursachen und Kooperationsblockaden
- Förderliche und hinderliche Faktoren in der persönlichen Konfliktbewältigung: Innere Einstellungen und (äußere) Reaktionen
- Konfliktstile und -strategien im persönlichen Konfliktverhalten (Konfliktprofil)
- Einfluss von Werten, Einstellungen und Persönlichkeit auf Konfliktsituationen
- Prozess der Konfliktanalyse: Individuelle Selbstklärung von Konfliktsituationen
- Selbstmanagement in Konfliktsituationen: Umgang mit der Wut und Ablehnung – Innere Akzeptanz und Zielklarheit stärken, „Inneres Team“ auf- bzw. umstellen
- Die „Worte hinter den Worten“ verstehen: Einfühlungsvermögen und Bereitschaft zum Perspektivwechsel verstärken
- Einfluss von persönlichen Dispositionen: Umgang mit den „inneren Antreibern“
- Interessen hinter den Positionen erkennen und Probleme konstruktiv ansprechen
- Zielorientierte Vorbereitung von „schwierigen Gesprächen“: Problem-Lösungs-Prozess und Leitfaden für das Konfliktlösungsschema
- Kooperative Konfliktbewältigung im Gespräch: Einsatz von lösungsorientierten Gesprächstechniken und konstruktiven „Win-Win-Strategien“
- Souveräner Umgang mit Kritik, persönlichen Angriffen und Provokationen

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Führungskräfte und Mitarbeiter aller Branchen, die ihr persönliches Verhaltensrepertoire bei Konflikten erweitern, ihre lösungsorientierte Gesprächsführung optimieren und damit schwierige Situationen erfolgreicher sowie mit mehr Gelassenheit managen möchten.

INHALTE

- Der Zusammenhang von Persönlichkeit und Konflikten: Individuelles „Egoogramm“
- Die eigene Rolle, Einstellungen und typische Reaktionsmuster in Konflikten erkennen
- Grenzen zwischen Wahrnehmung und Interpretation erkennen: Authentisch und lösungsorientiert miteinander reden
- Konstruktive Reaktionsmöglichkeiten bei Dynamiken der Ungleichgewichtigkeit und „Opfer-Retter-Verfolger-Taktiken“
- Einladungen zu manipulativen Spielen sowie subtilen Techniken konstruktiv und souverän begegnen
- Kompetenter Umgang mit ausweichendem, blockierendem und aggressivem Verhalten
- Die „Kunst der konstruktiven Kritik“: Angemessene Anlässe erkennen und professionell konfrontieren
- Von schwierigen Zeitgenossen zu „Anti-Typen“ und eigenen „Wut-Knöpfen“
- Wahrnehmungsfilter Glaubenssätze: Antreiber-Dynamiken begegnen
- Die „Kunst, über den Dingen zu stehen“: Das eigene Schutzschild im Wutmanagement stärken, Grenzen erkennen und Grenzen ziehen



- Grundregeln der konstruktiven Konfliktbearbeitung praxisorientiert anwenden: „Neuralgische“ Punkte in der eigenen Einstellung sowie in der Gesprächsführung identifizieren und optimieren
- Im offenen Konflikt erfolgreich bestehen: Konstruktive und deeskalierende Strategien, um Verbal-Attacken elegant und mit Humor abzufedern
- Ergänzende Strategien im Konfliktmanagement: Moderation von Konfliktgesprächen und Vermeidung von Prozess- und Beratungsfallen

ZIELGRUPPE

Aufbauseminar für Führungskräfte und Mitarbeiter aller Branchen, die Dynamiken in Konflikten besser erkennen und ihr persönliches Repertoire an Lösungsstrategien in Konfliktsituationen praktisch weiter vertiefen sowie ihre Konfliktkompetenz aktiv optimieren möchten.

DYNAMIKEN UND STRATEGIEN IM KONFLIKTMANAGEMENT

6

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

»Intensivseminar zum Umgang mit Dynamiken und zum konstruktiven Einsatz von professionellen Strategien zur Konfliktbearbeitung«

Termine	04.–05.03.2014 23.–24.10.2014 1. Tag 10–18 Uhr 2. Tag 9–17.30 Uhr
Investition	750 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 675 € (inkl. Tagungspauschale)
Ihr PLUS	Durchführungsgarantie ab 3 TN Transfer-Coaching Monitoring

KUNDENORIENTIERTES BESCHWERDEMANAGEMENT

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

7

»Praxisseminar zum konstruktiven Umgang mit
Beschwerden als Instrument der Kunden-
bindung und des Qualitätsmanagements«

Kombi-Buchung mit Seminar 17:
990,- € zzgl. MwSt.

Termine 17.–18.03.2014 | 08.–09.09.2014
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- Bedeutung von Beschwerden für den (internen und externen) Kunden und das Unternehmen
- Trennung von Beschwerdegrund und Forderung
- Aufgaben und Ziele im Beschwerdemanagement
- Die Beschwerde als Prozess: Stimulierung – Annahme – Bearbeitung – Auswertung
- Förderliche und hinderliche Einstellungen zum Umgang mit Beschwerden und zum Kundenverständnis reflektieren sowie positiv verändern
- Besonderheiten in der Kommunikation: Sach- und Beziehungsebene bei Kundenbeschwerden
- Planung, individuelle Vorbereitung und Durchführung von Beschwerdegesprächen: Leitfaden zur Gesprächsstruktur und Empfehlungen
- Vom Beschwerdenabwickler zum Manager für Kundenwünsche: Gespräche positiv annehmen und Erwartungen/Ansprüche des Kunden erkennen, Abwicklung und Ergebnissicherung



- Gezielter Einsatz von konsens- und lösungsorientierten Gesprächstechniken
- Persönlicher Umgang mit unterschiedlichen Beschwerdetypen, Vielrednern und verbalen Attacken
- Besonderheiten der kundenorientierten Korrespondenz (EVA3-Methode) im Beschwerdemanagement (Überblick)
- Abwicklung und Ergebnissicherung – Strategisches Beschwerdemanagement

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Führungskräfte, Mitarbeiter und interne Service-Abteilungen aller Branchen, die ihren souveränen Umgang mit verärgerten (internen sowie externen) Kunden vertiefen und stärken möchten, um Beschwerden als Chance zur nachhaltigen Kundenbindung und zur Qualitätssicherung nutzen zu können.

INHALTE

- Wahrnehmung und Wirkung in der erfolgreichen Kommunikation
- Einfluss von Bewertungen und Wahrnehmungspositionen auf Gesprächssituationen
- Erfolgsfaktoren dialog- und lösungsorientierter Gesprächsführung: Innere Einstellung und kommunikative Kompetenzen
- Die „Worte hinter den Worten“ verstehen: Einfühlungsvermögen und Bereitschaft zum Perspektivwechsel verstärken
- Bedeutung von Sach- und Beziehungsebene im Dialog: Vier Felder der sozialen Kompetenz
- Wirkung unterschiedlicher Gesprächsstile: Einfluss von Werten, Einstellungen und Persönlichkeit auf eine erfolgreiche Kommunikation
- Strukturierte Gesprächsführung und Transparenz im Dialog: Zielorientierte Vorbereitung und Durchführung von Gesprächssituationen aus der Praxis und Reflexion von alternativen, lösungsorientierten Handlungsmöglichkeiten
- Lenkung im Überzeugungsgespräch: Dialog- und nutzenorientierte Argumentation

- Konstruktiv Feedback geben: Verständlich Stellung beziehen und Veränderungen bewirken
- Lösungsorientierte Führung im Dialog: Gesprächstechniken zur Informationsgewinnung und Gesprächsaktivierung situativ angemessen und umsetzungsorientiert einsetzen
- Steuerungsmöglichkeiten in der eigenen Gesprächsführung erkennen und nutzen
- Kommunikationsbarrieren überwinden: Management von schwierigen Gesprächssituationen und Gesprächsblockaden
- Erhöhung des Bewusstseins über den eigenen Gesprächsstil und die eigene Souveränität: Persönliche Entwicklungsfelder verstärken

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Führungskräfte und Mitarbeiter aller Branchen, die ihre persönliche Kommunikationskompetenz in Gesprächen erweitern, ihr dialog- und lösungsorientiertes Gesprächsverhalten optimieren und damit ihr Gesprächsmanagement insgesamt erfolgreich professionalisieren möchten.

LÖSUNGSORIENTIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG – DIREKT IM DIALOG

8

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

**»Praxisseminar zur Professionalisierung der
Kommunikationskompetenz im
persönlichen Gesprächsmanagement«**

Termine	15.–16.05.2014 30.–31.10.2014 1. Tag 10–18 Uhr 2. Tag 9–17.30 Uhr
Investition	750 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 675 € (inkl. Tagungspauschale)
Ihr PLUS	Durchführungsgarantie ab 3 TN Transfer-Coaching Monitoring

KUNDENBERATUNGSGESPRÄCHE ERFOLGREICH FÜHREN

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

9

**»Praxisseminar zur überzeugenden
und erfolgreichen Kommunikation im
persönlichen und telefonischen
Kundengespräch«**

Termine 06–07.03.2014 | 13.–14.10.2014

1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- Selbstverständnis, Rolle und Aufgaben als interner und/oder externer Kundenberater: Professionalität und Menschlichkeit
- Persönliche Standortbestimmung: Erfahrungen mit Beratungserfolgen und -hindernissen
- Erfolgsfaktor Kundenorientierung: „Wer sind meine Kunden und wie erleben sie den Kundenkontakt mit mir?“
- Struktur produktiver Beratungsgespräche: Kontextmodell zur Auftragsklärung, Konzeptfahrplan und Beratungszyklus
- Zielorientierte Vorbereitung, Durchführung und Reflexion von Kundenberatungsgesprächen: Ermittlung von Kundenwünschen, Erwartungen und Ansprüchen
- Wie vermittele ich persönliche Kompetenz und agiere lösungsorientiert in Kundengesprächen?
- Die Psychologie des Überzeugens: Prinzipien der direkten und indirekten Einflussnahme auf Ziele, Ergebnisse und Nachhaltigkeit anwenden

- Gezielten Aufbau von Kundenvertrauen durch Perspektivwechsel fördern
- Aktive Gesprächsführung durch Nutzenargumentation und gezielter Einsatz von lösungsorientierten Gesprächstechniken und rhetorischen „Starter- und Brückensätzen“
- Konstruktiver Umgang mit bestimmten Kundentypen (Vielredner, Schweiger), Einwänden und Überzeugungsbarrieren
- Umsetzung und Abschluss: Kundenberatungsgespräche ergebnisorientiert und verbindlich beenden

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Fach- und Führungskräfte, die ihre Beratungskompetenzen in persönlichen und telefonischen Kundenkontaktgesprächen erfolgreich vertiefen und ihre Kundenorientierung zum Aufbau von Kundenvertrauen sowie Kundenzufriedenheit nachhaltig verstärken möchten.

INHALTE

- Grundtechniken der Überzeugungsarbeit und der Argumentation
- Überzeugend Stellung beziehen: Strukturierte Vorbereitung einer Argumentation
- Einsatz von überzeugenden Argumentationsstrukturen und -techniken
- Zielgruppenspezifische Nutzenargumentation: Persönliche Wirkung in der praktischen Umsetzung mit ausführlichem Feedback
- Persönliche Stile und Grundprinzipien in der Verhandlungsführung
- Zielorientierte Vorbereitung und strukturierter Gesprächsablauf von Verhandlungssituationen
- Ziele und Interessen des Verhandlungspartners hinter den Positionen erkennen und perspektivisch einbeziehen
- Die Psychologie des Überzeugens: Prinzipien der direkten und indirekten Einflussnahme auf Ziele, Ergebnisse und Nachhaltigkeit anwenden
- Verhandlungsziele und -gemeinsamkeiten: Verhandeln nach dem „Harvard-Konzept“ und Konsensfindung durch „Win-Win-Lösungen“



- Chancen und Grenzen in Verhandlungen: Bewusster Einsatz von Strategien und Taktiken
- Psychologische Verhandlungsführung und Vermeidung von Verhandlungssackgassen
- Abwehr von Manipulationen und Argumentationsfallen sowie unfairen Angriffen
- Souveräner Umgang mit bestimmten Verhandlungstypen, Einwänden und Überzeugungsbarrieren
- Techniken zum Abschluss und zur Sicherung von Verhandlungsergebnissen

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Führungskräfte und Mitarbeiter aller Branchen, die ihr persönliches Argumentationspotential sowie ihre zielgerichtete und lösungsorientierte Einflussnahme in der Verhandlungsführung nachhaltig stärken und vertiefen möchten.

ERFOLGREICH VERHANDELN – ÜBERZEUGEND ARGUMENTIEREN

10

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

»Praxisseminar zur erfolgreichen sowie souveränen Durchsetzung von Zielen und Interessen in der Verhandlungsführung«

Termine 06.–07.02.2014 | 04.–05.09.2014
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 € (inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

SOVERÄNE RHETORIK UND SICHERES AUFTRETEN IN STRESSSITUATIONEN

Seminardauer: 2Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

11

»Intensivseminar zur Optimierung einer überzeugenden sowie selbstsicheren Durchsetzungs- und Handlungsfähigkeit«

Termine 27.–28.01.2014 | 23.–24.06.2014
20.–21.11.2014

1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- Wege zur Gelassenheit und der „Tempel der Souveränität“
- Chancen und Grenzen typischer Reaktionsmuster in schwierigen Situationen: Rationalisieren, anklagen, ablenken und beschwichtigen
- Praktischer Einsatz souveräner Durchsetzungsstrategien: Zurückführung auf die Sach- und Zielebene, Grenzen ziehen, Übergehen, Verschieben und humorvolle Provokationen
- Aktives „Standing“ zeigen: Zielgerichtet argumentieren und überzeugend Stellung beziehen
- Wirkungsfaktoren Körpersprache, Stimme und Sprache optimieren: Selbstsicherheit verstärken und klar, verständlich sowie positiv formulieren
- Rhetorisch minimale Interventionen mit maximaler Wirkung gezielt einsetzen
- Techniken zur Abwehr von Manipulationen, rhetorischen Fallen und destruktiven Gesprächsblockaden („Killer-Phrasen“)
- Aktive Gesprächssteuerung und konstruktiver Umgang mit Einwänden und Widerständen

ZIELGRUPPE

Intensivseminar für Führungskräfte und Mitarbeiter, aller Branchen, die besonders in schwierigen Gesprächs- und Präsentationssituationen bzw. in der Rolle der Gesprächsleitung selbstsicherer, flexibler und schlagfertiger reagieren sowie durch Souveränität und professionelle Rhetorik überzeugen möchten.

- Bei offenen Angriffen erfolgreich bestehen: Konstruktive und deeskalierende Strategien anwenden
- Persönliche Schlagfertigkeit und Durchsetzungsfähigkeit optimieren: Was tun, wenn alle Versuche einer konstruktiven und kooperativen Intervention ins Leere laufen?
- Vertrauen in die eigene Wirksamkeit erhöhen und kompetente (Gesprächs-) Führung durch „Macht der Persönlichkeit“ gewinnen
- Abstand gewinnen durch konsequentes Emotionsmanagement: Abbau von Stress und Druck sowie Aufregung und Unsicherheiten

INHALTE

- Vorbereitung, Struktur und Aufbau eines Vortrages/einer Präsentation
- Der Dialog mit den Zuhörern: Ziel- und Teilnehmerorientierung verstärken
- Ziele einer Präsentation: Informieren, überzeugen, motivieren
- Zielgerichtet und überzeugend argumentieren: Argumentationsstrukturen wirkungsvoll und zuhörorientiert einsetzen
- Individuelles Vortrags- und Präsentationsmanagement: Persönliche Wirkung in der praktischen Durchführung mit Video-Feedback
- Aufmerksamkeit binden durch Beziehungsverstärker sowie verbale und nonverbale Verstärker
- Methoden der Visualisierung und Einsatz von Präsentationsmedien
- Optimierung von Präsentations- und Stichwortkonzepten
- Präsentationssicherheit: Mentale Vorbereitung – Abbau von Aufregung, Unsicherheit und Lampenfieber

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Fach- und Führungskräfte, Projekt- und Teamleiter sowie Mitarbeiter aller Branchen, die sich, ihre Ideen und Themen sowie ihre Produkte/Dienstleistungen noch sicherer, überzeugender und professioneller präsentieren möchten.

- Wirkungsfaktoren Körpersprache, Stimme und Sprache: Einsatz situationsgerechter Rhetorik und gezielter Einsatz von persönlicher Haltung, Atmung und sicherem Stand
- Führung in der Präsentation und in Dialogphasen übernehmen
- Souveräner Umgang mit Störungen, schwierigen Zuhörern, Einwänden und Überzeugungsbarrieren
- Nachbereitung und Rückmeldungen/Erfolgskontrolle vor, während und nach einer Präsentation



RHETORIK UND PRÄSENTATION PROFESSIONALISIEREN

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

12

»Praxisseminar zum überzeugenden sowie souveränen Auftritt und einer wirkungsvollen, professionellen Präsentation«

Termine	03.–04.02.2014 19.–20.05.2014 27.–28.10.2014 1. Tag 10–18 Uhr 2. Tag 9–17.30 Uhr
Investition	750 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 675 € (inkl. Tagungspauschale)
Ihr PLUS	Durchführungsgarantie ab 3 TN Transfer-Coaching Monitoring

BESPRECHUNGEN MODERIEREN UND EFFIZIENT LEITEN

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

13

»Praxisseminar zur ziel- und
ergebnisorientierten Moderation in
der Besprechungsleitung«

Termine 10.–11.04.2014 | 20.–21.10.2014
1. Tag 10–18 Uhr · 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- Ziele, Chancen und Risiken von erfolgreichen Besprechungen/Moderationen
- Formen der Besprechung und der Moderation: Von der informativen Kurzbesprechung zur kreativen Problemlösung im Moderationsprozess
- Führungsstil der Besprechungsleitung: Rolle, Aufgaben und Haltung
- Prinzipien der Moderation und Nutzen der Besprechungsmoderation
- Vorbereitung und Organisation einer Besprechung: Themen, Ziele, Nutzen- und Teilnehmeranalyse, Struktur und Kontext
- Durchführung einer zielorientierten Anmoderation: Persönliche Wirkung in der Besprechungsleitung
- Gemeinsame sachliche Arbeitsbasis und eine kooperative Besprechungsatmosphäre schaffen
- Barrieren im Problem-Lösungs-Prozess überwinden durch Ziel- und Ergebnissteuerung in der Besprechungsmoderation

- Methoden der Kurzmoderation situativ angemessen einsetzen: Visualisierung, Techniken zur Ideensammlung, -bewertung und Entscheidungsfindung
- Individuelles Design einer moderierten Besprechung und Auswahl von ziel- und ergebnisorientierten Methoden
- Prozess-Steuerung durch Interventionstechniken und lösungsorientierte Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Teilnehmern und „Killer-Phrasen“
- Umgang mit Aufregung sowie Störungen und kritischen Situationen
- Maßnahmenplanung: Festlegen von Aktivitäten und Verantwortlichkeiten
- Möglichkeiten der Dokumentation und Sitzungsfeedback sowie Nachbereitung von Besprechungen

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Führungskräfte, Projekt- und Teamleiter sowie Mitarbeiter aller Branchen, die ihre Besprechungen, Sitzungen oder Tagungen strukturiert planen, ziel- sowie ergebnisorientiert steuern und dazu Methoden der Kurzmoderation nutzen möchten.

INHALTE

- Rolle, Haltung und Selbstverständnis eines Trainers bzw. der Seminar-/Workshop-Leitung
- Planung und didaktisch-methodische Gestaltung von Trainings, Seminaren und Workshops
- Zielgruppengerechte Aufbereitung und Präsentation von Lerninhalten
- Optimale Vorbereitung von Seminaren, Trainings und Workshops: Formulierung von Lernzielen und Umsetzung in eine sinnvolle zielgruppenorientierte Ablaufplanung
- Möglichkeiten der Seminardramaturgie: Vom Opening über eine professionelle Durchführung zum erfolgreichen Abschluss
- Hohe Verständlichkeit und Interesse der Teilnehmer gewährleisten: Methodik des Vermittelns, Lehr- und Lernformen, Lerntypen
- Einsatz von Medien und Visualisierungen
- Didaktisch-methodische Feinplanung: Tipps + Tricks für einen optimalen Seminarablauf
- Optimierung der persönlichen Wirkungsmittel (Körpersprache, Stimme und Rhetorik)

ZIELGRUPPE

Grundlagenseminar für Führungskräfte, Projekt- und Teamleiter sowie Mitarbeiter aller Branchen, die sich als Einsteiger oder als bereits kurzzeitig praktizierende Trainer für fachliche und allgemeine Themengebiete ein grundlegendes, didaktisch-methodisches Rüst- und Handwerkszeug aneignen sowie ihr bisheriges Vorgehen reflektieren und vertiefen möchten.

- Einsatz von teilnehmerorientierten Fragetechniken
- Aktivierung und Einbindung der Teilnehmer
- Erkennen und Steuern von Interaktions- und Gruppenprozessen
- Umgang mit Störungen und schwierigen Teilnehmern
- Sicherung des Lerntransfers
- Konzeption bzw. Optimierung einer individuellen Seminar- bzw. Trainingseinheit



TRAIN THE TRAINER

Seminarndauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

14

»Praxisseminar zur effektiven und teilnehmerorientierten Leitung von Trainings, Seminaren und Workshops«

Termine 27.–28.02.2014 | 15.–16.09.2014
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 675 € (inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

EFFEKTIVES ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT

Seminardauer: 1 Tag
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

15

»Kompaktseminar zur Optimierung des persönlichen Arbeitsverhaltens und zum bewussten Umgang mit der Ressource Zeit«

Termine 16.01.2014 | 09.04.2014 | 20.06.2014
27.08.2014 | 22.10.2014 | 03.12.2014
9–18 Uhr

Investition 360 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 324 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- „Ein Meer an Zeit“ – Hinderliche und förderliche Einstellungen zum Selbst- und Zeitmanagement
- Persönliche Standortbestimmung: Überprüfung des aktuellen Zeitempfindens und der Zeitverwendung
- Zeitfresser identifizieren: Maßnahmen und Lösungsansätze
- Tages- und Lebensplanung: Das „Uhr-Prinzip“ und das „Kompass-Prinzip“
- Die „Kunst des Filterns“: Was ist denn eigentlich wichtig? – Effizientes vs. effektives Handeln
- Planungshorizonte: Von der Grobplanung über die Feinplanung zur strukturierten Tagesplanung (ALPEN-Methode)
- Vom Problem zur Zielorientierung: „Smarte“ Zielsetzung und Strategien zur Zielerreichung
- Prinzipien des Zeitmanagements
- Entscheidungs- und Prioritätenmanagement: Pareto-Prinzip, ABC-Analyse und Covey-Matrix
- Möglichkeiten der Delegation nutzen und Prioritäten effektiv umsetzen

ZIELGRUPPE

Kompaktseminar für Führungskräfte und Teamleiter sowie für Mitarbeiter aller Ebenen, die – auch unter Berücksichtigung von langfristigen Planungshorizonten und Zielen – ihren persönlichen Handlungsspielraum innerhalb eines aktiv gesteuerten Zeit- und Prioritätenmanagements erweitern und damit unnötigen Arbeitsstress vermindern und vermeiden möchten.

- Tagesplangestaltung und Arbeitsorganisation: Einsatz von Methoden und Maßnahmen, um rationell zu planen und Arbeitsrückständen vorzubeugen – Getting Things Done
- Einfluss von persönlichen Dispositionen auf den Arbeitsstil: Umgang mit den „inneren Antreibern“
- Die „Perfektionismus-Falle“ – Die Kunst „Nein“ zu sagen
- Optimierung des persönlichen Zeit- und Selbstmanagements: Ebenen der Veränderung und individueller Aktionsplan

INHALTE

- Was ist Stress? Wo beginnt Stress für mich?
- Persönliche Standortbestimmung: Überprüfung der aktuellen Arbeits- und Stresssituationen
- Work-Life-Balance: Persönliche Energiebilanz der verschiedenen Lebensbereiche – Das Gefühl für das Wesentliche wiedergewinnen und einen gesunden Ausgleich schaffen
- Erkennungsmerkmale und Warnsignale von Stressfaktoren und -reaktionen
- Besonderheit "Dauerstress": Burn-Out bei sich und anderen erkennen, verstehen und bekämpfen
- Problemlösetraining: Analyse von persönlichen Stresssituationen und Reflexion gesunder Alternativen
- Stresssituationen, gedankliche Bewertungen und Reflexion gesunder Alternativen
- Aktive Stressbewältigung: Langfristige Veränderungen integrieren und kurzfristige Notfall-Strategien bewusster nutzen

ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Führungskräfte und Mitarbeiter aller Branchen, die ihr aktives Stressmanagement optimieren möchten, um ihre Stressoren zu erkennen sowie innere Kraftquellen zu (re-)aktivieren und damit kurz- und langfristig einen gesunden Umgang mit den eigenen und fremden Ressourcen gewährleisten können.

- Die „Kraft der Aufmerksamkeit“ nutzen: Entspannungs-, Atmungs- und Aktivierungstechniken für sich entdecken und gezielt sowie effektiv im Alltag einsetzen
- Die „Entdeckung der Langsamkeit“ und persönliches Genussstraining kultivieren
- Sind Gelassenheit, Optimismus und Resilienz lernbar? – Langfristig ressourcenstärkende Einstellungen und Selbstfürsorge stärken sowie Burn-Out-Präventionen aktivieren

AKTIVES STRESSMANAGEMENT UND WORK-LIFE-BALANCE

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

16

»Praxisseminar zum (pro-)aktiven und produktiven Umgang mit Stress- und Burn-Out-Faktoren, um sich und andere gesund in die Work-Life-Balance (zurück) zu führen«

Termine 11.–12.02.2014 | 18.–19.08.2014
08.–09.12.2014
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

Investition 650 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 585 € (inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

KUNDENORIENTIERTE KORRESPONDENZ – FOCUS: SCHRIFTLICHES BESCHWERDE- MANAGEMENT

Seminardauer: 1 Tag
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8
Leitung: Petra Funke

17

**»Praxis-Workshop zum professionellen
Verfassen von kundenorientierter Korres-
pondenz und Beschwerdebriefen«**

**Kombi-Buchung mit Seminar 7:
990,- € zzgl. MwSt.**

Termine 19.03.2014 | 10.09.2014
9–18 Uhr

Investition 390 € zzgl. MwSt. | Frühbucherrabatt: 351 €
(inkl. Tagungspauschale)

Ihr PLUS Durchführungsgarantie ab 3 TN
Transfer-Coaching | Monitoring

INHALTE

- Grundlagen und Verständnis der kundenorientierten Korrespondenz
- Perspektivwechsel Kundenorientierung: Der kleinste gemeinsame Nenner
- Vorbereitung der kundenorientierten Korrespondenz: Thema sowie Ziel- und Kernbotschaften ermitteln
- Die Kunst, kunden- und zielorientiert zu schreiben: Vom Produkt und Sachverhalt zum Kundennutzen
- Kundenorientierte Argumentation und Briefperspektiven praktisch umsetzen
- Besonderheiten der kundenorientierten Korrespondenz im schriftlichen Beschwerdemanagement (EVA3-Methode)
- Individuelle Vorbereitung und Verfassen von kundenorientierten Antwortschreiben: Die persönliche Note, besondere Situationen und Botschaften im Beschwerdebrief
- Effektiver Einsatz von Vorlagen (Templates) - z.B. Eingangs- und Abschlusschreiben,

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter von Service-Abteilungen, die ihre praktischen Kompetenzen im Bereich kundenorientierte Korrespondenz vertiefen und optimieren möchten, um noch effektiver sowie konstruktiver mit ihren Antwortschreiben zu werden und damit zur Erhöhung der Produktivität, der Kundenzufriedenheit sowie zu einer nachhaltigen Kundenbindung beitragen möchten.

Zwischenbescheide, Zusagen, Musterbeispiele, viele Formulierungshilfen als übergeordnete Vorlagen nutzen und bedarfsorientiert anpassen

- Tipps zu kundenorientierten Antwortschreiben: Dos und Don'ts beim kundenorientierten Schreiben
- Weitere Vereinfachungen der Sprache nutzen sowie einen modernen Schreibstil entwickeln



**PERSÖNLICHKEIT UND
SELBSTMANAGEMENT
STÄRKEN**

»Praxis-Workshop-Reihe zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung der inneren Potentiale und persönlichen Stärken«

18

Termine 17.01.2014 | 19.06.2014
17.10.2014 | 02.12.2014
9-18 Uhr

Investition 360 € zzgl. MwSt.
Frühbucherrabatt: 324 €
(inkl. Tagungspauschale)

Seminardauer: 1 Tag
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8 TN
Leitung: Petra Funke

**FÜHREN VON
FÜHRUNGSKRÄFTEN -
LEADING LEADERS**

»Coaching-Seminar zur Weiterentwicklung der persönlichen Kernkompetenzen und einer wirkungsvollen Führung von Führungskräften«

19

Termine 08.-09.05.2014
13.-14.11.2014
1. Tag: 10-18 Uhr
2. Tag 9-17:30 Uhr

Investition 750 € zzgl. MwSt.
Frühbucherrabatt: 675 €
(inkl. Tagungspauschale)

Seminardauer: 2 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8 TN
Leitung: Thomas Haß
Petra Funke

**MEHR PERFORMANCE
MIT DEM TEAM
MANAGEMENT SYSTEM
(TMS™)**

»Praxis-Workshop zur Steigerung der Teamleistung und zum Erkennen der eigenen Stärken sowie Ressourcen der persönlichen Führungsperformance«

20

Termine 22.01.2014 | 05.05.2014
22.08.2014 | 10.11.2014
9-18 Uhr

Investition 490 € zzgl. MwSt.
Frühbucherrabatt: 441 €
(inkl. TMS-Profil™)

Seminardauer: 1 Tage
Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8 TN
Leitung: Petra Funke

**CHANGE TALK -
FÜHRUNGSZIRKEL**

»Professionell moderierte Coachinggruppen zum Aufbau von Selbst-, Führungs-, Beratungs- und Methodenkompetenz«

21

**Start-
termine** 14.01.2014 | 13.02.2014
08.04.2014 | 14.05.2014
1. Hj. 2014 18.06.2014 und weitere

Dauer 10,5 Std mit Starttermin
und jeweils 2 weiteren
Termine nach Absprache
9-12:30 Uhr, 13:30-17 Uhr
oder 18-21:30 Uhr

Investition 390 € zzgl. MwSt.

Teilnehmerzahl: 3 bis max. 8 TN

Leitung: Petra Funke
Christiane Albers

**KONFLIKTMODERATION
UND KONFLIKTKLÄRUNG
ALS LEITUNGSAUFGABE**

»Praxisseminar zum konstruktiven
Umgang und der Moderation
von Konflikten sowie
Mobbing-Situationen«

22

Termine	20.–21.03.2014 25.–26.09.2014 1. Tag 10–18 Uhr 2. Tag 9–17.30 Uhr
Investition	750 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 675 € (inkl. Tagungspauschale)
Seminardauer:	2 Tage
Teilnehmerzahl:	3 bis max. 8
Leitung:	Henrik Andresen Petra Funke

**MITARBEITERGESPRÄCHE
SICHER UND
PROFESSIONELL FÜHREN**

»Praxisseminar zur wirkungsvollen
Gesprächsführung mit dem
Mitarbeiter und Einsatz von
Gesprächen als motivierende
Führungsinstrumente «

23

Termine	24.–25.02.2014 22.–23.09.2014 1. Tag 10–18 Uhr 2. Tag 9–17.30 Uhr
Investition	750 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 675 € (inkl. Tagungspauschale)
Seminardauer:	2 Tage
Teilnehmerzahl:	3 bis max. 8
Leitung:	Christiane Albers

**RICHTIGE DELEGATION
– MEHR ZEIT FÜR
CHEFAUFGABEN**

»Kompaktseminar zur optimalen
Nutzung des Führungstools
Delegation und zum Einsatz eines
„Monkey-Managements“«

**Kombi-Buchung mit
Seminar 25:
für 850,- € zzgl. MwSt.**
Frühbucherrabatt: 765 €

24

Termine	23.01.2014 06.05.2014 21.08.2014 11.11.2014 9–18 Uhr
Investition	390 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 351 € (inkl. Tagungspauschale)
Seminardauer:	1 Tag
Teilnehmerzahl:	3 bis max. 8
Leitung:	Petra Funke

**MOTIVORIENTIERTE
MITARBEITERFÜHRUNG –
MIT MOTIVEN IN
FÜHRUNG GEHEN**

»Kompaktseminar zur Erweiterung
von konkreten Führungsstrategien, um
Mitarbeiter stärker individuell und
motivorientiert zu führen«

**Kombi-Buchung mit
Seminar 24:
für 850,- € zzgl. MwSt.**
Frühbucherrabatt: 765 €

25

Termine	24.01.2014 07.05.2014 20.08.2014 12.11.2014 9–18 Uhr
Investition	490 € zzgl. MwSt. Frühbucherrabatt: 441 € (inkl. Tagungspauschale, inkl. ReissProfile™)
Seminardauer:	1 Tag
Teilnehmerzahl:	3 bis max. 8
Leitung:	Petra Funke

»Nichts ist so konstant wie der Wandel«

Kontinuierliche Veränderungsprozesse sind das große, gemeinsame Merkmal aktueller gesellschaftlicher sowie wirtschaftlicher Entwicklungen und fordern damit flexible, kommunikative Menschen!

Menschen, die den Mut aufbringen und die Fähigkeit entwickeln, über bekannte Grenzen hinaus zu denken und dementsprechend zu handeln.

»Führung ist die Kunst, eine Welt zu gestalten, der andere gern angehören möchten«

DialogArt, die „Kunst der Kommunikation“, versteht sich in diesem Sinne als ein unterstützender „Raumgeber“, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, die Dialogfähigkeit zu verstärken und konkrete Optimierungsimpulse aktiv zu fördern.

Es gilt dabei die Interessen hinter den Positionen zu verdeutlichen und Offenheit für andere Ziele zu schaffen, um dann die Beteiligten im Dialog über die Auseinandersetzung mit der eigenen sowie „fremden“ Realität zu einer gemeinsamen Gestaltung von erfolgreichen Prozessen zu führen.

COMMUNICATE IT!

»Konstruktiv und effektiv – Auf dem Weg zu Spitzenleistungen«

Im Sinne eines „Empowerments“ kann der Einzelne zielgerichtet und ressourcenorientiert durch speziell abgestimmte Fortbildungs- und Weiterbildungsmaßnahmen in seinen persönlichen Kompetenzen gefordert sowie gefördert werden.

Die eigenen Potenziale, aber auch die Leistungen eines Teams sowie die sinnvolle Identifikation mit einem gesamten Unternehmen verstärken sich erfolgreich und festigen sich langfristig.





DIALOG.ART
DIE KUNST DER KOMMUNIKATION



Planckstraße 7a · 22765 Hamburg

fon +49[0]40 333 100 47

fax +49[0]40 333 100 87

info@dialogart.de · www.dialogart.de