
Dr. Burkhard Radtke
efficientia-consulting

Training Coaching Beratung



Kommunikation

Kundendialog

Mitarbeiterführung

efficientia-c
DR. BURKHARD RADTKE
Eilbeker Weg 36
22089 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 68 99 05 98
Fax: +49 (0)40 68 99 05 97
E-Mail: info@efficientia-consulting.de
<http://www.efficientia-consulting.de>

Sie fordern sichtbare und nachhaltige Erfolge?

Herzlich willkommen bei efficientia-consulting!

Ich bin davon überzeugt, dass der Schlüssel für den Erfolg eines Unternehmens in der **Kommunikation** liegt – insbesondere gegenüber den *Kunden* und den *Mitarbeitern*. Deshalb biete ich Training, Coaching und Beratung auf diesen drei Ebenen an:

1. **Erfolgreiche Kommunikation**
2. **Der Dialog mit Kunden**
3. **Die Führung von Mitarbeitern**

Alle meine Dienstleistungen sind sowohl wissenschaftlich fundiert als auch praxisorientiert. Meine hohe methodisch-didaktische Kompetenz sichert zusammen mit meiner kompromisslosen Ausrichtung auf Ihre individuellen Anforderungen und Gegebenheiten maximale Effektivität und Effizienz.

Mein Ziel ist es, meine Kunden durch Kompetenz, Leistung und Effizienz zu überzeugen und durch meine Dienstleistungen erfolgreicher zu machen. Ich freue mich auf Sie.

Herzlichst Ihr Dr. Burkhard Radtke

Inhalt

1. Training	Seite	4
2. Coaching	Seite	20
3. Beratung	Seite	25
4. Profil	Seite	28
5. Anmeldeformulare	Seite	30

Training

mit Dr. Burkhard Radtke

Komplexe
Inhalte

... praxisbezogen fokussiert

... verständlich kommuniziert

... nachhaltig realisiert

Den Erfolg meiner Trainings

... bemesse ich danach, in wie weit es mir gelingt,

- das **Wissen** und die **Kompetenzen** der Teilnehmer auf- und auszubauen
- ihre **Wahrnehmung** und ihr **Bewusstsein** zu schärfen
- ihr **Handlungsrepertoire** zu erweitern
- ihre **Motivation** zu steigern, gewonnene Einsichten umzusetzen
- und ihr **Verhalten** in diesem Sinne nachhaltig zu verändern.



Um in diesen Hinsichten das Maximum zu erreichen, habe ich auf der Grundlage von empirischen Studien und meinen eigenen langjährigen Lehrerfahrungen das *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM in und durch Trainings entwickelt. Im Zentrum steht dabei die Kombination von spezifischen methodisch-didaktischen Instrumenten, die vor allem während, aber auch nach dem eigentlichen Training zum Einsatz kommen und welche die Tiefen- und Langzeitwirkung des Trainings erfolgreich maximieren. Das innovative *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM liegt sowohl allen offenen als auch allen firmeninternen Trainings von efficientia-consulting zugrunde und sorgt dafür, dass die Teilnehmer nicht bloß beim Wissenstransfer, sondern auch bei dem Grad der Langzeitmotivation und der nachhaltigen Verhaltensänderung Spitzenleistungen erzielen.

Offene - und Inhouse-Trainings

Firmeninterne Trainings sind ideal, wenn Sie vier oder mehr Teilnehmer qualifizieren möchten und bieten den Vorteil, dass ich die Konzeption und Durchführung exakt auf Ihre spezifische Zielsetzung, Ihre Rahmenbedingungen sowie das Vorwissen, die Erwartungen und die Persönlichkeit der einzelnen Teilnehmer ausrichten kann. Gerade in den Bereichen „Kundendialog“ und „Mitarbeiterführung“ ist häufig ein Aufbau in auf Ihre Gegebenheiten abgestimmten Trainingsmodulen sinnvoll. Nehmen Sie gerne mit mir Kontakt auf, um Ihr persönliches Trainingskonzept zu erhalten.

Offene Trainings sind ideal, wenn sich das Trainingsziel mit Ihrem Entwicklungsziel deckt und Sie bis zu drei Teilnehmer qualifizieren möchten. Nachfolgend finden Sie eine Übersicht über offene Trainings, die Ihnen zugleich Anhaltspunkte für die Ausrichtung Ihres individuellen firmeninternen Trainings bietet. Alle offenen Trainings sind für 2 Tage à 8 Stunden für maximal 8 Teilnehmer ausgelegt. Die Termine für offene Trainings sowie die Anmeldeformulare finden Sie am Ende dieser Broschüre sowie immer aktuell unter <http://efficientia-consulting.de/index.php?termine>.

Um weitergehende Informationen zu offenen oder firmeninternen Trainings sowie die Integration in Ihr bestehendes oder in ein neues PE-Konzept zu erhalten, nehmen Sie bitte mit mir [Kontakt](#) auf.

Trainingsübersicht

KOMMUNIKATION	Training 01	Wirksamer kommunizieren
	Training 02	Argumentation und Rhetorik
	Training 03	Die Rhetorik der Schlagfertigkeit
	Training 04	Vorträge und Präsentationen
KUNDENDIALOG	Training 11	Das Kundengespräch
	Training 12	Verkaufsaktiv agieren und reagieren
	Training 13	Reklamation als Chance
	Training 14	Zusatzverkäufe
	Training 15	Professionalisierung von Gesprächen
	Training 16	Das Akquisitionsgespräch
	Training 17	Erfolgreich verkaufen: Fallstricke vermeiden und Hürden überwinden
	Training 18	Praxisworkshop: Outbound-Telefonie
	Training 19	Kundenmanagement
Training 20	Service-Qualität und Kundenzufriedenheit messen	
MITARBEITERFÜHRUNG	Training 21	Grundlagen der Führung
	Training 22	Mitarbeiter zu Leistung motivieren
	Training 23	Mit Zielen führen, delegieren und kontrollieren
	Training 24	Mitarbeitergespräche erfolgreich führen
	Training 25	Konflikt- und Krisenmanagement
	Training 26	Workshop: Konfliktlösung
	Training 27	Personalsuche und Auswahlverfahren
	Training 28	Personalentwicklung
	Training 29	Mitarbeiterbeurteilungs-, Vergütungs- und Incentivesysteme
	Training 30	Corporate Identity durch Führungsgrundsätze und Unternehmensethik

01

Wirksamer kommunizieren

Tiefer verstehen und zielführend verstanden werden

Trainingsziele:

Die Teilnehmer können Gesprächssituationen multiperspektivisch analysieren und verfügen über ein umfangreiches Repertoire an Techniken, um ihre Ziele angepasst an den jeweiligen Gesprächspartner effektiv zu erreichen.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ in welchen 6 Hinsichten Sie eine Äußerung verstehen sollten
- ◆ wie Sie die Körpersprache Ihres Gegenübers entschlüsseln
- ◆ wie Sie Mimik und Gestik souverän einsetzen
- ◆ mit welchen Lenkungstechniken Sie das Gespräch unbemerkt steuern können
- ◆ wie Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl geben, verstanden und geschätzt zu werden
- ◆ wie Sie Sympathien gewinnen und Verbindlichkeit herstellen
- ◆ wie Sie Ihre eigenen Erwartungen artikulieren und durchsetzen können
- ◆ wie Sie unliebsame Angebote, Bitten oder Aufträge ablehnen
- ◆ wie Sie Ihren Gesprächspartner überzeugen und begeistern
- ◆ wie Sie Widerstand zuvorkommen und überwinden
- ◆ wie Sie auf Einwände und Vorwürfe wirkungsvoll reagieren
- ◆ wie Sie konstruktiv Feedback geben und Kritik üben
- ◆ wie Sie schwierige Gespräche durch 7 Phasen zum Erfolg führen

Methodik:

Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussion, Selbst- und Fremdreflexion, Übungen, Feedback, Rollenspiele

02

Argumentation und Rhetorik

Mit argumentativer Kraft und rhetorischem Geschick zum kommunikativen Erfolg

Trainingsziele:

Die Teilnehmer lernen effektiv zu argumentieren und zu diskutieren. Sie verfügen über ein Repertoire an rational logischen und emotional rhetorischen Techniken, mit Hilfe derer Sie in die Lage versetzt werden, sich lösungsorientiert und überzeugend auch gegen Widerstände durchzusetzen.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wann ein Argument schlüssig und beweiskräftig ist
- ◆ wie Sie schlagkräftige Argumente für Ihre Position konstruieren
- ◆ wie Sie Fehler beim Argumentieren vermeiden
- ◆ wie Sie die Argumente Ihrer Gegner entkräften können
- ◆ mit welchen rhetorischen Mitteln Sie die Position Ihres Gegners schwächen und Angriffe auf Sie abwehren können
- ◆ wie Sie gezielt etwas sagen und damit etwas anderes indirekt zu verstehen geben können
- ◆ wie Sie statische Situationen und Widerstände auflösen
- ◆ wie Sie die Dynamik schwieriger Situationen oder Gesprächspartner frühzeitig erkennen und für sich nutzen
- ◆ wie Sie auch in unfairen, machtbetonen und provokanten Situation einen klaren Kopf behalten und überzeugend agieren

Methodik:

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Feedback

efficientia-consulting

DR. BURKHARD RADTKE

Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

Haben Sie Fragen?

Wünschen Sie nähere Informationen?

Dann nehmen Sie bitte mit mir Kontakt auf.

Ich berate Sie gern.

Telefon: +49 (0)40 68 99 05 98

Fax: +49 (0)40 68 99 05 97

E-Mail: info@efficientia-consulting.de

<http://www.efficientia-consulting.de>

03

Die Rhetorik der Schlagfertigkeit

Sich effektiv gegen Angriffe verteidigen

Trainingsziele:

Die Teilnehmer lernen und erproben verschiedene Techniken, die ihnen schlagfertige Reaktionen im Alltag und im Beruf erlauben.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie sich lösungsorientiert und überzeugend gegen Widerstände durchsetzen.
- ◆ wie Sie auf Einwände oder Vorbehalte schlagkräftig reagieren können.
- ◆ wie Sie Ihre Haltung, Mimik und Gestik zu Ihrem Vorteil einsetzen können
- ◆ wie Sie in unfairen, machtbetonten und provokanten Situation einen klaren Kopf behalten und überzeugend agieren
- ◆ wie Sie Druck elegant in Gegendruck verwandeln
- ◆ wie Sie rhetorische Tricks Ihrer Gegner entlarven und ihnen wirkungsvoll begegnen
- ◆ wie Sie unliebsame Angebote, Bitten oder Aufträge ablehnen und dabei Ihrem Gegenüber ein gutes Gefühl geben
- ◆ mit welchen magischen Phrasen Sie auch dann punkten, wenn Ihnen nichts einfällt

Methodik:

Vortrag, Partner- und Gruppenübungen, Rollenspiele, Feedback

04

Vorträge und Präsentationen

Erfolgreich präsentieren und vortragen

Trainingsziele:

Die Teilnehmer können wirkungsvolle Präsentationen und Vorträge konzipieren, gestalten und halten.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie Ihre Präsentation bzw. Ihren Vortrag auf Ihre Zielgruppe ausrichten
- ◆ welche Gliederungs- und Strukturprinzipien welche Vorteile bieten
- ◆ wie Sie Ihre Präsentation effektiv durch den Einsatz von Medien unterstützen
- ◆ wann Sie welche rhetorische Gestaltungsmittel wirkungsvoll einsetzen können
- ◆ wie Sie schlüssige Argumente stützend heranziehen
- ◆ wie Sie Kohärenz und Konsistenz sicherstellen können
- ◆ welchen Grundsätzen Sie bei der Wortwahl und beim Satzbau folgen sollten
- ◆ wie Sie Ihre Botschaft durch Mimik und Gestik verstärken können
- ◆ welche Techniken der Phrasierung und Stimmmodulation Spannung und Aufmerksamkeit der Zuhörer steigern
- ◆ wie Sie Blackouts und Nervosität überwinden
- ◆ wie Sie souverän auf Zwischenfragen und Einwände reagieren können

Methodik:

Vortrag, Videoanalyse, Selbst- und Fremdrelexion, Übungen

11

Das Kundengespräch

Basistraining für die professionelle und kundenorientierte Kommunikation mit Kunden und Interessenten

Trainingsziele:

Die Teilnehmer erkennen den Einfluss ihres Gesprächsverhaltens auf den Kundenkontakt. Sie sind in der Lage, das Gespräch professionell zu steuern und ihrem Gegenüber kundenorientiert weiterzuhelfen.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie sympathisch wirken und den Kunden für sich gewinnen
- ◆ wie Sie Kundenorientierung auch in Stress-Situationen aktiv signalisieren
- ◆ wie Sie ein angenehmes Gesprächsklima erzeugen
- ◆ welche Gesprächsphasen Sie durchlaufen sollten
- ◆ wie Sie den Kunden kompetent durch das Gespräch führen
- ◆ mit welchen Techniken Sie das Gespräch aktiv steuern können
- ◆ welche Chancen eine kundenorientierte Begrüßung eröffnet
- ◆ wie Sie den Bedarf kundenorientiert ermitteln
- ◆ wann Ihnen welche Fragetechnik helfen kann
- ◆ wie Sie einen verbindlichen Gesprächsabschluss erzielen
- ◆ wie Sie mit schwierigen Kunden umgehen
- ◆ wie Sie Einwände entkräften
- ◆ wie Sie mit Reklamationen kundenorientiert und stressfrei umgehen
- ◆ wie Sie eine fruchtbare und langfristige Kundenbindung aufbauen

Methodik:

Vortrag, Partner- und Gruppenarbeit, Fallstudien, Diskussionen, Übungen, individuelle Rollenspiele mit praxisspezifischen Situationen

12

Verkaufsaktiv agieren und reagieren

Training zur nutzenorientierten Argumentation in Kundengesprächen

Trainingsziele:

Die Teilnehmer lernen, wie sie jedes Gespräch mit ihren Kunden dazu nutzen können, durch eigene Initiative positive Impulse beim Kunden zu setzen, und wie sie Gespräche verkaufsoffensiv führen können.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Menschen ihre Verkaufsentscheidungen treffen
- ◆ wie Sie Verkaufsmöglichkeiten im Gespräch erkennen und aktiv nutzen
- ◆ wie Sie den Preis geschickt verpacken
- ◆ welche Bedeutung die Vorteil-Nutzen-Argumentation für das Beratungsgespräch hat
- ◆ wie Sie Preisargumentationen durchführen
- ◆ mit welchen Techniken Sie den Verkaufsabschluss einleiten
- ◆ wie Sie für Zusatzverkäufe verkaufpsychologisch argumentieren
- ◆ welche Bedenken Kunden haben
- ◆ welche Techniken der Einwandbehandlung Sie in welchen Situationen wirkungsvoll einsetzen können
- ◆ wie Sie Cross- und Upselling-Potenziale bei Einwänden und Reklamationen erschließen

Methodik:

Vortrag, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussionen, Übungen, individuelle Rollenspiele mit praxisspezifischen Situationen, Videoanalyse von Gesprächssequenzen

13

Reklamation als Chance

Training für den Umgang mit Beschwerden und konflikträchtigen Sachverhalten

Trainingsziele:

Die Teilnehmer betrachten schwierige Gespräche und Reklamationen aus einem anderen, positiven Blickwinkel. Sie steuern das Gespräch individuell und lösungsorientiert und können leichter mit den eigenen Stressoren umgehen

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ welche Chancen Reklamationen bieten und wie man diese nutzt
- ◆ welche verschiedenen Ursachen Reklamationen haben können
- ◆ welche Strategie für welche Reklamationsart günstig ist
- ◆ worin die Risiken von Entschuldigungen wirklich liegen
- ◆ worin die schwerwiegendsten Fehler im Umgang mit Reklamationen bestehen
- ◆ wie Sie mit emotionsgeladenen und wie mit sachlichen Gesprächspartnern umgehen
- ◆ wie Sie Fehler des Unternehmens kundenorientiert kommunizieren
- ◆ wie Sie in fünf Schritten Reklamationen erfolgreich bewältigen
- ◆ wie Sie durch Rollendistanz mit Reklamationen professionell und stressfrei umgehen
- ◆ wie Sie aus einem unzufriedenen, abtrünnigen Kunden einen begeisterten, treuen Kunden machen

Methodik:

Vortrag, Partner- und Gruppenarbeit, Fallstudien, Übungen, individuelle Rollenspiele mit praxisspezifischen Situationen

14

Zusatzverkäufe

Aufbautraining für das Ausschöpfen von Cross- und Upselling-Potenzialen

Trainingsziele:

Die Teilnehmer können die über das ursprüngliche Kundenanliegen hinausgehenden Verkaufspotenziale erkennen und die Umsätze zusammen mit der Kundenzufriedenheit effektiv steigern.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie die Kundenperspektive einnehmen können
- ◆ wie Sie im Gespräch Verkaufsmöglichkeiten erkennen
- ◆ wie Sie Bedürfnisse identifizieren und aktivieren
- ◆ wie Sie Hintergründe von Kundenaussagen entschlüsseln
- ◆ welche Produkte und Dienstleistungen sich für Cross- und Upselling eignen und welche nicht
- ◆ wie Sie Interesse für Zusatzprodukte wecken können
- ◆ in welchen Situationen Zusatzverkäufe effektiv angeregt werden können
- ◆ mit welchen Gesprächstechniken Sie Cross- oder Upselling wirkungsvoll anstoßen können

Methodik:

Vortrag, Einzel- und Partnerarbeit, Fallstudien, Übungen, individuelle Rollenspiele mit praxisspezifischen Situationen

15

Professionalisierung von Gesprächen

Training für die Entwicklung von Leitfäden für die häufigsten Kundengesprächstypen und Training der Anwendung auf konkrete Fälle

Trainingsziele:

Die Teilnehmer eignen sich Gesprächsleitfäden an, auf deren Grundlage sie 80% aller Kundengespräche professionell führen können.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ welche Phasen Sie in Ihren Kundengesprächen durchlaufen sollten
- ◆ durch welche Gesprächs- und Verhaltenstechniken Sie Ihre Teilziele effektiv erreichen
- ◆ wie Sie unterschiedliche Kundentypen kundenorientiert und effizient professionell durch das Gespräch führen
- ◆ wie Sie auf der Grundlage von Mustertechniken auf unvorhergesehene Kundensituationen kundenorientiert reagieren

Methodik:

Gesprächs- und Verhaltensübungen, Partner- und Gruppenarbeit, individuelle Rollenspiele mit praxisspezifischen Situationen, Selbst- und Fremdreflexion

16

Das Akquisitionsgespräch

Vertriebs-Basistraining zur systematischen Interessenten- und Kundenansprache

Trainingsziele:

Die Teilnehmer sind für die spezifischen Anforderungen im Vertrieb sensibilisiert und können anhand der Planungs- und Gesprächstechniken ihre Gespräche strukturiert und zielorientiert führen.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie strukturierte Gespräche führen
- ◆ wie Sie Sympathie aufbauen
- ◆ welche Gesprächseinstiege sinnvoll sind
- ◆ wie Sie den Bedarf des Kunden analysieren
- ◆ wie Sie nutzenorientiert argumentieren
- ◆ wie Sie die Gesprächsführung behalten
- ◆ woran Sie Kaufsignale erkennen
- ◆ wie Sie den Gesprächsabschluss verbindlich gestalten

Methodik:

Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Fallstudien, Übungen, individuelle Rollenspiele mit praxisspezifischen Situationen

17

Erfolgreich verkaufen: Fallstricke vermeiden und Hürden überwinden

*Vertriebs-Aufbautraining mit Schwerpunkt Nutzenargumentation,
Einwandbehandlung und Preisverhandlungen*

Trainingsziele:

Die Teilnehmer lernen, den Preis nutzenorientiert zu formulieren und den Kunden unter Einsatz von Einwandbehandlungstechniken erfolgreich davon zu überzeugen, dass das Produkt seinen Preis wert ist.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ mit welchen Techniken Sie in verschiedenen Situationen effektiv überzeugen
- ◆ wie Sie Ihre Hemmungen bei der Preisnennung überwinden können
- ◆ wie Sie Preise geschickt „verpacken“ und dem Preiseinwand zuvorkommen können
- ◆ was „zu teuer“ bedeuten kann und mit welcher Strategie Sie jeweils effektiv reagieren können
- ◆ wie Sie Widerständen begegnen
- ◆ mit welchen Techniken Sie Kundeneinwände erfolgreich behandeln können

Methodik:

Vortrag, Einzel- und Partnerarbeit, Übungen, Fallstudien, individuelle Rollenspiele mit praxisspezifischen Situationen

18

Praxisworkshop: Outbound-Telefonie

Vertriebspraxistraining live am Kunden

Trainingsziele:

Die Teilnehmer lernen „on the job“, wie sie Ihre Vertriebsziele mit Ihren konkreten Gesprächspartnern effektiver realisieren. Durch das individuelle Feedback eines Coachs erschließen sie unmittelbar anwendbare Optimierungspotenziale.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie für Ihre konkreten Vertriebsziele einen Gesprächsleitfaden konzipieren
- ◆ wie Sie sich auf die Reaktionen Ihrer konkreten Kunden und Interessenten vorbereiten
- ◆ was Sie an Ihrem bisherigen Gesprächsverhalten verbessern können

Methodik:

Sie telefonieren während des Workshops anhand Ihrer Adressen live. Ein Coach bereitet Ihre Gesprächsanliegen z.B. Neukundenakquisition, Aktivierung „schlafender“ Kunden, Verkaufsaktionen, Produktpräsentationen, etc., mit Ihnen vor, analysiert Ihr Gespräch live und deckt im Feedback Optimierungspotenziale auf. Ca. 60% der Zeit wird für die aktive Vertriebsarbeit genutzt!

19

Kundenmanagement

Training für die Entwicklung und Optimierung von Qualitäts-Management-Systemen in der Kundenbetreuung

Trainingsziele:

Die Teilnehmer lernen die relevanten und beeinflussbaren Qualitätsdimensionen kennen. Sie sind nach dem Seminar in der Lage, ein eigenes Qualitätsmanagement-System zu entwickeln bzw. zu optimieren.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ welche Qualitätsziele relevant sind
- ◆ wie Sie Kennziffern der Qualitätssicherung festlegen
- ◆ wie Sie „harte“ und „weiche“ Qualitätskriterien operationalisieren
- ◆ wie sich die Service-Qualität auf die Kundenzufriedenheit und den Umsatz auswirken
- ◆ wie Sie das für Sie optimale Verhältnis von Kundenservice und Kosten ermitteln
- ◆ wie Sie Akzeptanz bei den Mitarbeitern schaffen
- ◆ wie Sie durch das Qualitätsmanagement motivieren
- ◆ wie Sie ein Qualitätsmanagement-System aufbauen
- ◆ welche Bedingungen an eine Kundenkontaktsoftware zu stellen sind

Methodik:

Vortrag, Einzel- und Partnerarbeit, Fallstudien, Übungen, Präsentationen, Diskussion

20

Service-Qualität und Kundenzufriedenheit messen

Praktische Einführung in die Konzeption und Realisation von Mystery-Aktivitäten, Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

Trainingsziele:

Die Teilnehmer entwickeln die relevanten Instrumente für das Qualitätsmanagement. Sie erarbeiten Fragebögen, Checklisten und Leitfäden für die Zufriedenheitsmessung bei Kunden und Mitarbeitern und sind mit dem Einsatz von Mystery-Kontakten und Coaching vertraut.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie Kundenbefragungen konzipieren und durchführen
- ◆ wie Sie Mitarbeiterbefragungen gestalten
- ◆ wie Sie Mystery-Kontakte managen
- ◆ wie Sie Kommunikationsqualität aufbauen
- ◆ wie Sie Mitarbeiter coachen
- ◆ wie Sie Qualitätsmanagement-Instrumente einsetzen
- ◆ wie Sie die Ergebnisse verschiedener Messverfahren konsolidieren
- ◆ wie Sie Benchmarks ermitteln und für Ihre Steuerung verwenden

Methodik:

Vortrag, Einzel- und Partnerarbeit, Fallstudien, Übungen, Präsentationen, Diskussion

21

Grundlagen der Führung

Mitarbeiter erfolgreich führen. Basistraining für die Führung von Personal.

Trainingsziele:

Die Teilnehmer verfügen über ein solides Grundlagenwissen der Mitarbeiterführung und sind in der Lage, mit bewährten Führungsrezepten ihre Mitarbeiter sicher und erfolgreich zu führen. Sie erlernen ein flexibles Führungsverhalten, das sich an ihren Zielen, den Unternehmensanforderungen und ihren Mitarbeitern orientiert.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ worin Führungskompetenz besteht
- ◆ welche Führungsstile in welchen Situationen vorteilhaft sind
- ◆ mit welchem Gesprächsstrategien Sie Mitarbeiter lenken und für Ihre Ziele und Aufgaben begeistern
- ◆ wie Sie mit Ihren Mitarbeitern zu tragfähigen Zielvereinbarungen gelangen.
- ◆ was und wie Sie wirkungsvoll delegieren
- ◆ wie Sie Verbindlichkeit herstellen
- ◆ wie Sie schwierige Nachrichten vermitteln können
- ◆ wie Sie motivierend loben und konstruktiv Kritik üben
- ◆ wie Sie das Vertrauen Ihrer Mitarbeiter gewinnen und bewahren
- ◆ was und wie Sie kontrollieren sollten
- ◆ wie Sie mit schwierigen Mitarbeitern wirkungsvoll umgehen
- ◆ wie Sie eine innere Kündigung identifizieren und beheben

Methodik:

Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussion, Selbst- und Fremdrelexion, Übungen

22

Mitarbeiter zu Leistung motivieren

Training zur Steigerung der Leistungsmotivation von Mitarbeitern

Trainingsziele:

Die Teilnehmer erfahren auf der Grundlage der Motivationspsychologie wie sie das individuelle Leistungspotenzial Ihre Mitarbeiter einschätzen und mittels Motivationsmechanismen ausschöpfen können.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ welche Ursachen Leistungsschwäche haben kann
- ◆ welchen Einfluss die Motivation auf die Arbeitsleistung hat
- ◆ wie Sie intrinsische und extrinsische Motivation identifizieren und steigern können
- ◆ wie die Zufriedenheit der Mitarbeiter auf die Motivation wirklich wirkt
- ◆ was Sie aus der Fluktuation und dem Commitment der Mitarbeiter tatsächlich ableiten können
- ◆ wieso das Gerechtigkeitsempfinden massiven Einfluss auf Motivation und Arbeitsleistung haben kann

Methodik:

Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussion, Selbst- und Fremdrelexion, Übungen

23

Mit Zielen führen, delegieren und kontrollieren

Training zum Führen mit Zielen, zur Delegation und Kontrolle

Trainingsziele:

Die Teilnehmer erwerben sowohl die Grundlagen als auch praxiserprobtes Experten Know-how des Delegierens, Kontrollierens und des Führens mit Zielen.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ was Ziele von Wünschen unterscheidet
- ◆ welche Merkmale leistungssteigernde Ziele aufweisen
- ◆ welche Faktoren für eine hohe Zielakzeptanz sorgen
- ◆ wie Sie Ziele wirkungsvoll formulieren
- ◆ was Sie beim Führen durch Zielvereinbarungen beachten müssen
- ◆ wie Sie Ihre Aufgaben effektiv priorisieren
- ◆ welche Aufgaben für die Delegation geeignet sind und welche nicht
- ◆ wie Sie das Delegationsdilemma überwinden
- ◆ welche Arten von Kontrollen Sie wann und wie häufig gewinnbringend einsetzen können
- ◆ wie Sie negativen Nebenwirkungen von Kontrollen vermeiden und die Chancen von Kontrollen voll ausschöpfen

Methodik:

Vortrag, Einzel- und Partnerarbeit, Diskussion, Selbst- und Fremdrelexion, Übungen

24

Mitarbeitergespräche erfolgreich führen

Training zur effektiven Kommunikation mit Mitarbeitern

Trainingsziele:

Die Teilnehmer verfügen über Strategien und Gesprächstechniken, mit denen Sie effektiv Ziele vereinbaren, Aufgabenstellungen klären, Mitarbeiter motivieren, Maßnahmen planen und Abläufe organisieren. An typischen Gesprächsformen beherrschen sie das Kritikgespräch, das Zielvereinbarungsgespräch, das Mitarbeiterbeurteilungsgespräch und Mitarbeiterjahresgespräch.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie Motive und Emotionen Ihres Gesprächspartners erkennen
- ◆ mit welchen Strategien und Techniken Sie Ihre Mitarbeiter lenken für Ihre Ziele und Aufgaben begeistern
- ◆ wie Sie Gespräche fokussiert steuern
- ◆ wie Sie Anweisungen geben
- ◆ wie Sie Ziele vereinbaren
- ◆ wie Sie delegieren
- ◆ wie Sie schwierige Nachrichten vermitteln können
- ◆ wie Sie Feedback geben
- ◆ wie Sie motivierend Anerkennung ausdrücken
- ◆ wie Sie konstruktiv Kritik formulieren
- ◆ wie Sie eine innere Kündigung identifizieren und beheben
- ◆ wie Sie Leistung bewerten und honorieren

Methodik:

Vortrag, Diskussion, Einzel-, Partner und Gruppenarbeit, Selbst- und Fremdrelexion, Rollenspiel und Videoanalyse von Gesprächssequenzen

25

Konflikt- und Krisenmanagement

Training zum produktiven Umgang mit Konflikten

Trainingsziele:

Die Teilnehmer können Konflikte diagnostizieren und beherrschen die Tools, um Art und Entstehung des Konflikts zu analysieren. Sie sind in der Lage, in Konfliktsituationen deeskalierend und konstruktiv zu moderieren.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie „heiße“ und „kalte“ Konflikte identifizieren
- ◆ wie Sie Meinungsverschiedenheiten auflösen
- ◆ wie Sie Hindernisse der Konfliktlösung überwinden
- ◆ wie Sie ein Konfliktlösungsgespräch aufbauen
- ◆ wie Sie ein positives Klima schaffen
- ◆ wie Sie Verbindlichkeit aufbauen
- ◆ wie Sie Konflikte vermeiden und entschärfen können
- ◆ wie Sie eine Kommunikationskultur etablieren, die den konstruktiven Umgang mit Konflikten ermöglicht

Methodik:

Vortrag, Diskussion, Wahrnehmungs- und Interaktionsübung, Selbst- und Fremdrelexion, Feedback, Gruppenarbeit

26

Workshop: Konfliktlösung

Workshop zur Lösung eines konkreten Konflikts

Trainingsziele:

Die Teilnehmer des Workshops gelangen unter der Moderation eines neutralen Coachs zu einer Definition des Konflikts. Sie erarbeiten eine effektive und von allen getragene Strategie zur Beseitigung dieses Konflikts und entwickeln ein Kommunikationsverfahren, das künftige Konflikte wirksam unterbindet.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie im Fall von Konflikten kreative Lösungswege finden
- ◆ welche Verhaltensweisen konfliktthemmend wirken
- ◆ wie Sie konstruktiv und zielführend kommunizieren
- ◆ welche Maßnahmen Konflikte begrenzen und lösen, bevor sie eskalieren

Methodik:

Moderation, Aktives Zuhören, Diskussion, Feedback, Gruppenarbeit

27

Personalsuche und Auswahlverfahren

Training zur Suche und Selektion von neuen Mitarbeitern

Trainingsziele:

Die Teilnehmer kennen die Wege der Personalsuche. Sie wissen, welche Vorbereitungsaktivitäten zu treffen und welche Instrumente effizient für die Personalauswahl eingesetzt werden können. Darüber hinaus beherrschen sie die einschlägigen Daten und Kennziffern und sind in der Lage, die Bewerber-Response effektiv zu steuern.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ welche Ansätze und Instrumente zur Personalsuche zur Verfügung stehen
- ◆ wann welches Instrument sinnvoll eingesetzt werden kann
- ◆ auf welche Aspekte Sie bei der Erstellung von Qualifikationsprofilen achten sollten
- ◆ wie Sie ein Personalmarketing-Konzept planen und realisieren
- ◆ welche Faktoren Sie bei der Formulierung von Anzeigen berücksichtigen sollten
- ◆ wie Sie bereits telefonisch geeignete Kandidaten filtern können
- ◆ worauf Sie bei der Sichtung und Analyse der Bewerberunterlagen achten sollten
- ◆ wie Sie ein effektives Kandidateninterview führen

Methodik:

Vortrag, Gruppenarbeit, Einzelarbeit, Diskussion, Übung

28

Personalentwicklung

Mitarbeiter qualifizieren, fördern und entwickeln

Trainingsziele:

Die Teilnehmer kennen bewährte Tools für alle Phasen des Personalentwicklungszyklus – von der Personaldiagnostik über die Planung und Durchführung der Intervention bis hin zur Fortschrittsevaluation. Sie sind mit den Maßnahmen der Mitarbeiterbindung und Mitarbeiterqualifizierung ebenso vertraut wie mit Strategien, die Potenziale der Mitarbeiter auszuschöpfen.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ wie Sie Fähigkeiten für heutige und zukünftige Unternehmensanforderungen identifizieren, definieren und entwickeln können
- ◆ wie Sie Techniken der Bedarfs- und Potenzialanalyse optimal anwenden
- ◆ wie Sie realistische Perspektiven entwickeln
- ◆ welche Interventionsmöglichkeit welche Chancen bieten
- ◆ unter welchen Umständen die Qualifizierung intern, extern, on-the-job oder off-the-job erfolgen sollten
- ◆ wie Sie Fortschritte der Intervention einfach und effektiv messen
- ◆ wie Sie den Transfer in die Praxis nachhaltig sichern

Methodik:

Vortrag, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Übung, Fallstudien

29

Mitarbeiterbeurteilungs-, Vergütungs- und Incentivesysteme

Woran Sie Mitarbeiter messen und wie Sie ihre Leistung honorieren

Trainingsziele:

Die Teilnehmer kennen einschlägige Beurteilungsarten und sind in der Lage, ihre eigenen Beurteilungskriterien in ein Mitarbeiterbeurteilungssystem einerseits und in ein leistungsorientiertes Vergütungs- oder Incentivesystem andererseits zu implementieren.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ welche Arten und Verfahren von Beurteilung wann sinnvoll eingesetzt werden können
- ◆ wie Sie Beurteilungsfehler vermeiden
- ◆ wie Sie unterschiedliche Zielkategorien definieren
- ◆ wie Sie Akzeptanz für Ziele und Messverfahren aufbauen
- ◆ wie Sie Leistungen systemgestützt beurteilen
- ◆ wie Sie in Feedback-Gesprächen Vereinbarungen treffen
- ◆ wie Sie Fixum und variable Bausteine gewichten
- ◆ wie Sie harte und weiche Zielkriterien operationalisieren
- ◆ wie Sie ein auf Ihre Situation abgestimmtes Vergütungssystem aufbauen
- ◆ wie Sie Gruppen- und Individualprämien koppeln
- ◆ wie Sie Zielerreichung in ein Prämiensystem umsetzen

Methodik:

Vortrag, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Übung

30

Corporate Identity durch Führungsgrundsätze und Unternehmensethik

Nachhaltiger Unternehmenserfolg durch Corporate Behaviour und Corporate Ethics

Trainingsziele:

Die Teilnehmer sind mit der Corporate-Identity Gestaltung und ihren Folgen vertraut. Sie sind in der Lage, konsistente Führungsgrundsätze aufzustellen, welche motivations- und leistungsförderlich sind. Sie können eine kohärente Unternehmensethik formulieren, die ein hohes Identifikationspotenzial in sich birgt und Vertrauen aufbaut.

Nach dem Training wissen Sie:

- ◆ welchen Anteil die Unternehmensidentität an der Außenwirkung hat
- ◆ welchen Anteil die Unternehmensidentität an der Innenwirkung hat
- ◆ wie sich Glaubwürdigkeit und Vertrauen bei den Kunden und Stakeholders sowie ein positives Image aufbauen lassen
- ◆ wie ein Unternehmen die gestiegenen Anforderungen der Wissensträger an ihren Arbeitgeber erfüllen kann
- ◆ inwieweit das Unternehmen zum Sinnsystem werden kann und muss
- ◆ auf welchen Ebenen eine Unternehmensethik greifen sollte
- ◆ welche Identifikationsangebote ein Unternehmen glaubhaft anbieten kann

Methodik:

Vortrag, Einzel- und Partnerarbeit, Diskussion, Übung

Coaching

durch Dr. Burkhard Radtke

Coachingverständnis

Ich betrachte Coaching als professionelle Reflexions- und Entwicklungshilfe mit dem Ziel,

1. Klarheit über Handlungsoptionen in Situationen zu erlangen und
2. Kompetenzen derart zu stärken, dass Aufgaben und Ziele effektiver erreicht werden.

In meiner Funktion als Coach sehe ich mich als Partner, der Hilfe zur Selbsthilfe leistet – zum Beispiel

- indem ich Sie stimulare, fremde Perspektiven einzunehmen, ungewohnte Denkwege zu beschreiten oder verfestigte Verhaltensmuster zu reflektieren und ggf. zu durchbrechen.
- indem ich Ihnen Rückmeldungen darüber gebe, wie Sie mit Ihrer Kommunikation, Mimik und Gestik auf mich wirken
- indem ich Ihnen konkrete Techniken zeige, wie Sie sich gegen Widerstände durchsetzen können

Methodisch erfolgt Coaching bei mir als eine Kombination aus individueller Beratung, persönlichem Feedback und praxisorientiertem Training, wobei die Gewichtung von Ihrer individuellen Situation abhängt.

Arbeitsfelder und Themenbeispiele

Berufliche Herausforderungen

- Analyse und Weiterentwicklung des eigenen Verhaltens
- Strategien zur Bewältigung des Arbeitsalltags
- Umgang mit körperlichen oder psychischen Überforderungssymptomen
- Unterstützung bei der Transformation des bloßen Reagierens in ein aktives Gestalten
- Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der Mitarbeiter erweitern
- Strategien, um Positionen zu halten oder neue zu erreichen
- Herausforderungen, die sich im konkreten Arbeitsalltag ergeben, meistern

Konflikte und kritische Situationen

- Rollen- oder Wertkonflikte im Zusammenhang mit äußeren Veränderungen (z.B. Beförderung, Umstrukturierung, veränderte Unternehmenspolitik) lösen
- Konflikte analysieren und lösen
- Strategien der Konfliktprävention
- Schwierige Kommunikationssituationen bewältigen
- In Verhandlungen überzeugen
- Widerstände überwinden

Persönliche Entwicklung

- Persönliche Standortbestimmung
- Selbsterkenntnis: Stärkenanalyse und Umgang mit eigenen Grenzen
- Entwicklung von Visionen und Formulieren von Zielen
- Entwicklung eines kohärenten Ziel- und Prioritätensystems
- Harmonisierung von Berufs- und Privatleben
- Änderung von Verhalten und Einstellungen
- Laufbahntscheidungen

Ablauf

1. Kontakt und Überblick

- Kennenlernen
- Überblick über Themen und Ziele herstellen
- Erfolgchancen des Coachings prüfen: Sympathie, Kompetenz, Vertrauen
- Rahmenbedingungen abstecken

2. Situation und Ziele

- Themen ordnen und priorisieren
- Bewertungen identifizieren und erweitern
- Ziele definieren
- Über das weitere Vorgehen verständigen

3. Lösung

- Lösungsstrategien entwickeln
- Lösungsoptionen prüfen
- Lösungsoptionen bewerten
- Lösung fixieren

4. Transfer

- Aufwand, Einwände und Risiken prüfen
- Umsetzung konkretisieren
- Motivation sichern
- Erfolg überprüfen

Nehmen Sie gerne mit mir **Kontakt** auf, um zu erfahren, was ich für Ihr konkretes Anliegen leisten kann.

Beratung

durch Dr. Burkhard Radtke

Vorträge und Präsentationen

Ganz gleich, ob Sie Ihr Unternehmen oder ein Produkt präsentieren möchten, oder ob Sie vor der Belegschaft oder dem Aufsichtsrat einen Vortrag halten sollen – wir unterstützen Sie von der Konzeption über die Erstellung bis hin zur Durchführung. Unsere Unterstützung reicht von einer Analyse bestehenden Materials über die Beratung bei der Konzeption bis hin zur vollständigen Übernahme von Vorträgen und Präsentationen sowie von Berichten und anderen Dokumenten.

Bei der Analyse, Optimierung und Konzeption Ihrer Vorträge und Präsentationen fokussieren wir folgende Aspekte:

- ◆ Zielgruppenanalytische Ausrichtung
- ◆ Aufbau und Struktur
- ◆ Visuelle Gestaltung und Medieneinsatz
- ◆ Rhetorische Gestaltung
- ◆ Argumentative Stärke
- ◆ Kohärenz und Konsistenz
- ◆ Wortwahl und Satzbau
- ◆ Mimik und Gestik
- ◆ Phrasierung und Stimmmodulation
- ◆ mehrdimensionale Rezeption
- ◆ Mögliche Fragen und Einwände

Kundenzufriedenheitsanalyse

Die Zufriedenheit der Kunden, ihre Einstellungen und Erwartungen sind entscheidende Schlüssel für den Unternehmenserfolg. Eine fachkundige Kundenzufriedenheitsanalyse liefert nicht nur aussagekräftige Information über die Wahrnehmung des Unternehmens, sondern ist selbst ein Beitrag zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit, drückt doch das Unternehmen auf diese Weise seine Wertschätzung gegenüber seinen Kunden aus.

Die Kundenzufriedenheitsanalyse basiert auf einer repräsentativen Befragung gemäß Ihren Zielvorstellungen. Werden neben bestehenden auch potenzielle oder Nicht-Kunden befragt, können Barrieren, die eine Kundenbeziehung erschweren oder verhindern, aufgedeckt werden. Auch ein Wettbewerber-Vergleich, der zusätzliche strategisch wertvolle Informationen liefert, ist möglich.

Je nach Wunsch können Sie in beliebigen Kombinationen aus folgendem Dienstleistungsangebot auswählen:

- ◆ Erstellung der Konzeption
- ◆ Durchführung der Befragung
- ◆ Statistische Auswertung
- ◆ Erstellung des Gutachtens
- ◆ Erarbeiten eines Maßnahmenkataloges

Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse

Die Zufriedenheit des Mitarbeiters fördert nicht nur die Effizienz der internen Abläufe und die Qualität der erbrachten Leistungen, sie ist letztendlich immer auch eine Determinante der Kundenzufriedenheit. Ist ein Mitarbeiter unzufrieden, so wird dies mit einer mehr oder weniger großen zeitlichen Verzögerung auch negative Wirkungen auf Seiten des Kunden zeitigen, sei es, weil die Qualität der Leistung niedrig ausfällt, oder sei es, weil er das Unternehmen bewusst oder noch häufiger unbewusst in einem ungünstigen Licht erscheinen lässt, oder sei es weil er den Kunden mit einer geringeren Motivation betreut als es einem zufriedenen Mitarbeiter möglich ist. Unzufriedene Mitarbeiter können somit zu unzufriedenen Kunden führen und damit den Unternehmenserfolg negativ beeinflussen.

Insofern kommt einer Analyse der Mitarbeiterzufriedenheit eine Frühwarnfunktion zu, die eine Intervention erlaubt, bevor schlimmere Konsequenzen auf Seiten der Kunden eintreten. Das Bild, welches sich die Mitarbeiter von ihren eigenen Leistungen und der Unternehmenskultur machen, ist entscheidend dafür, wie sie sich einsetzen und das Unternehmen nach außen repräsentieren.

Die Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse stärkt durch aktive Einbeziehung der Mitarbeiter deren Identifizierung mit dem Unternehmen und seinen Zielen. Aussagen über die Unternehmenskultur, Mitarbeiterzufriedenheit, -motivation und -bindung sind ableitbar. Sie liefert entscheidende Hinweise, in welchen Hinsichten und auf welche Weise sich die Zufriedenheit, die Motivation und die Bindung der Mitarbeiter stärken lassen.

Leistungsorientierte Vergütung, Prämien, Incentives

Eine große Chance für jedes Unternehmen liegt darin, seine Mitarbeiter so zu motivieren und zu führen, dass sie von sich aus dauerhaft so handeln, wie es zur Erreichung der Unternehmensziele in variierenden Situationen jeweils optimal ist. Leistungsorientierte Incentive-, Bonus- und Vergütungssysteme sind dafür sowohl auf Mitarbeiter- als auch auf Führungsebene wirksame Instrumente. Durch die Kultivierung von monetären oder nicht-monetären Anreizen ermöglichen sie die zielgerichtete Steuerung und die Optimierung von Verhaltensweisen.

Effektive leistungsdifferenzierende Incentive-, Bonus- und Vergütungssysteme führen u.a. zu einer:

- ◆ Aktivierung und Erhöhung der Einsatz- und Leistungsbereitschaft
- ◆ Optimierung der Effizienz, Intensität und Qualität von Leistungen
- ◆ Konsolidierung einer hohen Kundenorientierung
- ◆ Verbesserung der Selbstorganisation und Flexibilität
- ◆ Verringerung des Krankenstandes und der Fluktuation

Entsprechend Ihren Wünschen können Sie in beliebigen Kombinationen aus folgendem Dienstleistungsangebot auswählen:

- ◆ Analyse eines bestehenden oder geplanten leistungsorientierten Incentive-, Bonus- oder Vergütungssystems
- ◆ Selektion eines adäquaten Honorierungsmodells (absolute oder relative Honorierung; Incentive, Bonus oder variable Vergütung)
- ◆ Definition einer konsistenten Klasse von über- und untergeordneten Mitarbeiterzielen
- ◆ Operationalisierung der Mitarbeiterziele (Entwicklung geeigneter Koeffizienten und Identifikation adäquater Messverfahren) und Justierung zieladäquater Gewichtungsfaktoren
- ◆ Konzeption, Realisation und Implementierung des individuellen Rechenprogramms

Dr. Burkhard Radtke
efficientia-consulting



Training Coaching Beratung
 für
Kommunikation Kundendialog Mitarbeiterführung

Training

- ★ Kundendialog
- ★ Verkaufen und Verhandeln
- ★ Mitarbeitergespräche
- ★ Mitarbeiterführung
- ★ Motivation und Entwicklung
- ★ Konfliktlösung und Sozialklima
- ★ Vorträge und Präsentationen
- ★ Argumentation und Rhetorik

Coaching

- ★ Berufliche Herausforderungen
- ★ Konflikte und kritische Situationen
- ★ Persönliche Entwicklung

Beratung

- ★ Vorträge, Präsentationen, Berichte
- ★ Kundenbefragungen
- ★ Mitarbeiterbefragungen
- ★ leistungsorientierte Entlohnungs- und Incentivesysteme

Lehre		Publikationen
 <p>Universität Hamburg</p>	Dozent für Philosophie und Ethik	<p>ARTIKEL (Auszüge):</p> <p>„After Sales-Service ist nicht alles – aber ohne After Sales-Service ist alles nichts“, <i>Branchen Index. Call Center & Telesales</i> 2009,</p> <p>„Benchmarking – Lernen von den Besten?“, <i>Acquisa</i> 11/2003, „Materieller Ansporn: Leistungsorientierte Vergütung motiviert Mitarbeiter“, <i>Teletalk</i> 08/2003,</p> <p>„Call Center Benchmarking: Zulässiges Kräfteressen“, <i>Teletalk</i> 10/2002,</p> <p>„Optimierung von Call Centern mit Hilfe des Benchmarking“, <i>Betriebswirtschaftliche Blätter</i> 08/2002,</p> <p>„Orakel oder fauler Zauber? Eine Betrachtung über den Deckungsbeitrag pro Call“, <i>Teletalk</i> 06/2002,</p> <p>„An den Besten messen: Qualitätsmanagement“, <i>Call Center Profi</i> 04/2002,</p> <p>„Call Center mangelhaft? Alarmierende Ergebnisse der brandaktuellen Call Center Benchmark-Studie 2001.“ <i>Response Direktmarketing</i> 03/2002,</p> <p>„Benchmark Studie: Call Center Standards erfüllen Erwartung nicht“ <i>Computer Zeitung Nr. 3</i>, 14.01.2002,</p> <p>„Metaphorische Wahrheit“, <i>CONCEPTUS XXXIV</i> (2001),</p> <p>„Call Center im Leistungsvergleich“, <i>Dialog</i>, 11/2001, „Service und Effizienz: Mangelhaft“, <i>Teletalk</i> 11/2001,</p> <p>„Wettbewerb zwingt Call Center zu Effizienz“, <i>Horizont</i> 43, 25. Oktober 2001,</p> <p>„Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung im Call Center“, <i>Direkt Marketing</i> Nr. 9, September 2001</p> <p>BÜCHER:</p> <p><i>Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus</i> (2009)</p> <p><i>Metapher und Wahrheit</i> (2001)</p>
 <p>NBS Northern Business School</p>	Dozent für Präsentationstechnik und Vortragskunst	
 <p>Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg Hamburg University of Applied Sciences</p>	Dozent für Kommunikation und Unternehmensethik	
 <p>Hanseatische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie</p>	Dozent für Betriebspsychologie und Personalentwicklung	
 <p>FOM Fachhochschule für Oekonomie & Management University of Applied Sciences</p>	Dozent für Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung	

ANMELDUNG

Offene Trainings mit DR. BURKHARD RADTKE

Diese Anmeldung einfach ausdrucken, ausfüllen und per Post oder Fax zurücksenden.

efficientia-consulting
Dr. Burkhard Radtke
 Eilbeker Weg 36

 22089 Hamburg

**Faxanmeldung:
 040 – 68 99 05 97**

01 Wirksamer kommunizieren <i>Tiefer verstehen und zielführend verstanden werden</i>	<input type="checkbox"/> 05./06. Okt. 2009 <input type="checkbox"/> 22./23. Jan. 2010
11 Das Kundengespräch <i>Basistraining für die professionelle und kundenorientierte Kommunikation mit Kunden und Interessenten</i>	<input type="checkbox"/> 07./08. Sept. 2009 <input type="checkbox"/> 14./15. Dez. 2009
12 Verkaufsaktiv agieren und reagieren <i>Training zur dynamischen und nutzengerechten Argumentation in Kundengesprächen</i>	<input type="checkbox"/> 14./15. Sept. 2009 <input type="checkbox"/> 15./16. Jan. 2010
21 Grundlagen der Führung Mitarbeiter erfolgreich führen. Basistraining für die Führung von Personal	<input type="checkbox"/> 19./20. Okt. 2009 <input type="checkbox"/> 01./02. Dez. 2009
24 Mitarbeitergespräche erfolgreich führen Training zur effektiven Kommunikation mit Mitarbeitern	<input type="checkbox"/> 21./22. Sept. 2009 <input type="checkbox"/> 07./08. Dez. 2009

Verbindliche Trainingsanmeldung durch:

Vorname und Name	Firma und Funktion
Straße und Hausnummer	PLZ und Ort
Telefon und Durchwahl	E-Mail
Datum	Unterschrift

1. Teilnehmer <input type="checkbox"/> = Anmelder	2. Teilnehmer
Vorname und Name	Vorname und Name
Telefon und Durchwahl	Telefon und Durchwahl
E-Mail	E-Mail

1. Anmeldung: Bitte senden Sie uns dieses ausgefüllte Anmeldeformular per Fax oder Brief. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

2. Teilnahmegebühr und Trainingsort: In der Teilnehmergebühr für die zweitägigen Trainings in Höhe von € 1.290,- (zzgl. MwSt.) enthalten sind: Die Teilnahme, die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik, die Verpflegung (Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke), ein Abschlusszertifikat sowie umfangreiche Trainingsunterlagen. Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels in Hamburg statt.

3. Stornierung: Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei *efficientia consulting* eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.