

# ÜBERZEUGEN SIE AN DER SPITZE.

*Die Führungselite  
von morgen –  
Wir bilden Sie aus!*

Führung & Team

Kommunikation

Konfliktmanagement

Selbstmanagement





## *Führung & Team*

|  |    |
|--|----|
| Kommunikation in der Führung – Führen durch Sprache .....  | 8  |
| Das erfolgreiche Mitarbeitergespräch .....   | 8  |
| Steigern Sie die Effizienz Ihres Teams .....   | 9  |
| Mitarbeitergespräche: Führen – Delegieren – Motivieren .....   | 9  |
| Situatives Führen – Emotionale Intelligenz als Führungsinstrument. ....                                  | 10 |
| Vernetzte Informationen – Gestalten Sie Wettbewerbsvorteile<br>durch zeitgemäßes Wissensmanagement. .... | 10 |
| System Engineering – Kompaktlehrgang für Führungskräfte .....  | 11 |
| Führung interdisziplinärer Teams als Systemingenieur .....   | 11 |
| Change Management – Wachstum durch gesteuerte Veränderungsprozesse. ....                                 | 12 |

## *Kommunikation*

|  |    |
|--|----|
| Gesprächsstrategie. ....   | 14 |
| 6 Schritte zur motivierenden Gesprächsführung .....  | 14 |
| Visuelle Rhetorik .....  | 14 |
| Selbstpräsentation – Sicher auftreten vor Publikum .....   | 15 |
| So führen Sie Ihre Meetings zum Erfolg .....   | 15 |
| Erfolgreich verhandeln – Argumentation und Einflussnahme für Entscheider. ....                                       | 16 |
| Interkulturelle Kommunikation – Sensibilisierungsworkshop<br>zur Stärkung internationaler Geschäftsbeziehungen. .... | 16 |
| Kundenzufriedenheit und Kundenbindung .....  | 17 |
| Workshop System Footprint – Der Fußabdruck Ihres Systems. ....   | 17 |
| System Footprint: Wilde Kundenanforderungen einfangen und visualisieren. ....  | 18 |

## *Konfliktmanagement*

|   |    |
|---|----|
| Konflikte erkennen und lösen – Zielführende Strategien für Führungskräfte. ....                 | 20 |
| Improvisation – In unsicheren Situationen ungewöhnliche Lösungen finden. ....                   | 20 |
| Krisenprojekte bewältigen – Krisensituationen in komplexen Projekten erfolgreich meistern. .... | 21 |
| Claims & Verträge – Das Know-how, um mit Vereinbarungen verantwortungsvoll umzugehen. ....      | 21 |

## *Selbstmanagement*

|   |    |
|---|----|
| Smartes Stressmanagement und Burnout-Prävention .....                   | 24 |
| Brain & Co.: Einfach lateral denken .....                               | 24 |
| Mit mehr Freiraum zu Ideen – Strukturiertes Innovationsmanagement. .... | 25 |
| Mentoring .....   | 25 |

*ECo-C European Communication Certificate – Mit Soft Skills zum Erfolg!* 26

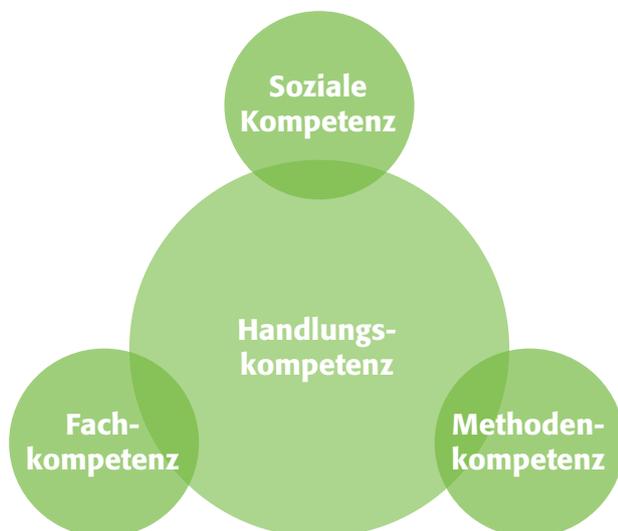


*„Behandle die Menschen so, als wären sie, was sie sein sollten,  
und du hilfst ihnen zu werden, was sie sein können.“*

Johann Wolfgang von Goethe (1749 – 832)

Unternehmen werden bestimmt durch die Performance Ihrer Mitarbeiter! Die Anforderungen an die Menschen in Unternehmen haben sich durch die veränderten Arbeitsprozesse innerhalb der Informationsgesellschaft drastisch verändert. Neben Fach- und Methodenkompetenz bilden die sozialen Kompetenzen (Soft Skills, interkulturelle Skills) als Schlüsselqualifikation die Basis für eine gesunde Handlungskompetenz der Fach- und Führungskräfte, um den Herausforderungen der modernen Arbeitswelt langfristig gewachsen zu sein.

Somit bestimmen handlungskompetente Fach- und Führungskräfte die Performance Ihrer Unternehmung!



### *Aktuelle und langfristige Herausforderungen für die Unternehmenssteuerung*

Im Hinblick auf qualitatives und nachhaltiges Personalmanagement stellen sich aktuell und auf lange Sicht folgende Herausforderungen:

- Regionaler und branchenabhängiger Fach- und Führungskräftemangel  
(Quellen: folglich aktueller Umfragen/Studien DIHK)
- Flächendeckender Mangel an Auszubildenden  
(Quellen: folglich aktueller Umfragen/Studien DIHK)

- Extrem hohe Krankenstände (Burnout, Depression) durch psychische Belastungen am Arbeitsplatz  
(Quellen: folglich Gesundheitsreport der Krankenkassen BKK, AOK, TKK, Barmer, etc. aus den Jahren 2013–2014)
- Interkulturelle Fragestellungen durch voranschreitende Globalisierungsprozesse und die Integration von zugewanderten Fachkräften in vorhandene Arbeitsprozesse
- Demografischer Wandel

Die Gründe für die Herausforderungen sind u. a. bedingt durch den demografischen Wandel, kommende geburtenschwache Jahrgänge und nicht zuletzt durch die enormen Anforderungen an den einzelnen Mitarbeiter im aktuellen Arbeitsprozess. Auf der einen Seite die Angst um den Arbeitsplatz, Präsentismus, Mobbing, ständige Verfügbarkeit, hohe Mobilität und mangelnde Ruhephasen. Das führt verstärkt zu Krankenständen durch die psychischen Belastungen und auf der anderen Seite zu dem Phänomen des „Job-Hopping“. Insgesamt resultiert für die Unternehmen ein hoher wirtschaftlicher Schaden. Diese Problematik findet sich in allen Unternehmensschichten und Branchen wieder.

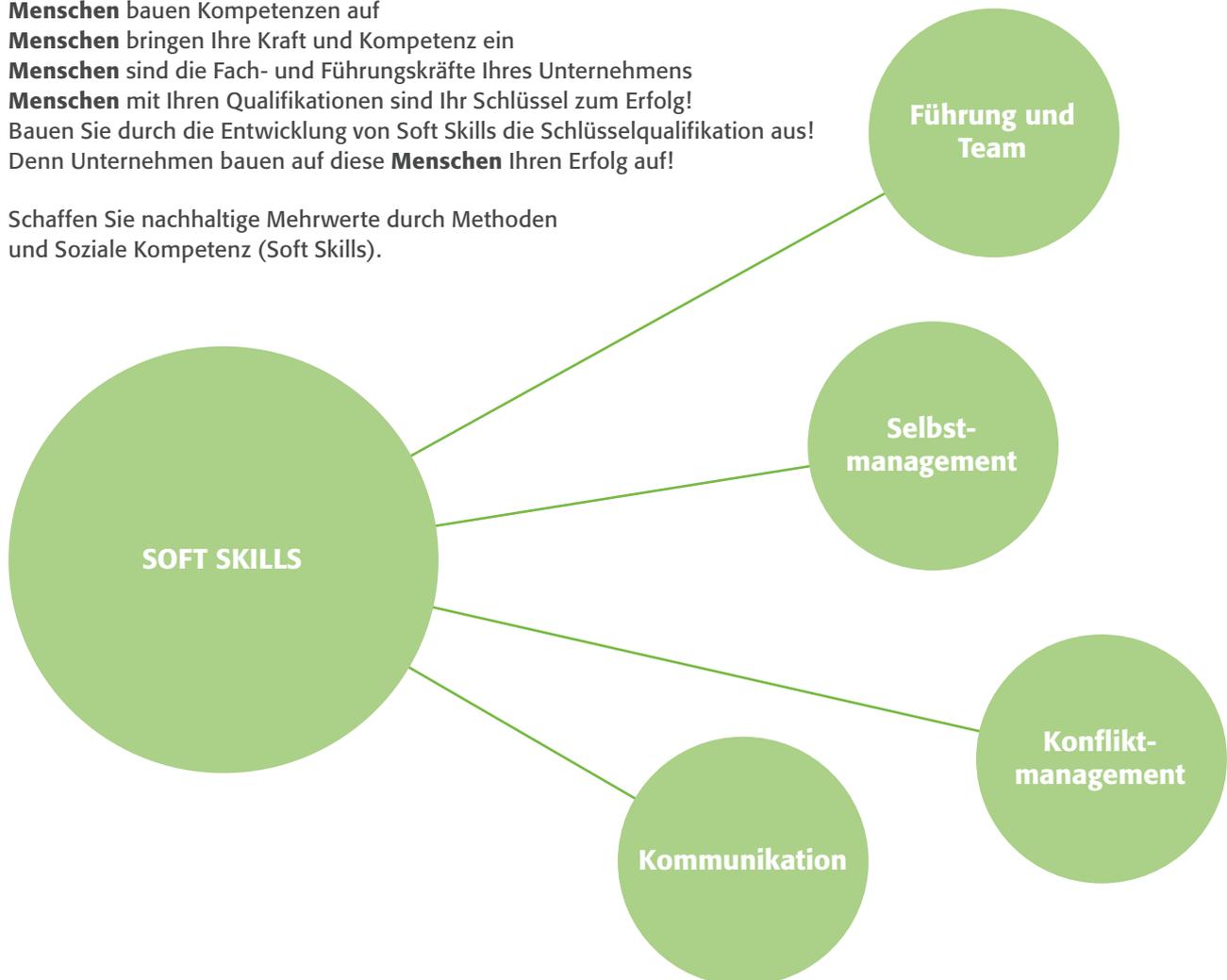
Besondere Beachtung bedarf dabei die vielfältige und kontinuierliche Anpassung der Arbeits- und Geschäftsprozesse, welche durch die Internationalisierung, den Einsatz neuer Technologien, Umstrukturierungen und Changemaßnahmen unabdinglich sind. Aus diesem Grund verändern sich die Tätigkeiten so, dass projektbezogene Arbeit die Einbindung externer Mitarbeiter bzw. Zeitarbeiter, bis hin zur Integration von zugewandertem Fachpersonal notwendig macht.

Um eine adäquate Unternehmenssteuerung und wertschöpfende Unternehmenskultur im Rahmen des Personalmanagements nachhaltig zu gewährleisten, bedarf es an hoher sozialer Führungskompetenz, um mitarbeiterorientierte Führungsstile zu forcieren. Das beinhaltet die Bereitschaft zur Teamarbeit, einen gesunden Umgang mit Konflikten, absolute Kommunikationsstärke, klares Selbstmanagement gepaart mit Innovationsmanagement. Komplexe Sachverhalte einer Lösung zuzuführen bedarf es der Kunst diese einfach zu gestalten. Da helfen Methoden aus dem agilen Umfeld. Um den Überblick im Changeprozess zu behalten und zu steuern, sind Werkzeuge aus dem Changemanagement unverzichtbar.

## Der Mensch steht im Mittelpunkt – Schlüsselqualifikationen sind gefragt!

**Menschen** steuern Unternehmen  
**Menschen** führen **Menschen**  
**Menschen** folgen **Menschen**  
**Menschen** arbeiten mit **Menschen** zusammen  
**Menschen** bilden Teams  
**Menschen** bilden Organisationen und Systeme  
**Menschen** kommunizieren  
**Menschen** haben Konflikte  
**Menschen** managen sich selbst und andere  
**Menschen** bringen Ihre Ideen ein  
**Menschen** schaffen Innovation  
**Menschen** schaffen Mehrwerte  
**Menschen** bauen Kompetenzen auf  
**Menschen** bringen Ihre Kraft und Kompetenz ein  
**Menschen** sind die Fach- und Führungskräfte Ihres Unternehmens  
**Menschen** mit Ihren Qualifikationen sind Ihr Schlüssel zum Erfolg!  
Bauen Sie durch die Entwicklung von Soft Skills die Schlüsselqualifikation aus!  
Denn Unternehmen bauen auf diese **Menschen** Ihren Erfolg auf!

Schaffen Sie nachhaltige Mehrwerte durch Methoden und Soziale Kompetenz (Soft Skills).



## Ihr individueller Werkzeugkoffer!

Mit unserem Entwicklungsprogramm für Fach- und Führungskräfte bieten wir Ihnen ein umfassendes Angebot von Werkzeugen für den Auf- und Ausbau Ihrer Methoden und sozialen Kompetenzen (Soft Skills), um mit den Herausforderungen der modernen Geschäftswelt in der Informations- und Wissensgesellschaft erfolgreich umzugehen.

Suchen Sie sich Ihre Werkzeuge selbst aus, stellen Sie Ihren individuellen Werkzeugkoffer zusammen und meistern Sie selbstbewusst und stark Ihre Führungsaufgaben und Herausforderungen. Bei Bedarf beraten und unterstützen Sie unsere Spezialisten sehr gerne!



### *3 Gründe für Com training and services als Partner für Ihre Fach- und Führungskräfteentwicklung*

Com training and services ist seit 1995 als bundesweiter, innovativer und treuer Trainingspartner in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung von Spezialisten für Ihre IT-, Media- und Officethemen an Ihrer Seite.

- **Wir bündeln Synergien und Kompetenzen!**  
Durch die Integration der Com in die bit gruppe wurden die Kompetenzen im Bereich der Soft Skills integriert. Die bit gruppe ist seit 1986 in der betrieblichen Aus- und Weiterbildung tätig und entwickelt seit 1992 Lösungen sowie Konzepte im Bereich der Soft Skills, Organisations- und Personalentwicklung.
- **Am Puls der Zeit**  
Die IT ist die treibende Kraft der Veränderungsprozesse innerhalb von Unternehmen und Organisationen. Entsprechend bündeln wir das Wissen der Technologien, der Geschäftsprozesse und die Anforderungen an den Menschen in den Prozessen und kennen Sie als unsere Kunden mit Ihren Herausforderungen sehr gut. Wir bündeln für Sie fachliche, methodische und soziale Kompetenz. Profitieren Sie von unserem Know-how!
- **Unsere Spezialisten, gebündeltes Wissen!**  
Unser Trainerpool zeichnet sich durch Spezialisten mit unterschiedlichen Branchenkenntnissen aus. Ihre methodischen und didaktischen Kompetenzen sowie praktischen Erfahrungswerte vermitteln Ihnen praxisorientiertes Wissen.

### *Dieser Katalog gibt Ihnen einen guten Überblick über unser Angebot im Bereich der Persönlichkeitsentwicklung und dient vor allem Führungskräften zur persönlichen Weiterentwicklung.*

Mit den Bereichen Kommunikation, Konfliktmanagement, Selbstmanagement und Führung & Team decken wir wesentliche Segmente ab. Hier finden Sie alle relevanten Themen und Seminare für Sie und Ihre Mitarbeiter.

In dieser Broschüre bieten wir Ihnen Seminarvorschläge mit Angabe der Seminardauer für die angeführten Inhalte und bieten Ihnen die Möglichkeit mit unseren Spezialisten Ihr persönliches Seminarangebot individuell zusammen zu stellen. Bitte sehen Sie diese Seminarvorschläge als Anhaltspunkt und Empfehlung.



FÜHRUNG & TEAM

## *Kommunikation in der Führung – Führen durch Sprache*

Dauer: 2 Tage

### **Beschreibung:**

Durch Sprache führen ist die ursprünglichste und unmittelbarste Form der Führung. Mehr denn je kommt es darauf an, sie zu beherrschen und bestmöglich einzusetzen, denn Kommunikation ist nach wie vor das wichtigste Managementinstrument. Lernen Sie sicherzustellen, dass Ihre Ziele und Vorgaben von Ihren Mitarbeitern nicht nur gehört und verstanden, sondern auch motiviert und erfolgreich umgesetzt werden.

### **Inhalt:**

- Grundlagen der Kommunikation
  - Eisberg-Modell
- Sender-Empfänger-Prinzip
  - Kommunikations-Prozess
- Arten der Kommunikation
- Kommunikations-Modelle
  - „4-Ebenen-Modell/Quadrat der Nachricht“
    - Sachinhalt
    - Beziehung
    - Selbstoffenbarung
    - Appell
- Nonverbale Kommunikation
  - Zonen-Verhalten in der Körpersprache
  - Kommunikations-Axiome
  - Kongruenz – Inkongruenz
- Fragetechniken

## *Das erfolgreiche Mitarbeitergespräch*

Dauer: 1 Tag

### **Beschreibung:**

In diesem durchgängig als Workshop gestalteten Seminar erwerben die Teilnehmer nicht nur nützliche Kenntnisse, sondern die praktische Umsetzung in vielen Gruppenübungen hilft auch dabei, sofort reproduzierbares Erfahrungswissen zu generieren und Mitarbeitergespräche erfolgreich zu führen.

### **Inhalt:**

- Vorbereitung von Mitarbeitergesprächen
- Gestaltung einer positiven Gesprächsatmosphäre
- Offene Fragen zur Gesprächsleitung
- Gewaltfreie Kommunikation in konfliktgeladenen Gesprächssituationen
- Feedback zu fachlicher Leistung oder sozialem Verhalten
- Zielvereinbarungen und Weiterbildungsvereinbarungen treffen

**Beschreibung:**

Wenn der Druck zunimmt, bleibt das Miteinander leider oft auf der Strecke. Dabei sind Teams und Projektgruppen gerade dann, wenn es eng wird, auf reibungslose Zusammenarbeit und Verständnis füreinander angewiesen. Erkennen Sie den Stellenwert richtiger Teamarbeit im Unternehmen! Sie steigern den Erfolg Ihres Teams, die Motivation jedes Einzelnen und die Freude aller an der Arbeit miteinander. Lernen Sie in diesem Training die Grundlagen gelungener Kommunikation und erfolgreicher Teamarbeit kennen und schätzen!

**Inhalt:**

- Die Spielregeln für gute Teamarbeit
- Verhalten des Teamleiters
- Die Gruppe – Das Team
- Welche Phasen durchläuft eine Gruppe?
- Funktionale und dysfunktionale Rollen in Gruppen, Sinn und Konsequenzen dieser Rollen
- Die wichtigsten Teamverstärker
- Kommunikation und Kooperation im Team
- Feedback-Regeln und Übungen
- Die Kunst des Fragens
- Schärfung und Differenzierung der Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Team-Training in mehreren Stufen mit intensiver Auswertung und persönlichem Feedback

**Beschreibung:**

Erfahren Sie in diesem Training, wie Sie die Eigenverantwortung und Initiative aller Mitarbeiter noch besser fördern und Personalentwicklungsmaßnahmen kontinuierlich und zielorientiert bestimmen können. Kommunizieren Sie erfolgreich: Bestimmen Sie gemeinsam individuelle Ziele für die nächste Periode und beurteilen Sie die Leistung Ihrer Mitarbeiter. Hinterfragen Sie deren Wünsche und Bedürfnisse. Eigene Leistungen und Erwartungen können Sie nach Besuch dieses Trainings besser einschätzen – dadurch stärken Sie die Offenheit in Ihrem Unternehmen und fördern ein positives Betriebsklima.

**Inhalt:**

- Aufbau eines strukturierten Mitarbeitergesprächs
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung
- Nützliche Unterlagen
- Ablauf eines MbO (Management by Objectives) Zyklus mit Mitarbeitergesprächen
- Der Bezug zu einem ergebnisorientierten Entlohnungssystem

*Steigern Sie die Effizienz  
Ihres Teams*

Dauer: 2 Tage

*Mitarbeitergespräche:  
Führen – Delegieren –  
Motivieren*

Dauer: 2 Tage



OFFICE



BUSINESS



MEDIA



IT

### *Situatives Führen – Emotionale Intelligenz als Führungsinstrument*

Dauer: 2 Tage

#### **Beschreibung:**

Reagieren Sie zielführend auf unterschiedliche Situationen: Schätzen Sie Ihre Mitarbeiter richtig ein – nutzen Sie die breite Palette kommunikativer Führungswerkzeuge. Steigern Sie so die Leistungsmotivation in Ihrem Unternehmen. Lernen Sie in unserem Kurs verschiedene kommunikative Führungswerkzeuge kennen. Das befähigt Sie, Situationen schneller und besser einschätzen zu können. Sie verbessern Ihre Menschenkenntnis und profitieren vom Erfahrungsaustausch während des Trainings.

#### **Inhalt:**

- Die Führungsstile
- Erkennen von „wichtigen“ Führungssituationen
- Einschätzen der Mitarbeiter
- Persönliches Führungsverhalten
- Konstruktives Feedback

### *Vernetzte Informationen – Gestalten Sie Wettbewerbsvorteile durch zeitgemäßes Wissens- management*

Dauer: 1 Tag

#### **Beschreibung:**

Sie erfahren in unserem Training praxisnah, wie sich der erfolgreiche Umgang mit Wissen zukünftig verändern wird. Ein ausgewogenes Zusammenspiel zwischen erfahrenen Menschen und neuen technischen Möglichkeiten ist dafür die Basis. Entwickeln Sie neue Wege für sich und Ihre Arbeitsumgebung, um Wissensaustausch zu fördern. Sie gewinnen in diesem Seminar für Ihre Rolle ein neues, gesamtheitliches Verständnis für die Abhängigkeiten zwischen Wissen, Kompetenzen, Kommunikation und Zukunftstrends.

#### **Inhalt:**

- Trends, die den Umgang mit Wissen heute und morgen verändern
  - Sichtbare und unsichtbare Hindernisse bei der Nutzung von Wissen
  - Innovationen, die Wissensarbeit beeinflussen
  - Wie Sie mehr Wissen sichtbar machen, austauschen und nutzen
- Voraussetzungen für erfolgreichen Umgang mit Daten, Informationen und Wissen
  - Unterschiede im Umgang mit Wissensklassen
  - Den Wissensbedarf von morgen frühzeitig ermitteln

**Beschreibung:**

Kompaktes Know-how für Entscheider im Management. Die steigende Anzahl von komplexen und sehr unterschiedlichen Systemen bewirkt eine immer größere Spezialisierung innerhalb der Ingenieurwissenschaften. Um als Führungskraft in diesem Bereich erfolgreich zu sein, reicht es jedoch nicht nur spezifisches Fachwissen zu haben, sondern eine übergreifende Sicht über das gesamte System Engineering. Führungskräfte in der Produktentwicklung benötigen zudem pragmatisches Methodenwissen, um wichtige Entscheidungen mittragen zu können.

**Inhalt:**

- System Engineering im Gesamtkontext des Unternehmens
- Problemstellungen im System Engineering
- Werkzeuge und Arbeitsergebnisse des Systemingenieurs
- Reifegradmodelle wie Spice, CMMI & Co. in der Praxis
- Agile Methoden für die Systementwicklung
- Release-Strategien, Aufwandabschätzungen und Fortschrittüberwachung
- Claims & Verträge im System Engineering

**Beschreibung:**

Systemingenieure übernehmen in komplexen Projekten oft direkt oder indirekt eine Führungsrolle gegenüber anderen Ingenieuren. Deshalb müssen sie verstehen, wie Führung funktioniert und mit welchen Herausforderungen sie umgehen müssen.

**Inhalt:**

- Wie funktioniert Führung?
- Teams ohne Weisungsbefugnis leiten
- Kommunikation zwischen Spezialisten
- Umgang mit Konflikten
- Motivation und Führung

## *System Engineering – Kompaktlehrgang für Führungskräfte*

Dauer: 1 Tag

## *Führung interdisziplinärer Teams als Systemingenieur*

Dauer: 1 Tag



OFFICE



BUSINESS



MEDIA



IT

## *Change Management – Wachstum durch gesteuerte Veränderungs- prozesse*

Dauer: 2 Tage

### **Beschreibung:**

Eine Neustrukturierung bestehender Arbeitsprozesse ist immer von umfassenden Auswirkungen auf die beteiligten Mitarbeiter begleitet. Einen kulturellen Wandel in Ihrem Unternehmen herbeizuführen, ist daher ein langwieriger und zäher Prozess. Ohne notwendige Anpassungen an veränderte Rahmenbedingungen werden Sie auf Dauer nicht erfolgreich wirtschaften können. In unserem Seminar lernen Sie, Veränderungsprozesse aktiv zu planen und umzusetzen und Widerstände in Veränderungsmotivation zu wandeln. Anhand von praktischen Beispielen erfahren Sie, wie Methoden, Techniken und Werkzeuge zielgerichtet angewendet werden können.

### **Inhalt:**

- Die Grundprinzipien des Wandels
- Veränderungsprozesse und deren Auswirkungen
- Begleitumstände von Veränderungsprozessen
- Phasen und Schritte eines Veränderungsprojekts
- Schlüsselkriterien für ein erfolgreiches Change Management
- Vermittlung der Vorgehensweise und Techniken von einem Veränderungsprojekt
- Aktive Vernetzung der beteiligten Personen
- Umgang mit Ängsten und Verunsicherungen
- Stärkung und Bestimmung der eigenen Führungsidentität
- Institutionalisierung



KOMMUNIKATION

## Gesprächsstrategie

Dauer: 1 Tag

### Beschreibung:

Das Ziel dieses Seminars ist die Sensibilisierung dafür, dass ein Gespräch schon vor der Begrüßung beginnt, wie wichtig der durchdachte Aufbau einer Vorstellung (von Produkten und Diensten) und eine (beiderseits) nutzenorientierte und überzeugende Argumentation in der Gesprächsführung sind.

### Inhalt:

- Vorbereitung auf Gespräche (z.B. durch zielorientierte Informationserhebung)
- Kundenerwartungen im Fokus
- Vorwegnehmende Einwandbehandlung
- Aufbau einer Gesprächsstrategie (inkl. „Plan B“)
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen (Killerphrasen etc.)

## 6 Schritte zur motivierenden Gesprächsführung

Dauer: 2 Tage

### Beschreibung:

Dieses Seminar untersucht und vermittelt, was Motivation ist, wie sie entsteht und wie eine in motivierender Gesprächsführung geschulte Führungskraft die ihr unterstellten Mitarbeiter auch und vor allem mit „nicht-monetären“ Anreizen motivieren kann.

### Inhalt:

- Was ist Motivation?
- Wie kann man Motivation wecken und steigern?
- Empathie und Selbstwirksamkeit als Führungsmittel
- Flexibler Umgang mit Widerständen
- Sprachliche Methoden, Selbstwirksamkeit und Selbstmotivation stärken

## Visuelle Rhetorik

Dauer: 1 Tag

### Beschreibung:

Ziel dieses Seminars ist, rhetorische und argumentative Stärken durch Visualisierungen zu unterstreichen und sichtbar zu machen. Da das Geheimnis einer erfolgreichen Präsentation nicht durch die Anzahl der Power-Point-Folien bestimmt wird, behandelt dieses Seminar die nachstehenden Inhalte.

### Inhalt:

- Wie muss eine überzeugende Präsentation inhaltlich und strukturell gegliedert sein?
- Emotionen wecken durch „Bilder statt Worte“
- „Dos and Don'ts“ für ansprechende Präsentationen
- Nachhaltige Visualisierung von Gesprächsstrategie oder Argumentationen
- Präsenz und Kompetenz ausstrahlen durch Körpersprache

**Beschreibung:**

Rücken Sie Ihre Person ins rechte Licht. Selbstpräsentation will gelernt sein! Setzen Sie sich privat, bei Kunden, auf Messen oder vor Mitarbeitern geschickt in Szene und schaffen Sie sich so den Vorsprung, auf den es ankommt. Nutzen Sie die Chance, sich „live“ vorzustellen und liefern Sie ein komplettes und rundes Bild von sich.

**Inhalt:**

- Die eigene Persönlichkeit
- Die Rollen des Präsentators
- Selbstsicherheit und Selbstwertgefühl
- Körpersprache als Ausdrucksmittel
- Die richtige Betonung
- Die richtige Wortwahl
- Eindrucksvolle Kurzreden und Ansprachen
- Hilfe bei Lampenfieber und Blackout
- Kleidung als Ausdruck der Persönlichkeit

**Beschreibung:**

Die Zeit, die in Meetings verbracht wird, ist überaus kostbar für jede Organisation. Aber: Warum sind viele Besprechungen nicht effektiv? Warum klagen Fach- und Führungskräfte einhellig darüber, dass Meetings die größten Zeiträuber sind? Lernen Sie mit uns, wie Sie Meetings professionell planen, organisieren, leiten und nachbereiten. Besprechungen moderieren Sie sicher und erreichen Ihre Ziele trotz Störfaktoren und eventuell auftretender Konflikte. Sie erschließen sich damit ohne großen Aufwand ein enormes Potenzial für Einsparungen, Verbesserungen und Motivation.

**Inhalt:**

- Wie Sie Meetings richtig vorbereiten
  - Themensammlung
  - Prioritäten
  - Kreative Einladungen
- Wie Sie Meetings professionell leiten
  - Regelwerk, Protokoll, Kommunikation,
  - Präsentation
  - Visualisierung, Medieneinsatz,
  - Moderationstechniken
  - Delegation
- Wie Sie den Erfolg sichern
  - Vorbereitung
  - Kontrolle
  - Nachbereitung

## *Selbstpräsentation – Sicher auftreten vor Publikum*

Dauer: 2 Tage

## *So führen Sie Ihre Meetings zum Erfolg*

Dauer: 2 Tage



OFFICE



BUSINESS



MEDIA



IT

### *Erfolgreich verhandeln – Argumentation und Einflussnahme für Entscheider*

Dauer: 2 Tage

#### **Beschreibung:**

Erreichen Sie Ihre unternehmerischen Ziele durch geschicktes Verhandeln. Begeistern und überzeugen Sie Ihr Gegenüber für Ihre Sache. Erweitern Sie durch den Besuch dieses Trainings Ihren eigenen Verhandlungsspielraum und erreichen Sie Ihre persönlichen Verhandlungsziele.

#### **Inhalt:**

- Unterschiedliche Arten von Verhandlungen
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung
- Verhandlungsstile und mögliche Konsequenzen
- Argumentation – Präsentieren und Begründen des eigenen Standpunktes
- Einwandbehandlung
- Fragetechniken
- Gesprächsförderer – Gesprächsstörer

### *Interkulturelle Kommunikation – Sensibilisierungsworkshop zur Stärkung internationaler Geschäftsbeziehungen*

Dauer: 2 Tage

#### **Beschreibung:**

Die globalisierte Welt stellt immer mehr Führungskräfte und Mitarbeiter international tätiger Unternehmen vor neue Herausforderungen im Umgang mit internationaler und interkultureller Kommunikation. Unterschiede bei der Sprache und Ausbildung sowie bei den Managementstilen und der industriellen Entwicklung können Störungen in den Geschäftsbeziehungen verursachen. Die Fähigkeit, mit Menschen anderer Kulturkreise erfolgreich zu kommunizieren, avanciert somit zum entscheidenden Vorteil für ein Unternehmen. In diesem Seminar lernen Sie die Unterschiede und das Zusammenspiel der Kulturen vor dem konkreten betriebswirtschaftlichen Hintergrund kennen. So verbinden Sie die Schlüsselfaktoren internationale Kommunikation und interkulturelle Kompetenz mit geschäftlichem Erfolg.

#### **Inhalt:**

- Klarheit in der Kommunikation durch Abbau von Vorbehalten
- Die Bildung Ihres Vertrauens in Ihre Geschäftspartner aus anderen Kulturkreisen

**Beschreibung:**

Im durchgängig als Workshop gestalteten Seminar Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erwerben die Teilnehmer nicht nur nützliche Kenntnisse, sondern die praktische Umsetzung in vielen Gruppenübungen hilft auch dabei, sofort reproduzierbares Erfahrungswissen zu generieren und die Kunden nachhaltig zu binden und zufrieden zu stellen.

**Inhalt:**

- Kundenverständnis und Kundenzufriedenheit
- Methoden zur Entwicklung von „Kunden-Avataren“
- Strategieentwicklung zur Kundenbindung
- Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement
- Wege zur Messung der Kundenzufriedenheit
- Beschwerdemanagement
- Mitarbeiterqualifikation zur Einwandbehandlung und Mängelannahme

**Beschreibung:**

Der Nutzen des Produkts aus Sicht Ihres Kunden ist die entscheidende Information für ein Entwicklungsprojekt. Die Erhebung der Anforderungen ist nicht gerade trivial. Für Ihr Produktmanagement führen wir einen Workshop zur Anforderungsermittlung durch. Wir erarbeiten mit Ihnen sehr visuell, was Ihr zukünftiges Produkt leisten soll – sehr effektiv zur ersten Orientierung oder zur eigenen Erstellung eines Lastenheftes.

**Inhalt:**

- Vorbereitung des Workshops
- Moderation des Workshops bei Ihnen
- Erstellung der visuellen Nachbereitung zur Einwandbehandlung und Mängelannahme

## *Kundenzufriedenheit und Kundenbindung*

Dauer: 2 Tage

## *Workshop System Footprint – Der Fußabdruck Ihres Systems*

Dauer: 1 Tag



OFFICE



BUSINESS



MEDIA



IT

*System Footprint:  
Wilde Kundenanfor-  
derungen einfangen  
und visualisieren*

Dauer: 1 Tag

**Beschreibung:**

Die beliebte Methode, um wilde Kundenanforderungen einzufangen. Visualisieren und diskutieren Sie die Anforderungen in einer strukturierten Vorgehensweise. Schaffen Sie gleiches Verständnis bei den Projektbeteiligten.

**Inhalt:**

- Stakeholder identifizieren
- Nutzen des Systems beschreiben
- Use-Cases und Liefereinheiten definieren
- Komponenten, Schnittstellen und Funktionen festlegen
- Sachwänge und Grenzen erkennen
- Chancen und Risiken formulieren
- Moderationskoffer System Footprint inkl. Poster, Handbuch und Templates
- 12 Monate Support per Telefon oder Mail



KONFLIKTMANAGEMENT

## *Konflikte erkennen und lösen – Zielführende Strategien für Führungskräfte*

Dauer: 2 Tage

### **Beschreibung:**

Konflikte sind im beruflichen Alltag allgegenwärtig und oft nicht zu vermeiden. Freuen Sie sich auf Ihren nächsten Konflikt! Erleben Sie, wie negative Dynamik zugunsten Ihres Unternehmens in konstruktive Energie umschlägt – dank Ihrer erworbenen Kenntnisse im Kommunikations- und Konfliktverhalten. Durch den Besuch dieses Trainings beherrschen Sie die Regeln und Methoden für konstruktive Lösungsarbeit und wenden diese erfolgreich an. Sie erkennen und kanalisieren die Dynamik von Konflikten und nutzen die Energie negativer Emotionen für konstruktive Konfliktlösungen.

### **Inhalt:**

- Konfliktquellen im Job
- Standpunkte und deren Auswirkungen
- Verschiedene Blickwinkel könnten helfen – Was tun? Wie nutzen?
- Konfliktformen
- Klassifizierungen
  - Paarkonflikte, Dreieckskonflikte, Gruppenkonflikte
- Mobbing
- Eskalation und Deeskalation
- Methoden der Konfliktbearbeitung
  - Die Kunst der konstruktiven Rückmeldung
  - Argumentationstechnik
  - Mediation
- Lösungsstrategien im Konflikt
- Konfliktprävention

## *Improvisation – In unsicheren Situationen ungewöhnliche Lösungen finden*

Dauer: 1 Tag

### **Beschreibung:**

Mitarbeiter und Führungskräfte müssen in schnelllebigen Projekten häufig improvisieren. Mit Improvisationstechniken aus dem Bereich des Improtheaters geben wir Ihnen das Handwerkszeug, um Ihre Präsenz zu steigern und Ihre Gelassenheit mit ungewohnten Übungen zu verbessern. Im Vordergrund stehen dabei die Lust am aktiven Spiel, die Kreativität, die Eigen- und Fremdwahrnehmung innerhalb der Gruppe und der Spielspaß.

### **Inhalt:**

- Kann man Spontanität und Schlagfertigkeit lernen?
- Wie kann ich mit anderen zusammenspielen, ohne zu wissen, was gleich passiert?
- Ist Kreativität lernbar?
- Was macht eine schöne Geschichte aus?
- Warum „Ja sagen“ so wichtig ist!

**Beschreibung:**

In komplexen Projekten kommt dem Projektleiter eine besondere Rolle zu. Er ist oft der Vermittler zwischen den Fachspezialisten, dem Management und dem Kunden. Er braucht das Handwerkszeug, um Konflikte zu erkennen und Krisenprojekte zu retten.

**Inhalt:**

- Krisen und Konflikte erkennen
- Umgang mit Konflikten
- Führung in Krisenprojekten
- Kommunikation in Krisenprojekten
- Entscheidungen herbeiführen
- Umgang mit Kundenanforderungen
- Krisenprojekte erfolgreich retten

**Beschreibung:**

Ingenieure sind sich oft nicht bewusst, dass auch Spezifikationen rechtliche Verträge sind. Gerade Systemingenieure sind hier gefordert, um zu entscheiden, wie sie Teile ihrer Spezifikation klar und rechtlich abgrenzen.

**Inhalt:**

- Warum Lasten- und Pflichtenhefte wichtig sind
- Umgang mit Normen und mitgeltenden Dokumenten
- Was bedeutet es, wenn ich Spezifikationen nicht lese?
- Haftung des Entwicklungsingenieurs
- Was sind die pragmatischen Herangehensweisen, um Anforderungen abzusichern?
- Wie gehe ich mit Änderungen um?

*Krisenprojekte  
bewältigen –  
Krisensituationen in  
komplexen Projekten  
erfolgreich meistern*

Dauer: 2 Tage

*Claims & Verträge –  
Das Know-how, um mit  
Vereinbarungen verant-  
wortungsvoll umzugehen*

Dauer: 1 Tag



OFFICE



BUSINESS



MEDIA



IT





SELBSTMANAGEMENT

### *Smartes Stressmanagement und Burnout-Prävention*

Dauer: 2 Tage

#### **Beschreibung:**

Stress begleitet unseren Alltag. Lernen Sie effektive Methoden, um auf Dauer gesund und leistungsfähig zu bleiben.

#### **Inhalt:**

- Arten von Stressoren
- Ursache und Wirkung von Stress
- Stressbewältigung und Stressmanagement
- Zeitmanagement
- Arbeit mit Zieldefinitionen und Prioritäten
- Stressprävention und Burnout-Prophylaxe

### *Brain & Co.: Einfach lateral denken*

Dauer: 2 Tage

#### **Beschreibung:**

In diesem Seminar erlernen Sie die Kreativitätstechniken rund ums Brainstorming und das laterale Denken kennen, das Sie sofort auf Ihre aktuellen Aufgaben und Themen anwenden können – alleine und im Team.

#### **Inhalt:**

- Messbar die kreativen Potenziale steigern
- Förderung des kreativen Denkens auch bei Ihren Kollegen
- Die erlernten Tools sicher einsetzen
- Kreativitätstechniken (Brainstorming, Brainwriting, Brainwalking, Provocation, 6-Denkhüte etc.) an Ihren realistischen Problemstellungen orientieren
- Aus jedem Meeting einen Ideenmotor machen
- Mit Kreativitätsskillern gekonnt umgehen lernen
- Viele Tipps und Tricks für die Praxis

**Beschreibung:**

Um nicht nur ein Strohfeuer zu entzünden, sondern nachhaltig ein innovatives Umfeld und eine Innovationskultur einzuführen, müssen die Erfolge, also die gelösten Targets und umgesetzten Ideen, an alle Beteiligten und Stakeholder des Unternehmens kommuniziert werden.

**Inhalt:**

- Voraussetzungen zur Entstehung einer Innovationskultur in Unternehmen
- Fragen und Übungen zur Identifikation von Innovatoren
- Gestaltung des internen Marketings und der Kommunikation zur Einführung von FRIES
- Aufbau eines modernen Kreativmeetings
- Know-how und Methoden für den „Kreativ“-Moderator
- Auswahl geeigneter Kreativitätstechniken
- Findung der Ideen mit dem größten Potenzial
- Aufgaben der Audits (Stage-Gates)
- Entstehung von Innovationskultur
- Wege zur Kommunikation
- Konzeption von nachhaltigen, intrinsischen Incentivierungssystemen
- Umsetzung eines Innovationsprojektes
- Controlling der Evolution einer Idee im Innovationsprozess
- ... und Antworten auf viele weitere Fragen und die passenden Tools, Tipps und Erfahrungswerte

**Beschreibung:**

Schnelle Erfolge für Ihre Fach- und Führungskräfte in den Entwicklungsprojekten. Mentoring ist die Tätigkeit einer erfahrenen Person (Mentor), die ihr fachliches Wissen an eine weitere Person (Mentee) weitergibt. Ziel ist, den Mentee bei seiner persönlichen und fachlichen Entwicklung zu unterstützen. Das Mentoring kann personen- oder projektbezogen durchgeführt werden.

**Inhalt:**

- Die eigenen Fähigkeiten besser einschätzen lernen
- Unterstützung bei der Tätigkeit erhalten
- Aktuelle Fragen mit einem erfahrenen Spezialisten reflektieren
- Lösungswissen aus der Praxis erhalten
- Methoden unter Anleitung erproben

## *Mit mehr Freiraum zu Ideen – Strukturiertes Innovations- management*

Dauer: 2 Tage

## *Mentoring*

Dauer: 5 Tage



OFFICE



BUSINESS



MEDIA



IT

# ECO-C EUROPEAN COMMUNICATION CERTIFICATE – MIT SOFT SKILLS ZUM ERFOLG!

Das Beste zum Schluss – Lassen Sie die Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter zertifizieren!

Das ECo-C Zertifikat bestätigt den Absolventen, dass Sie ein solides Wissen über Teamarbeit, Selbstmarketing, Konfliktmanagement und Kommunikation besitzen. Und diese in Ihren unterschiedlichen Job Rollen einzusetzen vermögen. Die Vorteile auf einem Blick:

## *Ein Mehrwert für Unternehmen, Arbeitnehmer und Gesellschaft*

- Nachhaltiges, standardisiertes Basiswissen im Bereich der Persönlichkeits- und Sozialkompetenz
- ECo-C® ist ein international anerkanntes Zertifikat
- Erhöhung der Chancen am europäischen Arbeitsmarkt
- Verbesserung bzw. Ausbau der persönlichen Kompetenzen
- Normierter Prüfungsablauf nach dem „Central Abitur System“
- Steigerung bzw. Qualitätssicherung in der Aus- und Weiterbildung

## *Ein Mehrwert für Absolventen, Sie ...*

- ... werden den täglichen Informationsfluss besser verstehen und auch umsetzen.
- ... werden mit ECo-C Wissen ein geschätzter Gesprächspartner sein.
- ... können Missverständnisse in der Kommunikation vorbeugen und können diese auch bewusst einsetzen.
- ... sind mit den Elementen der Körpersprache bestens vertraut und können diese auch bewusst einsetzen.
- ... sind mit den Grundregeln der Rhetorik vertraut und können dieses Wissen z.B. bei Ihrem nächsten Bewerbungsgespräch oder Karrieregespräch gezielt einsetzen.
- ... trauen sich etwas zu und bringen auch neue Ideen ein.

## *Ein Mehrwert für Unternehmen und Ihre Mitarbeiter, Sie ...*

- ... können bei Kundenbesprechungen besser agieren, werden selbstbewusster auftreten, überzeugender sein.
- ... gehen mit Kritik positiv um, da Sie mit den Regeln des Feedbacks bestens vertraut sind.
- ... kennen die Grundursachen für Konflikte. Dadurch sind Sie in Zukunft besser vorbereitet und können schon im Vorfeld so manche Situation entschärfen.
- ... sprechen Konflikte an, kennen verschiedene Möglichkeiten der Konfliktlösung und setzen Ihr Wissen ein, um Konflikte zu einem positiven Ende zu führen.
- ... wissen wie erfolgreiche Teamarbeit funktioniert und können diese auch umsetzen.
- ... kennen die Einsatzmöglichkeiten von Teams.
- ... wissen worauf es ankommt um in einem Team erfolgreich zu sein und wie Sie die anderen im Team am besten unterstützen können.



OFFICE



BUSINESS



MEDIA



IT



KOSTENLOSE BERATUNG  
UND INFORMATION  
UNTER

+49 (0) 89 450 81 66 0