



Michael Kramer, Kommunikations-Trainer

Mein Leitbild	S. 2
Trainings-Info Rhetorik	S. 3
Trainings-Info Service	S. 4
Trainings-Info Team	S. 5
Trainings-Info Vertrieb	S. 6
Methoden	S. 7
Mein Trainer-Profil	S. 8
Meine Erfahrungen für Ihren Fortschritt	S. 9
Erfolge	S. 10

////////////////////

Michael Kramer
Beilstraße 16
D-01277 Dresden
michael@kramer-trainings.de
www.kramer-trainings.de
Telefon: 0351 / 25 85 760
Funk: 0160 / 97 55 24 78
Ust-IdNr.: DE245296711

////////////////////



Mein Leitbild

Meine Aufgabe ist es, Sie in Ihrer Kommunikation zu sich selbst und zu anderen zu unterstützen. Dadurch werden Sie in Ihren Beziehungen glücklicher und haben mehr Erfolg – beruflich wie privat.

Sie erkennen Ihr Potential und arbeiten an Ihren Kompetenzen.

Dabei begleite ich Sie gerne.

Mit besten Grüßen


Michael Kramer



Trainings-Info: Rhetorik

Frei sprechend ins Schwarze treffen!

Die Ausgangssituation

Die gekonnte Selbstdarstellung gehört zu den wichtigsten Dingen im beruflichen Alltag. Übungsmöglichkeiten bieten sich jedoch zu selten.

Mein Ansatz

Frei sprechen ist erlernbar – man muss es nur wagen! In diesem Seminar erproben und erweitern Sie Ihr Potential in der Atmosphäre einer geschlossenen Seminargruppe. Sie werden die Grundlagen von der einfachen Selbstdarstellung bis zur Stegreifrede erlernen. Es gibt für Sie viel zu entdecken: Ihre eigene Gestik, Mimik und Stimme.

Sie nehmen konstruktive, kompakte Rückmeldung und Strategien für die Zeit nach dem Seminar mit. Ein CD-Hörprogramm zum Mitnehmen fördert den langfristigen Trainings-Erfolg.

Inhalt

Hinein ins kalte Wasser – Vor der Gruppe stehen und bestehen

Anfangs- und Schluss-Situationen meistern lernen

Professioneller Umgang mit dem Stichwortkonzept

Karrierekiller Bescheidenheit – Hauptaussagen deutlich machen

Praktische Rhetorik-Theorie & Tipps fürs Weiterlernen





Trainings-Info: Service

Nur ein begeisterter Kunde ist ein guter Kunde!

Die Ausgangssituation

Mitarbeiter im Beschwerdemanagement und Führungskräfte aus Service und Qualitätssicherung kommen zu schnell an ihre Grenzen. Doch diesen Herausforderungen kann besser begegnet werden. Sie benötigen klare Strategien und bessere Handlungsoptionen.

Mein Ansatz

Sie erproben sich in einem realitätsnahen Training, in dem Sie als Servicekraft voll gefordert werden. Sie lernen dabei, dauerhaft ruhig zu bleiben und einen kühlen Kopf zu bewahren. Durch zahlreiche praktische Übungen wird Ihnen bewusst, wie Sie mit schwierigen Gesprächspartnern richtig agieren, auch wenn keine Lösung in Sicht scheint. Sie arbeiten zudem an realen Beschwerde- und Antwortschreiben aus der Praxis.

Gezielte Fragen statt langem Drumherum: Anhand von bewährten Kommunikationsmodellen erhalten Sie schneller klare Lösungen. Durch die zahlreichen Übungen sparen Sie zukünftig Zeit und Nerven. Das Training hilft, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern.

Inhalt

Wohin die Reise geht – Bestätigung, Frage, Begründung

Windstärke 10 – Kritische Situationen im Kontakt mit Kunden

Land in Sicht! – Strukturierung, Fokussierung und Lösungsvorschlag

Mann über Bord? – Welche Chance in einer Beschwerde liegt!

Volle Kraft voraus! – Einsatz von Telefon, Email, Brief und persönlichem Gespräch

Wie Sie zusätzliche Umsätze mit Beschwerdeführern generieren





Trainings-Info: Team

Mein Team, das bekannte Wesen!

Die Ausgangssituation

Teams haben eine natürliche Eigendynamik, auftretende Konflikte kosten zu viel Zeit. Um diese Realität zu verstehen und sich in ihr zurechtzufinden, ist mehr als das beiläufige, praktische Erleben nötig.

Mein Ansatz

Diese Reflexion sowie Blicke auf das eigene Können werden im Teamtraining stattfinden! Hier lernen Sie, wie Teams funktionieren und wie Sie sich im Team selbst zu Recht finden.

Das Seminar ist sowohl in der Entstehungsphase von Teams sowie für bestehende Teams geeignet und hat ein besseres Rollenverständnis zum Ziel. Auch Leiter von Teams und solche, die es werden wollen, sind hier richtig platziert. Es werden Techniken vermittelt, die helfen, Typen in Gruppen zu klassifizieren und passend auf diese einzugehen. Nach dem Seminar verstehen Sie die soziale Architektur von Gruppen besser und Sie können in Teams kompetenter handeln.

Sie werden die eigene Team-Kommunikation reflektieren, so dass zukünftig ein besseres Verständnis bei der Wahrnehmung von teambezogenen Rollen erreicht wird. Dadurch können kreative, konfliktbezogene und entscheidungsbezogene Prozesse besser gestaltet werden.

Inhalt

Es finden Übungen im Seminarraum sowie im Freien statt, und Sie lernen verschiedene Team-Modelle kennen. Bevorzugt arbeite ich im teamdynamischen Kreis nach Poggendorf.





Trainings-Info: Vertrieb

Verkaufserfolg und dauerhafte Kundenbindung

Die Ausgangssituation

Der Absatz stagniert, Sie wünschen sich eine größere Loyalität und Bindung Ihrer Kunden.

Mein Ansatz

Sie verbessern die kundenorientierte Korrespondenz per Telefon, E-Post und Brief. In der Königsdisziplin des persönlichen Gesprächs erfahren Sie, wie Sie Ihre Wirkung auf Kunden optimieren können.

Die Übungen und Rollenspiele hierzu zeigen Ihnen auch, wie Sie durch fachliche Kompetenz und den persönlichen Kontakt höhere Verkaufsumsätze erzielen können. Mit gezielter Fragetechnik ermitteln Sie den Bedarf und setzen dabei Gestik, Mimik und Stimme ein. Sie nehmen eine konstruktive, kompakte Rückmeldung mit und wenden erfolgreiche Strategien direkt nach dem Seminar beruflich an.

Inhalt

Auf geht's! – Vorbereitung von Kundenkontakten

Der Anfang ist die halbe Miete! – Sympathie herstellen am Gesprächsbeginn

So ist mein Kunde! – Kaufmotive und Bedürfnisse herausfinden

Abrakadabra! – Produktmerkmale werden zu Kundenvorteilen

„Ich sehe das genauso!“ – Übereinstimmung herstellen und Umgang mit Einwänden

Der Mensch ist ein Augentier! – Produktdemonstration als Beweis des Gesagten

Auf den Punkt gebracht! – Der erfolgreiche Verkaufsabschluss



Methoden

Im Bereich der Personalbeschaffung (z.B. von Auszubildenden) biete ich Ihnen folgende Dienstleistungen:

- Erstellung von Anforderungsprofilen
- Analysierung und Kategorisierung der Bewerbungen (ABC-Analyse)
- Vorschaltung von Telefoninterviews
- Durchführung von AC und Vorstellungsgespräch
- Kandidatenpräsentation

Zwei der Werkzeuge, mit denen ich arbeite, möchte ich Ihnen hier vorstellen. Sie sind wissenschaftlich fundiert und bewähren sich seit langem in der praktischen Anwendung, z.B. bei Banken und in der Automobil-Industrie.

1.)

BIP - Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung



Das BIP bietet die Möglichkeit, anhand von 14 Skalen persönliche oder auf ganze Arbeitsteams bezogene Stärken und Schwächen zu erfassen. Dazu wird dem Anwender neben den 210 Items des Selbstbildfragebogens ein aus 42 Items bestehender Fremdbildfragebogen angeboten.

Für das BIP liegen Normen auf der Basis von etwa 5300 Personen vor, wobei Normtabellen sowohl für Ausbildungsanwärter, Hochschulabsolventen als auch für verschiedene berufliche Positionen vorhanden sind.

2.)

meta | 360 open – Netzgestütztes Werkzeug für Rückmeldungsprojekte



Das 360°-Feedback ist die Weiterentwicklung der klassischen Aufwärtsbeurteilung. Es werden verschiedene Feedbackgeber-Gruppen berücksichtigt: Vorgesetzte, Mitarbeiter, Kollegen und Kunden bewerten individuelles arbeitsrelevantes Verhalten eines Feedbackempfängers. Dieses Fremdbild wird einer Selbsteinschätzung gegenübergestellt. Die Ergebnisse werden den Feedback-Empfängern mitgeteilt mit dem Ziel, Schwachstellen in der Zusammenarbeit zu erkennen, die eigene Weiterentwicklung differenziert voranzutreiben und Arbeitsprozesse zu optimieren.



Mein Trainer-Profil

Name Michael Kramer
Anschrift Beilstraße 16 / 01277 Dresden
Tel.: 0351 / 25 85 760
mobil: 0160 / 97 55 24 78
E-Post: michael@kramer-trainings.de
Jahrgang: 1975
Seminarsprachen: Deutsch und Englisch



Training (Rhetorik, Service, Team, Vertrieb u.a.), **und Beratung**
Rechner-Schulung: Zertifiziert für das Programm MindManager® Pro 6



Berufserfahrung

Berater, SAFE, Fulda und Dresden (10 Mitarbeiter, 2002-2005)
Leiter des careertraining, Augsburg (5 Mitarbeiter, 2000-2001)
Internationaler Trainer in der Auto-Industrie (1998-2002)

Ausbildung

- Aufbauseminar „Teamdynamik“ (Prof. Dr. Armin Poggendorf, 2007, 2 Tage)
- Seminar „Stimmbildung“ (Verena Arnhold, ifb Paderborn, 2007, 1 Tag)
- Wochenendseminar „Bioenergetik“ (Vihan Rupp, München, 2006, 2 Tage)
- M.A. Personalentwicklung, Universität Kaiserslautern (2006, www.zfuw.de)
- Trainer-Zertifizierung: MindManager® pro 6 (2004 & 2005)
- Erlebnispädagogik (EJW, Prof. Paffrath; KAP-Institut, 1988-2002)
- Trainer-Weiterbildung, u.a. bei Prof. Sauder, Tonia Nicoletta und Jörg Lühr
- Trainer-Ausbildung beim bbw e.V., München (1998, 25 Tage)
- Diplom-Pädagoge (2002, www.uni-augsburg.de)
 - Nebenfächer: Organisations-Psychologie und Betriebswirtschaft
 - Auslandsaufenthalt: University of California at Los Angeles UCLA, USA
 - Internationale Praktika: ALS (Großbritannien), Audi Akademie, DAA (Frankfurt)
- FSJ-Ausbildung, IB Freiburg (1994-1995, 30 Tage)

Seminarentwicklung

- Kompetenzmanagement-Modell KOMAMO für DaimlerChrysler, Sindelfingen
- Autor der Verkaufsseminars des CBH, Dresden

Mitgliedschaften



TT-Netzwerk-Partner im
TrainerTreffen Deutschland (seit 2007)



(seit 2007)



Kreis Dresdner Weiterbildungler (seit 2004, Vorsitzender)



Berufsverband der Erziehungswissenschaftlerinnen und
Erziehungswissenschaftler (seit 2003)

Meine Erfahrungen für Ihren Fortschritt

- + Trainingspartner deutscher Banken und Finanzdienstleister
- + Prädikatsabschlüsse als Diplom-Pädagoge (Univ.) und M.A. Personalentwicklung
- + Internationale Beraterkarriere, Führungserfahrung (SAFE)
 - Produktinnovation: Beratung und Training (Airbus, Bosch)
 - Vortrag am Institut für Teamdynamik (Fulda) über Strategien vernetzten Lernens in Unternehmen
 - Entwicklung des bereichsweiten Kompetenzmanagement-Modells, DaimlerChrysler, Sindelfingen
- + Lehrauftrag für „Team Communication“ an der privaten Wirtschaftshochschule AAC in Prag, Tschechische Republik
- + Team-Trainings für Auszubildende (BMW, HILTI, IVECO, MAN, Nestlé)
- + Autor des Zeitmanagement-Seminars bei SCANIA (05/2006)
- + Seminarentwicklung Wissensmanagement für die AUDI AG
- + Durchführung eignungsdiagnostischer Maßnahmen (ACs) für Finanzdienstleister
- + Einführungsseminare für kaufmännische Auszubildende und dual Studierende bei VATTENFALL Europe (seit 2006)
- + Aufnahme in die Liste bevorzugter Anbieter für HILTON in Europa und Afrika, Führungs-Training und Mitarbeiterschulung in Deutsch und Englisch
- + Exklusiver Trainingspartner (neue Mitarbeiter bundesweit) für die Commerzbank AG





Erfolge



BOSCH: Kreativ-Workshop Produkt-Innovation

Für die Entwicklung von Sensoren für Gurte und Airbags ist die Unfallanalyse unerlässlich. Im Kreativ-Workshop wurden Ansätze generiert, mit denen Sicherheitsfunktionen gegenüber Kunden begründet werden können. Auch wurden neue Entwicklungs-Ideen generiert.

DAIMLERCHRYSLER

DaimlerChrysler: Beratungsprojekt

Um den Austausch zwischen Mitarbeitern und das Auffinden von Informationen zu erleichtern wurde ein vernetztes Maßnahmenbündel entwickelt, welches die technische Ebene und die persönliche Ebene einbezieht.

"Michael Kramer hat für uns ein Kompetenzmanagement-Modell entwickelt. In den durchgeführten Befragungen und im gesamten Entwicklungsprozess bewies er fundierte Fachkenntnis und schlug stets sehr gute weitere Schritte vor. Herr Kramer zeichnet sich vor allem durch sein Einfühlungsvermögen und eine hohe gelebte Kundenorientierung aus."

Dr. Rodolfo Schöneburg, HPC X 273, DaimlerChrysler AG, Sindelfingen



HILTON Hotels: Training: Rhetorik & Service; Prozessbegleitung

Die Einrichtung von Luxushotels wird immer ähnlicher. Dadurch gewinnt der Service zunehmend an Bedeutung. Um diese Philosophie im gesamten Haus zu etablieren, wurde mit Trainings im Top-Management dafür der Grundstein gesetzt und weitere Maßnahmen durchgeführt.

"Besonders hat uns Herr Kramer mit seiner Begeisterung für das Thema Rhetorik beeindruckt, die sich bereits nach einigen Minuten auf uns als Seminarteilnehmer übertragen hat, so dass es ein sehr motivierendes Seminar war! Durch eine sehr gute Mischung aus Theorie und praktischen Übungen wurde uns das Thema anschaulich vermittelt und wir hatten die Möglichkeit, das Gelernte direkt anzuwenden. Durch die sehr realitätsnahe Art des Trainings war der praktische Nutzen maximal."

Andrea Wiethoff, Human Resources & Training Manager HILTON Wien



VATTENFALL: Werte, Kommunikation, Team-Kooperation

Kaufmännische Auszubildende haben beim Eintritt in das neue Unternehmen einen großen Wandel zu bewältigen und sehen sich mit großen Lernanforderungen konfrontiert. In 5-tägigen Trainings wurde die kommunikative Kompetenz verbessert, so dass das persönliche Auftreten in Präsentations-Situationen sowie die Zusammenarbeit mit Kollegen stressärmer und zielorientiert verläuft. Ein Abgleich individueller Werte mit den Kernwerten des Unternehmens setzte darüber hinaus die Basis für die kommenden Ausbildungsmonate. Eine Hör-CD förderte darüber hinaus den langfristigen Lernerfolg.

Den Kontakt zu einem Auftraggeber stelle ich gerne her. Schreiben Sie mir einfach!