

**PSIAM**

Akademie

lernen wachsen entfalten



# Integrative Beratung für Mensch und Management ©



**PSIAM**

Akademie

lernen wachsen entfalten



**PSIAM** Akademie

Emmy Verlaak  
Stegwiesen 16 • D -78333 Stockach



0 77 71 - 91 61 31



info@psiam.de

[www.psiam.de](http://www.psiam.de)

<b>Übersicht unserer Dienstleistungen</b>	
	<b>Seite</b>
<b>Integrative Beratung</b>	3
<b>Integratives Coaching</b>	4
<b>Integrative Burn-out-Prävention</b>	5
<b>Integrative Trainings &amp; Seminare</b>	6-21



## Integrative Beratung

Die **PSIAM Akademie** ist ein spezialisiertes Beratungsunternehmen mit einer eigenen **integrativen Sichtweise** auf Menschen und Organisationen.

Ob es nun um ein Individuum, ein Team oder die gesamte Organisation geht, wir arbeiten an den Fundamenten der Entwicklung.

**Das Schlüsselwort ist Bewusstsein für die eigene Person.**

Der integrative Ansatz des Beratungs-Konzeptes berücksichtigt gleichzeitig die organisations-relevanten mit den menschlich-psychologischen Faktoren.

**Je mehr die psychologischen Komponenten in die betriebswirtschaftlichen Lösungen integriert sind, desto effizienter und erfolgreicher werden die Ergebnisse für die Betriebe sein.**

Neben einer hohen **Methodenkompetenz** und spezialisiertem **Fachwissen**, sind wir darin versiert, Rückschlüsse auf die dahinter liegenden Einstellungen und Denkmuster der Seminarteilnehmer oder Kunden zu ziehen. Eine unserer Stärken besteht darin, den Teilnehmern **psychologische Zusammenhänge** auf solche Art und Weise deutlich zu machen, dass die darin verborgene Psycho-Logik klar wird.

Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir Ihre Ausgangssituation. Im Hinblick auf klar definierte Entwicklungsziele, stellen wir fest, welche Verbesserungspotentiale vorhanden sind. Auf dieser Basis unterbreiten wir Ihnen einen Arbeitsvorschlag mit Maßnahmenplan, wie wir gezielt Unterstützung anbieten können.



## Integratives Coaching

### Integratives Einzel-Coaching

Wir sehen Coaching als eine ressourcenorientierte Begleitung von Menschen zur Förderung der Selbstreflexion sowie der selbst-gesteuerten Verbesserung der Wahrnehmung, des Erlebens und des Verhaltens.

Neue Arbeitsmethoden, dauerhafte Verhaltensveränderungen oder die Implementierung von neuen Lösungen bedürfen einer gewissen Zeit.

Eine kontinuierliche, jedoch befristete Unterstützung ist dabei sehr wichtig. Daher begleiten wir Sie und Ihre Führungskräfte und Mitarbeiter, bis die Maßnahmen zu dauerhaften Wirkungen geführt haben – Sie also Ihre Ziele sicher erreicht haben.



### Integratives Team-Coaching

Coaching verstehen wir nicht nur als Unterstützung von Einzelpersonen. Es ist auch die Begleitung einer ganzen Organisation während eines Veränderungsprozesses.

Bei Coaching von Teams wird die Möglichkeit von Team- und/oder Fall-Coaching erwogen, die den Mitarbeitern über einen begrenzten Zeitraum zur Bearbeitung belastender Situationen zur Verfügung stehen.

### Training on-the-Job

Training on-the-Job als besondere Form des Coaching am Arbeitsplatz ermöglicht ein direktes Feedback und eine konkrete Rückkopplung zu individuellen Verhaltensweisen und Bedürfnissen. So können wir zielgerichtet notwendige Veränderungen in Gang zu setzen. Training on-the-Job kann in verschiedenen Situationen angebracht sein:

- entweder nach der Teilnahme an einem Seminar um anschließend den Transfer am Arbeitsplatz zu sichern oder
- statt der Teilnahme an einem Seminar um kompakt und zeitsparend den individuellen Qualifizierungsbedarf ab zu decken.

## Integrative Burn-out Prävention

Burn-out ist ein Thema, dem wir im Coaching in den letzten Jahren immer häufiger begegnen. Allerdings erkennen die Betroffenen ihren Zustand erst dann, wenn sie so erschöpft sind, dass sie Auszeiten oder längere Phasen der Intensiv-Betreuung benötigen. An diesem Punkt ist die Psyche (und Körper) der Betroffenen nicht mehr allein in der Lage, eine Balance und einen ressourcenhaften Zustand herzustellen.

Burn-out bezeichnet einen absoluten Erschöpfungszustand, der aufgrund von eigenen Verhaltensmustern, äußeren Lebensumständen und häufig einer Kombination aus Beidem langsam beginnt. Der Betroffenen gelangt nach einer hyperaktiven Phase nach und nach in einen Zustand der Verlangsamung, Erschöpfung, über Frustration und in eine Apathie (und oft auch in eine Depression).

Da die Ursachen für dieses Syndrom vielfältig sind und jede Persönlichkeit hier hineinschliddern könnte, ist eine bewusste Prävention eine gute Idee für Firmen und Teams, die einem hohen Stress unterliegen.

In einer Formel zusammengefasst ist Burn-out das Ergebnis eines längeren Prozesses, in dem die Summe der erfahrenen Enttäuschungen größer ist als der wahrgenommene „Entlohnung“.



## Integrative Burn-out Prävention

In der Glücksforschung hat man herausgefunden, dass die meisten Klagen den Arbeitsbereich betreffen gleichzeitig aber auch die meisten Glücksmomente mit der Arbeit erlebt werden. Und hier setzt die Prävention an.

Die persönlichen Motivatoren und Ressourcen kennen zu lernen und zu verstärken, gehört ebenso zu dieser Prävention, wie die eigenen Muster kennen zu lernen, die die Erschöpfung begünstigen. Die Idee ist es, den Teilnehmern dieser Prävention mehr Bewusstheit für ihre persönlichen Empfinden und Wahrnehmen an die Hand zu geben und damit eine Balance herstellen zu können. Freudiges, motiviertes Engagement ist das Ziel der Maßnahmen, um Nachhaltigkeit und Effizienz in den Arbeitsalltag hineinfließen zu lassen.

Burn-out ist kein Randthema, sondern mittlerweile ein Phänomen, das in der Gesellschaft und in Unternehmen der Bundesrepublik bereits heute ca. 6,3Mrd € an Kosten und Leistungsausfall verursacht.

### Was ist der Nutzen einer Burn-out-Prävention?

#### Nutzen für die Mitarbeiter:

- Höhere Leistungsfähigkeit
- Mehr Freude bei der Arbeit
- Höhere intrinsische Motivation
- Weniger Reibung im Umgang
- Reduktion innerer Widerstände
- Höhere Entscheidungsfähigkeit
- Gesenktes Stress- o. Belastungsempfinden
- Höhere Effizienz in der Leistung

#### Nutzen für das Unternehmen:

- Erhalt eines leistungsfähigen Mitarbeiters
- Zuverlässigkeit in Qualität der Arbeit
- Planbarere Anwesenheiten
- Besseres Betriebsklima u. weniger Reibungsverluste
- Höhere Gesundheitsquote u. damit höhere Effizienz
- Klarere Zielverfolgung und -erreicherung
- Senkung von Personalkosten
- Senkung von Produktionsausfallkosten

### Formen unserer Burn-out-Prävention

- Workshops und Trainings
- Regelmäßige Gruppen-Abende
- Einzel-Coaching
- Gruppen-Coaching

## Integrative Trainings & Seminare

Unsere **integrative Sichtweise** auf Unternehmensführung, nutzt Zusammenhänge von verschiedenen Wissensbereichen. Unsere Trainer und Berater haben alle ein fundiertes **betriebswirtschaftliches und psychologisches Wissen**, welches für jede Unternehmensführung und Verhaltensänderung unabdingbar ist.

Trainings werden auf die im Gespräch mit dem Kunden vereinbarten **Anforderungen** zugeschnitten. Sie orientieren sich an dem Bedarf des Unternehmens oder Teams und sind so aufgebaut, dass erste **Lernerfolge** schon während der Veranstaltung erfahrbar und erkennbar sind. **Absoluter Praxisbezug** und hohe **Zielorientierung** kennzeichnen unsere Seminare.

<b>Besprechungstechniken</b> Effektive Meetings – Lange Rede, kurzer Sinn	8
<b>Coaching als Führungsinstrument</b> Der sanfte Weg zur Mitarbeiterentwicklung	9
<b>Führungskompetenz mit Authentizität</b> Bewusstsein für eine neue Qualität von Arbeit und Führung	10
<b>Kommunikationstraining für Ihre Persönlichkeit</b> Die persönliche Kompetenz stärken mit (schwierigen) Kunden	11
<b>Konfliktmanagement</b> CHANCEN und Risiken in der Auseinandersetzung mit Menschen	12
<b>Körpermanagement</b> Der Körper als wichtigster und ehrlichster Freund, auch im Beruf!	13
<b>Kundenorientierung bietet gesicherten Erfolg</b> Kunden als Partner gewinnen	14
<b>Mitarbeitergespräche motivierend führen</b> Das Mitarbeitergespräch: Führen durch Zielvereinbarung und Empathie	15
<b>Praktische Psychologie für den Arbeitsalltag</b> Sach-LOGIK und Psycho-LOGIK bei der Kunden- & Mitarbeiterorientierung	16
<b>Präsentations- und Moderationstechniken</b> Wirkungsvoll präsentieren und professionell visualisieren	17
<b>Reklamationsmanagement</b> Chancen und Risiken in der Auseinandersetzung mit Kunden und Gästen	18
<b>Telefontraining</b> Telefonieren wie ein Profi – Telefontraining als Instrument der Kundenbindung	19
<b>Zeitmanagement und Selbstmanagement</b> Erleichtern Sie Ihren Alltag und optimieren Sie Ihr Selbstmanagement	20
<b>Teamarbeit</b> Teamfähigkeit optimieren – Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile!	21

Die Beschreibung der Seminarinhalte zeigt die Bandbreite der möglichen Inhalte bei einem 2-tägigen Seminar auf. Anpassungen an Kundenwünsche sind möglich.

## Besprechungstechniken

### Effektive Meetings – Lange Rede, kurzer Sinn

Besprechungen dauern oft zu lange und die Mitwirkenden sind zunehmend demotiviert oder sogar verärgert. Es wird stundenlang über unwichtige Angelegenheiten detailliert diskutiert und Wichtiges wird zu schnell und vielleicht auch noch undemokratisch abgehandelt. Besprechungen werden verlängert, Entscheidungen werden vertagt und dadurch werden wichtige Arbeitsprozesse im Unternehmen blockiert.

Eine gute Besprechung hat einen klaren Beginn, definierte Ziele, gezielte und moderierte Diskussionen und greifbare Ergebnisse – und last but not least: zufriedene Teilnehmer.

### Unsere Inhalte:

- Eine gute Vorbereitung ist die halbe Miete
- Der rote Faden: Zeitformulierung und Zeitplanung
- Eröffnung / Durchführung / Abschluss
- Die Aufgaben des Vorsitzenden: Moderation und Präsentation
- Einsatz von möglichen technischen Hilfsmitteln
- Meßbare Resultate: Protokoll und Maßnahmenplan
- Psychologische Grundprinzipien der Kommunikation
- Sprechtechnik, Körpersprache und persönliche Ausstrahlung
- Methoden der direkten und indirekten Gesprächslenkung
- Faktoren der Gesprächsförderung und – störung erkennen
- Übungen zu ausgewählten Gesprächssituationen mit persönlichem Feedback
- Schwierige Teilnehmer: wie gehe ich um mit Widerständen?
- Individuelle Beratung und Begleitung

### Ihr Nutzen:

- √ Besprechungen als Führungsinstrument einsetzen
- √ Schnellerer Durchlauf von Arbeitsprozessen
- √ Zielorientierte Durchführung von Meetings
- √ Zeitersparnis und effiziente Zeitnutzung
- √ Motivierte Teilnehmer / Mitarbeiter
- √ Gesicherte Ergebnisumsetzung

## Coaching als Führungsinstrument

### Der sanfte Weg zur Mitarbeiterentwicklung

Als Führungskraft sind Sie auch dafür verantwortlich, andere Menschen bei der Erreichung ihrer Ziele zu fördern und zu unterstützen.

Ein Weg, um dieser anspruchsvollen Aufgabe gerecht zu werden, ist die gezielte Integration ausgesuchter Coachingelemente in Ihren persönlichen Führungsstil.

Erfahren Sie, wie Sie mit speziellen Coachingmethoden die Ressourcen, Potenziale und Eigenverantwortlichkeit Ihrer Mitarbeiter entwickeln und damit gleichzeitig in Ihrer eigenen Führungsarbeit entlastet werden.

#### Unsere Inhalte:

- ABC des Coaching
- Einsatzmöglichkeiten
- Wie wirkt mein Verhalten auf andere?
- Als Führungskraft den Mitarbeiter beraten?
- Rollenanforderungen an den Coach
- Die Phasen des Coaching-Prozesses
- Teambildung: Wie mache ich aus einer Gruppe ein (winning) Team?
- Wie kann ich emotionale Einflüsse bei der Lösung von Sachaufgaben erkennen?
- Destruktives in konstruktives Teamverhalten umwandeln
- Wie Mitarbeiter/Teams erfolgreich gefördert, motiviert und geführt werden?

#### Ihr Nutzen:

- ✓ eigene Stärken und Defizite erkennen bei der Steuerung von Mitarbeitern & Gruppen
- ✓ Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
- ✓ Situationsgerechtes Führungsverhalten erlernen
- ✓ Mitarbeiterpotentiale erkennen und fördern
- ✓ Gruppenprozesse und- strukturen schneller erkennen
- ✓ Gruppendynamik und Kreativität eines Teams nutzen
- ✓ Leistungsfähigkeit des Mitarbeiters und Teams wesentlich erhöhen

## Führungskompetenz mit Authentizität

### Bewusstsein für eine neue Qualität von Arbeit und Führung

In den Köpfen der Menschen wächst das Bewusstsein für eine neue Qualität von Arbeit und Führung. Führungskräfte brauchen neue Kompetenzen im proaktiven Umgang mit sich selbst, mit der eigenen Rolle und den Mitarbeitern.

Integrative Führung bietet eine ganzheitliche Antwort auf zeitgerechte und situative Führung! Wir glauben, dass Führung und Mitarbeiterorientierung gelingen, wenn die Sach-LOGIK sowie die Psycho-LOGIK berücksichtigt werden. Wir stellen Ihnen gern funktionierende Instrumente und Methoden vor, die erfolgreich angewendet werden.

### Unser mögliches Themenspektrum für verschiedene Module:

- **Führungsaufgaben in der Praxis**
  - Die Führungskraft im Spannungsfeld von Motiven, Erwartungen, Zielen,...
  - Führen durch Leitbilder und Zielvereinbarungen
  - Ihre Rolle als Führungskraft - Rollenklarheit versus Rollendiffusion
  - Eigene Ressourcen erkennen und stärken
- **Integrative Mitarbeiterführung & Teambildung**
  - Führung und Organisation im Wandel: Vom Vor-Gesetzten zum Coach
  - Ursachenanalyse für abweichendes Mitarbeiterverhalten
  - Entwickeln von Win-Win-Strategien
  - Teamwork, Teamstrukturen, effiziente Formen der Zusammenarbeit
- **Motivation von Mitarbeitern**
  - Wie fördere ich die Leistungslust meiner Mitarbeiter?
  - Mitarbeiter gezielt unterstützen (positive und negative Kritik)
  - Ziel und Zweck von Kritik und Anerkennungsgesprächen
- **Wie sieht Ihre Wahrnehmung aus?**
  - Erweiterung der Wahrnehmungsfähigkeit: Selbst- und Fremdwahrnehmung
  - Kennen lernen der wichtigsten Wahrnehmungsfilter
  - Richtige Unterscheidung zwischen Wahrnehmen-Interpretieren-Fühlen-Handeln
- **Ihre individuellen Wünsche zum Thema Führung:**
  - .....
  - .....

### Ihr Nutzen:

- √ Eigenbild der Führungsqualitäten erkennen
- √ Organisation auf die zukünftigen Anforderungen effektiv ausrichten
- √ Ungenutzte Ressourcen Ihrer Mitarbeiter aktivieren
- √ Führungsziele mitarbeiter- und unternehmergerecht umsetzen
- √ Führungsgespräche effektiver gestalten

## **Kommunikationstraining für Ihre Persönlichkeit**

Die persönliche Kompetenz stärken in problematischen Situationen & Beziehungen

Die Bedeutung der Kommunikation als persönliche Kompetenz ist für uns alle wichtiger geworden. Konstruktives Kommunikationsverhalten ist ein elementarer Baustein in befriedigenden Beziehungen zu Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden.

Wir wissen heute, dass für erfolgreiche Kommunikation die Beziehungsebene wichtiger als die Sachebene ist.

Darum bedeutet Kommunikation nicht nur Zahlen, Daten, Fakten aus zu tauschen oder zu entschlüsseln, sondern auch in direkter Beziehung zu sein.

Und das wird zu einer besonderen Herausforderung, wenn unsere Gesprächspartner mit ihren individuellen Ansprüchen oder zum Beispiel Gesetze, wenig Spielraum lassen.

### **Unser mögliches Themenspektrum:**

- Erfolgreiches Verhalten im Umgang mit dem Kunden unter Berücksichtigung der persönlichen Interessen (Rollenverhalten, sicheres Auftreten)
- Sensibilisierung von Kommunikationsabläufen Verhalten in problematischen Situationen.
- Wie gehe ich am besten mit schwierigen Kunden um?
- Wie reagiere ich auf unterschiedliche Verhaltensweisen der Gesprächspartner?
- Das eigene Verhalten als Visitenkarte des Unternehmens
- Wie komme ich durch richtige Fragetechnik schnell an wichtige Informationen?
- Psychologie der Gesprächsführung
- Partnerorientierung – aktives Zuhören
- Das Konstanzer-Trichter-Modell
- Der kontrollierte Dialog
- Personzentrierte Kommunikation nach Carl Rogers und Marshall Rosenberg

### **Ihr Nutzen:**

- √ Aktive und angemessene Kommunikation mit Kunden und Kollegen
- √ Wesentliche Verbesserung des Kommunikationsflusses im Unternehmen
- √ Überzeugung durch freies Reden
- √ Kompetenz in hektischen Situationen
- √ Souveräner Umgang mit Kunden

## Konfliktmanagement

### Chancen und Risiken in der Auseinandersetzung mit Menschen

Konflikte gehören zum Arbeitsalltag. Ob mit Vorgesetzten, im Team oder mit sich selbst, immer wieder stehen wir vor unterschiedlichen Interessen, die legitim und doch unvereinbar scheinen. Besonders wenn wir persönlich betroffen sind, empfinden wir einen Konflikt als sehr belastend und er lähmt unseren beruflichen Alltag.

Konflikte können nicht vermieden, aber mit Hilfe von geeigneten Instrumenten konstruktiv gelöst werden. Schon ein Blick hinter die Standpunkte auf die eigentlichen Intentionen kann scheinbar Unvereinbares vereinbar machen. Neben der Situation gilt es auch, die eigene Person und die eigenen „roten Knöpfe“ zu erkennen, die Konflikte erst in uns aufflammen lassen.

### Unsere Inhalte:

#### Zur Analyse:

- Entstehung von Konflikten und deren Bedingungen
- Unterscheidung von Konfliktarten und Konfliktpotentialen
- Projektionen, Übertragungen, die eigenen „roten Knöpfe“
- Merkmale gesunder und ungesunder Grenzen

#### Zur Lösung:

- Innere Bereitschaft zur Konfliktlösung wecken
- Sach- und Gefühlsebene unterscheiden
- Ressourcen erkennen und fördern
- Umgang mit Abwehrmechanismen & Ich-Botschaften
- Das eigene Rollenrepertoire erweitern als Moderator oder Mediator (Schlichter)
- Personenzentrierte Kommunikation nach Carl Rogers
- Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg
  - Aktives Zuhören
  - Bedürfnisse erfragen und erkennen
  - Lösungsorientierte Vorschläge anbieten

### Unsere Methode:

- Kurze Theoriephasen – ausführliche Übungsphasen
- Rollenspiele – Kleingruppenarbeit – Plenumdiskussion
- Einzelreflexion im Wechsel mit kollegialem Austausch

### Ihr Nutzen:

- √ Gute Arbeitsatmosphäre, weil Sie zum Gewinn aller Parteien handeln
- √ Konflikte als wichtiger Motor für Veränderungen
- √ Vertrauen und Zusammenarbeit verbessern sich wesentlich
- √ Persönliche Weiterentwicklung aller Konfliktbeteiligten
- √ Konfliktprävention durch das Reflektieren der eigenen Einstellung

## Körpermanagement

Der Körper als wichtigster und ehrlichster Freund, auch im Beruf!

Im Beruf den eigenen Körper achten, ihm das schenken was er verdient hat: Nur das Allerbeste damit er lange gesund und erfolgreich funktionieren kann.

Was wollen wir alle? Das Leben reich und erfüllt gestalten, alle Aspekte sinnvoll miteinander kombinieren.

Die Schlagworte wie: „Körper, Geist und Seele“ real erfahren und erleben lernen.

Dem Leben mehr Möglichkeiten erschaffen, Augen öffnen für die Vielfältigkeit des Daseins.

Dadurch größeres Wohlbefinden, mehr Freude, Engagement und somit Erfolg haben.

### Unsere Inhalte:

- Individuelle Personenanalyse
- Erspüren von „Knackpunkten“
- Einfache Techniken der Entspannung
- Die fünf Charakterstrukturen nach Reich, Lowen und Pierrakos
- Wichtigkeit der Körper-Geist Einheit
- Kraft durch Bewegung (Thai Chi, Yoga „im Büro“,...)
- Eigenbehandlungstechniken gegen Schmerzen und Verspannungen

### Ihr Nutzen:

- √ Prioritäten der privaten und beruflichen Ziele erkennen
- √ Aufspüren und Optimieren von alten Arbeitsmustern
- √ individuelle Möglichkeiten um im beruflichen wie im privaten Umfeld einen körperlichen Ausgleich zu erreichen und zu behalten
- √ Größere Sensitivität für ihre eigenen körperlichen Dringlichkeiten
- √ Einfache Körperübungen um Ihre Harmonie wiederherzustellen
- √ Ganzheitliche Perspektive entwickeln und integrieren

## **Kundenorientierung bietet gesicherten Erfolg**

### **Kunden als Partner gewinnen**

Der Wert stabiler Kunden- und oder Gästebindung für Ihr Unternehmen ist Ihnen sicher bewusst und wichtig. Kunden von heute sind besser informiert denn je und haben hohe Erwartungen. Es zählt sehr oft das Quäntchen mehr um die Kundenbindung zu schaffen. Unternehmen suchen genau dies um langfristig Ihre Organisation und Mitarbeiter kundenorientiert auszurichten. Dieses Seminar hilft Ihnen eine durchgängige Dienstleistungskultur zu schaffen, die aus Ihren Kunden oder Gästen wahre Partner Ihres Unternehmens macht!

### **Unsere Inhalte:**

- Gestaltung der Kundenkommunikation
- Instrumente zur Erfassung Ihrer Kundenorientierung im Unternehmen
- Kritische Situationen: Umgang mit Beschwerden
- Reklamation als Chance für Kundenbindung
- Welche Prozesse gilt es zu verbessern, um den maximalen Nutzen zu erzielen?
- Gezielter Wandel zur Kundenorientierung
- Wie Sie kundenfreundliche Strukturen in Ihrem Unternehmen etablieren
- Wie unterscheiden Sie sich vom Wettbewerb?
- Spiegelt die Unternehmensphilosophie die Dienstleistungskultur?
- Widerstände ernst nehmen und Ihre Risiken und Chancen erkennen

### **Ihr Nutzen:**

- √ Kundenbindung verstärken durch kritisches Hinterfragen der Kundenorientierung
- √ Serviceorientierung wesentlich verbessern
- √ Reduzierung der Akquisitionskosten
- √ Kundenkontakt der Mitarbeiter zielorientierter ausrichten
- √ Professionelleres Auftreten auf dem Markt
- √ Gesicherte Ergebnisumsetzung
- √ Reduzierung der Reklamationskosten

## Mitarbeitergespräche motivierend führen

### Das Mitarbeitergespräch – Führen durch Zielvereinbarung und Empathie

Schwierige Mitarbeitergespräche gehören zu den wenig erfreulichen, aber trotzdem notwendigen Aufgaben von Führungskräften. In diesem Seminar üben Sie auch in schwierigen Gesprächen zielklar und ergebnisorientiert zu bleiben. Wir zeigen, wie eine tragfähige, motivierende Basis für die weitere Zusammenarbeit entwickelt werden kann. Schwierige Mitarbeitergespräche zielorientiert führen – konstruktiv Kritik gegenüber Mitarbeitern äußern

#### Unsere Inhalte:

- Einordnung unterschiedlicher Gesprächssituationen (Beratung, Beurteilung, Delegation, Kritik, Fehlverhalten korrigieren, Wahrnehmungsfehler, Interpretationsfallen, Zielvereinbarung und Kontrolle)
- Führungsfunktion beschreiben
- Kommunikation und Motivation beim Führen
- Konflikte auf der Sachebene / Beziehungsebene
- Erkennen und Bearbeiten von Kommunikationsstörungen
- Feedback versus Kritik
- Frageformen zur kooperativen Situationsanalyse
- Elemente, Ziele und Aufbau des Mitarbeitergesprächs
- Gestaltung eines positiven Gesprächsklimas und Umfeldes
- Wie lerne ich, effektiver zuzuhören?
- Wie erkenne ich nonverbale Signale?
- Umgang mit verschiedenen Mitarbeitercharakteren im Gespräch
- Die Zielvereinbarung als kommunikativer Prozess in der Führung
- Zielfindung und Zielarten

#### Ihr Nutzen:

- ✓ Ursachen und Hintergründe schneller erkennen die zu unangenehmen
- ✓ Gesprächs- und Führungssituationen führen
- ✓ Effektivere Zielvereinbarung
- ✓ Kommunikation wird kooperativer und effektiver
- ✓ Bessere zukünftige Zusammenarbeit
- ✓ Mitarbeiterorientierung und -zufriedenheiten erhöhen sich wesentlich
- ✓ Positive Effekte auch in schwierigen Gesprächssituationen
- ✓ Sicheres und kompetentes Auftreten bei Mitarbeitergesprächen
- ✓ Steigerung Ihres Selbstwertgefühls bei Mitarbeitergesprächen

## Praktische Psychologie für den Arbeitsalltag

### Sach-LOGIK und Psycho-LOGIK bei der Kunden- & Mitarbeiterorientierung

Von den Unternehmen wird heute und in Zukunft erwartet, dass sie rasch wechselnden, und anspruchsvoller und kritischer werdenden Erwartungen, Qualitätsmaßstäben und Forderungen gerecht werden.

Wir glauben, dass Erfolg er-folgt, wenn die **Sach-LOGIK** sowie die **Psycho-LOGIK** berücksichtigt werden. Bewusstes Verhalten und eine auf Kunden- und Mitarbeiterorientierung ausgerichtete Kommunikation sind wichtige Instrumente.

Der Managementlehrgang vermittelt umfassend Wissen und Erfahrungen für Betätigungsfelder, Aufgaben, Situationen und Beziehungen, die eine Führungskraft täglich zu managen hat. Wir zeigen und üben gern funktionierende Instrumente und Methoden, damit sie von Ihren Mitarbeitern erfolgreich angewendet werden können.

#### Unsere Inhalte:

- **Die eigenen psychologischen Grundlagen**
  - sich klar sein über eigene Verhaltensmechanismen
  - Psycho-ökonomische Lebensführung für die Leistungssteigerung
  - Die innere Life Work Balance
  - Eigenmotivation
  - „seine rote Knöpfe“ verstehen (Übertragung, Projektion, etc.)
- **Menschenkenntnis: Mitarbeiter, Kunden, Vorgesetzte**
  - Unterschied zwischen Wahrnehmung und Interpretation
  - Grundlagen menschlichen Verhaltens
  - Erscheinungsbild und Körpersprache richtig deuten
  - Echt-Sein versus auf andere Menschen eingehen
- **Führungsaufgaben integrativ betrachten**
  - Aufgaben „richtig“ einschätzen
  - Ziele und Prioritäten integrativ steuern
  - Mitarbeiter situativ fördern und begleiten
  - Team-Charakter-Steuerung

#### Unsere Methoden:

- Wissenschaftliche Erkenntnisse der der Psychologie im Arbeitsalltag
- Betriebswirtschaftliches Fachwissen und Managementlehren
- Erfahrungen der Gruppenprozesssteuerung und Austausch in der Gruppe
- Selbsteinschätzung und Selbstbeobachtung
- Coaching bei der Umsetzung der Lernerfahrungen am Arbeitsplatz

## Präsentations- und Moderationstechniken

### Wirkungsvoll präsentieren & professionell visualisieren

In dynamischen Märkten, müssen Fach- und Führungskräfte immer häufiger Ihre Mit-Unternehmer von Veränderungen überzeugen. Schon die reine Darstellung Ihres Anliegens oder Projektes ist entscheidend für den gemeinsamen Erfolg. Der geschickte Einsatz von den richtigen Instrumenten spielt dabei eine bedeutende Rolle, ebenso Ihr Auftreten als Moderator. Auch in schwierigen Situationen bietet die Moderationsmethode einen Weg Probleme effektiver zu lösen und Entscheidungen herbeizuführen.

### Unsere Inhalte:

#### Präsentation

- Grundlagen der Präsentation
- Die Präsentation und ihre Zielgruppe
- Aufbau der Präsentation
- Darstellungsmedien
- Grundsätze der Visualisierung
- Umgang mit Störungen im Ablauf
- Die persönliche Wirkung in Präsentationen
- Argumentation und Überzeugung beim Präsentieren
- Körpersprache beim Präsentieren
- Erkennen und Weiterentwickeln des eigenen Präsentationsverhaltens

#### Moderation

- Grundlagen der verschiedenen Techniken
- Phasen der Moderation
- Visualisierung in der Moderation
- Der Moderator – Rolle und Aufgaben
- Gruppendynamik steuern
- Schwierigkeiten in der Moderation
- Umsetzung der Moderationsmethode

### Ihr Nutzen:

- √ Sie lernen Problemlösungs- und Entscheidungstechniken
- √ Erhöhung der Zielstrebigkeit
- √ Schnelleren Durchlauf von Entscheidungsprozessen
- √ Zeitersparnis und effiziente Zeitnutzung
- √ Sie stärken Ihre Begeisterungs- und Überzeugungskraft
- √ Glaubwürdigkeit im Team erhöhen
- √ Motivierte Teilnehmer / Mit-Unternehmer
- √ Entscheidungen treffen die alle Mit-tragen

## Reklamationsmanagement

### CHANCEN und Risiken in der Auseinandersetzung mit Kunden und Gästen

Es wurde schon viel berichtet, wie unfreundlich Kunden behandelt werden, wenn etwas schief geht. Häufig scheint es das Verhalten und der Umgangston zu sein, die eine Kluft zwischen Mitarbeiter und Kunden schaffen. Und genau hier liegt der Ansatz für all diejenigen, die sich in der Auseinandersetzung mit Kunden üben wollen.

Reklamierenden Kunden in der Auseinandersetzung zur Zufriedenheit verhelfen, OHNE Konflikte entstehen zu lassen. Die Teilnehmer erkennen die Erwartungen des reklamierenden Kunden und nutzen die Reklamation als persönliche Chance, weil es der Kunde ist, der entscheidet, ob und wann er zufrieden ist, ob er wiederkommt und außerdem noch Weiterempfehlungen ausspricht.

### Unsere Inhalte:

- Warum reklamiert der Kunde/der Gast?
- Erwartungen des Kunden
- Kritische Phasen der Reklamationsbehandlung
- Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers
  - Empathie für die Situation des unzufriedenen Kunden
  - Paraphrasieren des Gesagten
  - Wertfreie Akzeptanz der Reklamation
  - Authentische Reaktion des Mitarbeiters
- Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg
  - Sach- und Gefühlsebene unterscheiden
  - Aktives Zuhören
  - Ich-Botschaften formulieren um Abwehrreaktionen zu vermeiden
  - Bedürfnisse des Kunden erfragen und erkennen
  - Lösungsorientierte Vorschläge anbieten
- Reklamationen in Chancen umwandeln

### Ihr Nutzen:

- √ Reklamationen als Chance für Kundenbindung
- √ Kundenorientierung und -zufriedenheit erhöhen sich wesentlich
- √ Kunde fühlt sich willkommen mit seiner Reklamation
- √ Vermeidung von unnötigen Reklamationskosten
- √ Steigerung Ihres Selbstwertgefühls bei Reklamationen

## Telefontraining

### Telefonieren wie ein Profi - Telefontraining als Instrument der Kundenbindung

Der richtige Draht zum Kunden: ob über Call Center oder Sekretärin, das Telefon ist immer noch ein sehr wichtiges Instrument in Kommunikation und Management. Die „Klangfarbe der Stimme“ aus dem Hörer ist entscheidend für die Ergebnisse von Verhandlungen. Aktuelle Untersuchungen beweisen immer wieder, dass der Mensch zu 95% nach seinem Gefühl entscheidet und diese Tatsache macht sich am Telefon besonders merkbar. Dieser „gute Ton am Telefon“ kann trainiert werden und wer möchte nicht, dass seine Visitenkarte am Telefon makellos ist?

#### Unsere Inhalte:

- Eine gute Vorbereitung ist die halbe Miete
- Der rote Faden: Zeitformulierung und Zeitplanung
- Persönliche Voraussetzungen
- Die Bedeutung unserer Gedanken im Telefongespräch
- Aktive Gesprächsgestaltung
- Der Dienstleistungsgedanke
- Die Visitenkarte am Telefon – einen Stil finden
- Möglichkeiten/Grenzen am Telefon
- Die Beratung am Telefon
- Worte - Werte - Wirkung
- Telefonskript erstellen
- Aktives Telefonmarketing
- Schwierige Telefonkunden

#### Ihr Nutzen:

- √ Intensivieren des telefonischen Kundenkontaktes
- √ Kundenbindung verstärken
- √ Serviceorientierung verbessern
- √ Effektivere Kundenakquisition
- √ Professionelleres Auftreten auf dem Markt
- √ Gesicherte Ergebnisumsetzung
- √ Indirekte Reduzierung der Reklamationskosten

## **Zeitmanagement und Selbstmanagement**

Erleichtern Sie Ihren Alltag und optimieren Sie Ihr Selbstmanagement

Wenn Aufgabengebiete größer werden und die Anforderungen steigern, wird Zeit zu einer wichtigen und wertvollen Ressource. Resultat: unabhängig von Funktion und Verantwortlichkeit fühlen sich immer mehr Menschen überfordert und gestresst. Nicht nur im Beruf, sondern auch privat. Es fällt zunehmend schwerer, die Anforderungen der Umwelt mit persönlichen Bedürfnissen in Einklang zu bringen.

Die zur Verfügung stehende Zeit sinnvoll zu nutzen, verlangt nach Planung und somit nach Methode und System!

### **Unsere Inhalte:**

- Nutzen von klarer Zielformulierung erkennen
- Wie planen wir unsere Ziele?
- Prioritäten richtig setzen und optimal delegieren
- Auf der Suche nach Ihren Zeitdieben
- Lieber die richtigen Sachen tun statt die Sachen richtig tun !
- Wie erhalten und stärken wir unsere persönlichen Ressourcen?
- Wie werden Besprechungen effektiver und kürzer?
- Analyse: Eigen- und Fremdbestimmungsfaktoren im Tagesablauf
- Effektive Zeitplanung statt Salami-Methode
- Routine schneller erledigen
- Pufferzeiten – was ist das?
- Störarme Zeiten: wann und warum?
- Anti-Stress-Tips

### **Ihr Nutzen:**

- √ Analyse des individuellen Arbeitsstils
- √ Prioritäten der privaten und beruflichen Ziele erkennen
- √ Erlernen von modernen und erprobten Techniken in der Aufgabenorganisation
- √ Bessere Organisation
- √ Professionelles Auftreten
- √ Wesentlich weniger Stress
- √ Leistungsfähigkeit wird nachhaltig verbessert
- √ Arbeitsergebnisse werden optimieren

## Teamarbeit

### Teamfähigkeit optimieren – Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile!

Die Arbeit im Team kann sehr erfolgreich sein, wenn die Teamleitung und die Mitglieder mit Gruppenprozessen umgehen können. Wo immer Teams zusammenarbeiten, spielen Teamfähigkeit und sichere Führung eine zentrale Rolle. Sie entscheiden über Qualität, Zufriedenheit und Erfolg der Gruppe.

Unsere Verhaltenstrainings von Gruppenführung beinhaltet die proaktive Führung und Coaching von Gruppen. Effiziente Teamarbeit ist ein wichtiger unternehmerischer Erfolgsfaktor. Dazu gehören die effektive und effiziente Arbeitsorganisation im Team, die ziel- und ergebnis-orientierte Teamsteuerung sowie Techniken zur Motivation und Bewältigung von Teamkonflikten.

#### Oft gestellte Teamfragen:

- Wie kriegen wir alle Nasen in eine Richtung?
- Wie kreieren wir eine positive, inspirierende Atmosphäre in diesem Team?
- Wie schaffen wir offene, deutliche Kommunikation im Team?
- Wie holen wir das Beste aus den verschiedenen Talenten und Persönlichkeiten?
- Wie kriegen wir es hin, das wir alle unsere Verantwortung ernst nehmen?

#### Unsere Inhalte:

##### Block 1: Teamarbeit

- Wesentliche Voraussetzungen und Dynamik der Teamarbeit
- Arbeitsweisen und Spielregeln: Entscheidungsprozesse in Teams
- Natürliche Phasen, Krisen und gesetzmäßige Abläufe

##### Block 2: Kommunikation

- Informationen aufnehmen, verarbeiten, weitergeben
- Der Wandel konfliktbesetzter in konstruktive Kommunikation
- Geben und Nehmen von Feedback: Entwickeln einer reifen Kommunikationskultur

##### Block 3: Führung und Teamsteuerung

- Ziele gemeinsam planen, erreichen, kontrollieren
- Umgang mit unterschiedlichen Teammitgliedern: Rollen- und Aufgabenverteilung
- Mein Führungsstil und seine Wirkung auf Teams
- Die Kraft der inneren Glaubenssätze: Meine unbewussten Antreiber und Bremser

#### Ihr Nutzen:

- ✓ Ihre persönliche Führungskompetenz für Veränderungen stärken
- ✓ Intensives Feedback über die Wirkung Ihres Führungsverhaltens
- ✓ Ihre Organisation und Teams auf die zukünftigen Anforderungen effektiv ausrichten
- ✓ Ungenutzte Ressourcen Ihrer Mitarbeiter nutzen