



|                                                                                      |                                         |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| Einzelcoaching , Team Coaching, massgeschneiderte Trainings                          |                                         |                            |
| Erfolgsfaktoren, Werte, Leitbild, Führungsgrundsätze                                 |                                         |                            |
|                                                                                      |                                         | Motivation, Führung, Ziele |
|                                                                                      | Change Management, Veränderungen        |                            |
|                                                                                      | Ziele vereinbaren                       |                            |
|                                                                                      | Teambildung - am gleichen Strick ziehen |                            |
|                                                                                      |                                         |                            |
| Menschenkenntnis - mit anderen Menschentypen erfolgreich zusammenarbeiten            |                                         |                            |
| Transaktionsanalyse - Umgang mit Emotion verstehen                                   |                                         |                            |
| Kommunikation/Körpersprache - Missverständnis, Wertschätzung, Feedback, MA-Gespräche |                                         |                            |
| Auftrittskompetenz, Dynamik, Kundenorientierung                                      |                                         |                            |
| Verhandlungstechnik, Harvard Konzept                                                 |                                         |                            |
| Neue Kunden gewinnen, Acquisitionsprozess, Kundenpflege                              |                                         |                            |
| Konfliktmanagement - schwierige, emotionale Gespräche, gewaltfreie Kommunikation     |                                         |                            |
| Arbeitsorganisation                                                                  |                                         |                            |
| Persönliche Kompetenzen                                                              | Sozialkompetenzen                       | Führungskompetenzen        |

## **Führung / Motivation-Ziele-Erfolg**

Motivation, SMARTE Ziele, Mitarbeiterbeurteilung, Zielvereinbarung, Werte, Denkhaltung, Führungsstil, Führungsaufgaben, Delegation, Coaching

## **Teambildung / Gruppendynamik**

Teamphasen, Rollen im Team, Johari Fenster, Selbst-/Fremdbild, Talente, Potentiale, Wertequadrat, effiziente Teamprozesse und Kommunikation

## **Menschenkenntnis**

3 Hirn Modell von Paul MacLean, Typologie von Sheldom, Selbsterkenntnis, Umgang mit verschiedener Menschentypen und Fähigkeiten

## **Kommunikation / Transaktionsanalyse (TA)**

Schulz von Thun, Körpersprache, aktives Zuhören, Fragetechnik, Empathie, Wertschätzung, Feedback, TA die 3-ICHs, Egogramm, emotionale Gespräche meistern, Umgang mit Reklamationen

## **Auftrittskompetenz, Dynamik**

Erster Eindruck, Glaubwürdigkeit, Video, Kunden- und Lösungsorientierung, Wertschätzung im Meeting/Gespräch/am Telefon, Körpersprache

## **Neue Kunden gewinnen, bestehende überzeugend pflegen**

Erfolgreiche Akquisitionsprozess, Telefongespräche richtig durchführen, Telefonskript, Erfolgsfaktoren der Beziehungspflege, Nutzenargumente

## **Verhandlungstechnik, Harvard Konzept**

Win-Win Strategien, nutzen- und wertorientiertes Verkaufen, Frage- und Verhandlungstechnik, Umgang mit Einwänden und Vorwänden, Taktiken

## **Konfliktmanagement, schwierige Gespräche**

Missverständnis und Konflikt, Ursachen, Lösungsstrategien, Konflikt- und Kritikgespräche, Techniken zur Deeskalation, Umgang mit Emotionen und Vorwürfen, Reklamationen, Kündigungen, gewaltfreie Kommunikation

## **Arbeitsorganisation, Stressbewältigung**

Arbeitstechnik, Eisenhower, Stressoren und Lösungen, Selbstmanagement