

QUBIC Beratergruppe GmbH

# Qualifizierungs- programm RESPEKT

Seminarangebote im Rahmen des Projektes  
„RESPEKT – Personalvielfalt gewinnbringend nutzen“

QUBIC Beratergruppe GmbH  
An der Christuskirche 18  
30167 Hannover

Ansprechpartner:  
Dr. Edzard Niemeyer  
Tel.: 0511-16998882  
niemeyer@qubic.eu

01.03.2011



## **RESPEKT - Qualifizierungsprogramm**

### **Gesamtprogramm in der zeitlichen Abfolge:**

<b>Nr.</b>	<b>Seminarthema</b>	<b>Zielgruppe</b>	<b>Trainer/-in</b>	<b>Termin</b>
<b>6a</b>	Mehr Energie für den Arbeitsalltag - Burnout-Prävention für Führungskräfte	Alle Führungskräfte	Stefanie Laurion	01./02.03.2011
<b>1a</b>	Plötzlich Vorgesetzte / Vorgesetzter	Führungs-Nachwuchs	Götz Hendricks	22.03. + 28.03.2011
<b>8</b>	Kreativitäts- und Problemlösungstechniken	Projektverantwortliche, Moderatoren	Dr. Daniel Wrede	24./25.03.2011 <b>Fällt aus!</b>
<b>20</b>	Kranführerschein		Hr. Sachs	nach Verabredung (März bis Juni 2011)
<b>2a</b>	Zwischen den Stühlen - Führen in der Sandwichposition	Führungskräfte in der Sandwichposition	Götz Hendricks	12./13.04.2011
<b>5</b>	Konfliktmanagement	Alle Führungskräfte	Götz Hendricks	04./05.05.2011
<b>18a</b>	Dienstleistungsorientiert Denken und Telefonieren	Mitarbeiter mit Kundenkontakt	Uschi Hedwig	10./11.05. + 19.05.2011
<b>14a</b>	Teams sicher führen (TMS, Teamrollen)	Alle Führungskräfte, Schlüsselpersonen	Dr. Daniel Wrede	06./07.06.2011
<b>18b</b>	Dienstleistungsorientiert Denken und Telefonieren	Mitarbeiter mit Kundenkontakt	Uschi Hedwig	08./09.06. + 20.06.2011
<b>2b</b>	Zwischen den Stühlen - Führen in der Sandwichposition	Führungskräfte in der Sandwichposition	Götz Hendricks	15./16.06.2011
<b>10a</b>	Schlanke Büros mit der 5-S Methode	Alle Mitarbeiter	Dr. Edzard Niemeyer	21./22.06.2011
<b>7</b>	Kollegiale Beratung: Firmenübergreifender Erfahrungsaustausch zwischen neuen und erfahrenen Führungskräften (mit Imbiss)	Junge und erfahrene Führungskräfte	Götz Hendricks/ Dr. Edzard Niemeyer	27.06. + 29.08. + 26.09. + 31.10. + 12.12.2011 + 09.01.2012 (je 16-20 Uhr)
<b>3</b>	Persönlichkeit entwickeln (nach dem Persolog® Persönlichkeitsmodell - DISG)	Alle Führungskräfte	Stefanie Laurion	04./05.07.2011
<b>10b</b>	Schlanke Büros mit der 5-S Methode	Alle Mitarbeiter	Dr. Edzard Niemeyer	05./06.07.2011
<b>4</b>	Kritik- und Feedbackgespräche konstruktiv führen	Alle Führungskräfte	Götz Hendricks	30./31.08.2011
<b>19</b>	Verkaufsorientiert Denken und Telefonieren	Mitarbeiter im Vertrieb	Uschi Hedwig	30./31.08. + 15.09.2011
<b>9</b>	Projekte erfolgreich leiten	Projektverantwortliche	Götz Hendricks	12./13.09.2011
<b>16</b>	Besprechungen effektiv managen	Alle Führungskräfte, Projektverantwortliche	Götz Hendricks	24.10.2011
<b>11</b>	Veränderungsprozesse erfolgreich gestalten	Verantwortliche für Veränderungsprojekte	Götz Hendricks	02./03.11.2011

## **RESPEKT - Qualifizierungsprogramm**

<b>12</b>	Kommunikation und Auftreten	Alle Mitarbeiter	Dr. Daniel Wrede	09./10.11.2011
<b>17</b>	Systematisch und ergebnisorientiert moderieren	Alle Mitarbeiter	Dr. Daniel Wrede	15./16.11.2011
<b>14b</b>	Teams sicher führen (TMS, Teamrollen)	Alle Führungskräfte, Schlüsselpersonen	Dr. Daniel Wrede	06./07.12.2011
<b>15</b>	Zeit- und Selbstmanagement	Alle Mitarbeiter	Dr. Daniel Wrede	11./12.01.2012
<b>6b</b>	Mehr Energie für den Arbeitsalltag - Burnout-Prävention für Führungskräfte	Alle Führungskräfte	Stefanie Laurion	16./17.01.2012
<b>1b</b>	Plötzlich Vorgesetzte / Vorgesetzter	Führungs-Nachwuchs	Götz Hendricks	Zusatztermin ab Mitte Januar 2012

## Darstellung der Seminarinhalte (nach Seminar-Nummer)

### Seminar 1: Plötzlich Vorgesetzte / Vorgesetzter

<b>Ziel</b>	<p>Ziel des Seminars ist es zu lernen, die Vorgesetztenrolle so wahrzunehmen, dass sie von Mitarbeitenden akzeptiert wird. Die Teilnehmenden lernen, welche Fallen sie umgehen und welche Chancen sie nutzen können. Sie werden anschließend in der Lage sein, ihre Führungsrolle effektiv auszufüllen. Außerdem sollen genderspezifische Fragen und Fragen der unterschiedlichen kulturellen Hintergründe der Führungskräfte und deren Bedeutung für die Führungsrolle reflektiert werden.</p>
<b>Inhalte</b>	<p>Wer zum ersten Mal in eine Vorgesetztenposition einsteigt und sich ganz bewusst dafür entschieden hat, wird sich vorab überlegt haben, wie diese Aufgabe anzugehen ist. Doch am ersten Tag in der neuen Funktion ist die Rolle „Vorgesetzte/r“ plötzlich real. Mitarbeitende reagieren sofort auf den Positionswechsel, und viele frische Vorgesetzte unterschätzen diese Situation, ganz besonders dann, wenn sie im gleichen Unternehmen aufgestiegen sind.</p> <p>Im Mittelpunkt des Seminars stehen daher die Vorgesetztenrolle und die praktische Vorbereitung auf ihre Wahrnehmung. Die Teilnehmenden lernen, diese Rolle zu erkennen und anzuerkennen. Sie üben Möglichkeiten ein, die Vorgesetztenrolle auszufüllen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Was ist eine Rolle in Bezug auf Führung?</li><li>• Was bedeutet respektvolles Führen von Menschen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund?</li><li>• Reflexion der persönlichen Situation und des eigenen Rollenbildes unter Diversityaspekten</li><li>• Identifizieren von Risiken und Chancen</li><li>• Unterstützung bei der Entwicklung eines authentischen Rollenverständnisses</li><li>• Arbeit an Praxisbeispielen der Teilnehmer/innen</li></ul>
<b>Methoden</b>	<p>Neben anschaulichen theoretischen Inputs liegt der Schwerpunkt auf praktischen Übungen und dem Erfahrungsaustausch. Die Bereitschaft der Teilnehmenden zur aktiven Beteiligung ist Voraussetzung für den Lernerfolg dieses Seminars</p>
<b>Datum</b>	<p>22. und 28.03.2011 (mit Zeit zum Üben dazwischen) (Zusatztermin ab Mitte Januar 2010 geplant)</p>
<b>Durchführung</b>	<p>Götz Hendricks</p>

### **Seminar 2: Zwischen den Stühlen - Führen in der Sandwichposition**

<b>Ziel</b>	Die Teilnehmenden entwickeln eine individuelle Strategie für den Umgang mit den unterschiedlichen, oft widersprüchlichen Anforderungen, die die Mittelposition zwischen Unternehmensleitung und operativen Einheiten kennzeichnen, und erweitern ihre Handlungsoptionen. Dabei sollen auch genderspezifische Fragen und Fragen der unterschiedlichen kulturellen Hintergründe der Führungskräfte und deren Bedeutung für die Wahrnehmung der Führungsrolle reflektiert werden.
<b>Inhalte</b>	<p>Zwischen den Stühlen zu sitzen kann recht unangenehm sein. Andererseits ist das Mittelmanagement das entscheidende Scharnier zwischen der Unternehmensleitung und der Realisierung der Unternehmensziele. Für den Unternehmenserfolg ist es daher wichtig, diese Rolle wirkungsvoll auszufüllen. Führungskräfte in der Sandwichposition müssen dafür komplexe Anforderungen meistern. In diesem Seminar werden diese Anforderungen praxisnah bearbeitet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ziele und Aufgaben für die nachgeordneten Ebenen übersetzen und motivierend vermitteln</li><li>• Rückmeldungen aus dem eigenen Verantwortungsbereich an die übergeordnete Ebene effizient managen</li><li>• Die Doppelrolle als Mitarbeiter und als Führungskraft bewältigen</li><li>• Gender- und diversityspezifische Aspekte der Kommunikation kennen und berücksichtigen</li><li>• Erfolgreich kommunizieren in beide Richtungen</li><li>• Umgang mit (interkulturellen) Konflikten und Widersprüchen</li><li>• Wo bleibe ich dabei?</li></ul>
<b>Methoden</b>	Praxisorientierte Inputs ergänzen praktische Übungen mit Feedback und Diskussionen. Die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Teilnehmer/innen ist Voraussetzung für den Lernerfolg dieses Seminars
<b>Datum</b>	12. und 13.04.2011 (Zusatztermin: 15. und 16.06.2011)
<b>Durchführung</b>	Götz Hendricks

### Seminar 3: Persönlichkeit entwickeln mit dem persolog ® Persönlichkeitmodell (D I S G)

<b>Ziel</b>	Die Teilnehmenden lernen, unterschiedliche Verhaltensweisen zu erkennen und damit umzugehen. Sie erkennen ihre eigenen Stärken und Schwächen im Umgang mit anderen und entwickeln Ideen und Strategien für die konkrete Umsetzung von Lösungen im Arbeitsalltag. Die Teilnehmenden werden nach dem Seminar in der Lage sein, sich und andere besser einzuschätzen, die eigenen Stärken besser auszubauen, wertschätzend mit unterschiedlichen Menschen zu kommunizieren und Menschen im eigenen Umfeld besser zu fördern.
<b>Inhalte</b>	<p>Das persolog ® Persönlichkeitmodell beschreibt menschliches Verhalten anhand der vier Verhaltensdimensionen Dominant, Initiativ, Stetig und Gewissenhaft mit dem Ziel, eigene Bedürfnisse und die anderer besser zu verstehen. Menschen mit dominantem Verhaltensstil (D) sind motiviert, Probleme zu lösen und schnelle Ergebnisse zu erreichen. Menschen mit initiativem (I) Verhaltensstil sind motiviert, andere zu überzeugen und zu beeinflussen. Menschen mit stetigem (S) Verhaltensstil sind motiviert, ein berechenbares Umfeld zu schaffen. Menschen mit gewissenhaftem (G) Verhaltensstil sind motiviert, hohe Standards zu erreichen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Grundlagen des Verhaltens</li><li>• Erstellen des eigenen Profils</li><li>• Den eigenen Verhaltensstil definieren und verstehen</li><li>• Den Verhaltensstil anderer würdigen</li><li>• Effektiv und wertschätzend mit anderen Menschen umgehen und erfolgreiche Strategien für die Zusammenarbeit entwickeln</li><li>• Persönlicher Aktionsplan</li></ul> <p>Die eingesetzten Instrumente basieren auf wissenschaftlichen Modellen.</p>
<b>Methoden</b>	Impulsreferate, praktische Übungen, Erstellen des eigenen Profils, Gruppendiskussionen und Fallstudien wechseln sich ab. Die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Teilnehmer/innen ist Voraussetzung für den Lernerfolg dieses Seminars.
<b>Datum</b>	04. und 05.07.2011
<b>Durchführung</b>	Stefanie Laurion

### **Seminar 4: Kritik- und Feedbackgespräche konstruktiv führen**

<b>Ziel</b>	In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden anlassbezogene Personalgespräche wie Kritik- oder Feedbackgespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht nur gut vor- und nachzubereiten, sondern auch einfach, klar, zielgerichtet und respektvoll zu führen. Die Arbeit mit konkreten Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden steht dabei im Mittelpunkt.
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kritik- und Feedbackgespräche</li><li>• Handwerkszeug zur Vor- und Nachbereitung von schwierigen Gesprächen kennen lernen und erproben</li><li>• Kennenlernen und üben von Gesprächsführungstechniken zur strukturierten Gesprächsführung</li><li>• Kulturelle und geschlechtsspezifische Unterschiede in der Kommunikation kennen lernen und in der Gesprächsführung berücksichtigen</li><li>• Erweiterung kommunikativer Kompetenzen</li><li>• Sicherheit im Führen von Gesprächen mit unterschiedlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erlangen</li></ul>
<b>Methoden</b>	Anschauliche Inputs, praktische Übungen, Rollenspiele und Diskussionen wechseln sich ab. Die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Teilnehmer/innen ist Voraussetzung für den Lernerfolg dieses Seminars.
<b>Datum</b>	30. und 31.08.2011
<b>Durchführung</b>	Götz Hendricks

### Seminar 5: Konfliktmanagement

<b>Ziel</b>	<p>Ziel des Seminars ist es, die Konfliktfähigkeit der Teilnehmenden so zu erweitern, dass sie Konflikte und insbesondere auch interkulturelle Konflikte in Teams konstruktiv bearbeiten können. Die Teilnehmenden sollen im Anschluss in der Lage sein, in ihrem Tätigkeitsbereich Konflikte zu erkennen, schwierige Gespräche zu führen und zu einer dauerhaften Lösung beizutragen.</p>
<b>Inhalte</b>	<p>Wo Menschen zusammen arbeiten, bleiben auch Konflikte nicht aus. Der konstruktive Umgang mit Konflikten ist für ein Unternehmen gerade mit Mitarbeitenden mit unterschiedlichen Hintergründen durchaus nützlich. Leider sieht die Praxis oft anders aus. (Interkulturelle) Konflikte, die nicht konstruktiv gelöst werden, können wichtige Ressourcen in einem Unternehmen binden. Für Unternehmen entsteht großer Schaden, wenn sie ihre Mitarbeitenden nicht darin begleiten, Konflikte zu erkennen und dauerhaft zu lösen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Was ist ein Konflikt?</li><li>• Konfliktsymptome</li><li>• Merkmale von (interkulturellen)Konflikten</li><li>• Die neun Stufen der Eskalation</li><li>• Die vier Konfliktstile: Merkmale – Vorteile – Nachteile</li><li>• Konfliktanalyse</li><li>• Umgang mit (interkulturellen) Konflikten – Lösungswege</li><li>• Was macht Unternehmen konfliktfest? Eine Vertrauenskultur im Unternehmen etablieren</li></ul>
<b>Methoden</b>	<p>Trainervortrag, Gruppenarbeit, Praktische Übungen zu Konfliktsituationen, Arbeit an Praxisbeispielen der Teilnehmer/innen, Rollenspiele und Kollegiale Beratung</p>
<b>Datum</b>	<p>04. und 05.05.2011</p>
<b>Durchführung</b>	<p>Götz Hendricks</p>

### Seminar 6: Mehr Energie für den Arbeitsalltag - Burnout-Prävention für Führungskräfte

<b>Ziel</b>	Die Teilnehmenden lernen im Seminar, was sich hinter dem Begriff Burnout verbirgt, wie man Burnout bei sich sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglichst früh erkennen und wie man aktiv vorbeugen kann. Die Teilnehmenden sollen darüber hinaus im Anschluss einschätzen können, welche Faktoren sie persönlich besonders belasten und Strategien erarbeitet haben, die helfen, besser mit Belastungen umzugehen.
<b>Inhalte</b>	<p>Unter Burnout versteht man eine emotionale, körperliche und seelische Erschöpfung, die über einen längeren Zeitraum andauert. Ein Burnout-Syndrom kommt nicht von heute auf morgen, es ist ein allmählicher Prozess, der von typischen Symptomen begleitet ist, die – rechtzeitig erkannt – frühzeitiges Vorbeugen möglich machen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Phasen des Burnout kennen lernen</li><li>• Sensibilisierung für Stress- und Burnout-Frühsignale</li><li>• Gibt es migrations- und geschlechtsspezifische Belastungsfaktoren?</li><li>• Wege aus der Burnout-Krise reflektieren</li><li>• Übungen zur Stressreduktion erproben</li><li>• Schritte zur Lösung entwickeln –Ansatzpunkte für das eigene Belastungsmanagement erarbeiten</li></ul>
<b>Methoden</b>	Trainervortrag, Fallstudien, Übungen, moderierter Erfahrungsaustausch. Der Transfer auf die eigene Situation steht im Mittelpunkt.
<b>Datum</b>	01. und 02.03.2011 (Zusatztermin: 16. und 17.01.2012)
<b>Durchführung</b>	Stefanie Laurion

### Seminar 7: Kollegiale Beratung: firmenübergreifender Erfahrungsaustausch zwischen jüngeren und älteren Führungskräften

<b>Ziel</b>	Jüngere und ältere Führungskräfte beraten sich gegenseitig mit der strukturierten Methode „Kollegiale Beratung“ firmenübergreifend. Die Teilnehmenden lernen die Methode ‚Kollegiale Beratung‘ kennen und anwenden und erweitern so ihr Repertoire an Lösungsmöglichkeiten für berufliche Praxisprobleme.
<b>Inhalte</b>	<p>Probleme finden sich im Führungsalltag zuhauf: Sei es die Schwierigkeit, konstruktiv Kritik zu formulieren, eine zähe Besprechung oder die Verbesserung der Zusammenarbeit in einem interkulturell zusammengesetzten Team. Hierfür bietet die Kollegiale Beratung einen bewährten strukturierten Beratungsablauf mit dem Ziel, Lösungen für berufliche Praxisprobleme zu entwickeln.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 6 Phasen der Kollegialen Beratung – Leitfaden</li><li>• Lösungsorientierte Methoden – Methodenkoffer</li><li>• Kollegiale Beratung konkret – Methode der Kollegialen Beratung anhand von konkreten Praxisbeispielen aus dem Berufsalltag der Teilnehmenden erproben</li></ul>
<b>Methoden</b>	Praxisorientierte Inputs ergänzen praktische Übungen mit Feedback und Diskussionen. Die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Teilnehmer/innen ist Voraussetzung für den Lernerfolg, da konkrete Themen und Probleme aus der Führungspraxis der Teilnehmenden stehen im Mittelpunkt der gemeinsamen Arbeit!
<b>Datum</b>	27.06.2011, 29.08.2011, 26.09.2011, 31.10.2011, 12.12.2011, 09.01.2012 (jeweils 16-20 Uhr)
<b>Durchführung</b>	Götz Hendricks, Dr. Edzard Niemeyer

### Seminar 8: Kreativitäts- und Problemlösetechniken

<b>Ziel</b>	<p>Haben Sie die Innovatoren-DNS? Sind Sie eine kreative Führungskraft? Wissen Sie, wie Sie Ihr eigenes Potential und das Ihres Teams ergebnisorientiert fördern können?</p> <p>Ein kompetenter Handwerker hat sein Werkzeug jederzeit griffbereit, er pflegt es und trainiert den Umgang damit. In diesem Training schärfen Sie Ihr Werkzeug, Sie intensivieren die einschlägigen Methoden und Techniken der Kreativitätsförderung. Sie lernen den Prozess der Ideenfindung alleine und mit Ihren MitarbeiterInnen erfolgreich zu steuern. In Ihrem Arbeitsalltag werden Sie es anschließend leichter haben, sicher die richtigen Lösungsideen für Ihr Problem zu entwickeln und auszuwählen.</p> <p>Bauen Sie Ihre Führungs- und Entscheidungsqualität aus: Nutzen Sie den kreativen Mehrwert des Menschen, verwenden Sie Techniken und entwickeln Sie Ihre kreativen Fähigkeiten!</p>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kreatives Potenzial wecken und fokussiert einsetzen</li><li>• Problemstellungen klar definieren</li><li>• Flexibel entscheiden</li><li>• Schnell eine hohe Anzahl Ideen generieren</li><li>• Techniken zur Auswahl und Bewertung von Lösungsansätzen</li><li>• Methodensammlung intensivieren</li></ul>
<b>Methoden</b>	Anwendungsorientierte Trainerinputs, praktisches Üben, Transferreflexion
<b>Datum</b>	24. und 25.03.2011
<b>Durchführung</b>	Dr. Daniel Wrede

### Seminar 9: Projekte erfolgreich leiten

<b>Ziel</b>	Das Seminar richtet sich an Projektleiterinnen und Projektleiter, die erprobte Werkzeuge des Projektmanagements effektiv einsetzen möchten. Nach dem Seminar wissen sie, was eine gute Projektleitung ausmacht und wie sie Projektmanagementtechniken gerade auch in interkulturell zusammengesetzten Teams zielgerichtet einsetzen.
<b>Inhalte</b>	<p>Sie lernen in diesem Seminar Stolpersteine beim Start eines Projektes aus dem Weg zu räumen, Vereinbarungen zu treffen und mit (interkulturellen) Konflikten konstruktiv umzugehen, den Überblick zu behalten und dennoch das Detail nicht aus den Augen zu verlieren. Sie lernen die Konsequenzen Ihrer Projektleitung kennen und können damit Ihr Führungsverhalten stärken.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verschiedene Rollen als Projektleiter/in</li><li>• Führungsaufgaben als Projektleiter/in</li><li>• Auftragsklärung</li><li>• Umfeldanalyse</li><li>• Projektkommunikation und Projektmarketing</li><li>• Wie spreche ich respektvoll mit meinen Projektmitarbeiterinnen und Projektmitarbeitern? Zum Beispiel:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Aufgabenkommunikation &amp; -vereinbarung</li><li>○ Feedbackgespräche (Anerkennung und Korrektur)</li><li>○ Kontrolle</li></ul></li><li>• In schwierigen Projektleitungssituationen erfolgreich und souverän handeln</li><li>• 360 Grad Feedback für Projektleiter</li></ul>
<b>Methoden</b>	Praxisorientierte Inputs ergänzen praktische Übungen mit Feedback und Diskussionen. Die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Teilnehmer/innen ist Voraussetzung für den Lernerfolg dieses Seminars
<b>Datum</b>	12. und 13.09.2011
<b>Durchführung</b>	Götz Hendricks

### Seminar 10: Schlanke Büros mit der 5-S Methode

<b>Ziel</b>	<p>Die Teilnehmenden erproben die Anwendung von 5-S Maßnahmen im betrieblichen Umfeld und erlernen die Vorgehensweise zur Durchführung einer unternehmens-/bereichsweiten 5-S Kampagne.</p> <p>Der Erfolg der Veranstaltung ist davon abhängig, dass sich eines der teilnehmenden Unternehmen bereit erklärt, dass der Workshop in einem ihrer Büros als Anwendungsbereich durchgeführt werden kann.</p>
<b>Inhalte</b>	<p>Einführung in Lean Administration</p> <p>Die Arten der Verschwendung</p> <p>Die 5-S Methoden: Einführung</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• (Aus-) Sortieren</li><li>• Systematische Ordnung schaffen</li><li>• Säubern (und sauber halten)</li><li>• Standardisieren</li><li>• Selbstdisziplin und ständige Verbesserung</li></ul> <p>Praktisches Üben in einem Pilotarbeitsbereich</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bestandsaufnahme (Fotos)</li><li>• Vorschläge zur Verbesserung sammeln</li><li>• Diskussion der Vorschläge</li><li>• Sofortmaßnahmen ergreifen</li><li>• Umsetzung weiterer Maßnahmen, z.B. gemeinsame Entwicklung von systematischer (ergonomischer) Ordnung planen.</li><li>• Foto-Dokumentation</li><li>• Vorschläge zur Standardisierung sammeln</li></ul> <p>Auditplanung</p> <p>Erstellung einer Präsentation für eine 5-S Kampagne vor Verantwortlichen des Beispielunternehmens</p>
<b>Methoden</b>	<p>Trainervortrag, Gruppenarbeit, Interviews, praktische Umsetzung im Betrieb, Feedback</p>
<b>Datum</b>	<p>21. und 22.06.2011 (Zusatztermin: 05. und 06.07.2011)</p>
<b>Durchführung</b>	<p>Dr. Edzard Niemeyer</p>

### Seminar 11: Veränderungsprozesse erfolgreich gestalten

<b>Ziel</b>	Das Seminar richtet sich an alle, die verantwortlich mit Veränderungsprozessen im Unternehmen umgehen wollen. Nach dem Seminar wissen sie, wie Sie Stolpersteine auf dem Weg zu einem guten Ergebnis vermeiden und wie sie geeignete Instrumente gerade auch in interkulturell zusammengesetzten Teams zielgerichtet einsetzen.
<b>Inhalte</b>	<p>Veränderungen gewohnter Abläufe und Regeln führen immer – wenn auch abhängig vom Umfang des Eingriffs verschieden intensiv – zu Irritationen bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Wir befassen uns in diesem Seminar intensiv mit der Frage, wie sich diese Irritationen in den verschiedenen Phasen eines Veränderungsvorhabens ausdrücken und was Verantwortliche (z.B. Führungskräfte, Projektleitungen) jeweils tun können, um konstruktiv mit diesen Irritationen umzugehen und den Prozess zum Ziel zu führen. Sie lernen die Bedeutung Ihrer persönlichen Haltung in diesem Kontext kennen und können damit Ihr Führungsverhalten stärken.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Typischer Verlauf von Veränderungsprozessen</li><li>• Führungsaufgaben in verantwortlicher Position</li><li>• Organisationsinternes Marketing von Veränderungsprozessen</li><li>• Souveräner Umgang mit schwierigen Situationen</li><li>• In schwierigen Projektleitungssituationen erfolgreich und souverän handeln</li></ul>
<b>Methoden</b>	Entlang eines bewährten Verlaufsmodells werden die kritischen Punkte durch praxisorientierte Inputs und praktische Übungen mit Feedback und Diskussionen durchgearbeitet. Die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Teilnehmer/innen ist Voraussetzung für den Lernerfolg dieses Seminars
<b>Datum</b>	02. und 03.11.2011
<b>Durchführung</b>	Götz Hendricks

### **Seminar 12: Kommunikation und Auftreten**

<b>Ziel</b>	Wie kann ich effizient und zielgerichtet sprechen? Wie gestalte ich den Dialog mit Mitarbeitern, Kunden, Kollegen zu meinem Nutzen? Mein Auftreten bewirkt die Handlungen des Gegenübers. Ziel dieses Workshops ist es, sich seiner Präsenz (körperlicher und stimmlicher Ausdruck) bewusst zu werden und diese sinnvoll in beruflichen Kontexten (Gesprächssituationen, Präsentationen) einzusetzen.
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Souverän auftreten, überzeugen mit Ihren Inhalten und als Person</li><li>• Präsenz zeigen &amp; Wirkung erzeugen</li><li>• persönliche Rhetorik (Mimik/ Gestik/ Kinesik/ Stimme)</li><li>• Ausdrucksmittel der Stimme anwenden</li><li>• Blinde Flecken im eigenen Gesprächsstil erkennen</li><li>• Wirkungsvolle Fragetechniken</li><li>• Gesprächspartner einschätzen und zielorientiert kommunizieren</li><li>• Interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation beachten</li><li>• Hintergrundwissen zu zwischenmenschlichen Transaktionen</li><li>• In typischen Gesprächssituationen Routine gewinnen</li></ul>
<b>Methoden</b>	Vortrag und Diskussion, Psychologische Tests, Selbstreflexion, Rollenspiel, Beobachtungsbogen, Video-Feedback
<b>Datum</b>	09. und 10.11.2011
<b>Durchführung</b>	Dr. Daniel Wrede

**Seminar 14: Teams sicher führen (TMS, Teamrollen)**

<b>Ziel</b>	Die international tätigen Organisationsberater Charles Margerison und Dick McCann, Autoren des Team Management Systems©, gehen seit vielen Jahren in ihrer gemeinsamen Arbeit der Frage nach: „Was macht erfolgreiche Teams erfolgreich?“ Wir analysieren in diesem Workshop relevante Arbeitspräferenzen im Team und üben Methoden der Teamentwicklung. Sie erfahren Ihr eigenes Teamrollenprofil. Wir trainieren teamrollenorientierte Kommunikation und lernen die so genannten Linking Skills, um Kräfte im Team zu bündeln.
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Methoden der Teamentwicklung</li><li>• Teamdynamik</li><li>• Erfolgreiche Arbeitsfunktionen interkultureller Teams</li><li>• Das eigene Teamrollenprofil</li><li>• Linking Skills - Kräfte im Team bündeln</li><li>• Potenziale in Teams fördern</li><li>• Teamrollenorientierte Kommunikation</li></ul>
<b>Methoden</b>	Praktische & theoretische Inputs, psychologischer Test, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Selbstreflexion
<b>Datum</b>	06. und 07.12.2011 (Zusatztermin: 06. und 07.12.2011)
<b>Durchführung</b>	Dr. Daniel Wrede

### **Seminar 15: Zeit- und Selbstmanagement**

<b>Ziel</b>	<p>Ziel des Seminars ist es zu lernen, sich im Spannungsfeld zwischen beruflichen Anforderungen, den Erwartungen an die eigene Karriere und dem Anspruch eines erfüllten Lebens zu bewegen. Wir setzen uns mit den wichtigsten Ansätzen zum Umgang mit Zeitnot auseinander. Wir beschäftigen uns mit typischen Zeitfressern, dem Erkennen der persönlichen Zeitprobleme und lernen ausgewählte Techniken und Strategien zum besseren Umgang mit der eigenen Zeit kennen.</p> <p>Sie lernen Methoden und Techniken des Zeit- und Selbstmanagements kennen, die Ihnen sowohl in der Organisation Ihrer Arbeit, als auch im privaten Lebensumfeld nützlich sein werden!</p>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erkennen persönlicher Zeitprobleme, eigener Antreiber und Zeitfresser</li><li>• kulturelle Unterschiede in der Zeitwahrnehmung</li><li>• Work-Life-Balance</li><li>• Realistische Ziele formulieren</li><li>• Prioritäten setzen</li><li>• Möglichkeiten der Selbstmotivation erkunden</li><li>• Techniken des Selbstmanagement/ -coachings erproben</li></ul>
<b>Methoden</b>	Vortrag und Diskussion im Plenum, Einzel- und Gruppenarbeit, Selbstreflexion
<b>Datum</b>	11. und 12.01.2012
<b>Durchführung</b>	Dr. Daniel Wrede

### Seminar 16: Besprechungen effektiv managen

<b>Ziel</b>	Die Teilnehmenden lernen im Seminar, Besprechungen effektiv vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten. Sie lernen Methoden, um zielgerichtet zu Ergebnissen zu kommen. Sie motivieren ihr (interkulturelles) Team, aktiv mitzuarbeiten. Nach dem Seminar wissen Sie, was eine gute Sitzungsplanung ausmacht, wie Sie Besprechungen als Sitzungsleiterin oder Sitzungsleiter moderieren, wie ein Ergebnis-Protokoll aussieht und in welcher Form die Ergebnisumsetzung kontrolliert wird
<b>Inhalte</b>	<p>In zu vielen Besprechungen wird wertvolle Arbeitszeit verschwendet. Schlechte Vorbereitung der Sitzungsleitung, wenig zielführende Durchführung und fehlende Nachbereitung sind einige der Gründe dafür. Lernen Sie, wie mit wenigen Vorüberlegungen Besprechungen effektiver werden. Durch ein gutes Besprechungsmanagement können Sie Ihre Besprechungen strukturieren und einzelne Beiträge kanalisieren. Sie fördern die Zusammenarbeit und verbessern insgesamt mit einem teamorientierten Arbeitsstil das Besprechungsklima</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rolle und Aufgaben der Besprechungsleiterin / des Besprechungsleiters</li><li>• Planung und Organisation einer Besprechung</li><li>• Prozessbegleitende Visualisierung und Dokumentation</li><li>• Phasen einer ergebnisorientierten Besprechung in Theorie und Praxis</li><li>• Methoden zur strukturierten, effizienten und lösungsorientierten Bearbeitung von Themen</li><li>• Vertiefung von Moderationstechniken</li><li>• Kulturelle und geschlechtsspezifische Unterschiede in der Kommunikation kennen lernen und im Besprechungsmanagement berücksichtigen</li><li>• Umgang mit Störungen und schwierigen Situationen</li><li>• Das Ergebnisprotokoll (Aktionsplan)</li></ul>
<b>Methoden</b>	Anschauliche Inputs, praktische Übungen und Rollenspiele wechseln sich ab. Die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Teilnehmer/innen ist Voraussetzung für den Lernerfolg dieses Seminars.
<b>Datum</b>	24.10.2011
<b>Durchführung</b>	Götz Hendricks

### Seminar 17: Systematisch und ergebnisorientiert moderieren

<b>Ziel</b>	Die Teilnehmenden lernen im Seminar ergebnisorientiert und wertschätzend zu moderieren. Sie lernen Methoden kennen, um zielgerichtet zu Ergebnissen zu kommen. Nach dem Seminar wissen Sie, was eine gute Moderation ausmacht und wie sie Moderationstechniken zielgerichtet einsetzen.
<b>Inhalte</b>	<p>Moderatorinnen und Moderatoren leiten mit Hilfe von Gesprächsführungs- und Visualisierungstechniken systematisch und ergebnisorientiert Projektgruppen, Qualitätszirkel und Besprechungen (auch von interkulturell zusammen gesetzten Teams). Gerade für die Gestaltung betrieblicher Veränderungsprozesse hat es sich bewährt, Moderationsmethoden einzusetzen. Qualifizierte Moderatorinnen und Moderatoren sind hier gefragt, denn die Wirksamkeit von Gruppenarbeiten und Workshops hängt erfahrungsgemäß entscheidend von deren Moderation ab.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Phasen der Moderation - Moderationszyklus</li><li>• Rolle und Aufgaben der Moderatorin / des Moderators</li><li>• Respektvoller Umgang in der Moderation: Spielregeln etablieren und</li><li>• Visualisierung während der Moderation</li><li>• Kommunikation und Gruppendynamik in der Moderation</li><li>• Kulturelle und geschlechtsspezifische Unterschiede in der Kommunikation kennen lernen und in Moderationssituationen berücksichtigen</li><li>• Schwierige Moderationssituationen meistern</li><li>• Moderation konkret – Umsetzung in die Arbeitspraxis</li><li>• Moderationsübungen, Training und Feedback</li></ul>
<b>Methoden</b>	Praxisorientierte Inputs ergänzen praktische Übungen mit Feedback und Diskussionen. Die Bereitschaft zur aktiven Beteiligung der Teilnehmer/innen ist Voraussetzung für den Lernerfolg dieses Seminars
<b>Datum</b>	15. und 16.11.2011
<b>Durchführung</b>	Dr. Daniel Wrede

### Seminar 18: Dienstleistungsorientiert Denken und Telefonieren

- Ziel** Sie wünschen sich, dass Ihre Kunden gelassene, souveräne und kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon vorfinden, die die Basics des Telefonknigge beherrschen. Darüber hinaus möchten Sie sicherstellen, dass Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konstruktiv mit Beschwerdegesprächen umgehen können und auch schwierigen Kunden mit Selbstsouveränität und Respekt begegnen. Die Ergebnisse dieser Gespräche schaffen eine stabile Kundenbeziehung.
- Inhalte** In diesem Training verfeinern die Teilnehmenden ihr psychologisches Gespür für Menschen und erhöhen damit Ihre Toleranzgrenze und Einschätzungskraft für sich selbst und andere. Mit Selbstverantwortung wenden Sie das „Handwerkszeug“ aus der Verhandlungsführung an, so dass die Telefonate nachhaltig und serviceorientiert sind.
- Die Bedeutung unseres Bewusstseins in Telefonaten
  - Wirkung von Einstellungen und Gefühlen
  - Präsenz in den Gesprächen auch in Stresssituationen
  - Selbstverantwortung unter der Lupe
- Basics des Telefonierens
  - Melden, Begrüßen, Gesprächsnotizen
  - Stimme und Tonfall
  - Interne Kommunikation
- Beschwerdemanagement
  - Die Bedürfnisse des Gesprächspartners herausfinden
  - Sensibilisierung für das eigene Vorgehen
  - Die Kunst der praktischen Gesprächsführung
- Worte und deren Wirkung
  - Herausfinden von passenden Formulierungen
  - Füllwörter und deren Wirkung bewusst wahrnehmen
  - Wachsame Einschätzung der Gesprächssituationen
- Methoden** Trainerinput, Gruppenarbeit, Praktische Übungen und Analyse von Praxisbeispielen, Rollenspiele mit einer Telefontrainingsanlage und Feedback
- Datum** 10.05., 11.05. und 19.05.2011 (mit Umsetzungszeit zwischen den Seminaren, auf Wunsch plus persönliches Coaching am Arbeitsplatz)  
(Zusatztermin: 08.06., 09.06. und 20.06.2011)
- Durchführung** Uschi Hedwig

### Seminar 19: Verkaufsorientiert Denken und Telefonieren

- Ziel** Sie wünschen sich, dass sich Ihre Mitarbeiter von der reinen Auftragsannahme hin zum Zusatzverkauf entwickeln. Dafür braucht es Mut und ein verändertes Verständnis der neuen Aufgabe, die so noch nicht systematisch verfolgt wurde. Sie wünschen sich intensiven, kompetenten Einsatz bei Anfragen statt eines vorschnellen „Geht nicht“.
- Inhalte** In diesem Training stärken die MitarbeiterInnen ihre Überzeugungskraft für sich selbst, die Produkte, das Unternehmen und gewinnen eine verlässliche Sichtweise zum Thema „Verkauf“. Cross-Selling wird eingeführt.
- Die Bedeutung unseres Bewusstseins in Telefonaten
  - Wirkung von Einstellungen und Gefühlen
  - Aufräumen mit Glaubenssätzen zum Thema „Verkauf“
  - Selbstverantwortung unter der Lupe
  - Maßstäbe professionellen Telefonierens bei Zusatzverkäufen
  - Der Gesprächseinstieg – geeignete Brücken finden
  - Die Absicht gekonnt vermitteln
  - Mut zum Verkaufsabschluss
  - Das erfolgreiche Gewinnungsgespräch am Telefon - Handwerkszeug
  - Die Kunst der richtigen Fragen
  - Mit Einwänden kreativ umgehen
  - Das „Nein“ – eine spannende Herausforderung
  - Worte und deren Wirkung
  - Herausfinden von passenden Formulierungen
  - Füllwörter und deren Wirkung bewusst wahrnehmen
  - Wachsame Einschätzung des Gesprächsverlaufs
- Methoden** Trainerinput, Gruppenarbeit, Praktische Übungen und Analyse von Praxisbeispielen, Rollenspiele mit einer Telefontrainingsanlage und Feedback
- Datum** 30.08., 31.08. und 15.09.2011 (mit Umsetzungszeit zwischen den Seminaren, auf Wunsch plus persönliches Coaching am Arbeitsplatz)
- Durchführung** Uschi Hedwig