

## **Kommunikation und Konfliktmanagement**

### **Seminar-Themen:**

- Grundlagen der Kommunikation  
Durch professionelle Kommunikation schneller ans Ziel
- Professionelle Kommunikation am Telefon  
Inbound-Gespräche selbstsicher meistern
- Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden  
Kunden für sich gewinnen und binden durch kundenorientiertes Verhalten
- Kommunikation in der Führung  
Miteinander sprechen ist das wichtigste Führungsinstrument
- Rhetorik  
Sich gewandt ausdrücken und ohne Scheu vor Menschen sprechen
- Gekonnt Kontern – Verbale Angriffe erfolgreich abwehren  
Schlagfertigkeit kann man lernen
- Meetings leicht gemacht  
Methoden und Hilfsmittel für effektive Meetings
- Perfekt präsentiert ist fast überzeugt  
Produkte und Dienstleistungen effektiv präsentieren
- Konfliktmanagement  
So meistern Sie alle Konflikte
- Sag es klar und deutlich!  
Mit guter Kommunikation schwierige Situationen meistern

### **Durchführung von Mediationen**

## **Bereich Kundenkontakt/Verkauf/Akquise**

### **Seminar-Themen:**

- Aktiv Verkaufen  
So steigern Sie Ihren Verkaufserfolg und begeistern Ihre Kunden
- Das perfekte Verkaufsgespräch  
So werden Sie zum Top-Verkäufer
- Reklamationsmanagement  
Durch professionelle Reklamationsbearbeitung Stammkunden binden
- Telefonakquise  
Outbound-Telefonate professionell führen und neue Kunden gewinnen
- So gewinnt man neue Kunden  
Neukundengenerierung mit Struktur und Ziel
- Professioneller Umgang mit Kunden bei Montage, Reparatur und Kundendienst  
So hinterlassen Sie als Monteur einen guten Eindruck beim Kunden vor Ort
- Business-Knigge  
Tadelloses und korrektes Benehmen auf dem Businessparkett
- Perfekt präsentiert ist fast überzeugt  
Produkte und Dienstleistungen effektiv präsentieren

### **Trainings:**

- Training-on-the-Job für Außendienstmitarbeiter
- Training-on-the-Job für Vertriebsmitarbeiter und Verkäufer

### **Durchführung von Kundenbefragungen**

## **Bereich Marketing/Werbung**

### **Inhouse-Programm: Strategie-Audit:**

- „Spiegeln“ des Unternehmens aus externer Sicht
- Überprüfung interner Strukturen und Abläufe
- Aufzeigen von Stärken, Schwächen, Potenzialen und Risiken
- Definition einer zielgruppen- und unternehmenskonformen Marketingstrategie inkl. Maßnahmenkatalog für die erfolgreiche Umsetzung

## **Bereich Selbstorganisation und Persönlichkeit**

### **Seminar-Themen:**

- Selbstmanagement für mehr Lebensqualität  
So gelingen persönliche Veränderungen und Entwicklungen dauerhaft
- Zeitmanagement  
So gelingt ein besserer Umgang mit der Zeit
- Business-Knigge  
Tadelloses und korrektes Benehmen auf dem Businessparkett

## **Bereich Individualcoaching**

Begleitung und Unterstützung von Einzelpersonen (überwiegend Führungskräfte, Manager):

- bei belastenden Führungsaufgaben, Aufgaben und Herausforderungen
- bei Veränderungsprozessen
- in schwierigen emotionalen Situationen (z.B. Burnout)
- in Sachen „Work-Life-Balance“
- bei fehlender oder sinkender Motivation der Mitarbeiter
- der Ermittlung von persönlichen Stärken und Schwächen
- Kommunikationsschwierigkeiten
- bei der Vorbereitung von Präsentationen und Vorträgen
- bei der Reflexion des Führungsverhaltens
- bei Konflikten und Unstimmigkeiten im Team
- bei privaten und beruflichen Konflikten
- bei Wunsch nach Rückmeldung durch neutrale Person

## **Bereich Führung**

### **Führungskräfte-Entwicklungsprogramm (Seminare auch einzeln buchbar):**

- Das große 1 x 1 der Führung  
Grundlagen guter und gesunder Führung
- Souverän und authentisch in der Führungsposition  
Die Führungsrolle erfolgreich managen und leben
- Kommunikation in der Führung  
Miteinander Sprechen ist das wichtigste Führungsinstrument
- Mitarbeitergespräche und Team-Meetings leicht gemacht  
Die wichtigsten Mitarbeitergespräche kennen und erfolgreich führen
- Konfliktmanagement in der Führung  
Konflikte erkennen, verstehen und behandeln
- Von der Gruppe zum Team  
Gruppen bewerten und zu leistungsfähigen Teams formen
- Mitarbeiterentwicklung durch Coaching  
So fördern Sie die Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter

### **Führungszirkel:**

Der Führungszirkel ist ein regelmäßiger Termin, meist monatlich, über einen halben Tag, an dem sich Führungskräfte mit dem externen Coach über aktuelle Führungsthemen austauschen. Ziel ist die Etablierung einer gesunden Führung im Unternehmen.

Der Führungszirkel dient dazu, alltägliche Führungs-Situationen mit anderen Kollegen, die sich in ähnlichen Situationen befinden, zu reflektieren und mit dem Coach die weitere Vorgehensweise oder Lösungsansätze zu erarbeiten. Zum nächsten Zirkeltermin werden die Ergebnisse und die Erfolge besprochen und neue Situationen erörtert.

Der Vorteil ist, dass die Führungskräfte für ihre individuellen Problemsituationen Lösungen bekommen ebenso profitieren die Kollegen durch Lösungserarbeitung und Nachbesprechung für eigene, ähnliche Situationen. Der Zusammenhalt als Führungsriege, die an einem Strang zieht, wird deutlich gefestigt und durch die Regelmäßigkeit der Treffen werden die Führungskräfte quasi dazu „gezwungen“ in Sachen Führungsaufgaben tätig zu werden und diese nicht auf einen späteren Zeitpunkt aufzuschieben.

### **Führungsprogramm für Projekt- und Teamleiter (Seminare auch einzeln buchbar):**

- Kommunikation für Projekt- und Teamleiter  
So herrscht Transparenz und Klarheit in jeder Projektphase
- Führen und Motivieren ohne Vorgesetztenfunktion  
So gelingt es ohne Weisungsbefugnis, Projekte im Team zum Erfolg zu führen
- Konfliktmanagement im Projekt  
So meistern Sie Konflikte im Team und mit dem Auftraggeber

**Weitere Seminar-Themen:**

- Vom Kollegen zum Chef  
So meistern Sie den Einstieg in die neu erworbene Führungsposition
- 10 Todsünden in der Führung  
Was eingefleischte Führungskräfte immer wieder falsch machen...
- Meetings leicht gemacht  
Methoden und Hilfsmittel für effektive Meetings

**Inhouse-Programm für Führungskräfte (modularer Aufbau):**

- Modul 1: Potenzialanalyse mittels 360° Feedback
- Modul 2: Teamdiagnostik mit den Abteilungsleitern
- Modul 3: Schulungen nach Bedarf s.o.
- Modul 4: Training-on-the-Job / Einzelcoachings

**Durchführung von 360° Feedbacks und Mitarbeiterbefragungen**

**Durchführung von Assessment Center**

## **Werteprozesse in Unternehmen**

**Inhouse-Programm: Begleitung von Werteprozessen in Unternehmen (modularer Aufbau)**

- Modul 1: Erarbeitung unternehmensrelevanter Werte
- Modul 2: Erarbeitung von Richtlinien zur Umsetzung der Werte im Arbeitsalltag
- Modul 3: Begleitendes und unterstützendes Werte-Coaching

## **Bereich Burnout-Prävention**

### **Seminar-Themen:**

- Burnout und Stressbelastungen am Arbeitsplatz  
Vermeidungsstrategien und Möglichkeiten im Umgang mit Betroffenen
- Burnout-Prävention  
So entkommen Sie der Burnout-Falle
- Selbstmanagement für mehr Lebensqualität  
So gelingen persönliche Veränderungen und Entwicklungen dauerhaft
- Führungskräfte-Entwicklungsprogramm  
Gesundes Führen

### **Vorträge:**

- Burnout – erkennen und handeln  
Aufklärung, Information und Beantwortung Ihrer Fragen

### **Inhouse-Programme:**

- Führungszirkel „Gesundes Führen“  
Moderierter, regelmäßiger Austausch der Führungsriege über gesundes Führen
- Mitarbeiter-Sprechstunde  
Regelmäßige Hilfe und Unterstützung der Mitarbeiter durch einen neutralen Coach vor Ort
- Einzelcoaching „Aus dem Hamsterrad“  
Anleitung und Unterstützung, um der Burndown-Spirale zu entkommen
- Einzelcoaching Wiedereingliederung  
Unterstützung gegen den Rückfall in den Burnout

Grün Zweig Kommunikation  
Haselbrunnstr. 7  
D – 78315 Radolfzell  
Telefon (07732) 9406800  
Telefax (07732) 941116  
[www.gruen-zweig.de](http://www.gruen-zweig.de)  
[www.die-burnout-berater.de](http://www.die-burnout-berater.de)