

»Management ist Kommunikation«

Peter F. Drucker

**DIALOG.ART**  
DIE KUNST DER KOMMUNIKATION

**»BUSINESS LINE«**

Offenes Seminarangebot

**PROGRAMM 2011**

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 2011 und Kurzbeschreibungen aus dem offenen Angebot von Management- und Kommunikationsseminaren.

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

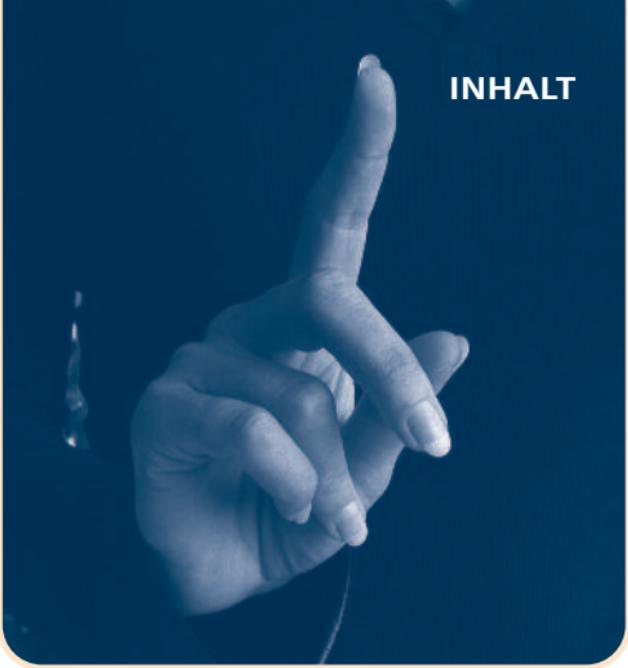
Selbstverständlich bieten wir alle Themen auch als firmeninterne Seminare an und passen diese individuell Ihren speziellen Unternehmensbedürfnissen an.

## ANMELDUNG · WEITERE INFORMATIONEN

Für Ihre Anmeldung können Sie ganz einfach unter **[www.dialogart.de](http://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- und Last-Minute-Rabatten) und aktuellen Veranstaltungen sowie Termine von zusätzlichen, neuen (Abend-) Workshops.

Unsere Preise verstehen sich zzgl. der 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 Effizientes 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 Kundenberatungs- und Projektgespräche 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 Mit Motiven in Führung gehen: Persönlichkeit und Selbstmanagement stärken

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

[www.dialogart.de](http://www.dialogart.de)

## ALLE SEMINARE FINDEN IN HAMBURG STATT

Ihr **PLUS:** Durchführungsgarantie  
Transfer-Coaching | Monitoring

**Reiss Profile™**  
who you are

## FÜHRUNGSKOMPETENZ – GRUNDLAGEN ERFOLGREICHER FÜHRUNG

Semindauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 2 bis max. 8  
Leitung: Thomas Haß

1

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

**Termine** 17.–18.03.2011 | 03.–04.11.2011  
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 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
- Führungselbst- 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-Design: 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

Semindauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 2 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke

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

<b>Termine</b>	11.–13.05.2011   16.–18.11.2011 <b>1. Tag 10–18 Uhr</b> <b>2. und 3. Tag 9–17.30 Uhr</b>
<b>Investition</b>	880,- € zzgl. MwSt. (inkl. Tagungspauschale)
<b>Ihr PLUS</b>	Durchführungsgarantie ab 2 TN Transfer-Coaching   Monitoring

## LATERALES FÜHREN – MANAGEN OHNE WEISUNGSBEFUGNIS

# 3

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

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

**Termine** 18.–19.01.2011 | 24.–25.08.2011  
01.11.–02.11.2011  
**1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr**

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale) ab 2 TN

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie  
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

- Potentiale der Mitarbeiter themen- und projektbezogen planen: Interessen- (Aufgaben-) Struktur-Analyse
- 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
- Projektabschluss im Sinne des Problemlösungs-Prozesses auswerten

### 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.

## EFFIZIENTES PROJEKTMANAGEMENT: METHODEN UND TECHNIKEN

# 4

Semindauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 4 bis max. 8  
Leitung: Thomas Haß

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

<b>Termine</b>	05.–06.04.2011   21.–22.11.2011 1. Tag 10–18Uhr   2. Tag 9–17.30 Uhr
<b>Investition</b>	690,- € zzgl. MwSt. (inkl. Tagungspauschale)
<b>Ihr PLUS</b>	Durchführungsgarantie ab 4 TN Transfer-Coaching   Monitoring

## KOMPETENT IN KONFLIKTEN – KONFLIKTE KONSTRUKTIV LÖSEN

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

5

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

**Termine** 17.–18.02.2011 | 19.–20.05.2011  
01.–02.09.2011 | 01.–02.12.2011  
**1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17:30 Uhr**

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 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 Persönlichkeits und Konflikten: Individuelles „Egogramm“
- 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

Semindauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 2 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke

6

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

<b>Termine</b>	14.–15.04.2011   13.–14.10.2011 <b>1. Tag 10–18 Uhr   2. Tag 9–17.30 Uhr</b>
<b>Investition</b>	690,- € zzgl. MwSt. (inkl. Tagungspauschale)
<b>Ihr PLUS</b>	Durchführungsgarantie ab 2 TN Transfer-Coaching   Monitoring

## KUNDENORIENTIERTES BESCHWERDEMANAGEMENT

Seminardauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 2 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 Nr. 17:  
890,- € zzgl. MwSt.**

**Termine** 02.–03.03.2011 | 26.–27.09.2011  
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 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 internen 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

Semindauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 2 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke

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

<b>Termine</b>	30.–31.03.2011   24.–25.10.2011 1. Tag 10–18 Uhr   2. Tag 9–17.30 Uhr
<b>Investition</b>	690,- € zzgl. MwSt. (inkl. Tagungspauschale)
<b>Ihr PLUS</b>	Durchführungsgarantie ab 2 TN Transfer-Coaching   Monitoring

## KUNDENBERATUNGS- UND PROJEKTGESPRÄCHE ERFOLGREICH FÜHREN

Seminardauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 4 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke

9

**»Praxisseminar zur überzeugenden und erfolgreichen Kommunikation im persönlichen und telefonischen Kunden- sowie Projektgespräch«**

**Termine** 07.–08.02.2011 | 06.–07.09.2011  
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 4 TN  
Transfer-Coaching | Monitoring

### INHALTE

- Selbstverständnis, Rolle und Aufgaben als Kunden- und Projektberater: 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 Beratungs- und Projektgespräche: Kontextmodell zur Auftragsklärung, Konzeptfahrplan und Beratungszyklus
- Zielorientierte Vorbereitung, Durchführung und Reflexion von Kundenberatungs- und Projektgesprächen: Ermittlung von Kundenwünschen, Erwartungen und Ansprüchen
- Wie vermittele ich persönliche Kompetenz und agiere lösungsorientiert in Kundenkontakt- und Projektgesprächen?
- 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: Kundenberatungs- und Projektgespräche ergebnisorientiert und verbindlich beenden

### ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Fach- und Führungskräfte, die ihre Beratungskompetenzen in persönlichen und telefonischen Kundenkontakt- bzw. Projektgesprächen 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: 2 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke

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

**Termine** 21.–22.02.2011 | 08.–09.09.2011  
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 TN  
Transfer-Coaching | Monitoring

## SOVERÄNE RHETORIK UND SICHERES AUFTRETEN IN STRESSSITUATIONEN

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

11

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

**Termine** 24.–25.01.2011 | 27.–28.06.2011  
24.–25.11.2011  
*1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr*

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 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 zuhörerorientiert 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

Semindauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 2 bis max. 8  
Leitung: Dierk Rommel

12

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

<b>Termine</b>	10.–11.02.2011   20.–21.06.2011 14.–15.11.2011 <b>1. Tag 10–18 Uhr   2. Tag 9–17.30 Uhr</b>
<b>Investition</b>	690,- € zzgl. MwSt. (inkl. Tagungspauschale)
<b>Ihr PLUS</b>	Durchführungsgarantie ab 2 TN Transfer-Coaching   Monitoring

## BESPRECHUNGEN MODERIEREN UND EFFIZIENT LEITEN

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

# 13

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

**Termine** 07.–08.04.2011 | 17.–18.10.2011  
1. Tag 10–18 Uhr · 2. Tag 9–17.30 Uhr

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 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 Semindramaturgie: 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

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

14

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

**Termine** 22.–23.03.2011 | 19.–20.09.2011  
1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr

**Investition** 690,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 TN  
Transfer-Coaching | Monitoring

## EFFEKTIVES ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT

Seminardauer: 1 Tag  
Teilnehmerzahl: 2 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke

15

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

**Termine** 20.01.2011 | 13.04.2011 | 22.06.2011  
18.08.2011 | 19.10.2011 | 06.12.2011  
**9–18 Uhr**

**Investition** 290,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 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 Prioritäten-managements erweitern und damit unnötigen Arbeitsstress vermindern und vermeiden möchten.

- Tagesplangestaltung und Arbeitsorganisation: Einsatz von Methoden und Maßnahmen, um rationell zu planen und Arbeitsrückständen vorzubeugen
- 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 – Stress-Reaktionen auf den Ebenen Körper, Gedanken und Verhalten lokalisieren
- Problemlösetraining: Analyse von persönlichen Stresssituationen und Reflexion gesunder Alternativen
- Gedankliche Bewertungen und Stress: Flucht-, Kampf-, und Schreckgedanken entschleunigen
- Dem Stress auf die „innere Spur“ kommen: Die eigene Persönlichkeit und die inneren Antriebe erkennen und produktiv für den Erfolg nutzen
- 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, 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 entwickeln und Selbstfürsorge stärken
- Aktives Business-Workout & Fitneß-Management: Kraft, Beweglichkeit & Ausdauer aufbauen und effizient trainieren (mit Scott Werner)

## AKTIVES STRESSMANAGEMENT UND WORK-LIFE-BALANCE

Semindauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 4 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke  
Scott Werner

16

**»Praxisseminar zum (pro-)aktiven und produktiven Umgang mit Stressfaktoren, um sich und andere gesund in die Work-Life-Balance zu führen«**

**Termine** 10.–11.03.2011 | 15.–16.08.2011  
08.–09.12.2011  
**1. Tag 10–18 Uhr | 2. Tag 9–17.30 Uhr**

**Investition** 590,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 4 TN  
Transfer-Coaching | Monitoring

## KUNDENORIENTIERTE KORRESPONDENZ – FOCUS: SCHRIFTLICHES BESCHWERDE- MANAGEMENT

Seminardauer: 1 Tag  
Teilnehmerzahl: 2 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke

17

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

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

**Termine** 04.03.2011 | 28.09.2011  
9–18 Uhr

**Investition** 360,- € zzgl. MwSt.  
(inkl. Tagungspauschale)

**Ihr PLUS** Durchführungsgarantie ab 2 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. 2 bis max. 8 Teilnehmer.

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

- Tipps zu kundenorientierten Antwortschreiben: Do`s und Dont`s beim kundenorientierten Schreiben
- Weitere Vereinfachungen der Sprache nutzen sowie einen modernen Schreibstil entwickeln



## INHALTE

- Individuelles Reiss Profile™ der persönlichen Lebensmotive als Basis der „inneren Treibfedern“
- Grundlagen der Motivationspsychologie: Identität, Werte, Motive und Verhalten
- Chancen und Grenzen der Leistungs-Motivation: Wollen – Können – Dürfen | Person und Situation
- Die 16 Lebensmotive nach Prof. Dr. Steven Reiss und ihre individuellen Ausprägungen
- Harmonien und Disharmonien innerhalb der eigenen Motivstruktur im Reiss Profile™ erkennen
- Der Umgang mit mir und meinen Lebensmotiven: Eigene Ressourcen und Kraftquellen bewusst wahrnehmen – Leistungspotentiale überprüfen und neu entdecken
- Analyse der aktuellen Arbeitssituation auf der Handlungsebene: „In welchen Bereichen wird meine Arbeit meinen individuellen Bedürfnissen und Motiven gerecht?“
- Selbst- und Prioritätenmanagement: Fördernde und hemmende Motive in der eigenen Gesamtmotivstruktur identifizieren und erfolgreich für eigene Ziele und den „Flow“ nutzen

## ZIELGRUPPE

Praxisseminar für Führungskräfte und Mitarbeiter aller Branchen, die ihre inneren Potentiale und persönlichen Stärken (weiter) entdecken möchten, um langfristig mehr Freude, Energie, Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit in ihrem Beruf entwickeln sowie die Faktoren der natürlichen Eigenmotivation und eines stärkeren Selbstmanagements für sich und andere nutzen möchten.

- Persönliche Ziel-Hierarchie: Erhaltungs-, Veränderungs- und Innovationsziele bestimmen
- Qualitätsvolle Entscheidungen vorbereiten (Spot-Matrix) und Schritt für Schritt umsetzen
- Lebensbilanz, Dimensionen der Lebensperspektiven und aktive Zukunftsgestaltung: Was genau macht mich langfristig zufrieden und glücklich?
- Wertorientierter Umgang mit den anderen und den Lebensmotiven: Respekt und Toleranz für andere Motivstrukturen stärken und „blinde“ Flecken (Self-Hugging) erhellen
- Ansätze und Anregungen zur wirksamen Führung von Menschen gemäß ihrer individuellen Motivstruktur (Kleiner Führungskompass)

## MIT MOTIVEN IN FÜHRUNG GEHEN: PERSÖNLICHKEIT UND SELBSTMANAGEMENT STÄRKEN

Semindauer: 2 Tage  
Teilnehmerzahl: 4 bis max. 8  
Leitung: Petra Funke

18

Reiss Profile™  
who you are

**»Praxisseminar zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung auf der Basis der eigenen Lebensmotive im Reiss Profile™«**

<b>Termine</b>	24.–25.03.2011   22.–23.08.2011 12.-13.12.2011 <b>1. Tag 10–18 Uhr   2. Tag 9–17.30 Uhr</b>
<b>Investition</b>	790,- € zzgl. MwSt. (inkl. Tagungspauschale)
<b>Ihr PLUS</b>	Persönliches Reiss Profile™ + individuelles Auswertungsgespräch vor dem Seminar Durchführungsgarantie ab 4 TN Transfer-Coaching   Monitoring

### **»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.



Unser Seminar-Kalender –  
Treffen Sie Ihre Wahl:



- 1 Führungskompetenz – Grundlagen erfolgreicher Führung
- 2 Die Kunst des Führens: Mitarbeiter und Teams mit Persönlichkeit führen
- 3 Laterales Führen – Managen ohne Weisungsbefugnis
- 4 Effizientes 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 Kundenberatungs- und Projektgespräche 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 Mit Motiven in Führung gehen: Persönlichkeit und Selbstmanagement stärken

2011

	JAN	FEB	MÄRZ	APRIL	MAI	JUNI	JULI	AUG	SEP	OKT	NOV	DEZ	
1	SA	DI	DI	FR	SO	MI	FR	MO	5	SA	3	5	1
2	SO	MI		SA	MO	DO	SA	DI		SO			2
3	MO	DO	7	SO	DI	FR	SO	MI	SA	MO	1	SA	3
4	DI	FR	17	MO	MI	SA	MO	DO	SO	DI		SO	4
5	MI	SA	SA		DO	SO	DI	FR	MO	MI	SA	MO	5
6	DO	SO	SO	4	FR	MO	MI	SA	9	DO	SO	15	6
7	FR	9	MO	13	SA	DI	DO	SO		FR	MO	MI	7
8	SA		DI		SO	MI	FR	MO	10	SA	DI		8
9	SO	MI	MI	SA	MO	DO	SA	DI		SO	MI	16	9
10	MO		16	SO	DI	FR	SO	MI	SA	MO	DO	SA	10
11	DI	12		MO		SA	MO	DO	SO	DI	FR	SO	11
12	MI	SA	SA	DI	2	SO	DI	FR	MO	MI	SA	18	12
13	DO	SO	SO	15		MO	MI	SA	DI		SO		13
14	FR	MO	MO	6	SA	DI	DO	SO	MI	6		MI	14
15	SA	DI	DI		SO	MI	FR		DO	SA	12	DO	15
16	SO	MI	MI	SA	MO	DO	SA	16	FR	SO		FR	16
17	MO			SO	DI	FR	SO	MI	SA		2	SA	17
18		5	1	MO	MI	SA	MO	15	SO			SO	18
19	3	SA	SA	DI		SO	DI	FR	14	15	SA	MO	19
20	15	SO	SO	MI	5		MI	SA		DO	SO	DI	20
21	FR		MO	DO	SA	12	DO	SO	MI	FR		MI	21
22	SA	10		FR	SO	15	FR	18	DO	SA	4	DO	22
23	SO	MI	14	SA	MO	DO	SA		FR	SO	MI	FR	23
24		DO	18	SO	DI	FR	SO	3	SA	8	11	SA	24
25	11	FR		MO	MI	SA	MO		SO			SO	25
26	MI	SA	SA	DI	DO	SO	DI	FR	7	MI	SA	MO	26
27	DO	SO	SO	MI	FR		MI	SA		DO	SO	DI	27
28	FR	MO	MO	DO	SA	11	DO	SO	17	FR	MO	MI	28
29	SA		DI	FR	SO	MI	FR	MO	DO	SA	DI	DO	29
30	SO		8	SA	MO	DO	SA	DI	FR	SO	MI	FR	30
31	MO			DI			SO	MI		MO		SA	31



**[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