

# Trainingskatalog 2026



Kommunikation | Verkauf | Führung



## Kommunikationstraining – Verkaufstraining – Telefontraining

### Online vs. Präsenztraining

Ob im Seminarraum oder virtuell – wirksames Lernen braucht Austausch, Nähe und aktives Erleben. In Zeiten von Remote Work und Homeoffice verändern sich Teamdynamiken, gewohnte Abläufe müssen neu gedacht werden. Gerade jetzt sind echter Kontakt, Motivation und ein gemeinsames Wir-Gefühl entscheidend für erfolgreiche Zusammenarbeit.

Online-Trainings sind längst mehr als eine Notlösung: Sie schaffen verbindende Lernerlebnisse über räumliche Distanzen hinweg. Interaktive Methoden, lebendige Übungen und gemeinsame Reflexionsphasen machen sie zu echten Mitmach-Formaten – dynamisch, persönlich und effektiv.

Alle Trainings sind sowohl als Präsenz- als auch als Onlineveranstaltung konzipiert und können flexibel an Situation und Ziele angepasst werden.

### Methodik

Im Zentrum der Trainings steht das praktische Tun. Kurze, prägnante Lernimpulse schaffen die Grundlage – danach heißt es: direkt ausprobieren, reflektieren, verfeinern. Statt klassischer Vorträge erleben die Teilnehmenden den Lernstoff aktiv und unmittelbar. Ich als Trainer ziehe mich dabei zunehmend zurück („Fading“), um eigenständiges Handeln und nachhaltiges Lernen zu fördern.

Rollenspiele im klassischen Sinne werden bewusst vermieden, da viele sie als unangenehm empfinden. Stattdessen arbeite ich mit einer Vielzahl an erprobten, praxisnahen Gruppen- und Einzelübungen, die echtes Erleben und Handeln ermöglichen – in einem geschützten Rahmen, der Mut macht, Neues auszuprobieren. Die thematischen Schwerpunkte stimmen wir individuell auf die Bedarfe der Teilnehmenden ab.

In meinen Trainings fließt der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) als zeitgemäßes Werkzeug selbstverständlich mit ein – immer dort, wo sie Lernprozesse unterstützt, Denkipulse liefert oder Routinen effizienter macht. Dabei bleibt der Mensch im Mittelpunkt: KI ersetzt nicht das kritische Denken, die zwischenmenschliche Interaktion oder die persönliche Haltung – sie ergänzt sie sinnvoll.

### 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

<b>Führungskräfte</b> .....	4
New Leadership: Führung neu denken. Wirkung neu entfalten.....	4
Klar führen: Auf den Punkt gebracht .....	5
Zeit- und Selbstmanagement in der Führung .....	6
Emotional Präsentieren – vom Folienumschalter zum Infotainer .....	7
<b>Vertrieb/Verkauf</b> .....	8
Verkaufstark im Vertriebsinnendienst und in der Assistenz.....	8
Kunden online beraten .....	9
Verkauf erklärungsbedürftiger Güter und Dienstleistungen.....	10
Emotionale Intelligenz (EQ) als Vertriebsbooster .....	11
<b>Kommunikation und Kunden-/Patientenservice</b> .....	12
Effiziente und zielgruppenorientierte Kommunikation .....	12
<i>#schönerstreiten</i> – Deeskalierende Kommunikation.....	13
Souverän im starken Team .....	14
<i>#schönerschreiben</i> – Professionelle E-Mail-Korrespondenz .....	15
Mensch ärgere Dich nicht – Anti-Stress Training mit Sofortwirkung .....	16
<b>Spezialthemen</b> .....	17
Deine Stimme – so individuell wie Dein Fingerabdruck .....	17
Wenn der Stuhl leer bleibt – Trauerarbeit in Unternehmen und Teams.....	18
Trainersteckbrief .....	19

## Führungskräfte

### New Leadership: Führung neu denken. Wirkung neu entfalten.

#### Beschreibung

Führung verändert sich – weg von reiner Steuerung, hin zu Orientierung, Entwicklung und Beziehungsgestaltung. In einer komplexen, dynamischen Arbeitswelt reicht es nicht mehr, nur Entscheidungen zu treffen. Gefragt sind Führungskräfte, die Menschen befähigen, Zusammenarbeit ermöglichen und Veränderung aktiv gestalten.

New Leadership bedeutet: weniger Hierarchie, mehr Haltung. Weniger Kontrolle, mehr Vertrauen. Und vor allem: mehr Wirksamkeit durch Klarheit, Dialog und emotionale Intelligenz. Dieses Seminar unterstützt Führungskräfte dabei, ihre Rolle im Sinne von New Leadership weiterzuentwickeln – weg von reiner Steuerung, hin zu echter Wirksamkeit. Für Führung, die Orientierung gibt, Menschen stärkt und Veränderung möglich macht.

#### Inhalt

- + **Die Führungskraft als Coach**  
Führen durch Entwickeln statt Ansagen. Führungskräfte lernen, Mitarbeitende gezielt zu entwickeln, Potenziale sichtbar zu machen und Verantwortung bewusst zu fördern. Im Mittelpunkt stehen Coaching-Haltung, gute Fragen und die Fähigkeit, Eigenverantwortung zu stärken, statt Lösungen vorzugeben.
- + **Die Führungskraft als Moderator**  
Zusammenarbeit ermöglichen statt nur steuern. Moderne Führung heißt, Gespräche, Meetings und Entscheidungsprozesse so zu gestalten, dass Beteiligung, Klarheit und Ergebnisorientierung entstehen. Sie lernen, Gruppenprozesse zu strukturieren, Konflikte zu moderieren und kollektive Intelligenz nutzbar zu machen.
- + **Die Führungskraft als Change-Agent**  
Veränderung nicht verwalten, sondern gestalten. Wandel ist kein Ausnahmezustand mehr, sondern Daueraufgabe. Führungskräfte entwickeln die Fähigkeit, Veränderungen verständlich zu kommunizieren, Widerstände zu erkennen und Teams durch Unsicherheit zu führen – mit Klarheit, Haltung und Struktur.
- + **Die Führungskraft als Emotional Leader**  
Menschen erreichen. Vertrauen schaffen. Bindung stärken. Führung wirkt immer emotional – bewusst oder unbewusst. Hier geht es um Selbstwahrnehmung, emotionale Intelligenz und die Fähigkeit, Beziehungen aktiv zu gestalten. Sie lernen, Vertrauen aufzubauen, Sicherheit zu geben und auch in herausfordernden Situationen stabil zu führen.

#### Zielgruppe

Führungskräfte aller Branchen

#### Dauer

2 Tage pro Baustein, auch einzeln buchbar

## Klar führen: Auf den Punkt gebracht

### Beschreibung

Klare Kommunikation ist eine der zentralen Führungskompetenzen im New Leadership. Führungskräfte geben Orientierung, schaffen Vertrauen und fördern Zusammenarbeit – durch verständliche, prägnante und transparente Kommunikation.

In diesem Training lernen Sie, komplexe Inhalte klar und adressatengerecht zu vermitteln, Botschaften auf den Punkt zu bringen und auch in anspruchsvollen Situationen souverän zu kommunizieren – im Meeting, im Gespräch oder schriftlich.

Für Führungskräfte, die mit Klarheit Wirkung erzielen und Menschen wirksam führen wollen.

### Inhalt

- + **Orientierung geben statt überfrachten – die Kunst der Klarheit**  
Wie Sie Informationen priorisieren, Komplexität reduzieren und Ihrem Team klare Leitplanken geben
- + **Struktur schafft Vertrauen – klar kommunizieren mit System**  
Mit logischem Aufbau und klaren Kernbotschaften verständlich führen und Entscheidungen transparent machen
- + **Klartext statt Führungssprache**  
Verständlich, konkret und authentisch formulieren – ohne Floskeln, Buzzwords oder unnötige Komplexität
- + **Kernbotschaften für Führung entwickeln**  
Was ist wirklich wichtig? Eigene Botschaften schärfen und so kommunizieren, dass sie Orientierung und Verbindlichkeit schaffen
- + **Adressatengerecht kommunizieren im Führungsalltag**  
Kommunikationsstil, Tonalität und Detailtiefe situations- und zielgruppengerecht anpassen – vom Teammeeting bis zum Management-Update
- + **Klar argumentieren und Entscheidungen vermitteln**  
Standpunkte nachvollziehbar vertreten, Erwartungen klar formulieren und auch schwierige Themen konstruktiv ansprechen
- + **Prägnant führen – auch in kurzen Formaten**  
Wirksam kommunizieren in Meetings, Feedbackgesprächen, Status-Updates oder digitalen Kanälen – klar, fokussiert und verbindlich

### Zielgruppe

Führungskräfte aller Branchen

### Dauer

2 Tage



## Zeit- und Selbstmanagement in der Führung

### Beschreibung

*Mehr Zeit fürs Wesentliche – den Menschen.*

Der Führungsalltag ist geprägt von Termindruck, ständiger Erreichbarkeit und einem Berg administrativer Aufgaben. Viele Führungskräfte erleben, dass sie kaum noch dazu kommen, sich ihrer eigentlichen Kernaufgabe zu widmen: der Entwicklung und Begleitung ihrer Mitarbeitenden. In einer Befragung gaben 81 % an, eine zusätzliche Arbeitsstunde ausschließlich zur Abarbeitung von Bürokratie nutzen zu wollen – nicht für Führung oder Entwicklung ihrer Mitarbeitenden.

In diesem praxisorientierten Seminar reflektieren Sie Ihre individuelle Zeitstruktur, erkennen typische Zeifallen und lernen Strategien kennen, um Prioritäten klarer zu setzen. Ziel ist es, den eigenen Arbeitsalltag bewusster zu gestalten, Entscheidungs- und Kommunikationswege zu straffen und mehr Raum für wirkungsvolle Führung zu schaffen.

### Inhalt

- + **Zeitdiebe und persönliche Zeittresser identifizieren**  
(z. B. Unterbrechungen, Meetings, E-Mails, Delegationsverhalten)
- + **Prioritäten setzen mit der Eisenhower-Matrix**  
(Dringend vs. Wichtig unterscheiden und Handlungsoptionen ableiten)
- + **Eigenes Führungsverhalten reflektieren**  
(Was kostet unnötig Zeit? Wo fehlen klare Absprachen oder Prozesse?)
- + **Delegation als Führungsinstrument gezielt einsetzen**  
(Verantwortung abgeben, Vertrauen aufbauen, entlasten)
- + **Arbeit strukturieren mit dem ALPEN-Modell & Time-Boxing**  
(Realistische Tagesplanung und konsequente Umsetzung)
- + **Fokus statt Multitasking**  
(Was Konzentration verhindert – und wie man sie zurückgewinnt)
- + **Umgang mit ständiger Erreichbarkeit und Informationsflut**  
(digitale Achtsamkeit, E-Mail-Management, klare Kommunikationsregeln)
- + **Resilienz und Selbstfürsorge als Führungsaufgabe**  
(Wie Sie mit gutem Beispiel vorangehen – und nicht ausbrennen)

### Zielgruppe

Führungskräfte aller Branchen

### Dauer

1 Tag



## Emotional Präsentieren – vom Folienumschalter zum Infotainer

### Beschreibung

*Mehr Aufmerksamkeit, mehr Wirkung – Präsentieren mit Emotion und Präsenz.*

Viele Präsentationen setzen Nerven und Geduld der Zuhörer auf die Probe: Nach nur wenigen Minuten schwindet die Aufmerksamkeit, während der Präsentierende oft mehr mit Folien als mit den Inhalten beschäftigt ist. Folien überladen, monotone Vorträge und die Abhängigkeit vom Laptop sorgen dafür, dass wenig im Gedächtnis bleibt – weder bei Ihnen als Vortragendem noch bei Ihrem Publikum.

In diesem Seminar lernen und üben Sie, wie Sie Ihre Präsentationen so gestalten, dass Sie nicht nur Informationen vermitteln, sondern auch Emotionen wecken und die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer fesseln. Sie üben, Ihre Inhalte ansprechend und klar zu präsentieren und sich selbst als authentische, wirkungsvolle Persönlichkeit in den Mittelpunkt zu stellen. Sie erfahren, wie Sie durch gezielte Körpersprache, Storytelling und kreative Gestaltung Ihre Präsentationen zu einem echten Erlebnis machen – und die Botschaft nachhaltig im Kopf Ihrer Zuhörer verankern.

Aus Präsentationen werden Auftritte – aus Vortragenden echte Infotainer.

### 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



## Vertrieb/Verkauf

### Verkaufstark im Vertriebsinnendienst und in der Assistenz

#### Beschreibung

Kundenservice und Assistenz werden in vielen Unternehmen noch immer primär als Kostenfaktor betrachtet – dabei steckt in jedem Kundenkontakt ein bislang oft ungenutztes Vertriebspotenzial. Jede Anfrage, jedes Gespräch und jede Lösungssituation bietet die Chance, aktiv zum Unternehmenserfolg beizutragen.

Dieses Training richtet sich an Mitarbeitende mit wenig oder keiner Vertriebserfahrung, die lernen möchten, Verkaufschancen im Alltag zu erkennen und souverän zu nutzen. Ziel ist es, den Kundenservice perspektivisch zu einem aktiven Bestandteil von Umsatz- und Geschäftsentwicklung zu machen – ohne klassische Verkaufsgespräche, sondern durch intelligente, serviceorientierte Kommunikation.

Im Fokus steht die Fähigkeit, Kundensignale zu erkennen, Bedarfe zu verstehen und daraus passende Angebote oder Lösungen abzuleiten. So entsteht aus reiner Servicekommunikation ein wertvoller Beitrag zur Kundenbindung und zur wirtschaftlichen Entwicklung des Unternehmens.

#### Inhalt

- + Kundenorientierte Kommunikation als Basis für vertriebliche Wirkung
- + Ungelebte Verkaufschancen im Alltag erkennen und nutzen
- + Grundlagen und Instrumente gewaltfreier, wirkungsvoller Kommunikation
- + Besonderheiten der Telefon- und Schriftkommunikation im Kundenkontakt
- + Stimme, Sprache und Wirkung gezielt einsetzen
- + Bedarfsermittlung als Schlüssel für passende Lösungen
- + Kosten-Nutzen-Argumentation verständlich und kundenorientiert gestalten
- + Reklamationen und Beschwerden als Chance für Kundenbindung nutzen
- + Verfahrende Situationen deeskalieren und in Aufträge überführen
- + Emotionale Intelligenz im Kundenkontakt stärken
- + Innere Blockaden und Stressmuster im Gespräch erkennen und steuern
- + Professionelles Grenzen setzen und souverän Nein sagen
- +

#### Zielgruppe

Mitarbeitende aus dem Vertriebsinnendienst, Vertriebsassistenz und Mitarbeitende mit Kundenkontakt

#### Dauer

2 Tage



## Kunden online beraten

### Beschreibung

*Professionell, überzeugend und nah – auch auf Distanz.*

Was vor wenigen Jahren noch die Ausnahme war, ist heute Alltag: Verkaufsgespräche, Beratungen und Präsentationen finden zunehmend online statt. Tools wie Teams, Zoom & Co. haben sich als feste Kommunikationswege etabliert – mit Vorteilen wie höherer Reichweite, geringeren Reisekosten und schnellerer Verfügbarkeit. Doch eines bleibt eine Herausforderung: persönliche Nähe, Verbindlichkeit und Überzeugungskraft durch den Bildschirm zu transportieren.

In diesem Training lernen Sie, Ihre Beratungskompetenz gezielt auf die Anforderungen digitaler Formate zu übertragen. Sie erfahren, wie Sie auch vor der Kamera souverän und authentisch wirken, komplexe Inhalte verständlich aufbereiten und Kunden aktiv durch das Gespräch führen. Sie üben, eine persönliche Verbindung aufzubauen, klar zu strukturieren, zielgerichtet zu beraten – und Abschlüsse zu erzielen. Denn gute Onlineberatung ist mehr als ein technischer Kanal: Sie ist ein überzeugender Auftritt mit Substanz.

### Inhalt

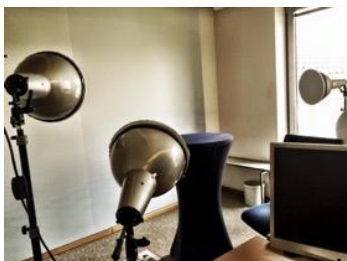
- + Grundlegende Aspekte (didaktisch, technisch und methodisch, rechtliche Rahmenbedingungen) von Kommunikation und Beratung in der Onlineberatung
- + Vertriebsorientierte Gesprächsführung (Phasen im Verkaufsgespräch/Erkennen von Kaufsignalen)
- + Kamerapräsenz – sich selbst passend in Szene setzen
- + 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

*Mit Persönlichkeit, Leidenschaft und Sinn überzeugen.*

Wenn Produkte oder Dienstleistungen erklärungsbedürftig sind, reicht fachliches Know-how allein nicht aus. Menschen kaufen nicht nur Lösungen – sie kaufen Überzeugung, Vertrauen und das Gefühl, verstanden zu werden. Genau hier setzt dieses Training an: Im Mittelpunkt steht nicht die Komplexität Ihres Angebots, sondern die Persönlichkeit als Verkäuferin oder Verkäufer: Ihre Haltung, Ihre Begeisterung – und Ihre Fähigkeit, den „Purpose“ Ihres Angebots greifbar zu machen.

In diesem Seminar entwickeln Sie ein feines Gespür für Kundenbedürfnisse, trainieren empathisches Verkaufen und lernen, den Nutzen Ihres Produkts leidenschaftlich, klar und kundenorientiert zu vermitteln. Sie bringen nicht nur Informationen, sondern auch Emotionen ins Spiel – und machen so aus Beratung echte Überzeugungsarbeit.

Denn wer mit Sinn und Begeisterung verkauft, wird nicht nur verstanden – sondern erinnert.

### 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, SPIN-Technik, 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



## Emotionale Intelligenz (EQ) als Vertriebsbooster

### **Beschreibung:**

*Mit Empathie, Selbstwahrnehmung und Beziehungskompetenz zum beruflichen Erfolg.*

Ob im Team, in der Führung oder im Kundenkontakt – dort, wo Menschen zusammenarbeiten, entscheiden emotionale Fähigkeiten über die Qualität der Zusammenarbeit. Denn wer sich selbst gut führen kann, kommuniziert klarer, geht souveräner mit Konflikten um und schafft tragfähige Beziehungen. Genau hier setzt emotionale Intelligenz an: Sie ist keine angeborene Gabe, sondern eine trainierbare Schlüsselkompetenz in der modernen Arbeitswelt.

In diesem Seminar stärken Sie Ihre emotionale Selbstwahrnehmung, entwickeln ein besseres Verständnis für Ihr Gegenüber und lernen, mit Gefühlen gezielt und angemessen umzugehen – auch unter Druck. Sie erfahren, wie emotionale Intelligenz Ihre Kommunikationsfähigkeit, Ihre Führungskompetenz und Ihre Selbstwirksamkeit nachhaltig verbessert.

Fachwissen bringt uns ins Gespräch. Emotionale Intelligenz bringt uns weiter.

### **Ziel:**

Die Teilnehmenden entwickeln ein besseres Gespür für eigene und fremde Gefühle, stärken ihre Selbstregulation und erweitern ihre empathischen Fähigkeiten. Sie lernen, stressauslösende Faktoren zu erkennen, konstruktiv zu kommunizieren und mit emotionaler Klarheit auch herausfordernde Situationen souverän zu meistern. Emotionale Intelligenz wird so zu einem echten Erfolgsfaktor im Berufsalltag.

### **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:** Mitarbeitende in Kundenberatung, Verkauf und Vertrieb

**Dauer:** 1 Tag

## Kommunikation und Kunden-/Patientenservice

### Effiziente und zielgruppenorientierte Kommunikation

#### Beschreibung

Was macht exzellente Kunden- und Patientenkommunikation aus? Studien zeigen: Für viele Menschen ist gute Betreuung mehr wert als der Preis. Entscheidend sind nicht nur Fachwissen und schnelle Lösungen, sondern vor allem Haltung, Sprache und echtes Interesse am Gegenüber. Wer achtsam kommuniziert, vermittelt Wertschätzung, schafft Vertrauen – und bindet langfristig.

In diesem Training reflektieren Sie Ihre eigene Kommunikationshaltung und lernen, wie Sie auch in anspruchsvollen Situationen verständlich, empathisch und zielgerichtet bleiben. Sie decken hinderliche Denk- und Sprachmuster auf und entwickeln neue Handlungsmöglichkeiten für unterschiedliche Zielgruppen. Ob im persönlichen Gespräch oder am Telefon – durch praxisnahe Übungen gewinnen Sie Sicherheit, Klarheit und Souveränität im Kundenkontakt.

#### 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, Ärztinnen und Ärzte, MFA, ZFA

#### Dauer

1,5 oder 2 Tage



## #schönerstreiten – Deeskalierende Kommunikation

### Beschreibung

Konflikte entstehen dort, wo unterschiedliche Bedürfnisse, Erwartungen oder Interessen aufeinander treffen. Was in der Theorie nachvollziehbar klingt, sorgt im Alltag oft für Spannungen – sei es im Kundenkontakt oder im Team. Wenn Emotionen hochkochen, übernimmt oft der „Autopilot“: alte Streitstrategien, tief verankert seit Kindertagen, schalten sich ein – auch wenn wir längst wissen, dass sie selten hilfreich sind.

In diesem Training entwickeln Sie neue, erwachsene Handlungsoptionen für schwierige Gesprächssituationen. Sie lernen, Eskalationen früh zu erkennen, gezielt gegenzusteuern und auch unter Druck souverän zu bleiben. Mit praktischen Methoden aus dem Konflikt- und Beziehungsmanagement trainieren Sie, heikle Gespräche professionell, empathisch und lösungsorientiert zu führen – für mehr Klarheit, Stabilität und Sicherheit im Miteinander.

### Inhalt

- + **Kundenorientierte Kommunikation & Reklamationsmanagement**  
Beschwerden konstruktiv nutzen, statt sie als Bedrohung zu erleben – professioneller Umgang mit schwierigen Kundensituationen.
- + **Instrumente gewaltfreier und lösungsorientierter Kommunikation**  
Klar in der Sache, verbindlich im Ton – für mehr Wirkung und weniger Widerstand.
- + **Das eigene Auftreten als Konfliktregulator**  
Wie Haltung, Sprache und Körpersprache deeskalierend wirken – und wie Sie bewusst Einfluss nehmen.
- + **Vier Stufen zur erfolgreichen Deeskalation**  
Ein praxiserprobtes Modell für den Umgang mit eskalierenden Gesprächspartnern.
- + **Affect Labeling: Emotionen erkennen, benennen, regulieren**  
Wissenschaftlich fundierte Technik zur Beruhigung in emotionalen Gesprächen.
- + **Reklamationen verstehen – durch Perspektivwechsel**  
Hintergründe, Motive und Erwartungen von Kundinnen und Kunden nachvollziehen und souverän darauf eingehen.
- + **Innere Saboteure und Stressmuster erkennen**  
Wie alte Denk- und Verhaltensmuster Konflikte verstärken – und wie Sie bewusst gegensteuern.
- + **Glaubenssätze und innere Antreiber reflektieren**  
Welche inneren Überzeugungen unser Verhalten in Konflikten beeinflussen – und wie Sie hinderliche Muster auflösen können.
- + **Die Kunst des Neinsagens**  
Grenzen setzen ohne zu verletzen – klar, selbstbewusst und respektvoll.

### Zielgruppe

Mitarbeitende mit und ohne Kunden-/Patientenkontakt, Fach- und Führungskräfte

### Dauer

1 oder 2 Tage



## Souverän im starken Team

### Beschreibung

*Kommunikation stärken. Vielfalt verstehen. Zusammenarbeit gestalten.*

Flexible Arbeitsmodelle, hybride Meetings und unterschiedliche Erwartungen im Team gehören heute zum Alltag in Unternehmen. Doch mit der räumlichen Trennung schwindet oft auch das informelle Miteinander – Missverständnisse entstehen schneller, unausgesprochene Konflikte wirken länger nach. Studien zeigen: Mitarbeitende verbringen einen erheblichen Teil ihrer Arbeitszeit mit Konflikten – auf Kosten von Motivation, Produktivität und Teamgeist.

In diesem Seminar reflektieren die Teilnehmenden ihre Rolle im Team, erkennen wiederkehrende Konflikt dynamiken und stärken ihre Kommunikationskompetenz. Ziel ist es, Verständnis für unterschiedliche Arbeitsstile und Bedürfnisse zu fördern, gemeinsame Spielregeln zu entwickeln und eine konstruktive Feedbackkultur zu etablieren. Im Fokus steht dabei: wie gute Zusammenarbeit gelingen kann – auch in anspruchsvollen Phasen. Durch praxisnahe Übungen, konkrete Gesprächstechniken und Austausch auf Augenhöhe entsteht ein Teamklima, das von Vertrauen, Klarheit und gegenseitigem Respekt geprägt ist. Das Training eignet sich auch für Großgruppen.

### Inhalt

#### Zusammenarbeit verstehen und gestalten

- + Partnerschaftliche Kommunikation: Miteinander auf Augenhöhe
- + Vielfalt und Diversität im Team: Unterschiede erkennen und wertschätzen
- + Herausforderungen in zeitlich und räumlich „zersplitterten“ Teams
- + Gemeinsame Rahmenbedingungen klären und definieren
- + Persönlichkeitsmerkmale, Rollen und Bedürfnisse im Team erkennen

#### Kommunikation im Team stärken

- + Die eigene Kommunikation gezielt an Gesprächspartner anpassen
- + Erkennen innerer Antreiber, Saboteure und Stressmuster
- + Zwischen Wertschätzung und Kritik: Was wann wirkt
- + Feedback geben, das ankommt – konstruktiv, konkret und kollegial

#### Umgang mit Konflikten und Spannungen

- + Beschwerden und Konflikte: Hintergründe, Erwartungen und Perspektivenwechsel
- + Strategien zur Konfliktvermeidung und -klärung
- + Kollegiale Beratung: Herausforderungen offen ansprechen und gemeinsam Lösungen entwickeln

### Zielgruppe

Mitarbeitende im Innendienst/Office, Fach- und Führungskräfte, Arztpraxen

### Dauer

1 oder 2 Tage



## #schönerschreiben – 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 Handwerkzeug und Sicherheit im Verfassen von E-Mails stärken den professionellen Auftritt des Unternehmens nach außen und tragen zur Kundenzufriedenheit bei. E-Mails und Texte lassen sich heute im Handumdrehen mit künstlicher Intelligenz formulieren. KI kann bei der Erstellung von E-Mails unterstützen – einen klaren, empathischen und professionellen Schreibstil ersetzt sie jedoch nicht.

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 Kundenanschriften 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
- + Texte erstellen mit ChatGPT & Co

### Zielgruppe

Mitarbeitende in Assistenz, Innendienst, Sekretariat, Kundenservice oder Vertrieb

### Dauer

1 oder 2 Tage

## Mensch ärgere Dich nicht – Anti-Stress Training mit Sofortwirkung

### Beschreibung

Stress gehört zum Job – doch die Frage ist: Wie gehe ich damit um? Wer dauerhaft unter Strom steht, verliert nicht nur Energie, sondern auch den klaren Blick auf sich selbst. Zeitdruck, hohe Erwartungen und emotionale Belastungen führen oft dazu, dass Motivation und Leistungsfähigkeit spürbar sinken – und das Klima im Team leidet gleich mit.

In diesem praxisnahen Training lernen die Teilnehmenden, wie sie auch in turbulenten Phasen gelassen bleiben. Sie entdecken alltagstaugliche Methoden zur Stressreduktion, reflektieren eigene Antreiber und Stressmuster und trainieren den achtsamen Umgang mit den eigenen Ressourcen.

Ein besonderer Fokus liegt auf der Frage: Welche unbewussten Muster und Rituale halten uns im Stress – und wie gelingt es, neue Verhaltensweisen nachhaltig im Alltag zu verankern? Denn genau das ist oft die größte Herausforderung.

Ziel ist es, die persönliche Balance zu stärken und neue Energiequellen im Arbeitsalltag zu erschließen – mit Sofortwirkung und Langzeiteffekt.

### 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



## 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

*Trauer ansprechen, gemeinsam bewältigen, den Weg nach vorne finden.*

In Deutschland sterben jährlich mehr als 135.000 Menschen unter 65 Jahren – und auch innerhalb von Teams ist der Verlust eines Mitarbeiters eine traurige Realität. Ein Todesfall kann den Arbeitsalltag lähmen, Aufgaben verlieren an Bedeutung, und die gewohnte Dynamik wird erschüttert. Doch Trauer und Verlust sind oft nach wie vor Tabuthemen im Arbeitsumfeld. Die Sprachlosigkeit, die aus Unsicherheit und Unwissenheit entsteht, kann mehr Schaden anrichten, als sie heilt.

Gut gemeinte Worte von Führungskräften oder Kollegen können oft das Gegenteil bewirken, wenn sie nicht mit dem nötigen Maß an Feingefühl und Empathie ausgesprochen werden. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie in schwierigen Trauersituationen angemessen reagieren können und erhalten Unterstützung bei der Bewältigung von Verlusten innerhalb des Teams.

### Nutzen

Teilnehmende erhalten einen sicheren Raum, um sich mit dem Verlust auseinanderzusetzen und gemeinsam als Team Abschied zu nehmen. Sie erhalten professionelle Begleitung und praktische Hilfestellungen für den Umgang mit Trauer im Arbeitskontext. Darüber hinaus werden klare Absprachen für die kommende Zeit getroffen, um eine arbeitsfähige Stimmung wiederherzustellen und den Übergang in die Zukunft zu gestalten. Trauerarbeit im Unternehmen bedeutet, Vergangenheit und Zukunft in Einklang zu bringen und gemeinsam durch den Verlust zu gehen. Abschied bedeutet 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 arbeitete 12 Jahre lang als Dozent für die Akademie der Führungskräfte der Wirtschaft. Heute arbeitet er als Trainer und Berater für das ime – Institut für Management-Entwicklung und als Senior Consultant für die ITO Business Consultants GmbH und die junokai GmbH. 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:

- + New Leadership
- + Verkaufstraining/Cross-Selling, Up-Selling
- + Medien- und Präsentationstraining
- + Emotionale Führungszintelligenz

### Spezialthema:

- + Deine Stimme – so individuell wie Dein Fingerabdruck
- + Wenn der Stuhl leer bleibt – Trauerarbeit in Unternehmen und Teams