

Themen:

Seminare und Workshops

Human Factors Trainings

Dienstleistung

- Kunden im Fokus
 - Was heißt „Kundenorientierung oder Customer Orientation“?
 - Wie gestalte ich die Interaktion mit dem Kunden? Welche Ebene nutze ich proaktiv: Verbal/Nonverbal/Behavioral?
 - Welchen Benefit habe ich durch eine höhere Kundenorientierung?
 - Wie baue ich Vertrauen und Sympathie auf?
 - Wie kommuniziere ich kundenfreundlich?
 - Wie verhalte ich mich für eine authentische Kundenorientierung?
 - Dienstleistung als Emotionsarbeit: Wie kann ich mich gut einstellen?
 - Wie kann ich besser Erwartungen/Wünsche/Motive des Kunden erkennen?
- First Class/ Best Service Seminare
 - Was macht sehr guten Service aus?
 - Wie mache ich authentisch guten Service?
 - Wie verhalte ich mich, damit der Kunden den guten Service spürt?
 - Wie unterscheidet sich der Service zwischen First, Business oder Economy Class? Welche neuen Anforderungen kommen auf die Servicekraft zu?
 - Welche Bedeutung und Erwartungen/Wünsche haben Kunden der First Class?
 - Wie gestalte ich Kommunikation zu Kunden der First Class?
 - Wie gehe ich mit Beschwerden eines Kunden in der First Class um? Gibt es Regeln und Ausnahmen?
- Kunden- und Konfliktmanagement
 - Grundlagen: sind Inhalte der Trainings Customer Orientation
 - Wie gehe ich adäquat mit Beschwerden um?
 - Wie setze ich dem Kunden professionell Grenzen?
 - Wann reden wir von Meinungsverschiedenheiten, wann von Konflikten im Umgang mit Kunden? Chancen von Konflikten besser erkennen
 - Konflikte und deren Dynamik verstehen
 - Eigenes und fremdes Konfliktverhalten reflektieren: Welche Konfliktlösestrategien gibt es?
 - Erweitern des eigenen Handlungsrepertoires im Umgang mit Konflikten: Wie spreche ich Konflikte konstruktiv an?

Führung

- Interviewer Training
 - Kennenlernen von günstigen Fragetechniken
 - Wie gestaltet man die Kontaktaufnahme/Anfangsphase des Interviews
 - Kommunikationstheorien: Wie findet Kommunikation verbal/nonverbal statt?
 - Wie beeinflusst der Interviewer den Interviewee? Wann ist die Beeinflussung förderlich/hinderlich? Wie kann ich negative Beeinflussung vermeiden?
 - Wie beurteile ich die Antworten des Interviewees? Welche Operationalisierungen kann ich nutzen? Welchen Urteilsfehlern kann meine Beurteilung unterliegen? Wie kann ich diese Fehler vermeiden?
 - Unterschiedliche Interviewformate: standardisiert, narrativ etc.
- Entscheidungen aktiv treffen
 - Entscheidungsmodelle kennen lernen und anwenden
 - Einzelentscheidungen vs. Gruppenentscheidungen, Entscheidungsbeteiligung
 - Wie kommt man zu guten Entscheidungen?

- Welche Faktoren sind für den Erfolg von Entscheidungen wichtig?
- Entscheidet der Bauch oder der Kopf?
- Wie wägt man seine Optionen gekonnt ab?
- Was hilft dabei die Entscheidungen auch aktiv umzusetzen?
- Wie kommuniziert man Entscheidungen?
- Akzeptanz von Entscheidungen erhöhen
- Führungsthemen
 - ☞ Die Führungskraft als Coach
 - Welche Eigenschaften bringt ein Coach mit
 - Welche Vorteile ergeben sich daraus eine coachende Führungskraft zu sein?
 - Wie unterstützt man Mitarbeiter selbst Veränderungsmöglichkeiten zu erkennen, zu entwickeln und umzusetzen?
 - Wie gestaltet man Führung weniger autoritär und agiert mehr als Moderator/Coach?: Gestaltung von coachender Kommunikation, Förderung von Partnerschaftlichkeit/Vertrauen, Wertschätzung
 - Kennenlernen und Anwenden von Coaching-Instrumenten, z.B. Frageformen, Interventionsmethoden
 - Reflektion des eigenen Führungsverhaltens – Anregungen zum Transfer zu einer coachenden Führungskraft
 - Wie erkennt man Hindernisse und Probleme bei Mitarbeitern/im Team und bietet die beste Unterstützung zur Lösung?
 - ☞ FIT für Führung (Pre Führung vgl. Vom MA zur FK)
 - Welche Eigenschaften sollte man als Führungskraft mitbringen? Was wird von einer Führungskraft erwartet?
 - Klärung der Frage: Bin ich bereit/geeignet für eine Führungsposition?
 - Welche Hürden gibt es auf dem Weg zu meistern?
 - Das Erwartungsvieleck: Auseinandersetzung mit den systemischen Anforderungen in der Arbeitswelt
 - Führungsthemen: Delegieren, Feedback, Kommunikation
 - Wie gestaltet sich erfolgreiche Mitarbeiterführung?
 - Wie agiere ich sicher als Führungskraft und wie werde ich als Führungskraft akzeptiert?
 - Übungen um die eigene Führungskompetenz auszuprobieren
 - ☞ Fair Führen
 - Was macht faire Führung aus? Welche Fähigkeiten sind notwendig?
 - Wie wirkt sich faire Führung auf die Mitarbeiter/Betriebsklima aus? – Nutzen/Benefits von fairer Führung
 - Auseinandersetzung mit dem eigenen Verhalten, des eigenen Führungsstils, Wahrnehmung und Reflektion der eigenen Führung – Optimierung hin zu einer faireren Führung
 - Übungen und Methoden zur Anwendung im Alltag als Führungskraft (Beispiele, Probleme und Lösungen): Kommunikationsmodelle etc.
 - Wie gestaltet sich faire Beurteilung und Förderung von Mitarbeitern?
 - ☞ Lead Führungstechniken als 2-3 tägige Module I, II und III
 - Unterschiedliche Methoden und Techniken zur Mitarbeiterführung kennen lernen und anwenden
 - Themen: Kommunikation, Feedback, Motivation, Umgang mit schwierigen Mitarbeitern/Konflikten, Gestaltung von Besprechungen, Fördern der Mitarbeiter: Erkennen von Weiterbildungsbedarf und Kompetenzen
 - ☞ Supervision für Führungskräfte
 - Reflektion von herausfordernden Führungssituationen: schwierige Gesprächssituationen bewältigen, Missverständnisse ausräumen, Konfliktsituationen managen und Umgang mit schwierigen Mitarbeitern meistern

- Hilfestellungen, Methoden und Lösungsansätze um diese herausfordernden Situationen gut zu bewältigen: Analyse von Konfliktverhalten, systemisches Modell der Einstellungen, Coaching-Methoden kennen
 - Agiles Führen in der VUKA Welt: Reflexion der eigenen Haltung und Antreiber
 - Hintergründe menschlichen Verhaltens: Reflektion der eigenen Ansprüche, Einstellungen der Mitarbeiter
 - Praktische Psychologie im Umgang mit meinen Mitarbeitern, Modelle und konkrete Ansätze

- ☞ Vom Mitarbeiter zur Führungskraft
 - Der erfolgreiche Rollenwechsel vom Mitarbeiter zum Vorgesetzten
 - Hilfestellungen und Tipps für einen erfolgreichen Einstieg als Nachwuchsführungskraft
 - Was motiviert/demotiviert Mitarbeiter?
 - Wertschätzende, anerkennende Führung, wie kann das gelingen?
 - Methoden und Modelle zu Kommunikation, Feedback und Umgang mit schwierigen Mitarbeitern
 - Eigenen Führungsstil reflektieren und präzisieren: Wie führt man im Moment, welche Vorstellung hat man von einer guten Führungskraft? Wie möchte man selbst führen?
 - Dos and Don'ts als Nachwuchsführungskraft

- Konfliktsupervision
 - Was definiert eigentlich einen Konflikt? Welche Arten von Konflikte gibt es? Welche Konflikttypen/-Konfliktlösestrategien gibt es?
 - Supervision als Beratungsform in Konfliktsituationen:
 - Klärung der eigenen Rolle und Aufgaben als Supervisor
 - Techniken und Methoden der Supervision
 - Wie gestaltet man die Gesprächsatmosphäre konstruktiv?
 - Wie unterstützt man die Konfliktlösung/baut Verständnis der Mitarbeiter füreinander aus?
 - Klärung der eigenen Rolle und Aufgaben als Supervisor

- Reflexionsseminare für Manager: „Boxenstopp für Führungskräfte“
 - Reflektion des eigenen Führungsverhaltens: In welchen Bereichen ist Optimierungsbedarf? Abgleich Ist-Soll-Zustand? Welche Weiterentwicklungsmöglichkeiten gibt es?
 - Austausch mit anderen Führungskräften
 - Entwicklung von Lösungsansätzen für schwierige Situationen

- Unternehmerisches Denken und Handeln
 - Was versteht man unter unternehmerischem Denken und Handeln?
 - Wie setze ich unternehmerisches Denken und Handeln im Unternehmen um?
 - Gestaltung von Strategien zur Steigerung des Unternehmenserfolgs: Methoden und Techniken zur Analyse und Verbesserung aktueller Gegebenheiten/Prozesse
 - Hindernisse für/Probleme bei Veränderungsprozessen antizipieren und aktiv begegnen
 - Unternehmerisches Denken und Handeln als Führungskraft: Wie unterstützt man seine Mitarbeiter bei der Entwicklung vom Angestellten zum Unternehmer?
 - Wie fördere ich unternehmerisches Denken und Handeln bei den Mitarbeitern?

- Interviewer Training
 - Kennenlernen von günstigen Fragetechniken
 - Wie gestaltet man die Kontaktaufnahme/Anfangsphase des Interviews

- Kommunikationstheorien: Wie findet Kommunikation verbal/nonverbal statt?
- Wie beeinflusst der Interviewer den Interviewee? Wann ist die Beeinflussung förderlich/hinderlich? Wie kann ich negative Beeinflussung vermeiden?
- Wie beurteile ich die Antworten des Interviewees? Welchen Fehler kann meine Beurteilung unterliegen? Wie kann ich diese Fehler vermeiden?
- Unterschiedliche Interviewformate: standardisiert, narrativ etc.

Selbstmanagement

- Back Office Management
 - Wie kann man seinen Verantwortungsbereich/Aufgabenbereich gut strukturieren/organisieren? – Was braucht eine moderne Office Managerin und was zeichnet sie aus (Ziele, Aufgaben, Mehrwert, Stärken)?
 - Abgleich persönlicher Vorstellungen zu einer Office guten Managerin – Was braucht eine moderne Office Managerin und was zeichnet sie aus (Ziele, Aufgaben, Mehrwert, Stärken)?
 - Was gehört zu einem effektiven Management des eigenen Aufgabenbereichs?
 - Methoden und Techniken zum effektiven (erfolgreich und effizient) Management kennen lernen und anwenden – Auseinandersetzung mit Methoden zu Gewährleistung des Transfers in den persönlichen Alltag
 - Reflektion des eigenen Arbeitsstils, Motive/Antreiber/Lebensrad - Erkennen von Störfaktoren und Vermeidung dieser Störfaktoren (Sägeblatt-Effekt, Nein sagen lernen)
 - Methoden zur Entspannung und Reduzieren des Stresserlebens (kurzfristig und langfristig)
- Change Management
 - Wie geht man gut mit Veränderungen um?
 - Was bewirken Veränderungen? Positiv/Negativ?
 - Wie initiiert und steuert man Changeprozesse?
 - Wie kommuniziert man Veränderungen? Transparenz?
 - Wie baut man Veränderungsbereitschaft auf? Wie erkennt man Blockaden und findet geeignete Lösungen?
- Kommunikation
 - Grundmerkmale der Kommunikation: Man kann nicht nicht kommunizieren, Empathie und aktives Zuhören etc.
 - Kennenlernen von Kommunikationstheorien und Techniken der Kommunikation
 - Reflexion der eigenen Kommunikation und der Wechselwirkungen mit dem Verhalten des Gesprächspartners
 - Wie kommuniziere ich zielorientiert, strukturiert und überzeugend wie empathisch?
 - Gesprächsführung: gezielte Steuerung von Gesprächen z. B. mittels Fragen
- Konfliktmanagement
 - Was ist ein Konflikt? Chancen von Konflikten
 - Konflikte und deren Dynamik verstehen z.B. Zirkularität von Konflikten, Konflikteskalationsstufen kennen
 - Eigenes und fremdes Konfliktverhalten reflektieren: Welche Konfliktstile gibt es?
 - Erweitern des eigenen Handlungsrepertoires im Umgang mit Konflikten: Gesprächsleitfäden für das Konfliktgespräch: Wie spreche ich Konflikte konstruktiv an? Konstruktives Feedback in 4 Schritten, SAG ES oder WWW.
- Mediation
 - Wahrnehmung für Konflikte und Spannungen schärfen: Konfliktanalyse und Konfliktdiagnose

- Möglichkeiten des Ansprechens von Konflikten und Spannungen kennen lernen
- Erlernen der Vermittlung zwischen den beiden Parteien um diese bei einer eigenen gemeinsamen Lösungsfindung zu unterstützen: Grundlage der Lösungsfindung: Kompromiss, WIN-WIN, WIN-LOSE
- Rolle und Selbstführung
 - Was sind meine Ziele und wie kann diese erreichen?: Zielsetzung und Zieldefinition, Teilziele
 - Wie definiere ich meine Aufgaben?
 - Methoden kennen lernen und anwenden zur „Führung“ der eigenen Person in eine gewünschte Richtung (Ziel erreichen): Zeitmanagement, Priorisierung von Aufgaben,
 - Welche Hindernisse gibt es für mein Selbstmanagement? Z. B. Eigene Zeitfresser analysieren, Delegieren und Nein sagen lernen
 - Wie wirke ich auf andere? Was zeige ich mit meiner Körpersprache? Analyse der eigenen Präsentationsfähigkeit? Aufdecken von unbewussten verbalen und nonverbalen Mustern.
 - Wie kann ich mich selbstbewusst und motiviert präsentieren?
 - Wie präsentiere ich am besten meine Kompetenzen und Stärken?
- Mediation und Verhandlungsführung
 - Wie kommuniziert man verhandlungssicher?
 - Wie lenkt man ein Gespräch?
 - Wie legt man seine Argumente begründet und strukturiert dar?
 - Wie setzt man mit effektiver Verhandlung seine Anliegen Ziele durch oder ebnet den Weg für einen echten Kompromiss?
 - Mediationstechniken kennen und nutzen
 - Wie vermittele ich im Konfliktfall zwischen Parteien?

Strategisches Stressmanagement

- Akzeptanz- und Commitment Training
 - Was versteht man unter Akzeptanz und Commitment?
 - Wo liegt der Nutzen von mehr Akzeptanz und Commitment?
 - Übungen zur Entwicklung und Stärkung der Akzeptanz und Achtsamkeit mit dem Ziel die psychische Flexibilität zu erhöhen
 - ACT in den Alltag integrieren
 - ACT als Hilfe bei Stress, Konflikten und Hoffnungslosigkeit
- Gesundes Führen
 - Wie sieht gesunde Führung aus? Welche positiven Auswirkungen hat gesunde Führung?
 - Für die Führungskraft: Umgang mit Stress und Belastungen/Druck (Entspannung, Stressmodelle), Klarheit über eigenes Potenzial und Ressourcen
 - Für die Mitarbeiter: Kommunikation, Wertschätzung, Motivation, Fördern und nicht Überfordern, Führungsperson als Modell für gesundes Arbeiten, Gesundheit der Mitarbeiter im Blick behalten, Stress für Mitarbeiter reduzieren
 - Was sind die Prinzipien der gesunden Führung?
 - Reflektion des eigenen Führungsstils?
 - Was fehlt zu einer gesunden Führung?
- Maßnahmen nach §5 Arbeitsschutzgesetz (Gefährdungsbeurteilung): Psychische Belastungen bei der Arbeit
 - Bereichsspezifische Umsetzung der für das jeweilige Unternehmen relevanten Themenbereiche, z.B.
 - Stressmanagement weiterentwickeln
 - Unterstützung im Umgang mit schwierigen Kunden,

- Sicherheit für Führungskräfte,
 - Inhaltliche Seminargestaltung individuell nach Erfassung des Bedarfs an Trainingsunterstützung
- Resilienz
 - Was ist Resilienz?
 - Grundlagen und Strategien der Resilienz kennen lernen (Emotionssteuerung etc.)
 - Methoden und Techniken zur Stärkung der Resilienz (Achtsamkeit etc.)
 - Fokussierung auf die eigenen Ressourcen und die Stärkung der Widerstandskraft: Was sind die persönlichen Ressourcen? Wie stärkt man die eigenen Ressourcen? Wie werden Belastungen reduziert? (Stressmanagement, Entspannung)
 - Reflektion der eigenen Resilienz
 - Wie kann man die Erkenntnisse und Methoden zur Stärkung der Resilienz im persönlichen Alltag integrieren?
- Selbst- und Stressmanagement in herausfordernden Alltagssituationen
 - Was ist Stress? Welche Stressoren gibt es? Woher kommt Stress? Stressmodelle?
 - Welche Bewältigungsmöglichkeiten gibt es?
 - Umgang mit akuten Belastungen, z.B. Prüfungsangst
 - Wie kann man sich/seinen Alltag besser strukturieren um Stress zu vermeiden? Wie kann man sich besser steuern um relaxt zu bleiben?
 - Wie werden persönliche Ziele stressfrei erreicht?
 - Persönliche Stressoren identifizieren und Bewältigungsmöglichkeiten reflektieren

Systemisches Konsensieren

- Grundlagenseminar: Systemisches Konsensieren (1 Tag)
 - Was bedeutet systemisches Konsensieren - konsensnahes Entscheidungsverfahren, vier Phasen des systemischen Konsensierens
 - Was sind gute Entscheidungen/Entscheidungsprozesse? Kriterien?
 - Einsatzmöglichkeiten, Tipps zur situationsgerechten Anwendung/Durchführung
 - Verschiedene Verfahren zur Entscheidungsfindung - Vor- und Nachteile
 - Methoden des SK
- Aufbautraining: Vertieftes Systemisches Konsensieren
 - Erfahrungsaustausch, Klären von Fragen und persönlichen Beispielen
 - Weiterführende Methoden und Übungen: Übung als Moderator für SK-Entscheidungsprozesse
- In Arbeit: Moderatorenttraining: Ausbildung zum Systemischen Konsens Berater (3 Tage)
 - Inhalte aus Grundlagentraining
 - Und Aufbautraining
 - Zusätzlich: Kenntnisse und Methoden um einen Entscheidungsprozess in Gruppen zu moderieren und die Gruppen zu tragfähigen Entscheidungen zu führen
 - Übungen: Selbsterfahrung und Reflexion in der Rolle als Moderator für Gruppenentscheidungen

Weitere Themen

Spezial Trainings

- Crew Ressource Management
- Einsatztraining für Spezialeinsatzkräfte des Landes und Bundes
- Management Techniken International

- Train-the-trainer-Workshops
- Teaming und Team Ressource Management

Individuelle Trainings auf Anfrage: Es besteht jederzeit die Möglichkeit Trainings auf die jeweiligen Anforderungen der Organisation, Bereiche und speziellen Schwerpunkte abzustimmen.