

SEMINARANGEBOT 2020

DR. BÜSER
MANAGEMENT AKADEMIE

Führung ■ Bildung ■ Coaching



DR. BÜSER
MANAGEMENT AKADEMIE

Führung ■ Bildung ■ Coaching

Dr. Tobias BÜSER

Marktstraße 10

65183 Wiesbaden

0611-34171971

Tobias.Bueser@bueser-akademie.de

www.bueser-akademie.de

Dr. Tobias Büser ist Trainer, Berater und Inhaber der Dr. Büser Management Akademie. Seine Kernkompetenz liegt in Beratung und Training zur Modernisierung von Führung und Management in Unternehmen. Er ist Coach von Top-Führungskräften und Dozent für Management und Personalentwicklung an der Hochschule für Oekonomie und Management (FOM) in Frankfurt am Main.

Inhaltsverzeichnis

I.	Informationen zum Seminarangebot	3
II.	Fundamente unserer Kompetenz	4
1.	Agil Führen mit dem Zielsystem OKR / Objectives an Key Results	6
2.	Agiles Projektmanagement.....	8
3.	Agiles Linien-Management: Prozessorientierung und Selbstorganisation	10
4.	Ageing Workforce.....	12
5.	Arbeitsrecht und Personalgespräche.....	14
6.	Besprechungsmoderation	16
7.	BWL-Planspiel.....	18
8.	Change Management	20
9.	Coaching - Die Führungskraft als Coach	22
10.	Spot Leadership: Führung mit ChaKoMo	24
11.	Interkulturelle Kompetenz.....	26
12.	Kollegiale Beratung.....	28
13.	Kommunikation im Business-Alltag.....	30
14.	Konflikte konstruktiv lösen	32
15.	Kreativitätstechniken	34
16.	Kundenorientierung.....	36
17.	Macht und Vertrauen	38
18.	Moderationstechniken	40
19.	Motivation und Remotivation von Mitarbeitern	42
20.	Neuro-Kompetenz.....	44
21.	Persönlichkeitstraining.....	46
22.	Präsentationstechniken.....	48
23.	Problemlöse- und Entscheidungstechniken	50
24.	Professionelle Personalauswahl.....	52
25.	Projektmanagement	54
26.	Projekt Retrospektive.....	56
27.	Strategische Führung.....	58
28.	Stressbewältigung	60
29.	Teamtraining	62
30.	Teamentwicklung mit dem Team-Management-System (TMS).....	64
31.	Telefontraining	66
32.	Train-the-Trainer	68
33.	Unternehmerisches Denken und Handeln.....	70
34.	Verkaufstraining.....	72
35.	Wissensmanagement.....	74
36.	Zeitmanagement und Arbeitstechniken	76
III.	Quellennachweis.....	78

I. Informationen zum Seminarangebot

Alle von der Dr. Büser Management Akademie angebotenen Veranstaltungen werden nach Absprache und besonderen Wünschen jeweils auf Ihren Bedarf zugeschnitten. Alle Themen können auf bestimmte Zielgruppen oder Anwendungsfelder ausgerichtet werden, dafür werden spezifische Inhalte und Übungen entwickelt. Jederzeit können neue Themen von Ihnen angeregt und eingebracht werden.

Methoden, die in den Seminaren verwendet werden:

- Neurodidaktik,
- Vorbereitungsaufgaben,
- Plenumsbesprechungen,
- Einzelübungen, Gruppenarbeiten,
- Praxisfälle, Fallstudien, Praxisaufgaben,
- Rollenspiele,
- Selbsterfahrungsübungen,
- Videos, die gezeigt werden,
- Videoaufnahmen von Übungen mit anschließender Analyse,
- Phantasiereisen,
- Präsentationen,
- Impulsjournale, Transfertagebücher,
- Refresher-Karten, ggf. Impuls-Karten.

Je nach Thema liegt der Schwerpunkt auf unterschiedlichen Methoden. Der Neurodidaktik wird besondere Bedeutung beigemessen, da diese aufgrund der Kürze der Seminare erheblich zum Lernerfolg beiträgt und das Lernen um mindestens 30 % effektiver macht. Durch gute Vor- und Nachbereitung kann auf Grundlagen aufgebaut werden, so dass die Veranstaltungszeit stärker für den Praxistransfer genutzt werden kann.

Dauer der Bausteine: je 1-3 Tage

Neben den hier genannten Veranstaltungen bietet die Dr. Büser Management Akademie an:

- Entwicklungsprogramme bzw. Förderprogramme für Manager, Nachwuchsführungskräfte und Trainees,
- spezielle Kompetenzprogramme, z. B. Vertriebsprogramme, Selbstmanagementprogramme,
- Einzeltraining: Individual Power Training und Individual Project Coaching,
- Assessment-Center, Development-Center,
- Personalentwicklungs-Beratung, Workshop-Moderation,
- Einführung von Mitarbeitergesprächen oder Potentialeinschätzungen,
- externe Personalentwicklungs-Dienstleistungen, Veranstaltungsmanagement.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage www.bueser-akademie.de.

II. Fundamente unserer Kompetenz

Unsere Lehrveranstaltungen fußen auf modernen anerkannten und bewährten psychologischen Trainingsmethoden. Wir verwenden Inhalte und Methoden des NLP, der systemischen Theorie, der Transaktionsanalyse sowie gruppenspezifische Elemente. Wir achten die Erfahrungen und die Kompetenz unserer Kursteilnehmer sehr und lernen daraus. Unsere Berater sind hochqualifiziert und praxiserfahren.

Die Gestaltung und Konzeption unserer Veranstaltungen beruht auf den neuesten pädagogischen, lernpsychologischen und neurowissenschaftlichen Erkenntnissen. Der Schwerpunkt liegt auf der Reflexion und Handlungsorientierung. Reflektiert wird das eigene bisherige Verhalten. Darauf aufbauend werden neue Verhaltensmöglichkeiten angeboten und erprobt, so dass sie in der Praxis umsetzbar sind (Handlungs-orientierung). Ziel ist es, mehr Wahlmöglichkeiten und damit mehr Spielraum und Flexibilität zu erhalten. Jeder Teilnehmer entscheidet dann letztlich für sich selbst, was er in Zukunft in welchen Situationen anwenden wird.

Die Übungen sind teilweise deduktiv und teilweise induktiv angelegt. Bei deduktiven Übungen wird ein Konzept vorgestellt und geübt. Induktive Übungen erleben die Teilnehmer und reflektieren sie anschließend gemeinsam.

Jede Fähigkeit, die erlernt wird, hat mehrere Dimensionen, die in ihrer Gesamtheit erst handlungsfähig machen. Diese Dimensionen sind:

- konzeptuell (die Fähigkeit, etwas als Ganzes zu verstehen und gegen anderes abzugrenzen)
- analytisch (die Fähigkeit, etwas in seine Einzelteile zu zerlegen und zu kategorisieren)
- beobachtend (die Fähigkeit, relevante Informationen in der Interaktion zu sammeln, häufig nonverbal)
- prozessorientiert (die Fähigkeit, Prozessschritte zu erkennen und diese zielorientiert durchzuführen)
- interaktiv (die Fähigkeit, systematisch herauszufinden, wie andere auf das eigene Verhalten reagieren und darauf wiederum selbst zu reagieren)
- beziehungsorientiert (die Fähigkeit, angemessenes Verhalten zu erkennen und dies je nach Rolle, Normen und Kontext auszuwählen)

Es wird erwartet, dass die Teilnehmer Eigenverantwortung für ihr Lernen übernehmen. Dies beinhaltet das Einbringen eigener Themen in die Veranstaltungen, um sich das entsprechende Know-how zu holen. Des Weiteren, dass die Teilnehmer sich vorbereiten und die Veranstaltungen entsprechend

nachbereiten bzw. ihre Praxiserfahrungen im jeweils nächsten Seminar (sofern vorgesehen) reflektieren.

Die Teilnehmer werden in allen Seminaren eingehend von unseren Beratern betreut. Auch während der Pausen und abends stehen die Berater für weitergehende Fragen oder andere fachliche Anliegen zur Verfügung.

Damit jeder das Maximum aus einer Veranstaltung mitnehmen kann, setzen wir gezielt neurodidaktische Elemente ein, die ganzheitlich auch die Ernährung und das komplette Setting der Veranstaltungen sowie neurodidaktische Übungen einbeziehen. Damit soll die Konzentration gezielt auf einem hohen Niveau gehalten werden und die Lerneffektivität wesentlich gesteigert werden (gegenüber Veranstaltungen ohne Neuro-Didaktik). Gerne können Sie bei uns mehr darüber erfahren.

Rufen Sie uns an!



1. Agil Führen mit dem Zielsystem OKR / Objectives an Key Results

Beschreibung

Agil Führen ist die Antwort auf eine sich schnell wandelnde VUKA-Welt (Variabilität, Unsicherheit, Komplexität, Ambivalenz). Agilität kann jedoch nur erfolgreich gelingen, wenn die all die Innovationen bzw. Veränderungen zielgerichtet und transparent gesteuert werden. OKR ist ein einfaches aber gleichzeitig umfassendes Zielsystem, mit dem schnelle Richtungswechsel, die Fokussierung auf klare Prioritäten und Übernahme und Verfolgung von Verantwortlichkeit gesteuert werden kann. Durch OKR werden alle Aktivitäten auf die gleichen und wichtigsten Ziele der gesamten Organisation ausgerichtet. Agilität und kennzahlengestützte Führung gehören zusammen.

Die Google-Gründer Larry Page und Sergey Prin führten OKR ein Jahr nach Gründung des Unternehmens ein. Sie waren der Inbegriff von Visionären mit einer extremen unternehmerischen Energie. Immer wieder haben sie betont, dass Google ohne die Einführung von OKR niemals so erfolgreich geworden wäre, denn Ideen sind das eine, die Umsetzung ist alles.

Nutzen/Ziele

- Die Teilnehmer verstehen OKR als Management-Methode zur effektiven und effizienten Ausrichtung aller Aktivitäten auf die gleichen und wichtigsten Ziele der Organisation.
- Unternehmen agil steuerbar.
- Der Erfolg von Aktivitäten/Maßnahmen kann nach verfolgt und kontrolliert werden.
- Die Mitarbeiter erhalten eine klare Orientierung über ihre Aufgaben.

Ihr Nutzen:

Projekte unter Bedingungen der VUKA-Welt können effektiv und effizient durchgeführt werden. Unternehmen werden schneller und anpassungsfähiger an Veränderungen.



Agile Führung mit dem Zielinstrument OKR / Objectives an Key Results

Inhalte

- Agile Führung mit Zielen, ist das sinnvoll?
- Definition: Was ist OKR? Googles OKR-Leitbild
- Der (wichtige!) Unterschied zwischen Zielen (Objectives) und Schlüssel-Ergebnissen (Key Results)
- Ziele-Erfolgsfaktor 1: Fokussierung und sich zu Prioritäten verpflichten.
- Ziele-Erfolgsfaktor 2: Alignment - ausrichten und verbinden für Teamarbeit
- Ziele-Erfolgsfaktor 3: Verfolgen von Verantwortlichkeit
- Standards für funktionierende Ziele
- Qualitative und quantitative Ziele, KPIs
- Entwicklungsziele und operative Ziele
- 100%-Ziele und 70%-Ziele
- Commitment der Führungskräfte, OKR und Unternehmenskultur
- die Anwendung von OKR im Alltag durch Kommunikation/ Delegation - Feedback - Wertschätzung
- Der typische OKR-Zyklus

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Trainerpräsentation
- die Teilnehmer erstellen OKRs für sich selbst und Ihren Verantwortungsbereich.
- Die Teilnehmer diskutieren untereinander ihre OKRs
- Aktives üben von Delegation von OKRs - Feedback - Wertschätzung



2. Agiles Projektmanagement

Beschreibung

Agiles Projektmanagement ist die Antwort auf Projekte in einer sich schnell wandelnden VUKA-Welt (Variabilität, Unsicherheit, Komplexität, Ambivalenz). Unter diesen Bedingungen sind zu Projektstart regelmäßig weder die Projektziele noch der Projektablauf restlos klar. Sinnvoll ist unter diesen Bedingungen, Projekte agile zu organisieren, d. h. Schritt für Schritt in Scrum-Sprints vorzugehen und die Ziele und den Ablauf fortlaufend auf die vorliegende Situation anzupassen. Das erfordert ein komplett neues Verständnis von Projektmanagement, neue Rollen im Projekt und neuen Tools zur praktischen Durchführung von Projekten.

In der Veranstaltung werden anstehende und bereits laufende Projekte aus dem Alltag der Teilnehmer mit den Grundsätzen und Methoden von agilem Projektmanagement neu geplant und Projekttools praktisch ausprobiert.

Nutzen/Ziele

- Die Teilnehmer kennen verschiedener Methoden zur effektiven und effizienten Planung und Steuerung agiler Projekte
- Erkennen, welche Projekte sich überhaupt für agiles Management eignen
- Schnellere und bessere Abwicklung von Projekten mit unklaren Zielen und unbekannter Abwicklung.

Ihr Nutzen:

Projekte unter Bedingungen der VUKA-Welt können effektiv und effizient durchgeführt werden. Unternehmen werden schneller und anpassungsfähiger an Veränderungen.



Agiles Projektmanagement

Inhalte

- Definition: Was ist Agiles Projektmanagement?
- Klassisches vs. Agiles Projektmanagement, wann ist was sinnvoll?
- Grundsätze des Agilen Projektmanagements
- Kulturelle Voraussetzungen für Agiles Projektmanagement
- Rollen im Agilen Projektmanagement, Product Owner, Scrum Master, Scrum-Team
- Agile Techniken, Scrum Projektmanagement
 - Sprints
 - Scrum Meetings
 - Daily Standups
 - Inkremente, Definition of done
 - User Story, Use Cases
 - Burn down Charts
 - Task Boards
 - Delegation Poker

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Trainerpräsentation
- Praxis-Projekt-Planung durch die Teilnehmer
- Aktive Anwendung von Agilen Techniken mit Feedback
- Argumente üben für und gegen Agiles Projektmanagement
- Schwierige Situationen simulieren und üben.



3. Agiles Linien-Management: Prozessorientierung und Selbstorganisation

Beschreibung

Die Arbeitswelt ist heute geprägt durch einen rapiden Anstieg an Geschwindigkeiten und Komplexität, getrieben durch die technische Entwicklung und die Kommunikationsmedien. Die Komplexität steigt schneller, als Individuen lernen können. Die Folge für Führungskräfte daraus ist, dass sie immer weniger von den fachlichen Themen und Inhalten ihrer Mitarbeiter verstehen, insbesondere im Detail. Wie kann unter diesen Bedingungen ein funktionierendes Linien-Management aussehen?

Führungskräfte konzentrieren sich darauf, ihrem Verantwortungsbereich eine klare Orientierung in Form von Vision, Strategie und Zielen zu geben. Zudem schaffen sie die Voraussetzungen, dass die fachlich kompetenten Mitarbeiter sich selbst in Prozessen organisieren können. Abteilungen verlieren an Bedeutung, während (häufig abteilungsübergreifende) Prozesse in den Vordergrund rücken. Die neuen Informationstechnologien bieten hervorragende Voraussetzungen, selbstorganisierte Prozesse managen zu können.

Nutzen/Ziele

- Die Teilnehmer lernen ihre eigenen Prozesse zu gestalten und so bessere Ergebnisse zu erzielen.
- Höhere intrinsische Motivation der Mitarbeiter.
- Schnellere Anpassung der Organisation auf sich verändernde Anforderungen.

Ihr Nutzen:

Die Linienorganisation passt sich schneller an wandelnde Aufgaben und Anforderungen an. Höre intrinsische Motivation und Übernahme von Verantwortung durch Selbstmanagement.



Agiles Linienmanagement: Prozessorientierung und Selbstorganisation

Inhalte

- Definition: Was ist agiles Linien management
- Agiles Linien Management als Antwort rasant zunehmen der Komplexität.
- Das Zusammenspiel von festen Vorgaben und Agilität in der Linienorganisation
- Die Rollen der Führungskraft und der Mitarbeiter im agilen Linien Management - die Verteilung von Befugnissen
- Kulturelle Voraussetzungen für Agiles Linien Management.
- Holacracy Selbstmanagement (B. Robertson)
- Methoden und Techniken für das Agilen Linienmanagements
 - Der Prozess-Optimierungs-Workshop
 - 8 Bausteine eines optimalen Prozesses
 - Messung von Prozesserfolg
 - Stärke-Orientierung beim Einsatz von Mitarbeitern
 - Techniken zur Selbst-Organisation von Prozessen
 - Kernprozess und kontrollierte Abweichung
 - Ausblick: Process Mining

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Trainerpräsentation
- Aktive Neuplanung von Prozessen durch Teilnehmer
- Reflexion der eigenen Rolle bei Selbstorganisation
- Diskussionen zur Prozessqualität



4. Ageing Workforce

Beschreibung

Aufgrund der demografischen Entwicklung, der fehlenden Nachwuchskräfte und der längeren Lebensarbeitszeit steigt wieder der Anteil der 50plus-Mitarbeiter in Unternehmen. Um deren Leistungsfähigkeit langfristig aufrecht zu erhalten und weiter nutzen zu können, muss das Unternehmen Personalentwicklungsmaßnahmen für diese Zielgruppe in stärkerem Maße als in der Vergangenheit durchführen. Je nach Ziel und Altersgruppe kann unterschiedlich angesetzt werden: von der individuellen Reflexionsbegleitung über ein Förderprogramm bis zu Seminarformen.

Bei allen Maßnahmen ist die persönliche Betreuung der teilnehmenden Mitarbeiter Prinzip. Außerdem können die Teilnehmer an der inhaltlichen und methodischen Gestaltung mitwirken (Lernen mit Freiheitsgraden). Die Themen sind realitätsnah, die Inhalte klar strukturiert und die Methoden wirken aktivierend.

Nutzen/Ziele

- Erhalt und Ausbau der Leistungsfähigkeit älterer Mitarbeiter
- Motivation fördern, Demotivation oder innerer Kündigung vorbeugen
- Wertvolle Erfahrungen nutzen
- Eigenverantwortung stärken
- Wertschätzung zwischen den Generationen fördern
- Personalengpässe vermeiden



Ageing Workforce

Reflexions-Workshops oder individuelle Reflexionsbegleitung

Inhalte

- **Beruf oder Berufung?**
Reflexion der beruflichen Tätigkeit (ab 40)
 - **Work-Life-Balance:** vom beruflichen Ehrgeiz über die Sinnkrise zum gelungenen Lebensentwurf (ab 40)
 - **Viel geschafft. Alles geschafft?** Chancen sowie Risiken und Nebenwirkungen in den besten Jahren (ab 50)
- **Das war´s. War´s das?**
Vorbereitung auf den Ruhestand (ab 60)
- **Cross-Generation-Lernprojekte**
Elemente: Praxisprojekte, Kick-Off, Power-Teams, Kern-Workshops, Lerngruppen
- **Förderprogramme für ältere Mitarbeiter** mit hohem Anteil an Selbstbestimmung (ab 45)
 - Bestandteile:**
 - Reflexions-Workshops
 - Best-Practice-Workshops
 - Job-Lernprojekte, Change Management
 - Entwicklungsbegleitung, Learning Center
 - Weiterbildungsangebote/Learning Center**
 - Fit im Berufsleben
 - Stressbewältigung
 - Gesundheitsförderung
 - Management für Mitarbeiter 45plus
 - Lernkompetenztraining

Unsere Standards

- Individuelle Betreuung
- Einbeziehung der Teilnehmer und deren Vorwissen
- Konsequente Praxisorientierung
- Aktivierende Methoden
- Übersichtliche Strukturierung
- Erfahrene und kompetente Berater



5. Arbeitsrecht und Personalgespräche

Beschreibung Führungskräfte sind gut beraten, Fehlverhalten ihrer Mitarbeiter sofort anzusprechen und nach entsprechenden Vorgesprächen auch disziplinarische Maßnahmen einzuleiten. Dabei besteht regelmäßig im Kreis der Führungskräfte Unsicherheit darüber, was sie von ihren Mitarbeitern verlangen können und welche Maßnahmen angemessen sind. Das „schwierige“ Personalgespräch, das auch möglicherweise die Androhung solcher Maßnahmen oder gar eine Trennung thematisiert, ist Inhalt dieses Seminars. Wie führe ich als Führungskraft solche Gespräche? Was ist zu beachten? Welche Gesprächsstrategie empfiehlt sich? Mit reichlich Praxisübungen wird das Thema erarbeitet.

- Nutzen/Ziele**
- Ein Gespräch gezielt zum Erfolg führen
 - Verschiedene Gesprächsabläufe kennen lernen und anwenden können
 - Schwierige Personalgespräche führen können
 - Sicher mit schwierigem Mitarbeiterverhalten umgehen können
 - Arbeitsrechtliche Grundlagen kennen lernen

Der souveräne Umgang mit schwierigen Mitarbeiter-Verhaltensweisen verschafft der Führungskraft Sicherheit und Ansehen und führt insgesamt zu einer höheren Effizienz und Leistungsfähigkeit im Unternehmen.



Arbeitsrecht und Personalgespräche

Inhalte

- Rolle der Führungskraft
- Kritikgespräche wegen mangelnder Leistung
- Kritikgespräche bei Missbrauch (z. B. Internet)
- Gespräche und Vorgehensweisen bei Alkohol-/ Drogenproblemen
- Die faire Trennung als Ultima Ratio
- Psychische Reaktionen der Mitarbeiter bei Trennung und Veränderungen
- Führung von Trennungsgesprächen
- Arbeitsrechtliche Grundlagen
- Praxis-Fallbeispiele

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept vermittelt:

Methodische Elemente

- Praxissimulationen
- Videotraining und Rollenspiele
- Team-Arbeiten
- Trainerpräsentationen



6. Besprechungsmoderation

Beschreibung

Besprechungen sind an der Tagesordnung. Häufig sind die Besprechungsteilnehmer mit dem Ergebnis der Besprechung unzufrieden und haben das Gefühl, Zeit verschwendet und nicht effizient gearbeitet zu haben. Erfahrungsgemäß empfindet jeder Teilnehmer ein anderes Verhalten als störend.

Die Kenntnis gruppenspezifischer Prozesse ist für die Führung einer Besprechung wertvoll. Meetings können mit einigen grundlegenden Regeln und Instrumenten deutlich effizienter, d. h. zeitsparender und zugleich zielorientierter durchgeführt werden.

Nutzen/Ziele

- effiziente Besprechungsverläufe kennen
- gewandt mit ungünstigen Rahmenbedingungen umgehen können
- Meetings professionell organisieren und durchführen
- konstruktiv mit schwierigen Teilnehmern umgehen können

Ihr Nutzen: Effiziente Besprechungen fördern die **Arbeitsatmosphäre** und verringern **Reibungsverluste**. **Arbeitsabläufe** in Ihrem Unternehmen werden **produktiver**.



Besprechungsmoderation

Inhalte

- Reflexion eigener Besprechungen
- Vorbereitung (Einladung, Raum, Teilnehmer etc.)
- Durchführung (Methodik, Medien, Struktur, Ergebnis-sicherung)
- Nachbereitung (Protokoll etc.)
- Besonderheiten bei internationalen Meetings
- Effizienter Umgang mit schwierigen Situationen und/oder schwierigen Teilnehmern

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulationen
- Diskussionsrunden
- Teamarbeit
- Videotraining
- Trainerpräsentation



7. BWL-Planspiel

Beschreibung

Das Software gestützte Planspiel “General Management” bietet den Teilnehmern die Möglichkeit, als Unternehmer die Führung eines ganzen Unternehmens zu trainieren. Dabei können die Teilnehmer umfassend ihr Fachwissen in Betriebswirtschaftslehre und ihre Soft Skills in der Zusammenarbeit mit anderen Teilnehmern praktisch üben. Das Unternehmen als vernetztes Gebilde wird für die Teilnehmer begreifbar, auch das Risiko von Entscheidungen mit dessen Auswirkungen auf den Markt, das Unternehmensumfeld und das Unternehmensziel. Die Dr. Büser Management Akademie ist zertifizierter Planspielpartner des Herstellers TATA Interactive Systems.

Verständnis für den unternehmerischen Alltag wird erreicht durch:

Nutzen/Ziele

- Vermittlung eines Überblickswissens in den Bereichen Marketing, Kostenrechnung, Strategie etc..
- die praktische Anwendung von Soft Skills, wie Führungstechniken, Konfliktmanagement, Entscheidungen in Gruppen, Präsentation und Kommunikation
- Teilnehmer, die mit hoher Motivation und Begeisterung lernen

Ihr Nutzen:

Die Auswirkungen einzelner Entscheidungen auf ein ganzes Unternehmen werden sichtbar, dies fördert das Verständnis zwischen verschiedenen Unternehmensbereichen und für bestimmte Entscheidungen.



BWL-Planspiel

Inhalte

- Marktentwicklung
- Planungstechniken
- Entscheidungstechniken
- Kalkulation
- Bilanzanalyse und Gewinn- und Verlustrechnung
- Kennzahlen
- Investitionsentscheidungen
- Ökonomie vs. Ökologie
- Rating
- Personalentwicklung

Methodischer Ablauf

Zwischen drei und fünf Unternehmen treten in einem Markt als Konkurrenten an. Zu Beginn jeder Runde werden Informationen über das makro- und mikroökonomische Umfeld veröffentlicht, anhand derer die Unternehmen ihre Entscheidungen treffen müssen. Diese Entscheidungen werden am Computer ausgewertet und den Teilnehmern präsentiert. Zwischen den einzelnen Perioden erhalten die Spieler Input zu verschiedenen Themen. Der Lernerfolg wird in der nächsten Runde sofort sichtbar.



8. Change Management

Beschreibung

Der Gestaltung von Veränderungen ist eine Grundqualifikation für Führungskräfte. Veränderungen stehen auf der Tagesordnung, und die Führungskraft ist für die Effizienz und das Tempo der Veränderung verantwortlich.

Bekanntlich scheitern viele Veränderungsprojekte, obwohl ausgefeilte Konzepte zugrunde liegen. Entscheidend ist es, die betroffenen Menschen für die organisatorischen Veränderungen zu begeistern. Auch Widerstände können für das Unternehmen nutzbar gemacht werden.

Gefragt ist die Motivation der Mitarbeiter zur Identifikation mit den Veränderungsprozessen.

Veränderungsprozesse erfolgreich führen heißt:

Nutzen/Ziele

- Methoden für effektives Veränderungsmanagement kennen und anwenden
- Sicher mit Widerständen umgehen

Ihr Nutzen:

Die nachhaltige Sicherung des Umsetzungserfolgs schafft in Ihrem Unternehmen Freiräume, die im Sinne des Unternehmensziels produktiv genutzt werden können.



Change Management

Inhalte

- Voraussetzungen für Veränderungen
- Veränderungskultur
- Veränderungen initiieren/anstoßen
- Veränderungen durchführen
- Ebenen der Veränderungen nach *Dilts*
- Phasen der Veränderungen
- Typische Reaktionen auf Veränderungen (nach *Noer*)
- Erfolg von Veränderungsmaßnahmen nachhaltig sichern

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Diskussionsrunden
- Teamarbeit
- Trainerpräsentationen
- Test zur Reaktionsanalyse
- Reflexionsübungen



9. Coaching - Die Führungskraft als Coach

Beschreibung

Die unternehmerische Komplexität wird immer höher, die Führungsspannen größer und die Unternehmenshierarchien flacher. Führungskräfte können nur erfolgreich sein, wenn ihre Mitarbeiter mitdenken und eigenständig Probleme lösen.

Coaching ist ein Weg zu führen und dabei dem Mitarbeiter seine Eigenständigkeit zu lassen und seine Selbständigkeit zu fördern. Das Coachinggespräch dauert zunächst länger als andere Formen der Führung, jedoch wird der Mitarbeiter selbst zum Mitdenken angeregt. Insgesamt wird dadurch beim Führungsprozess Zeit eingespart.

Der Ablauf von Coaching-Gesprächen sowie spezielle Themen und Techniken zur Förderung dieser Gespräche werden ausführlich und praxisnah erarbeitet.

Führungskräfte, die erfolgreich ihre Mitarbeiter coachen:

Nutzen/Ziele

- kennen die psychologischen Grundlagen des Coaching
- passen das Coaching der Situation an
- kennen unterschiedliche Coaching-Techniken für Einzelne und Gruppen
- sind auf schwierige Situationen im Coaching vorbereitet

Ihr Nutzen:

Eigenständig und im Sinne des Unternehmens handelnde Mitarbeiter geben Führungskräften die Freiräume, das Unternehmen am Markt voranzubringen.



Coaching - Die Führungskraft als Coach

Inhalte

- Was ist Coaching?
- Psychologische und pädagogische Grundlagen des Coaching
- Notwendige Voraussetzungen für Coaching
- Implizite Geisteshaltungen für erfolgreiches Coaching
- Ebenen der Veränderungen nach *Dilts*
- Ablauf von Coaching-Gesprächen
- Fragen, die für Coaching hilfreich sind
- Zielerreichung vorwegnehmen als Erfolgsmotor
- Fragetechniken
- Kontakt aufbauen

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Diskussionsrunden
- Teamarbeit
- Trainerpräsentationen
- Test zur Gesprächshaltung
- Reflexionsübungen
- Feedback



10. Spot Leadership: Führung mit ChaKoMo



Beschreibung

Die Dr. Büser Akademie hat für Führung den Ansatz Spot Leadership mit dem Praxismodell ChaKoMo (Chance, Kompetenz, Motivation) entwickelt. Es zeigt alle Einflussfaktoren für Erfolg, die Führungskräfte gestalten und steuern müssen.

Auf den Ebenen der Chance (Strategie/Ziele, Ressourcen, Organisation, Team), der Kompetenz (Wissen, Können) und der Motivation (Sinn, Werte, Interessen, Überzeugung) werden effektive Tools wie Zielvereinbarung, Feedback und Delegation praxisnah vermittelt und das Zusammenspiel der verschiedenen Führungs-Faktoren aufgezeigt.

Führungskräfte finden Ihren eigenen Führungsstil und erkennen, welche Faktoren für den Erfolg gesteuert werden müssen.

Nutzen/Ziele

- Den eigenen Führungsstil reflektieren und kennenlernen.
- Sie lernen die ChaKoMo-Einflussfaktoren auf Erfolg, die Sie als Führungskraft gestalten müssen
- konstruktive Zusammenarbeit sichern
- Grundsätze effizienter Organisation kennen
- effiziente Ziele und Strategien vereinbaren
- Wissen und Können der Mitarbeiter fördern
- Motivation steigern und Sinn vermitteln

Ihr Nutzen:

Positives Arbeitsverhalten und erhöhte Produktivität sind die Ergebnisse eines bewussten und souveränen Führungsverhaltens Ihrer Mitarbeiter.



Spot Leadership: Führung mit ChaKoMo



Inhalte

- Was ist Spot Leadership?
- Führungssystem ChaKoMo
- Grundsätze wirksamer Führung
- Führungsstile und Führungsverhalten
- Mitarbeitermotivation
- Zielvereinbarung
- Mitarbeiterkompetenz fördern
- Delegation und Feedback
- Aktive Führungsgespräche
- Entscheidungs- und Problemlösungstechniken

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Teamspiele
- Diskussionsrunden
- Videotraining
- Teamarbeit
- Trainerpräsentation



11. Interkulturelle Kompetenz

Beschreibung

Im Rahmen der zunehmenden Internationalisierung vieler Unternehmen, im Zeitalter von „Mergers and Acquisitions“ ist interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter ein wesentliches Erfolgsmerkmal.

Mit interkultureller Kompetenz ist der wertschätzende Umgang mit verschiedenen Kulturen gemeint, der dazu führt, dass sich Geschäftspartner mit ihren individuellen Besonderheiten ernst genommen fühlen.

Interkulturelle Unterschiede und daraus resultierende Missverständnisse führen häufig dazu, dass lukrative Geschäftsverbindungen scheitern und internationale Zusammenarbeit nicht zustande kommt.

Nutzen/Ziele

- Wahrnehmung von interkulturellen Unterschieden und deren Berücksichtigung im Handeln
- die Bedeutung von Kultur für den Menschen kennen
- die Sensibilität für interkulturelle Unterschiede erhöhen
- die Veränderungsbereitschaft im Verhalten und die eigene Identifikation mit Kern-Werten fördern

Ihr Nutzen:

Individuelles Verhandlungsgeschick unter Berücksichtigung interkultureller Unterschiede verbessert die Einigung in supranationalen Zusammenschlüssen sowie grenzüberschreitenden Vertragsabschlüssen.



Interkulturelle Kompetenz

Inhalte

- Definition “Kultur”
- Interkulturelle Kommunikation
- Selbstbild/Fremdbild der eigenen Kultur
- Interkulturelle Unterschiede: Identität, Werte, Verhalten, Einstellungen, Verhalten, Umfeld
- Unterscheidungsraster für Kulturen, Modell von *Hofstede/Trompenaars*

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Diskussionsrunden
- Reflexionsübungen
- Teamarbeit
- Trainerpräsentation

Das Seminar kann auch in englischer Sprache durchgeführt werden. In internationalen Teams kann das Thema auch Gegenstand eines Teamentwicklungsstrains sein.



12. Kollegiale Beratung

Beschreibung

Erfahrene Führungskräfte haben im Laufe der Jahre einen großen Fundus an Problemlösungen und Expertenwissen angesammelt. Insbesondere haben sie Wissen über die Organisation und die Hierarchie des Unternehmens, in dem sie tätig sind. Trotzdem gibt es in der Praxis Fragestellungen, bei denen sie gerne die Meinung und den Rat von anderen kompetenten Personen einholen möchten.

Hier setzt die kollegiale Beratung an. Sie ermöglicht, in vertrauensvollem Rahmen - nach einer konkreten Problemanalyse - Lösungsideen von erfahrenen Kollegen zu besprechen und ggfs. zu übernehmen.

Nutzen/Ziele

Erfahrenen Führungskräften einen Rahmen zu schaffen, in dem sie vertrauensvoll unter Kollegen bestimmte Probleme analysieren und besprechen können, fördert die Netzbildung innerhalb eines Unternehmens. Probleme können innerhalb kürzester Zeit effizient zum Nutzen des Unternehmens gelöst werden, und es steht mehr Zeit für andere Aufgaben zur Verfügung. Unternehmensspezifisches Wissen wird weitergegeben.

Ihr Nutzen:

Im Unternehmen vorhandenes Wissen und Erfahrungen werden über Hierarchie-Ebenen und Abteilungsgrenzen hinweg ausgetauscht. Probleme werden aus neuen Blickwinkeln beleuchtet und gelöst.



Kollegiale Beratung

Inhalte

- Praxisfälle zwischenmenschlicher Natur (z. B. Führungsthemen, Coaching-Fragen, Motivationsprobleme)
- Organisatorische Fragestellungen
- Steuerungsfragen
- Prozessfragen

Methodische Elemente

- Kollegiale Beratung findet unter ca. sechs Kollegen statt.
- Alle sind aktiv am Prozess beteiligt.
- Die Spielregeln werden zu Beginn vereinbart und gelten für weitere Treffen bis auf Widerruf.
- Die Moderation erfolgt durch eine externe Person.
- Die kollegiale Beratung dauert einen Tag und findet etwa alle zwei bis drei Monate statt.
- Systematische Fallbearbeitung nach dem FHL-Schema:
 - Fallschilderung
 - Fallklärung
 - Hypothesenbildung
 - Hypothesenauswahl
 - Lösungsgenerierung
 - Lösungsauswahl
 - Umsetzungsplan



13. Kommunikation im Business-Alltag

Beschreibung

Eine gute und offene Kommunikation ist wesentliche Grundlage einer konstruktiven Zusammenarbeit. Im Training setzen sich Ihre Mitarbeiter mit Wahrnehmungsprozessen, persönlichen Haltungen, Kommunikationsstilen sowie der Wirkung ihrer Körpersprache auseinander.

In vielen Praxisübungen werden Strategien einer zielorientierten und kommunikationsfördernden Gesprächsführung erlernt und angewendet. Auch schwierige Situationen und Feedbackgespräche werden an konkreten Praxisbeispielen behandelt.

Die Kommunikationstrainings sind nach erprobten Modellen strukturiert, die Ihren Mitarbeitern eine situationsgerechte Orientierung erleichtern.

Nutzen/Ziele

- Kommunikationsgrundlagen und -modelle kennenlernen und anwenden
- die eigene Wahrnehmung, Wirkung und Kommunikation kennen lernen
- eine positive Gesprächsatmosphäre herstellen
- (Feedback-) Gespräche gezielt führen
- mit Fragetechniken souverän umgehen
- Gesprächserfolgskriterien verwenden

Ihr Nutzen:

Eine gute Kommunikation ist die Grundlage für eine effiziente Zusammenarbeit und eine hohe Arbeitszufriedenheit. Es werden interne Reibungsverluste minimiert und der Kundenkontakt verbessert.



Kommunikation im Business-Alltag

Inhalte

- Grundlagen und -modelle der Kommunikation (Wahrnehmung, Grundhaltung, Kommunikationsebenen und -stile)
- Phasen der Gesprächsführung
- Kontakt herstellen im Gespräch
- Führen im Gespräch
- Rahmenbedingungen im Gespräch
- Fragetechniken
- Gesprächsförderer und Gesprächsstörer
- Feedbackgespräche führen
- Problemlösegespräche

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Diskussionsrunden
- Videotraining und Rollenspiele
- Teamarbeit
- Trainerpräsentation



14. Konflikte konstruktiv lösen

Beschreibung

Konflikte gibt es überall, eine aktive und konstruktive Konfliktbewältigung hingegen selten. Jeder Mensch hat sein eigenes Muster, seine eigene Art, mit Konflikten umzugehen. Häufig werden Konflikte nicht wahrgenommen, ignoriert oder heruntergespielt.

Ziel dieses Seminars ist es, die Wahrnehmung der eigenen Konfliktmuster zu verbessern. Anschließend werden Prinzipien, Tools und Tipps der Konfliktbewältigung aufgezeigt und in verschiedenen Übungen und Praxissimulationen eingeübt.

Nutzen/Ziele

- Möglichkeiten zur aktiven Konfliktsteuerung und -bewältigung kennen lernen und einsetzen können
- eigenes Stress- und Konfliktmuster reflektieren
- andere Standpunkte unter konstruktiver Einbeziehung der eigenen Meinung verstehen und wertschätzen

Ihr Nutzen:

Der souveräne Umgang mit Konflikten und das frühzeitige Erkennen von Konfliktpotential führen zu einem **positiven Arbeitsklima** und zu einer **erhöhten Produktivität**.



Konflikte konstruktiv lösen

Inhalte

- Konflikterkennung
- Konfliktarten
- Konstruktive Kritik
- De-Eskalation von „heißen Situationen“
- typisches Verhalten in Konfliktsituationen, individuelle Konfliktmuster erkennen
- Voraussetzungen für Konfliktbearbeitung und -lösung
- Interpersonale, innere Konflikte und Konfliktmoderation
- Methoden der konstruktiven Konfliktbewältigung
- Konfliktlösungskreis
- Konfliktprävention

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Plenumsbesprechung
- Videotraining und Rollenspiele
- Teamarbeit
- Trainerpräsentation



15. Kreativitätstechniken

Beschreibung

Die gezielte Nutzung der Kreativität wird immer mehr zu einer Schlüsselqualifikation im Problemlöseprozess. Gerade in der Projektarbeit stehen der Einzelne und das Team häufig vor vielfältigen Aufgaben, zu denen Ideen bzw. Lösungen gefunden werden müssen. Diese sollen dann möglichst schnell in die Praxis umgesetzt werden.

Es gilt, Kreativität im Einzelnen und in der Gruppe zu wecken und zu fördern sowie Methoden zu erlernen, die relativ schnell zu neuen und ungewöhnlichen Ideen und Lösungen führen.

Neue, unkonventionelle und erfolgreiche Ideen und Lösungsstrategien werden erarbeitet, indem Mitarbeiter:

Nutzen/Ziele

- spezifische Einsatzmöglichkeiten bzw. Grenzen einzelner Kreativitätstechniken kennen
- Zugänge zu eigenen Kreativitätspotentialen verbessern
- verschiedene Techniken auf Praxisfälle anwenden können
- Kreativitätssitzungen vorbereiten, durchführen und nachbereiten

Ihr Nutzen:

Probleme werden schneller gelöst. Die zuvor beschriebenen Lösungsstrategien führen zu einer verbesserten Marktstellung. Ihr Unternehmen wird effizienter.



Kreativitätstechniken

Inhalte

- Kreativitätsfördernde Faktoren
- Ausschalten von Kreativitätsblockaden
- Vorbereitung, Durchführung und Moderation von Ideenfindungsprozessen
- Disney-Strategie
- Kreativitätstechniken:
 - Assoziationsmethoden (Brainstorming, Brainwriting)
 - Analogiemethoden (Visuelle Synektik, Bisoziation)
 - Reizwortmethoden/Methoden der Zufallsanregung (Force Fit, Superposition)
 - Methoden der systematischen Bedingungsvariation

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Einzelarbeit
- Ressourcen-Trance
- Teamarbeit
- Trainerpräsentation



16. Kundenorientierung

Beschreibung

Kunden werden immer anspruchsvoller und sind sich ihrer Position als Kunde bewusst. Kundenbindung erfolgt zunehmend über persönliche Kontakte statt über Konditionen.

Kundenorientierung ist ein wichtiger Erfolgsfaktor. Was Kundenorientierung bedeutet, und was sie beinhalten sollte, ist Gegenstand dieser Veranstaltung.

Die Teilnehmer reflektieren ihre internen und externen Kunden sowie den Umgang mit diesen. Der dienstleistungsorientierte Umgang bezieht sich insbesondere auf das Gespräch mit dem Kunden sowie den Umgang mit Einwänden bzw. Beschwerden.

Nutzen/Ziele

- Begriffe klären:
 - Kunde
 - Kundenorientierung
 - Kundenzufriedenheit
 - Kundenwahrnehmung
- Kundenorientierte Verhaltensweisen kennen und üben
- Den Umgang mit schwierigen Kunden verbessern.

Ihr Nutzen:

Zufriedene Kunden werden an das Unternehmen gebunden und fungieren als Multiplikatoren. Zufriedene Kunden sind eine hervorragende Werbung für Ihr Unternehmen.



Kundenorientierung

Inhalte

- Wer ist mein Kunde? (intern / extern)
- Was bedeutet Kundenorientierung?
- Meine Einstellung zum Kunden
- Wie entsteht Kundenzufriedenheit?
- Eigenschaften eines guten Verkäufers/Beraters
- Kundenorientierte Gesprächsführung:
 - Bedürfnisse herausfinden
 - Fragen
 - Positives Formulieren
 - Beratung
- Umgang mit Einwänden, Beschwerden, Reklamationen und mit schwierigen Kunden
- Kundenorientierte Körpersprache

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Videotraining
- Diskussionsrunden
- Teamarbeit
- Trainerpräsentation



17. Macht und Vertrauen

Beschreibung Macht hat einen schlechten Ruf, da in der Tradition von *Machiavelli* zumeist an Machtmissbrauch gedacht wird. Zu Unrecht, denn alle Manager, die etwas bewegen, brauchen und verwenden Macht. Die Machtanwendung wird positiv bewertet, so lange das Vertrauen der Betroffenen in die Bewahrung ihrer Interessen nicht zerstört wird. Manager können ihre Management-Instrumente richtig einsetzen und dennoch keine Wirkung erzielen, denn die sichtbaren Management-Instrumente sind nur die Außenseite der dahinter stehenden Macht, die etwas bewegt. In diesem Training werden systematisch Machtbasen und Strategien der Machtanwendung benannt und analysiert. Zudem werden vertrauensfördernde und -zerstörende Verhaltensweisen erarbeitet. Wenn das Tabu gebrochen ist, kann Macht zum Nutzen von Unternehmen und allen Beteiligten positiv gestaltet werden.

- Nutzen/Ziele**
- eigene Machtstrategien erkennen und ggf. verändern
 - Machtbasen und ihre Wirkung kennen, um sie gezielt für das Unternehmen einsetzen zu können
 - Regeln für Vertrauen kennen und lernen, sie einzuhalten
 - den Effekten von Macht und Vertrauen aktiv begegnen

Ihr Nutzen:

Vertrauen ist der Schmierstoff. Macht die Kraft für nachhaltige gute Leistung der Mitarbeiter in Unternehmen.



Macht und Vertrauen

Inhalte

- Machtstrategien und Machtbasen (Überzeugungskraft, Position, Verfügung über Ressourcen etc.)
- Arten der Machtausübung und die negative und positive Wirkung auf andere Menschen
- Abstimmung von Machtbasen auf Unternehmensziele
- Regeln und Voraussetzungen für den Aufbau und den Erhalt von Vertrauen
- Misstrauen auflösen, Vertrauen zurückgewinnen

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Partnercoaching
- Interaktive Gruppenübungen
- Einzelarbeit
- Trainerpräsentation
- Plenumsbesprechungen
- Rollierender Dialog



18. Moderationstechniken

Beschreibung

Der Umgang mit Gruppen gehört heute zum Grundwerkzeug von Führungskräften, Team- und Projektleitern. Gruppendynamik ist eine spezielle Dynamik, die professionelle Schulung erfordert. Im Rahmen des Erarbeitens von Problemlösungen oder kreativen Ideen bietet die Moderationstechnik eine Vielfalt von Methoden, bei deren Durchführung verschiedene Variable berücksichtigt werden müssen. Dazu gehören Ziel, Gruppengröße, Vertrautheit der Gruppe.

Im Rahmen dieses Seminars werden viele verschiedene Methoden angewendet und reflektiert. Dabei wird speziell auf die unternehmensinternen Situationen eingegangen.

Nutzen/Ziele

- Moderatorenrolle reflektieren
- wichtige Moderationstechniken und deren Anwendung kennen
- einen Gesamtmoderationsablauf erstellen können

Ihr Nutzen:

Gekonntes Moderatorenverhalten erleichtert den Umgang mit Gruppen und führt schneller zu Ergebnissen. Meetings werden effizienter. Die souveräne Moderation in Besprechungen und Diskussionen durch Ihre Mitarbeiter führt zu einem positiven Arbeitsklima und erhöhter Produktivität.



Moderationstechniken

Inhalte

- Grundlagen der Moderation
- Einpunktabfrage / Mehrpunktabfrage
- Kartenabfrage
- Brainstorming, Zurufabfragen
- Diverse Moderationsmethoden (Blitzlicht, Fadenkreuz etc.)
- Aufbau und Ablauf einer Moderation, Moderationsdesign
- Moderatorenverhalten
- Entscheidungen in Gruppen
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Einsatz von Metakommunikation

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Reflexionsübungen
- Videotraining
- Gruppenarbeiten
- Trainerpräsentation



19. Motivation und Remotivation von Mitarbeitern

Beschreibung

Die Personaldecke der Unternehmen wird immer dünner; die Aufgaben der einzelnen Mitarbeiter werden immer anspruchsvoller. Von Mitarbeitern wird im betrieblichen Alltag zunehmend Eigenverantwortung, Mitdenken und Eigeninitiative gefordert. Solch selbständig arbeitende Mitarbeiter können jedoch auf Dauer nicht mit konservativen Führungsmethoden im Unternehmen gehalten werden.

In diesem Seminar geht es darum, die Ursachen von Motivation und Demotivation der Mitarbeiter zu beleuchten, um daraus passende Motivationsinstrumente abzuleiten. Dazu zählen die entsprechende Aufgabengestaltung, die individuelle Personalentwicklung, das Coaching durch die Führungskraft sowie die Kommunikation mit den Mitarbeitern.

Die Führungskraft motiviert ihre Mitarbeiter, indem sie:

Nutzen/Ziele

- Faktoren einer motivierenden und einer demotivierenden Führung kennt
- eine motivierende Gesprächsatmosphäre herstellen kann
- individuelle Motivationsstrukturen der Mitarbeiter erkennt und Reaktionsmöglichkeiten daraus ableiten kann

Ihr Nutzen:

Motivierte Mitarbeiter leisten bessere Arbeit für Ihr Unternehmen und bleiben im Unternehmen.



Motivation und Remotivation von Mitarbeitern

Inhalte

- Eigenschaften einer motivierenden/demotivierenden Führung
- Motivationstheorie
- Kartenabfrage
- Faktoren der Demotivation/Remotivation und Demotivations-Prophylaxe
- Ebenen der Veränderung
- Leadership-Basics
- Motivierende Gesprächsführung

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxissimulation
- Teamarbeit
- Diskussionsrunden
- Transferplanung
- Trainerpräsentation
- Fallstudien
- Spiele



20. Neuro-Kompetenz

Beschreibung

Aufgrund der hohen Anforderungen im beruflichen Alltag ist körperliche und mentale Fitness unentbehrlich, um langfristig leistungsfähig und glücklich zu bleiben.

Ziel dieses Seminar ist es, die geistige Leistungsfähigkeit nachweislich zu steigern. Die Effizienz und Effektivität bei der Informationsaufnahme und der Reaktionsgeschwindigkeit in Gesprächen werden erhöht. Die Aufmerksamkeit, das Koordinations- und Assoziationsvermögen werden verbessert. Fehlerquoten sinken und Leistungstiefs werden vermieden. Die Zusammenhänge der Leistung mit Ernährung, Bewegung und Denken werden nachvollziehbar und erlebbar dargestellt.

Nutzen/Ziele

- Steigerung der persönlichen „Arbeitsspeicherkapazität“
- Verbesserung der Informationsaufnahme und -verarbeitung
- Steigerung der Gedächtnisleistungen, Erweiterung der Merkspanne
- Flexibleres und reaktionsschnelleres Verhalten
- Kennenlernen und Nutzen aktueller Ergebnisse der Hirnforschung
- Vermeidung von Leistungstiefs und Verminderung der Fehlerquoten

Ihr Nutzen:

Mental fitte Mitarbeiter leisten mehr, leben bewusster und bringen das Unternehmen voran.



Neuro-Kompetenz

Inhalte

- Aktuelle Erkenntnisse der Hirnforschung im Bereich Neuro-Kompetenz
- Mentale Fitness und Intelligenz/Leistungsfähigkeit
- Physiologische Basis und Ernährung
- Arbeitsweise des Gehirns
- Gedächtnistechniken / Lerntechniken
- Aktivitätszyklus und Aktivationszustand
- Entspannung, Bewegung
- Verhalten zur Einflussnahme auf den Alterungsprozess und Sicherung der Leistungsfähigkeit

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Praxisbeispiele
- Aktivierungsübungen
- Einzel- und Teamübungen
- Diskussionsrunden im Plenum
- Trainerpräsentation
- Direktes Erleben “am eigenen Leib”



21. Persönlichkeitstraining

Beschreibung

Die Beschäftigung mit der eigenen Persönlichkeit, die Entdeckung von Entwicklungspotentialen und die Auseinandersetzung mit diesen schaffen für Ihre Mitarbeiter Erkenntnisse und Freiräume, die zu Gunsten des Unternehmens genutzt werden können.

Das Selbstbild wird mit der Einschätzung anderer verglichen, man lernt sich selbst besser kennen und kommt zu einem tieferen Verständnis der eigenen Persönlichkeit. Die Teilnehmer beschäftigen sich mit Werten, unbewussten Lebensskripten und Antreibern, die ihr Verhalten beeinflussen. Das Bewusstmachen unbekannter Mechanismen gibt ihnen die Möglichkeit, Einfluss darauf zu nehmen und positiv zu steuern.

Das genauere Kennenlernen der eigenen Persönlichkeit erfolgt durch:

Nutzen/Ziele

- Rückmeldung/Feedback durch die Gruppe und den Trainer
- das bessere Verständnis eigener Verhaltensweisen
- das Erkennen der eigenen Stärken und Entwicklungsfelder
- die Planung der eigenen Entwicklung

Ihr Nutzen:

Das Erkennen und Nutzen von Entwicklungspotentialen Ihrer Mitarbeiter erhöht die Produktivität. Persönlichkeitsentwicklung bedeutet Unternehmensentwicklung.



Persönlichkeitstraining

Inhalte

- Fähigkeiten erkennen (Stärken vs. Entwicklungsfelder)
- Selbst- und Fremdeinschätzung
- Team-Management-System
- Werte und Wertekonflikte
- ICH-Zustände
- Lebensskripte
- Antreiber

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert:

Methodische Elemente

- Rollenspiele
- Praxissimulation
- Videotraining
- Teamarbeit
- Diskussionsrunden
- Trainerpräsentation
- Reflexionsübungen



22. Präsentationstechniken

Beschreibung Präsentationen sind aus dem Arbeitsalltag nicht mehr weg zu denken. Dem „Wie“ der Präsentation kommt dabei eine wichtige Bedeutung zu. Professionell dargestellte Inhalte werden von den Zuhörern besser verstanden, und der Vortragende wirkt mit seiner Sache überzeugend. Auch der Umgang mit Zwischenfragen und die Gestaltung der Diskussion nach dem Vortrag tragen maßgeblich zum Erfolg oder Misserfolg einer Präsentation bei.

- Nutzen/Ziele**
- Vorträge zielgerichtet vorbereiten
 - Präsentationstechniken und rhetorische Mittel kennen und anwenden lernen
 - mit Medien professionell umgehen
 - Selbstsicherheit erhöhen

Ihr Nutzen:

Durch Präsentationen werden Informationen an Gruppen rationell weitergegeben und Entscheidungen herbeigeführt. Professionelles Präsentationsverhalten Ihrer Mitarbeiter führt somit zu einer höheren Produktivität und mehr Erfolg.



Präsentationstechniken

Inhalte

- Zuhörerorientierung, Präsentationen auf unterschiedliche Zuhörertypen abstimmen
- Bodenanker und Psychogeographie
- Präsentationen inhaltlich nach 4MAT strukturieren
- Effektvoller Einstieg in und Abschluss von Präsentationen
- Visualisierung, Foliengestaltung
- Farb- und Formlogik
- Umgang mit Medien
- Körpersprache
- Schwierige Situationen während der Präsentation meistern
- Übergang in die Diskussions- und Fragerunde
- Sinnvolle Regeln für die Präsentation und die Diskussionsrunde

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert. Der Schwerpunkt liegt auf der Praxis.

Methodische Elemente

- Rollenspiele
- Praxissimulation
- Videotraining
- Intensives Feedback zu rhetorischen und persönlichen Wirkungsmitteln
- Trainerpräsentation
- Vorbereitung



23. Problemlöse- und Entscheidungstechniken

Beschreibung Es gehört zum Geschäftsleben, Probleme zu lösen und Entscheidungen zu treffen. Dabei werden häufig Zeit und Energie vergeudet, weil sich die Beteiligten am Entscheidungsprozess zu früh auf eine Lösung festlegen und im Kreis diskutieren. Problemlösungen zu finden, ist ein kreativer Prozess und erfordert eine systematische und stringente Vorgehensweise. Wichtig ist auch zu erkennen, ob Entscheidungen allein oder im Team getroffen werden sollen. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, einen Entscheidungsprozess praxisorientiert und strukturiert durchzuführen und dabei alle relevanten Faktoren zu berücksichtigen.

- Nutzen/Ziele**
- Problemlösungsmethoden kennen lernen und anwenden können
 - Kennen lernen der Voraussetzungen für Teamentscheidungen oder Einzelentscheidungen
 - Faktoren zur Förderung des kreativen Zustands kennen

Ihr Nutzen:

Zügige Entscheidungen und schnelle Problemlösungen rationalisieren den Aufwand an Zeit und Energie Ihrer Mitarbeiter und steigern so die Produktivität Ihres Unternehmens.



Problemlöse- und Entscheidungstechniken

Inhalte

- Problemlösung und Entscheidungen im Team oder als Einzelner (Modell von Vroom)
- Entscheidungsrad:
 - Problemdefinition
 - Zielkonkretisierung
 - Alternativensuche und Alternativenbewertung
 - Entschluss
 - Realisierung
 - Feedback
- Problemanalyse und Vorbereitung der Problemfindung
- Kreative Methoden zur Entwicklung von Phasen im Entscheidungsprozess
- Entscheidungstechniken
 - Betriebswirtschaftliche Entscheidungstechniken
 - Time Line
 - Abstimmungsvarianten im Team
- Umgang mit schwierigen Situationen

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Teamarbeit
- Praxis-Simulation
- Plenumsbesprechung
- Reflexionsübungen
- Trainerpräsentation
- Test zum Entscheidungstypus

The diagram features a central portrait of Dr. Büser, a man in a red jacket, with the text 'DR. BÜSER MANAGEMENT AKADEMIE' and 'Führung ■ Bildung ■ Coaching' below it. Four callout boxes point to the portrait:

- Top: **Unsere Veranstaltungen...**
- Left: **...basieren auf jahrelanger Erfahrung!**
- Bottom-left: **...werden nach fundierten Konzepten durchgeführt!**
- Right: **... sind an Ihren unternehmerischen und an den persönlichen Anliegen Ihrer Mitarbeiter orientiert!**
- Bottom-right: **...werden von kompetenten Beratern mit Expertise aus der Berufspraxis und aktueller Forschung geleitet!**

24. Professionelle Personalauswahl Lebensläufe und Zeugnisse richtig lesen

Beschreibung Die Fähigkeit der Personalentscheider, Bewerbungsunterlagen zu analysieren und Kandidaten im persönlichen Gespräch richtig einzuschätzen, spielt eine entscheidende Rolle. Ein hoher Qualitätsstandard im Einstellungsprozess trägt zur Auswahl hochqualifizierter Mitarbeiter bei und reduziert die Gefahr der Fehleinschätzung. Zudem gibt es regelmäßig Unsicherheit über rechtlich zulässige Fragen im Rahmen eines Einstellungsinterviews (Allgemeines Gleichstellungsgesetz/AGG). Die unter eignungsdiagnostischen und rechtlichen Aspekten professionelle Personalauswahl ist Inhalt dieses Seminars.

- Nutzen/Ziele**
- Lebensläufe und (Arbeits-) Zeugnisse richtig lesen
 - die eigene Sicherheit und Urteilsfähigkeit im Umgang mit Bewerbern erhöhen
 - Einstellungsgespräche erfolgreich und rechtssicher führen
 - Eignungsdiagnostische Instrumente kennen lernen und anwenden können
 - Erfolgsfaktoren eines professionellen Bewerbungsgesprächs kennen lernen

Ihr Nutzen:

Ein **souveräner und professioneller Auswahlprozess** verschafft Personalentscheidern **Sicherheit bei der Personalauswahl**, reduziert das Risiko von Fehlentscheidungen und Kosten deutlich.



Professionelle Personalauswahl Lebensläufe und Zeugnisse richtig lesen

Inhalte

- Bewerbungsunterlagen analysieren
- Anforderungsprofile erstellen
- Interviewleitfäden erstellen
- Einstellungsgespräche erfolgreich und rechtssicher führen
- Standardisierte, verhaltensbasierte Interviewtechnik
- Antworten und Körpersprache der Bewerber richtig deuten
- Unzulässige Fragen
- Auswertung, Bewertung von Interviews
- Praxis-Fallbeispiele

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Teamarbeit
- Praxis-Simulation
- Diskussionsrunden
- Videotraining und Rollenspiele
- Trainerpräsentation



25. Projektmanagement

Beschreibung Der Erfolg von Projekten in der Praxis ist vom Zusammenspiel zweier Ebenen abhängig: Erstens dem Einsatz von Projektmanagement-Werkzeugen wie ein klar definierter Projekt-auftrag, Projekt-Struktur-Pläne, Projekt-Ablauf-Pläne, Meilensteine, Arbeitspakete, Ressourcensteuerung und Projektcontrolling. Zur zweiten Ebene der weichen Faktoren gehören gute Kommunikation, ein funktionierendes Projektteam, motivierte Mitarbeit am Projekt, mikropolitische Unterstützung, konstruktive Konfliktlösung und ein intaktes Rollenverständnis von Projektleitern. Greifen die beiden Ebenen ineinander, so werden Projekte erfolgreich abgeschlossen.

Nutzen/Ziele

- Projekte erfolgreich aufsetzen
- Projekte professionell durchführen bzw. begleiten können
- Schwierigkeiten und Stolpersteine rechtzeitig erkennen und damit umgehen können

Ihr Nutzen:

Ein professionelles Projektmanagement durch Ihre Mitarbeiter gewährleistet einen reibungslosen Ablauf und damit eine höhere Produktivität.



Projektmanagement

Grundseminar:

Inhalte

- Projektauftragsklärung
- Projektdefinition
- Meilensteine, Ziele
- Projektablauf, Projektplanung, Projektorganisation
- Projektmanagement-Tools:
 - Planungstechniken (Kritischer Pfad, Netzplan)
 - PUMA
 - Kraftfeldanalyse
 - Fife Steps To Success

Aufbauseminar:

Inhalte

- Projektsteuerung / Projektcontrolling
- Projektteam (Zusammensetzung, Spielregeln)
- Optimaler Einsatz der Projektmitarbeiter
- Umgang mit weichen Faktoren im Team
- Verhalten in schwierigen Situationen

Methodische Elemente

Die Inhalte werden praxisorientiert erarbeitet. Die Teilnehmer sind aufgefordert, ihre Fragestellungen aus ihrer persönlichen Projektarbeit in die Veranstaltung einzubringen.



26. Projekt Retrospektive

Beschreibung

Projektmitarbeiter beenden ein Projekt häufig unter großem Zeitdruck, unter Einsatz vieler Ressourcen und sind trotzdem nicht voll zufrieden. Dennoch wird das nächste Projekt sofort in Angriff genommen, in dem ähnliche Erfahrungen wieder gemacht werden.

Im Rahmen einer systematischen Projektauswertung werden wichtige Erfahrungen des Projekts in der Gruppe aufgearbeitet und in verwertbare Lerneffekte umgewandelt. Gleichzeitig wird die Zusammenarbeit im Projekt durch Feedback-Prozesse geklärt. Insgesamt wird die „Projektreife“ der Teilnehmer gefördert und das Wissen (lessons learned) für das Unternehmen und weitere Projekte gesichert.

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter mit Projekterfahrung, die auch zukünftig in Projekten arbeiten werden.

Nutzen/Ziele

- Prozesse optimieren
- Zusammenarbeit verbessern
- aus dem abgeschlossenen Projekt lernen und die Erkenntnisse auf neue Projekte übertragen
- Erfahrungen reflektieren und austauschen

Ihr Nutzen:

Eine gute Projektauswertung sichert die Motivation der Projektmitarbeiter und erhöht die Effektivität und Effizienz in weiteren Projekten. Mitarbeiter werden qualifiziert und leisten in künftigen Projekten mehr.



Projekt Retrospektive

Inhalte

- Definition von Erfolg
- Schaffen von Sicherheit
- Erstellen der Time Line
- Stimmungsbarometer
- Anerkennungen aussprechen
- Teamentwicklung
- Improvement Workshop
- Diskussion offener Themen
- Praxis-Transfer
- Abschluss

Dauer: 2 - 3 Tage

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Teamarbeit
- Time Line
- Diskussionsrunden
- Spiele
- Wettbewerb



27. Strategische Führung

Beschreibung Strategisches Management gehört zu den elementaren Führungsaufgaben. Um gezielt unternehmerische Strategien zu entwickeln, bedarf es einer systematischen Analyse des relevanten unternehmerischen Umfelds.

Das Unternehmensumfeld und die Anforderungen an Unternehmen, die im Markt überleben wollen, werden zunehmend komplexer. Um diese Komplexität zu bewältigen und gleichzeitig gewinnbringend zu wachsen, muss ein Unternehmen seine Erfolgspotentiale erkennen und systematisch weiterentwickeln. Dafür ist ein strategischer Denkansatz erforderlich.

- Nutzen/Ziele**
- Rahmenbedingungen für eine sinnvolle Strategieentwicklung reflektieren
 - alle wichtigen Faktoren und Hilfsmittel im Rahmen einer Strategieentwicklung kennen
 - Ansätze einer eigenen Strategie entwickeln

Ihr Nutzen:

Eine strategische Denkhaltung, die auf Erfolgspotentiale konzentriert ist, ermöglicht es Ihrem Unternehmen, Trends und Entwicklungen kritisch zu beurteilen und schnell zu reagieren.



Strategische Führung

Inhalte

- Strategiebegriff
- Nutzen von Strategien und der systematischen Strategieentwicklung
- Basismodelle und Schritte der Strategieentwicklung
- Bezugsrahmen des Unternehmens nach *Porter*
- Portfolioanalyse, Szenariotechnik, SWOT-Analyse, Kraftfeldanalyse, PUMA etc.
- Praxis-5-Schritt-Methode
- Strategieumsetzung
- Anforderungen an Führungskräfte
- Strategieeinbindung im Unternehmen
- Umgang mit Unsicherheit/Planung

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Reflexionsübungen
- Expertenbefragung
- Diskussionsrunden
- Teamarbeit
- Trainerpräsentation



28. Stressbewältigung

Beschreibung

Der Alltag wird von vielen Menschen als zunehmend „stressiger“ empfunden. Keiner kann ständig nur auf Hochtouren laufen. Führungskräfte können auf Dauer nur erfolgreich sein, wenn sie trotz äußerem Druck ausgeglichen, leistungsfähig und um-gänglich bleiben. Um Stress zu bewältigen, muss man zunächst seine eigenen Stressoren identifizieren, um nach deren Analyse gezielt auf diese einwirken zu können.

Es wird zwischen kurzfristigen, sofortigen Strategien zur Stressbewältigung (Atemtechnik, Muskelentspannung etc.) und mittel- bzw. langfristigen Strategien unterschieden. Zu diesen gehören die Entwicklung eines ausgeglichenen Lebenskonzepts, Strategien zur Ernährung und Bewegung, aber auch eine Umstellung des Denkens.

Den Stress bewältigen Mitarbeiter durch:

Nutzen/Ziele

- die Reflexion der eigenen Situation im privaten und im beruflichen Bereich
- Kenntnis verschiedener Stressbewältigungsstrategien
- Anwendung dieser Strategien

Ihr Nutzen:

Ausgeglichene Mitarbeiter sind motivierter und einsatzbereiter, besitzen eine positivere Ausstrahlung und haben geringere Fehlzeiten. Sie stehen dem Unternehmen mit mehr Energie zur Verfügung und erhöhen so den Unternehmenserfolg. Sie sind außerdem eine hervorragende Eigenwerbung für das Unternehmen.



Stressbewältigung

Inhalte

- Stress: positiver und negativer Stress
- Auswirkungen von Stress
- Sofortmaßnahmen in Stress-Situationen
- Kurzfristige Stressbewältigungsstrategien (Atemtechnik, Entspannungstechniken)
- Mittel- und langfristige Stressbewältigung (Bewegung, Ernährung, Denken)
- Selbstcoaching

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Reflexionsübungen
- Lernpartnercoaching
- Fallstudien
- Teamarbeit
- Einzelarbeit
- Partnerarbeit
- Trainerpräsentation



29. Teamtraining

Beschreibung Ein Team ist ein komplexes Gebilde, das entweder regelmäßig oder zu einem bestimmten Zweck zusammenarbeitet, und dessen Mitglieder in gewisser Weise aufeinander angewiesen sind. In jedem Team gibt es Konflikte. Das Team besteht häufig aus sehr verschiedenen Persönlichkeiten, die sich durch unterschiedliche Stärken auszeichnen. Diese sind aber auch häufig die Schwächen, da Teammitglieder oft kein Verständnis für die Vorgehensweise und die Denkweise anderer haben. Wenn unterschiedliche Sichtweisen zugunsten des Teams genutzt werden können, entstehen oft hervorragende Ergebnisse.

- Nutzen/Ziele**
- das eigene Verhalten im Team reflektieren
 - Stärken einzelner Teammitglieder nutzen
 - Kenntnis sinnvoller Verhaltens- und Vorgehensweisen in der Teamarbeit
 - Umsetzung der Kenntnisse

Ihr Nutzen:

Effektive Teamarbeit reduziert Reibungsverluste und steigert die Ergebnisse jeder Gruppe im Unternehmen. Ihr Unternehmen wird produktiver und Sie haben zufriedenerere, motivierte Mitarbeiter.



Teamtraining

Inhalte

- Phasen des Teamentwicklungsprozesses
- Teamverstärker
- Teamdiagnose, Rollenverteilung im Team
- Persönlichkeiten im Team und deren Auswirkung
- Entscheidungsprozesse im Team
- Optimale Teamzusammensetzung
- Konflikte im Team

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Feedback
- Selbsterfahrungsübungen
- Outdoor-Einheiten
- Teamarbeit
- Partnerarbeit
- Trainerpräsentation



30. Teamentwicklung mit dem Team-Management-System (TMS)

Beschreibung

Der Erfolg eines Teams bzw. einer Gruppe hängt in entscheidender Weise von der Zusammenarbeit der Einzelpersonen ab. Häufig werden diese Beziehungen im Team und die Interessen des Einzelnen im Team nicht oder zu wenig berücksichtigt. Auch werden unterschiedliche Stärken nicht optimal im Team genutzt oder die Kommunikation hat ein Verbesserungspotential.

TMS macht die Arbeitspräferenzen des Einzelnen sichtbar und unterstützt die Gruppenmitglieder damit bei der Reflexion der Zusammenarbeit. In der Teamentwicklung besteht die besondere Möglichkeit, fachliche und persönliche Themen positiv zu bearbeiten und dadurch sowohl das Arbeitsklima als auch die Effektivität und Effizienz der Teamarbeit deutlich zu verbessern.

Zufriedenheit und Motivation im Team wird erreicht, indem die Teilnehmer:

Nutzen/Ziele

- die bisherige Zusammenarbeit und das eigene Verhalten im Team auf Basis der Arbeitspräferenzen reflektieren
- die Erwartungen, Beziehungen und Befindlichkeiten im Team bzw. in der Gesamtgruppe klären
- die Kommunikation verbessern
- effektiver im Team arbeiten können

Ihr Nutzen:

Reibungslos arbeitende Teams sind produktiv. Ihr Unternehmen wird durch motivierte und engagierte Mitarbeiter vertreten.



Teamentwicklung mit TMS

Inhalte

- Arbeitspräferenzen, Stärken und Kompetenzen der einzelnen Teammitglieder
- Stimmungsbarometer im Team
- Beziehungsklärung im Team
- Gegenseitiges Feedback
- Konfliktbearbeitung im Team
- Teamverstärker
- Kommunikation im Team
- Vereinbarungen für die künftige Zusammenarbeit

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Interaktive Teamübungen
- Plenumsbesprechungen
- Outdoor-Übungen
- Teamspiele, Teamarbeit
- Partnercoaching
- Trainerpräsentation
- Marktplatz



31. Telefontraining

Beschreibung

Das Telefon ist Alltagsinstrument für alle betrieblichen Klärungsprozesse. Aufgrund der Selbstverständlichkeit und der Häufigkeit der Telefonkontakte wird oft nicht mehr intensiv nachgedacht über Vor- und Nachbereitung sowie Ziele und Inhalte eines Telefonats. Mitunter werden sogar andere Tätigkeiten nebenher verrichtet.

Im persönlichen Gespräch erfolgt ein Großteil der Kommunikation über Körpersprache. Bei Telefonaten entfällt diese Kommunikationsart völlig. Daher ist - insbesondere in anspruchsvollen Gesprächssituationen - eine sehr gute verbale Kommunikation erforderlich.

Professionelle Handhabung des Telefons und eine professionelle Gesprächsführung am Telefon durch Ihre Mitarbeiter werden erreicht, indem diese:

Nutzen/Ziele

- die eigene Wirkung am Telefon kennen und verbessern
- mehr Sicherheit am Telefon durch kundenorientiertes Verhalten erlangen
- Telefongespräche zielgerichtet und positiv führen können

Ihr Nutzen:

Der Telefonkontakt ist häufig der erste Kontakt, bei dem sich Ihr Unternehmen persönlich präsentiert. Ein souveräner Umgang mit diesem Medium zeigt die Professionalität Ihres Unternehmens.



Telefontraining

Inhalte

- Vor- und Nachbereitung von Telefongesprächen
- Begrüßung
- Verabschiedung
- Anrede am Telefon
- Weitervermitteln
- Umgang mit dem Anrufbeantworter
- Aktives Zuhören am Telefon
- Sprache, positives Formulieren
- Nutzen von Reklamationen
- Verhalten bei Reklamationen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Verhalten in schwierigen Situationen

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Demonstrationen/Präsentationen
- Aufzeichnung mit der Telefonanlage
- Teamaufgaben
- Praxis-Simulation
- Feedback
- Brainstorming



32. Train-the-Trainer

Beschreibung

Unternehmensinternes Wissen wird üblicherweise durch interne Fachreferenten weiter vermittelt. Diese Form der internen Weiterbildung ist nahe liegend und Kosten sparend. Dabei hängt die Effizienz und Nachhaltigkeit vom pädagogischen Geschick der internen Fachexperten ab.

Train-the-Trainer-Veranstaltungen richten sich an diese Zielgruppe und unterstützen sie dabei, ihre Fachinhalte pädagogisch und psychologisch so geschickt zu vermitteln, dass die Aufmerksamkeit der Teilnehmer während der internen Schulung möglichst hoch bleibt.

Den Nutzen unternehmensinterner Schulungen können Ihre Fachreferenten steigern, indem sie:

Nutzen/Ziele

- die eigene Referententätigkeit reflektieren
- geeignete Lernziele formulieren können
- Lehr- und Lernmethoden kennen und anwenden können
- das Training zielgruppengerecht planen und vorbereiten können
- Ideen für Anfangs- und Schluss-Situationen kennen
- mit schwierigen Situationen in den Veranstaltungen besser umgehen können

Ihr Nutzen:

Durch eine Professionalisierung Ihrer internen Schulungen steigern Sie deren Output. Ihre Mitarbeiter profitieren deutlich mehr von der Fachkompetenz der internen Referenten und können ihr erworbenes Wissen gewinnbringend für das Unternehmen einsetzen.



Train-the-Trainer

Inhalte

- Realistische Lernziele setzen und überprüfen
- Aktivierung der Teilnehmer
- Lehrmethoden / Medien
- Vor- und Nachbereitung eines Seminars
- Organisation
- Pausengestaltung
- Anfangs- und Schluss-Situation
- Transfersicherung / Feedback / Lernerfolgskontrollen
- Schwierige Gruppensituationen

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Trainerpräsentation
- Demonstrationen
- Videoaufzeichnung und Analyse
- Praxis-Simulation
- Reflexionsübungen



33. Unternehmerisches Denken und Handeln

Beschreibung

Unternehmerisches Denken führt zu eigenständigem und eigenverantwortlichem Handeln Ihrer Mitarbeiter im unternehmerischen Sinne.

Mitarbeiter verfügen in der Regel über die notwendige Fachkompetenz. Sie müssen lernen, diese Fachkompetenz für das Unternehmen vor dem Hintergrund der generellen Unternehmenssituation, der Strategie, der Kundenbedürfnisse, der Wertschöpfungskette und der finanziellen Kennzahlen einzusetzen.

Die Leitfrage für unternehmerisches Denken lautet:

„Welchen Beitrag muss ich an meinem Arbeitsplatz leisten, um das Unternehmen als Ganzes zu mehr Erfolg zu führen?“

Einen Beitrag zur Steigerung der wirtschaftlichen Effizienz und Effektivität des Unternehmens leisten Ihre Mitarbeiter, indem sie:

Nutzen/Ziele

- eine höhere Eigenverantwortung haben
- über gesteigertes Verständnis ihrer Tätigkeit verfügen
- sich besser mit ihrem Unternehmen und ihrer Aufgabe identifizieren

Ihr Nutzen:

Gesteigerte Effizienz und Effektivität sind ein entscheidender Wettbewerbsvorteil in einer globalisierten Welt. Sie führen zu Kosteneinsparungen, aber auch zu Innovationen.



Unternehmerisches Denken und Handeln

Inhalte

- Wie denkt und handelt ein Unternehmer?
- Intrapreneure - interne Unternehmer
- Empowerment
- Strategieentwicklung und Kernkompetenzen von Unternehmen
- Mission und Vision von Unternehmen
- Einflussfaktoren des Wettbewerbs auf den Markt
- A, B, C - Kunden
- Bereichsübergreifendes Denken
- Funktionale, divisionale und Matrixorganisation
- Weisungssysteme
- Prozessoptimierung
- Change Management
- Persönliche Einstellung zu Veränderungen

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Trainerpräsentation
- Diskussionsrunden
- Fallstudien
- Praxis-Simulation
- Reflexionsübungen
- Brainstorming
- Teamarbeit



34. Verkaufstraining

Beschreibung

Letztlich ist jedes Unternehmen von dem Verkauf seiner Leistungen am Markt abhängig. Da der Kunde in der Regel unter mehreren Anbietern auswählen kann, und der Preis nachweislich nur in wenigen Fällen für die Kaufentscheidung den Ausschlag gibt, ist die persönliche Beziehung des Vertriebsmitarbeiters/Verkäufers zum Kunden besonders wichtig.

Das Verhalten im direkten Umgang mit immer anspruchsvolleren Kunden, die Vor- und Nachbereitung der Kundengespräche, eine kundenorientierte Gesprächsführung sowie eine souveräne Behandlung von Einwänden sind entscheidend für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss.

Professionell mit Kunden umgehen können Ihre Mitarbeiter, indem sie:

Nutzen/Ziele

- kundenorientiertes Verhalten bei Reklamationen einüben
- eine klare Gesprächsstruktur einhalten
- sicher argumentieren und Einwänden kundenorientiert begegnen
- Preisverhandlungen erfolgreich führen

Ihr Nutzen:

Professionelles Verhalten gegenüber Kunden führt zu besseren Geschäftsbeziehungen und damit zu gewinnbringenden Geschäftsabschlüssen.



Verkaufstraining

Inhalte

- Vor- und Nachbereitung von Verkaufsgesprächen
- SALES-Gesprächsablauf
- Sympathie und Vertrauen schaffen
- WWW-Bedarfsanalyse
- ABS-Argumentation
- Behandlung von Einwänden
- Umgang mit Reklamationen
- Kundenorientierte Körpersprache
- Adäquate Umgangsformen
- (Preis-) Verhandlungstaktik
- Umgang mit schwierigen Kunden

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Trainerpräsentation
- Diskussionsrunden
- Fallstudien
- Videoaufzeichnungen und Analysen
- Reflexionsübungen
- Teamarbeit



35. Wissensmanagement

Beschreibung

Im Rahmen komplexer werdender Anforderungen, der täglichen Informationsflut und des steigenden Tempos innerhalb der Arbeitswelt sind die Mitarbeiter ständig gefragt, gezielt Informationen zu beschaffen und zu filtern. Außerdem müssen sie schnell lernen, ihr eigenes Wissen wirksam auf andere zu übertragen.

Die Erfahrung und der ständige Wissenszuwachs müssen intern dokumentiert und anderen zugänglich gemacht werden. Explizites und implizites Wissen müssen gezielt und systematisch aufgebaut werden, um möglichst vielen in der Organisation zu nutzen.

In diesem Seminar wird das Thema Wissen umfassend behandelt. Dazu gehört die Klärung der Frage, was Wissen ist und wie der Einzelne damit umgeht. Außerdem werden Verhaltensweisen erarbeitet, die dazu führen, dass Wissen zukünftig gezielter und schneller erworben und auf andere übertragen wird.

Nutzen/Ziele

- die Bedeutung des aktiven Wissensmanagements erkennen
- Kenntnis der Grundlagen des Wissensmanagements
- Reflexion des Umgangs mit Wissen
- Definition eigener Lernprojekte
- Aufbau expliziten Wissens

Ihr Nutzen:

Wissen im Unternehmen zu erwerben, zu identifizieren, weiterzugeben und zu halten, entscheidet über den Erfolg Ihres Unternehmens.



Wissensmanagement

Inhalte

- Definition Wissen und Wissensmanagement
- Bausteine des Wissensmanagements
- Wissensziele definieren - individuelle Lernprojekte ableiten
- Wissen identifizieren und erwerben
- Wissen entwickeln
- Wissen weitergeben
- Wissen nutzen und bewahren
- Wissen bewerten
- SEKI-Modell des impliziten und expliziten Wissens

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Trainerpräsentation
- Praxis-Simulation
- Diskussionsrunden
- Rollenspiele
- Teamarbeit



36. Zeitmanagement und Arbeitstechniken

Beschreibung

Immer mehr Menschen klagen über immer weniger Zeit. Dabei wird aufgrund der Informationsflut und der vielen Freizeitmöglichkeiten das Problem des Zeitmangels noch verschärft. „Wenn ich mehr Zeit hätte, dann würde ich so viele Dinge tun...!“

Zufriedenes und produktives Arbeiten und Leben ist nur möglich, wenn man sich über sich selbst im Klaren ist und es schafft, die eigenen Prioritäten mit der eigenen Zeitplanung in Einklang zu bringen.

Deshalb geht es in diesem Seminar nicht nur um Zeitplanungstechniken, sondern auch um die Klärung der eigenen Ziele.

Nutzen/Ziele

- Kenntnis verschiedener Methoden zur effektiven und effizienten Zeitgestaltung
- Klärung eigener Werte und Prioritäten
- Reflexion verschiedener Lebensbereiche und deren Ausprägung
- Planung eigener Ziele und Tätigkeiten

Ihr Nutzen:

Effizientere und effektivere Arbeitsabläufe durch ein gutes Zeitmanagement und das Setzen von Prioritäten erhöhen die Produktivität in Ihrem Unternehmen und schaffen ein positives Arbeitsklima.



Zeitmanagement und Arbeitstechniken

Inhalte

- Ziele
- Wichtigkeit vs. Dringlichkeit
- Ist-Analyse der Tätigkeit und Zeitverwendung
- Arbeitsmanagement:
 - Umgang mit Störungen
 - Konzentration
 - Tagesleistungskurve
 - Stille Stunde
 - Positiv beginnen
 - Delegation
 - Förderung der Kreativität
- Erfolgstagebuch

Die Inhalte werden nach einem abwechslungsreichen und erprobten didaktischen Konzept trainiert.

Methodische Elemente

- Trainerpräsentation
- Praxis-Simulation
- Videotraining
- Reflexionsübungen
- Teamarbeit



III. Quellennachweis

Fotos, Illustrationen und Vektorgrafiken: © www.Shutterstock.com