Südendstraße 61 · 12169 Berlin

Tel.: +49 30 25564172
Fax: +49 30 25564171

www.bayer-training.de

Trainingskatalog 2023

Kommunikation | Verkauf | Führung | Inhouse

WIE BEWEGEN

Hinweise:
Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Bayer Training,
die ich Ihnen auf Wunsch gern zusende.

Kommunikationstraining – Verkaufstraining – Telefontraining

Online vs. Präsenztraining

In Zeiten von Mobile- und Homeoffice erweist es sich als schwierig, Teamstrukturen, Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeitenden aufrechtzuerhalten. Das Gemeinschaftsgefühl schwindet und bewährte Abläufe gestalten sich neu. Der enge Kontakt im Team ist wichtiger denn je. Doch auch das x-te Online-Meeting wird eher als belastend wahrgenommen.

Online-Trainings sind spätestens während der Pandemie zur echten Alternative zum Präsenztraining geworden. Gemeinschaftsgefühl, kreativer Austausch und gemeinsames Lernen schweißen räumlich getrennte Teams zusammen. Durch die Vielzahl an interaktiven Übungsmöglichkeiten wird das Online-Training zum „Mitmach-Fernsehen".

Sämtliche Trainings lassen sich als Online- und Präsenzveranstaltung durchführen.

Methodik

Die Trainings bestehen aus Präsentationen, Lehrvorträgen, Gruppendiskussionen, Hörbeispielen, sowie Einzel- und Kleingruppenübungen. Da viele Seminarteilnehmende keine Rollenspiele mögen, greife ich auf einen großen Werkzeugkasten an praxisorientierten Gruppenübungen zurück. Den Teilnehmenden wird dadurch ermöglicht, das Gelernte in geschützter Atmosphäre auszuprobieren und mutig in der Praxis einzusetzen. Seminarschwerpunkte werden nach individueller Absprache und nach Bedarf festgelegt.

Lerntransfer

Eine Trainingsmaßnahme ist dann erfolgreich, wenn der Transfer in den Alltag gelingt. Ein einzelnes Training macht Mitarbeitende nicht zu perfekten Kommunikatoren. Daher wird jedes Training mit einer individuellen und persönlichen Zielvereinbarung beendet. Die 72-Stunden-Regel besagt, dass neues Verhalten besonders gut etabliert wird, wenn der erste Schritt hierzu innerhalb von 72 Stunden vollzogen wird. Die Teilnehmenden entscheiden selbst, an welcher Strategie, welchem Werkzeug oder welchem Ziel sie im beruflichen Alltag konkret arbeiten werden. Eine zusätzliche Transfermaßnahme, z. B. „Brief an mich selbst", kann vorab abgesprochen werden. Etwa eine Woche später erhalten die Teilnehmenden eine Fotodokumentation des Trainings.

Die Betreuung und Begleitung erstreckt sich zusätzlich über das Training hinaus. Die Teilnehmenden haben jederzeit die Möglichkeit einer Konsultation per E-Mail. Hier können sie vom Trainer Rat für individuelle Situationen und zusätzliche Unterstützung einholen.

Inhalt

Kommunikation und Kundenservice 4
Effiziente und zielgruppenorientierte Kommunikation 4
Lustvoll streiten – Deeskalierende Kommunikation 5
Verkaufsstark im Vertriebsinnendienst 6
Professionelle E-Mail-Korrespondenz 7
Emotionale Intelligenz (EQ) als berufliche Kernkompetenz 8
Mensch ärgere Dich nicht – Anti-Stress Training mit Sofortwirkung 9
Vertrieb/Verkauf 10
Kunden online beraten 10
Verkauf erklärungsbedürftiger Güter und Dienstleistungen 11
Führungskräfte 12
Den Vertrieb klar führen 12
Emotional Präsentieren – vom Folienumschalter zum Infotainer 13
LAB-Profile - die individuellen Motivatoren Ihrer Mitarbeiter finden und professionell bedienen (Language & Behaviour Profile) 14
Spezialthemen 15
Deine Stimme – so individuell wie Dein Fingerabdruck 15
Wenn der Stuhl leer bleibt – Trauerarbeit in Unternehmen und Teams 16
Trainersteckbrief 17

Kommunikation und Kundenservice

Effiziente und zielgruppenorientierte Kommunikation

Beschreibung
Was macht eine gute Kundenbetreuung aus? 85% der von Harris Interactive im Jahr 2010 zum Thema Kundenbindung befragten Verbraucher gaben an, für eine exzellente Kundenbetreuung deutlich mehr als den Standardpreis ausgeben zu wollen. Gute Kundenbetreuung ist geprägt von Eigenverantwortung, Empathie und einem achtsamem Umgang mit Sprache und Stimme.

In diesem Seminar lernen Sie eine Menge über sich selbst kennen. Sie hinterfragen Ihre eigene Servicebereitschaft und entlarven die eigenen Saboteure, die sich im Kundenkontakt immer wieder zu Wort melden. Sie erhalten wertvolles Handwerkszeug zum Umgang mit Kunden in schwierigen Situationen und erhalten durch eine Vielzahl an praktischen Übungen Rüstzeug für eine exzellente Kundenkommunikation.

Inhalt

- Was macht guten Kundenservice aus?
- Überprüfen der eigenen Servicebereitschaft
- Was das persönliche Gespräch vom Telefongespräch unterscheidet
- Stimme erzeugt Stimmung – Emotionen gezielt steuern
- Den „Moment of Excellence“ schaffen
- Positives und kundenorientiertes Formulieren
- Negative Sachverhalte positiv ausdrücken
- In jeder Situation die Gesprächsführung behalten durch Einsatz professioneller Fragetechniken
- Gespräche verkürzen durch Einsatz verbindlicher Abschlusswerkzeuge
- Deeskalationsstrategien

Zielgruppe
Mitarbeitende im telefonischen Kundenservice, Out- und Inboundtelefonie, Mitarbeitende in der Sachbearbeitung

Dauer
1,5 oder 2 Tage

Lustvoll streiten – Deeskalierende Kommunikation

Beschreibung
Als Konflikt bezeichnet man den Prozess der Auseinandersetzung, der auf unterschiedlichen Interessen von Individuen und sozialen Gruppierungen beruht und in unterschiedlicher Weise institutionalisiert ist und ausgetragen wird. Was in der Theorie plausibel klingt, bringt das Miteinander in der Praxis häufig in Schräglage – im Kundenkontakt oder in der internen Kommunikation. Fehlen die passenden Worte oder eine adäquate Gesprächsstrategie, werden Konflikte schnell lautstark und beziehungsgefährdend.

In diesem Seminar lernen Sie Strategien und Werkzeuge des Konflikt- und Beziehungsmanagements kennen und anwenden. Sie üben, schwierige Konfliktgespräche professionell, kunden- und/oder zielorientiert zu führen.

Inhalt
- Kundenorientierte Kommunikation und Reklamationsmanagement
- Instrumente kundenorientierter und gewaltfreier Kommunikation
- Das eigene Auftreten als Konfliktregulator
- Vier Stufen zur erfolgreichen Deeskalation
- Affect Labeling als emotionale Regulationsstrategie
- Reklamationen und Beschwerden: Gründe, Erwartungshaltung der Kunden, mehr Verständnis durch Perspektivenwechsel
- Erkennen innerer Saboteure und wiederkehrender Stressmuster
- Die Kunst des Neinsagens

Zielgruppe
Mitarbeitende mit und ohne Kundenkontakt, Fach- und Führungskräfte

Dauer
1 oder 2 Tage

Verkaufsstark im Vertriebsinnendienst

Beschreibung
Im Vertrieb des Innendienstes punkten Sie durch eine kundenorientierte Kommunikation und tragen entscheidend zum Erfolg der Vertriebsabteilung bei. Für Sie als Mitarbeiter im Vertriebsinnendienst und zentraler Ansprechpartner des Kunden ist die aktive und individuelle Beratung am Telefon oder in der Korrespondenz mit entscheidend für den Erfolg der Vertriebsabteilung. Mehr Nähe zum Kunden und die Weiterentwicklung Ihrer emotionalen Verkäuferintelligenz bieten dabei wertvolle Unterstützung.

Durch dieses Seminar lernen Sie noch kundenorientierter und damit noch effizienter zu kommunizieren. Lernen Sie, Kunden am Telefon durch die Wirkung von Stimmung und Sprache einerseits und mit optimaler Kosten-Nutzen-Argumentation andererseits zu überzeugen.

Inhalt
- Kundenorientierte Kommunikation und Reklamationsmanagement
- Grundlagen und Instrumente kundenorientierter und gewaltfreier Kommunikation
- Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Wirkung und Optimierung von Stimme und Sprache
- Langfristige Kundenbindung durch Relationship Marketing
- Zielgerichtete Bedarfsermittlung und optimale Kosten-Nutzen-Argumentation
- Reklamationen und Beschwerden: Gründe, Erwartungshaltung der Kunden, mehr Verständnis durch Perspektivenwechsel
- Verfahrene Situationen und gefährdete Projekte retten und nachhaltig Aufträge generieren
- Einsatz emotionaler Verkäuferintelligenz
- Erkennen innerer Saboteure und wiederkehrender Stressmuster
- Die Kunst des Neinsagens

Zielgruppe
Mitarbeitende aus dem Vertriebsinnendienst, Vertriebsassistenz und Mitarbeitende mit Kundenkontakt

Dauer
2 Tage

Professionelle E-Mail-Korrespondenz

Beschreibung
E-Mails sind kurzlebige Gebrauchstexte. Das individuelle Verfassen von E-Mails gehört zu den kreativen Freiräumen vieler Mitarbeitenden. Gerade beim Beantworten von Reklamationen und Beschwerden ist eine diplomatische und unternehmenskonforme Ausdrucksweise erforderlich.

Als Führungskraft können Sie die ausgehende Kundenkorrespondenz nur begrenzt und maximal stichprobenhaft kontrollieren. Vertrauen in Eigenverantwortung und die Fähigkeiten der Mitarbeitenden ist unabdingbar. Diese gilt es auszubauen. Das geeignete Handwerkszeug und Sicherheit im Verfassen von E-Mails stärken den professionellen Auftritt des Unternehmens nach außen und tragen zur Kundenzufriedenheit bei.

In diesem Seminar erarbeiten Sie sich einen serviceorientierten, stilsicheren und den Anforderungen geschäftlicher Korrespondenz entsprechenden Schreibstil. Sie erlernen Grundlagen der schriftlichen Kundenkorrespondenz unter Berücksichtigung der neuen deutschen Rechtschreibung und der DIN 5008, die zuletzt 2020 reformiert wurde. Sie festigen ihren lebendigen und kundenzentrierten Schreibstil, erhalten Sicherheit und Routine in der optimalen Textgestaltung.

Die im Seminar erarbeiteten Vorlagen und Checklisten ermöglichen es Ihnen, das Erlernte auch auf individuelle Kundenanschreiben zu übertragen und auch zukünftig neue Textbausteine eigenständig zu erarbeiten.

Inhalt
- Was Kunden wünschen
- Wie Sie die Kunden optimal erreichen
- Wirtschaftliche Eigenverantwortung: Welches Antwortmedium wählen?
- Die DIN 5008 optimal als Hilfsmittel nutzen
- Äußere Struktur von geschäftlichen Schreiben
- Unterschiede zwischen Brief- und E-Mail-Korrespondenz
- Innere Struktur von geschäftlichen Schreiben
- Schriftsprache vs. Sprechsprache
- Empfängerorientiertes Schreiben im Sie-Stil
- In der Kürze liegt die Würze: Komplexe Sachverhalte einfach und lebendig erklären
- Sinnliche Ansprache: Wie Sie beim Kunden positive Emotionen erzeugen können
- Reizformulierungen und „Behördensprech“
- Negative Sachverhalte positiv ausdrücken
- Stilsicher auf Beschwerden und Reklamationen reagieren

Zielgruppe
Mitarbeitende in Assistenz, Innendienst, Sekretariat, Kundenservice oder Vertrieb

Dauer
1 oder 2 Tage

Emotionale Intelligenz (EQ) als berufliche Kernkompetenz

Beschreibung:
Auch und gerade im beruflichen Kontext werden Beziehungen zwischen unterschiedlichsten Menschen gepflegt. Ob zwischen Angestellten und Vorgesetzten, innerhalb von Teams, oder in Kundenbeziehungen - immer dort, wo Menschen interagieren, ist ein hohes Maß an emotionaler Intelligenz erforderlich. Ein hoher EQ wirkt sich positiv auf die Anforderungen der modernen Arbeitswelt aus, z. B. auf die Konfliktfähigkeit oder den eigenen Führungsstil. Emotionale Intelligenz ist erlernbar.

Emotionale Fähigkeiten entscheiden sehr stark darüber, wie wir mit uns selbst und anderen umgehen. Der Erfolg unseres Handelns und unserer Gespräche steht in unmittelbarem Zusammenhang mit unseren eigenen Gefühlen und denen der anderen. Neben einem hohen Maß an Empathie ist ein cleverer, bewusster und sensibler Umgang mit unseren eigenen Emotionen entscheidend. Für den beruflichen Erfolg ist die emotionale Intelligenz genauso wichtig wie das Fachwissen. Daher widmen sich auch Personalauswahlverfahren und Bewerbungsgespräche immer mehr diesem Thema.

Ziel:
Die Teilnehmenden lernen, ihre eigenen Gefühle zu erkennen und benennen zu können. Sie sind in der Lage, sich in belastenden Situationen schnell zu orientieren und sich selbst zu regulieren. Gleichermaßen können sie ihre Seelengesundheit steigern, indem sie stressauslösenden Faktoren erkennen. Auch herausfordernden Situationen werden sie angemessen und positiv begegnen. Sie können die Gefühle anderer erkennen und verstehen, Empathie aufbringen und entsprechende Handlungen ableiten. Die Teilnehmenden bekommen entsprechende Werkzeuge und Strategien an die Hand. Das ermöglicht ihnen, ihr emotionales und kognitives System zusammenbringen zu können. Emotionale Intelligenz kann Ursache und Auslöser für beruflichen Erfolg sein.

Inhalte:
- Grundlagen emotionaler Intelligenz: der Umgang mit uns selbst und anderen
- Selbstwert und Selbstbewusstsein: die persönlichen Stärken und Schwächen, Gefühle, Bedürfnisse und Motive erkennen und wertschätzen
- Selbstregulierung und Selbstmanagement: Auf das eigene Zustandsmanagement aktiv einwirken
- Selbstbild/ Fremdbild: die Eigen- und Fremdwahrnehmung kalibrieren
- Bewusstsein für die Gefühlslage anderer Menschen fördern
- Den Umgang mit anderen Menschen positiver gestalten
- Bewusst Grenzen ziehen und zum Ausdruck bringen
- Wünsche, Erwartungen und Kritik formulieren nach den vier W`s
- Die eigenen Saboteure finden: Arbeit mit hinderlichen Glaubenssätzen aus der Kindheit
- Affect Labeling: Emotionen, Befindlichkeiten und die dahinterstehenden Wünsche anderer erkennen, benennen und darauf positiv einwirken
- Selbstmotivation: die eigenen Antreiber finden und stärker in den Alltag integrieren
- Achtsamkeit fördern durch mentales Training
- Einführung in körperliche und geistige Entspannungstechniken

Zielgruppe: Fach- und Führungskräfte

Dauer: 1 Tag

Mensch ärgere Dich nicht – Anti-Stress Training mit Sofortwirkung

Beschreibung
Wer für seinen Job brennt, verbrennt mit der Zeit. Immer mehr Mitarbeiter berichten von belastenden Situationen im Job. Zeit- und Leistungsdruck senken auf Dauer die Performance des Einzelnen und die Gesundheitsquote im Unternehmen. In der Routine des Alltags fehlt es an motivierenden Momenten, was sich auch negativ auf das Betriebsklima auswirkt.

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, negativen Stress zu reduzieren und die eigene Leistungsfähigkeit auf Dauer zu erhalten. Sie lernen verschiedene Entspannungsmethoden kennen, die eigenen Ressourcen zu steuern und auf Dauer eine gesunde Balance aufrecht zu erhalten. Es geht um den achtsamen Umgang mit sich selbst.

Inhalt
- Ursachen und persönliche Auffassung von Stress
- Auseinandersetzen mit persönlichen Stressfaktoren
- Lustvoll und fair streiten
- Wünsche, Erwartungen und Kritik formulieren
- Die eigenen Saboteure finden
- Arbeit mit hinderlichen Glaubenssätzen
- Auf das eigene Zustandsmanagement aktiv einwirken
- Mentales Training
- Einführung in körperliche und geistige Entspannungstechniken

Zielgruppe
Mitarbeitende in Kundenberatung, Backoffice, Verkauf und Vertrieb

Dauer
1 Tag

Vertrieb/Verkauf

Kunden online beraten

Beschreibung
Was vor der Pandemie eher ein Nischendasein fristete, bestimmt heute den Alltag: Nicht nur Meetings und Workshops, sondern auch Verkaufsgespräche finden online statt. Teams, Zoom & Co. sind fester Bestandteil des Office-Alltags geworden. Die Vorteile liegen auf der Hand: die Quantität der Kundenkontakte steigt und Reisekosten entfallen.

Um auch qualitativ mit dem persönlichen Gespräch mithalten zu können, ist in der Onlineberatung ein hohes Maß an Professionalität gefordert. Nicht umsonst sind viele Online-Veranstaltungen bei Mitarbeitenden tendenziell unbeliebt. Als alternativer Kontaktweg wird die Online-Beratung zukünftig einen festen Platz in Vertrieb und Beratung einnehmen. Trotz räumlicher Distanz ist eine verbindliche und individuelle Beratung möglich. Kommen die Kunden nicht zum Berater, so kommen die Berater zum Kunden – per Onlineberatung.

In diesem Seminar lernen Sie, vor der Kamera einen souveränen und überzeugenden Eindruck zu machen. Sie üben, eine persönliche Bindung zu Gesprächspartnern aufzubauen. Sie erfahren, wie Sie die Menge der Informationen auch bei komplexen Themen auf ein verständliches Minimum reduzieren können. Anhand einer Vielzahl an Übungen trainieren Sie die strukturierte und abschlussorientierte Onlineberatung. Sie schaffen es, sich selbst authentisch und Ihr Produkt überzeugend in Szene zu setzen und verbindliche Absprachen zu treffen.

Inhalt
- Grundlegende Aspekte (didaktisch, technisch und methodisch, rechtliche Rahmenbedingungen) von Kommunikation und Beratung in der Onlineberatung
- Vertriebsorientierte Gesprächsführung (Phasen im Verkaufsgespräch/Erkennen von Kaufsignalen)
- Kamerapräsenz – sich selbst passend in Szene setzen
- Besonderheiten beim Verkauf mit diesem Medium
- Methodenvielfalt - Wie viel PowerPoint ist erlaubt?
- Aufbau der Beziehungsebene
- Interaktion und lebendige Gesprächsführung
- Die zehn No-Go's vor der Kamera
- Kunden aktivieren
- Ein vielfältiges instrumentelles Repertoire in Gesprächssituationen erarbeiten

Zielgruppe
Mitarbeitende in Kundenberatung, Verkauf und Vertrieb

Dauer
1 Tag

Verkauf erklärungsbedürftiger Güter und Dienstleistungen

Beschreibung
Beim Vertrieb erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen braucht es mehr als fachliches Know-how für einen zufriedenstellenden Verkaufsabschluss. Ihre Persönlichkeit, ein authentischer Auftritt und die Fähigkeit, sich in die Lage des Kunden zu versetzen, sind ausschlaggebend für den Erfolg. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer, den Nutzen beratungsintensiver Produkte und Services kompetent, bedürfnisorientiert und überzeugend zu vermitteln.

Den Mittelpunkt dieses Seminars bilden Sie und Ihre Verkäuferpersönlichkeit – nicht die Komplexität Ihres Produktes.

Inhalt
- Erfolgsfaktor Persönlichkeit
- Sichtweisen und Erwartungen des Kunden
- Verkaufsgespräche vorbereiten und gestalten: Planung, Potenzialeinschätzung, Terminvereinbarung, Präsentation und kundenorientierter Auftritt
- Strategien und Techniken zur Kundengewinnung und -bindung
- Aktiver Verkauf und zielorientierter Abschluss: nutzen- und bedürfnisorientierte Gesprächsführung und Verhandlung, Fragetechniken, aktives Zuhören, Rückkopplung
- Argumentationskreislauf, strukturierte Kundennutzen-Argumentation
- Methoden zum Preisverkauf und profitable Abschlusstechniken
- Gewinnbewusst verhandeln
- Persönlichkeitstyp des Kunden erkennen und Verhandlungsstil individuell anpassen
- Anspruchsvolle Verhandlungssituationen meistern, auf Widerstände konstruktiv eingehen und Absagen als Chancen nutzen

Zielgruppe
Fach- und Führungskräfte sowie Mitarbeitende, die mit dem Verkauf erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen betraut sind

Dauer
2 Tage

Führungskräfte

Den Vertrieb klar führen

Beschreibung
Mitarbeitende in Vertrieb und Außendienst besitzen meist eine andere Persönlichkeit als Mitarbeitende aus anderen Unternehmensbereichen. Extrovertiert, offen, kommunikationsstark. Doch was bedeutet das konkret für den beruflichen Alltag? Müssen Vertriebsteams anders geführt werden? Was motiviert sie überhaupt im Vertrieb und was bedeutet das für die Führungskraft? Diese wesentlichen Fragen beschäftigen Leitende im Vertrieb immer wieder aufs Neue.

Im praxisorientierten Seminar lernen Sie unterschiedliche Menschen konstruktiv und zielorientiert zu führen und Ihre Vertriebsteams zu ergebnisorientiertem Handeln zu motivieren.

Inhalt
- Steuermann, Coach und Mittler zwischen Geschäftsführung, Mitarbeitern und Kunden: die Rollenvielfalt der Führungskraft im Vertrieb
- Positionierung als Führungskraft und die Wirkung unterschiedlicher Führungsstile
- Methoden ergebnis- und entwicklungsorientierter Führung
- Führungsziele formulieren und vereinbaren sowie Ergebnisse messen
- Der Umgang mit Ansprüchen von Vertriebsmitarbeitern
- Kommunikation als Schlüssel zu Ihren Mitarbeitern
- Bedürfnisse der Mitarbeiter erkennen und angemessen berücksichtigen
- Arbeiten mit persönlichem Logbuch: Coachingelemente und Führungstools, wie Shadowing, Feedback und Ziel-/Entwicklungsgespräche

Zielgruppe
Vertriebsleitende, Nachwuchsführungskräfte, Geschäftsführende und Führungskräfte aus dem Vertrieb oder mit Sales-Aufgaben, Vertriebsprofis, die Führungsaufgaben anstreben

Dauer
2 Tage

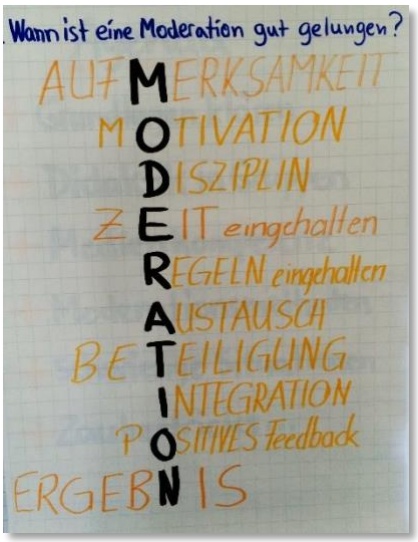
Emotional Präsentieren – vom Folienumschalter zum Infotainer

Beschreibung
Viele Präsentationen stellen Nerven und Belastbarkeit ihrer Betrachter auf eine harte Probe. Nach maximal sechs Minuten ist die Aufmerksamkeit verschwunden. Schlimmer noch: Häufig macht sich der Präsentierende durch überladene Folien überflüssig und wird zum Sklaven von Laptop und Beamer. Darunter leiden vor allem die zu vermittelnden Inhalte, denn beim Betrachter bleibt kaum etwas hängen. In diesem Seminar lernen und üben Sie, wie Sie Informationen anregend und wirksam vermitteln und dabei ihre eigene Person in den Fokus der Aufmerksamkeit stellen.

Inhalt
- Grundlagen der Didaktik – wie Menschen lernen
- Priming: Grundlagen schaffen und Spielregeln vermitteln
- Authentizität: Zusammenspiel aus Mimik, Gestik und Körpersprache
- Einsatz von Multi-Level-Kommunikation
- Methoden- und Medienmix erzeugen
- Gruppen aktivieren mit induktiver und deduktiver Moderation
- Diskussionen souverän leiten
- Arbeit mit Bühnenankern
- Umgang mit Kritikern und Saboteuren
- Erste Hilfe bei Missgeschicken

Zielgruppe
Menschen, die häufig vor Gruppen sprechen, Führungskräfte, Trainierende

Dauer
1 oder 2 Tage



LAB-Profile - die individuellen Motivatoren Ihrer Mitarbeiter finden und professionell bedienen (Language & Behaviour Profile)

Beschreibung
Bei der Einstellung neuer Mitarbeiter entscheidet häufig das Bauchgefühl, denn Bewerbungs- und Motivationsanschreiben sagen nichts über den tatsächlichen Arbeitsstil des Bewerbers aus. Hinzu kommt die Frage, ob der Bewerber die Texte tatsächlich selbst verfasst hat. Menschenkenntnis im Gespräch reicht oft nicht aus, um die Motivationsstruktur eines Menschen zu erkennen. Fehlbesetzungen kosten Unternehmen viel Geld.

Language & Behaviour Profile (LAB) beschreibt, wie Muster in der Sprache Muster im Verhalten widerspiegeln. Es ist ein Werkzeug, mit dem Sie anhand einfacher Fragen und klar strukturierter Wahrnehmung erfahren, was Ihren Mitarbeiter oder Bewerber im Beruf wirklich antreibt und was er benötigt, um erfolgreich zu sein. Dabei werden 12 Faktoren berücksichtigt, die in ihrer Gesamtheit ein umfassendes Abbild der Persönlichkeitsstruktur darstellen.

LAB basiert auf NLP (Neurolinguistisches Programmieren), das seit den 70er-Jahren erfolgreich eingesetzt wird. Es basiert auf jahrelangen Untersuchungen von Rodger Bailey und Shelle Rose Charvet. LAB bietet praktische Werkzeuge, Verhalten zu verstehen und vorherzusagen.

In diesem Seminar lernen und üben Sie einerseits, wie Sie anhand eines standardisierten Verfahrens Stellenprofile definieren und Bewerbungsgespräche treffsicher führen können. Andererseits arbeiten Sie auch daran, bestehende Teams gezielt zu steuern, indem Sie die individuellen Stärken Ihrer Mitarbeiter besser erkennen und gezielt ansprechen können.

Inhalt
- Einsatzmöglichkeiten des LAB-Interviews
- Die eigenen Fallstricke und Motivatoren finden
- Mitarbeiter und Kunden erreichen und bewegen durch Einsatz motivierender Sprachmuster
- LAB im Bewerbungsgespräch: Die Idealbesetzung finden
- Verkäufer oder Berater? Die guten Verkäufer erkennen
- Einsatz motivierender Sprachmuster im Mitarbeitergespräch
- Einsatz motivierender Sprachmuster bei der Arbeit mit Teams

Zielgruppe
Personal- und Vertriebsleitende, Nachwuchsführungskräfte, Führungskräfte

Dauer
2 Tage

Spezialthemen

Deine Stimme – so individuell wie Dein Fingerabdruck

Beschreibung
Eine gute Stimme ist der Schlüsselreiz in der Kommunikation. Sie ist der Gradmesser für Sympathie, Glaubwürdigkeit und Authentizität. Wer beruflich viel kommuniziert, ist gut beraten, wenn er Stimme und Atmung eine besondere Aufmerksamkeit schenkt. Ob im Kundengespräch, beim Messeauftritt, beim Fachvortrag, im Team- oder Abteilungsmeeting, bei Kick-Offs, bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter oder in Produktschulungen. Eines wird Ihnen überall abverlangt: Professionalität.

Im Seminar erhalten Sie praktisches Handwerkszeug zur Stimmschonung, entdecken neue Facetten Ihrer Stimme und entfalten anhand vieler praktischer Übungen Ihr volles stimmliches Potential.

Inhalt
- Atemtechnik für Profis
- Resonanz und Klang
- Die Stimme optimal aufwärmen
- Die Stimme schonen
- Natürliche Sprechtechnik
- Dialektfreies Sprechen
- Fesselnde Sprache
- Kongruenz zwischen Stimme und Inhalten schaffen
- Präsenz schaffen durch professionellen Stimmeinsatz
- Überzeugendes Sprechen in unterschiedlichen Kontexten

Zielgruppe
Menschen, die häufig vor Gruppen sprechen, Führungskräfte, Mitarbeitende im telefonischen Kundenservice

Dauer
1 Tag

Wenn der Stuhl leer bleibt – Trauerarbeit in Unternehmen und Teams

Beschreibung
Pro Jahr sterben in Deutschland mehr als 135.000 Menschen im Alter von unter 65 Jahren. Ein Todesfall innerhalb des Teams kann zu Lähmung, bis hin zum absoluten Stillstand der Arbeit führen. Was bisher wichtig im beruflichen Alltag war, rückt plötzlich in den Hintergrund. Doch Trauern ist immer noch tabu. Sprachlosigkeit ist die Folge.

Gut gemeinte Worte durch Geschäftsführung oder Vorgesetzte erreichen bei der Belegschaft schnell das Gegenteil der gut gemeinten Absicht – auf das richtige Maß und Feingefühl kommt es an.

Hilfe bei der Trauerarbeit im Unternehmen bietet eine externe Unterstützung in Form eines Trauerworkshops.

Nutzen
Die Teilnehmer erhalten Raum für Erinnerung und Abschied im Team. Sie erhalten professionelle Unterstützung bei der Trauerarbeit und treffen Absprachen für das weitere Vorgehen in der nahen Zukunft. Ziel ist es, kurzfristig einen arbeitsfähigen Zustand wieder herzustellen. Abschied beinhaltet Vergangenheit und Zukunft.

Inhalt
- Wie trauert man „richtig"?
- Strategien zum Umgang mit Tod und Verlust
- Gemeinsames Erinnern
- Wertearbeit – über Sinn des Lebens und der Arbeit
- Abschiedsrituale
- Wie lange wird getrauert? Ab wann ist „Dienst nach Plan" wieder erlaubt?
- Organisation Arbeitsplatz, Telefon und E-Mails des Verstorbenen
- Was Du dem Toten noch sagen möchtest
- Wünsche an die Zukunft
- Loslassen und Neuanfang

Zielgruppe
Teams, Abteilungen und Gruppen innerhalb eines Unternehmens, die direkt von einem Todesfall betroffen sind

Dauer
1 Tag

Trainersteckbrief

Name: Sebastian Bayer

Geburtsjahr: 1974

Werdegang:
Nach dem Abitur und einer Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann arbeitete Sebastian Bayer sieben Jahre im Verkauf. 1999 wechselte er in die Mobilfunkbranche und war verantwortlich für das Training und Coaching im technischen Backoffice und verschiedenen Hotlines.

Vertriebserfahrung sammelte er als Bezirksleiter im Direktvertrieb (Versicherungen) und als Business Sales Manager im Geschäftskundenvertrieb (Mobilfunkbranche). Zurück im Dialogmarketing leitete er Projekte im Bereich Finanzdienstleistungen und Qualitätsmanagement. Erfahrungen im Personalwesen machte er als Personaldisponent.

Seit 2006 arbeitet er ausschließlich als Trainer und Coach. Sebastian Bayer ist Mitglied im DVNLP und arbeitet als Dozent für die Akademie der Führungskräfte. In beratender und moderierender Funktion begleitete er bis heute mehr als 150 Assessment Center.

Qualifikationen:
+ Studium Journalismus (FJS)
+ Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann (IHK)
+ Ausbildung zum Versicherungsfachmann (BWV)
+ Zertifiziert durch das Forum Werteorientierung in der Weiterbildung e. V.
+ Zertifizierter Kommunikationstrainer (Freie Universität Berlin)
+ NLP-Trainer (DVNLP/IANLP)
+ LAB-Profile-Practitioner-Master (Shelle Rose Charvet/Spectrum)
+ wingwave®-Coach (wingwave®-Akademie Berlin)
+ Studiosprecherausbildung (logo-Institut, Dr. Martina Kloepfer)
+ Ausbildung zum TV-Moderator (logo-Institut, Kathy Weber)

Trainings-Schwerpunkte:
+ Telefonische Kundenbetreuung
+ Verkaufstraining/Cross-Selling, Up-Selling
+ Medien- und Präsentationstraining
+ Emotionale Führungsintelligenz

Spezialthema:
+ EVI – Emotionale Verkäuferintelligenz®
+ Dialog | Werkstatt – Filmprojekt
+ Wenn der Stuhl leer bleibt – Trauerarbeit in Unternehmen und Teams