

Leistungsportfolio

Trainings-, Coaching- und Ausbildungsangebot

2020

ChangePartner AG

Weitere Informationen unter

www.change-partner.de

Inhaltsverzeichnis

Hinweis vorab:

Zahlreiche Leistungen sind in verschiedenen Formaten und unterschiedlichen Dauern möglich:

1. Stunden-Impulse, Tages- oder Mehr-Tagesformate
2. Präsenztrainings (Klassenraum-Trainings)
3. Blended Learning-Konzepte (Mischform aus Präsenz und virtuellen Konzepten)
4. Online-Trainings

Training und Coaching

Leadership und Change Management	5
Authentisch und konsequent führen	5
Konfliktmanagement	5
Führung PUR - Erlebniswerkstatt Führung	5
Die Führungskraft als Coach	6
Führungsaudit.....	6
Führungsbilanz (Potenzialanalyse)	6
Assessments	6
Zeit-, Stress- und Selbstmanagement	7
Change-Management.....	7
Coaching (Einzel- und Team-Coaching)	8
Einzel-Coaching / Persönlichkeits-Coaching	8
Gruppen- und Team-Coaching	8

Teamentwicklung und Teambegleitung (Indoor, Outdoor)	8
Teamentwicklung / Teambuilding / Teamworkshops	8
Teambegleitungs-Impulse	10
Moderation und Präsentation	9
Meeting Methods (Moderation)	9
Standing Ovations (Präsentation)	9
Projekt- und Prozessmanagement	10
Kultur der Projektarbeit	10
Effizientes Prozessmanagement	11
Verkaufstraining	
Das strukturierte Verkaufsgespräch	11
So erhöhen Sie Ihre Abschlussquote	12
Erfolgreiche Messegespräche	13
Professionelle Neukunden-Akquisition	13
Preisgespräche selbstbewusst führen	14
Terminakquise am Telefon	14
Erfolgreiche Verhandlungsführung im Vertrieb	15
Verkaufsprofitage	15
Aufträge abschließen am Telefon	16
Beziehungsmanagement am Telefon	16
Kundenreklamation als Chance	17
Schwierige Kundengespräche am Telefon	17

Die Führungskraft als Verkaufskoach	18
Erfolgreiches Management von Verkaufsmitarbeitern	18

Ausbildungen

Führungs- und Beraterausbildung (BBT Leadership Compact, Prozessberater-Ausbildung)	19
BBT Leadership Compact	19
Prozessberater-Ausbildung eEPK oder BPMN 2.0.....	19
Integrierte Prozessberater-Ausbildung	20
Grundlagen der systemischen Organisationsentwicklung	20
Trainer-Ausbildung	20

Training und Coaching

Leadership und Change Management (Führung/Konfliktmanagement/Change/Potenzialanalyse/Audits/Assements)

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
Authentisch und konsequent führen	<p>Diese Trainingsreihe vermittelt dem Teilnehmer nicht nur, wie man durch konsequente Zielvereinbarung motivierend führen, Mitarbeiter und Teams entwickeln und die Selbstverantwortung des Mitarbeiters aktivieren kann.</p> <p>Darüber hinaus werden - modular kombinierbar - alle relevanten Bereiche von Führung beleuchtet. Die notwendige authentische und konsequente Wirkung erreichen Führungskräfte, wenn sie „Methoden“ der Führung mit einer positiven Einstellung zu ihrer Führungsaufgabe und den Menschen, denen sie dabei begegnen, verbinden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Führungs-Nachwuchskräfte ✓ Team- und Projektleiter
Konfliktmanagement	<p>Im Training wird die Entstehung und Dynamik von Konflikten z.B. Missverständnisse, Kommunikationsunklarheiten, Streit, Kritik, Missgunst, etc. beleuchtet und mögliche Konfliktlösungsstrategien vermittelt.</p> <p>In Konflikten verstricken sich die Beteiligten häufig in typischen Verhaltensmustern und werden Teil davon und finden oft keinen Ausgang.</p> <p>Das Training fördert das Verständnis für zugrunde liegende Muster und bietet handfeste Methoden bzw. Tools für eine erfolgreiche Konfliktbewältigung. Auch das „Standing“, also die Haltung der Führungskraft wird beleuchtet und erfahrbar gemacht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ interne Berater ✓ Mitarbeiter
Führung PUR - Erlebniswerkstatt Führung	<p>Die Simulation von 3 Führungsebenen bietet im Training den Teilnehmern die Möglichkeit, ihr Führungsverhalten zu erproben und direkte, verwertbare Rückmeldungen zu erhalten.</p> <p>Mehrmals übernehmen die Teilnehmer dabei eine aktive Führungsrolle, zu der sie Feedback in Bezug auf ihre Wirkung, die sie auf andere ausüben, erhalten. Da die Qualität des Führungsprozesses über mehrere Hierarchiestufen (Sandwich-Position) für die Teilnehmer transparent wird, erkennen sie unmittelbar die Wirkung ihres eigenen Führungsverhaltens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
<p>Die Führungskraft als Coach</p>	<p>Coaching als entwicklungsorientierte Handlungserweiterung zum „normalen“ Führen wird immer wichtiger. Die Aufgabe der Führungskraft verschiebt sich mehr und mehr zum „Entwickler“ der eigenen Mitarbeiter.</p> <p>Hierzu bietet das Training praktische Instrumente und Methoden an, die auch direkt im Seminar geübt und angewendet werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter
<p>Führungsaudit</p>	<p>Ein Führungsaudit (1:1-Setting) ist eine überraschend gut ankommende Kombination aus Assessment und Coaching. Es bringt dem Teilnehmer wie auch dem Auftraggeber nachhaltige Erkenntnisse, ohne den Druck schaffenden Rahmen eines Assessments. Es ist eher als integrierter Coachingtag mit zusätzlicher Evaluation der Stärken und Schwächen des Teilnehmers zu verstehen.</p> <p>Als Ergebnis entstehen konkrete Eignungsempfehlungen und Entwicklungsmaßnahmen. Wird oft als extrem nützliche zusätzliche Entscheidungshilfe bei der Personalauswahl eingesetzt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Führungs-Nachwuchskräfte ✓ Einstellungs-Kandidaten
<p>Führungsbilanz (Potenzialanalyse)</p>	<p>Die Führungsbilanz (Gruppensetting) schafft tiefe Erkenntnisse und Persönlichkeitsbilder für die Teilnehmer, die nicht das Gefühl haben, in einem „klassischen Assessment“ zu sein, sondern die gemeinsame Bilanzzeit eher als ein Training mit intensivem Feedback empfinden. Damit wird ein neues Feedback- und Lernklima innerhalb des Unternehmens gefördert.</p> <p>Als Ergebnis erhält jeder Teilnehmer eine persönliche Führungsbilanz mit konkreten Entwicklungs- und Trainingsmaßnahmen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Führungs-Nachwuchskräfte
<p>Assessments</p>	<p>Das klassische Assessment – sehr wertschätzend und mit viel Feedback für die Teilnehmer durchgeführt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Führungs-Nachwuchskräfte ✓ Mitarbeiter

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
<p>Zeit-, Stress- und Selbstmanagement</p>	<p>Zeit- und Stressmanagement stellen in einer Zeit, in der sich Produkt- und Innovationszyklen stark beschleunigen und die Informationsflut steigt, einen wichtigen Bestandteil der persönlichen Qualifizierung dar.</p> <p>Dieses Training bringt zunächst Klarheit in den Begriff „Work-Life-Balance“ und beschäftigt sich mit den vier wesentlichen Dimensionen eines „balancierten“ oder „ausgeglichenen“ Lebens: der Leistungskompetenz der Sinnkompetenz, der Stresskompetenz und der Beziehungskompetenz.</p> <p>Diese vier Kompetenzfelder werden im Training durch eine Standortbestimmung, die Evaluation des Entwicklungspotenzial und der Umsetzungsideen erlebbar vermittelt. Darüber hinaus werden wirkungsvolle Strategien an die Hand gegeben, um mit Stress und Zeitüberlastung angemessen umzugehen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Geschäftsführer ✓ Führungskräfte ✓ Projekt- und Teamleiter ✓ Mitarbeiter
<p>Change-Management</p>	<p>Oft sind es immer die gleichen Fehler, die gemacht werden – hauptsächlich im kommunikativen Bereich oder durch schlicht mangelndes Verständnis der psycho-emotionalen Gesetzmäßigkeiten eines Change-Prozesses – egal ob klein oder groß. Dieses extrem praxisorientierte, meist 2 - 3 modulige Training dient genau dieser Erweiterung der Change Management Kompetenz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Methodik und Konsequenzen einer professionellen Organisationsentwicklung (OE), Modelle und Gesetzmäßigkeiten, OE-Gestaltung ohne hierarchische Macht, Design und Steuerung von Veränderungsprozessen, etc.) • Kommunikationskompetenz (Erzeugen von Verbindlichkeit in der Projektkommunikation, Kommunikation im Projekt-Management als Basis einer erfolgreichen Umsetzung, Aktivieren der Lösungskompetenz, Follow Up im Change <p>Konflikt-Kompetenz (Umgang mit organisatorischen und persönlich/menschlichen Widerständen im System, Konfliktmanagement, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Interne Berater ✓ Projektleiter ✓ Change Agents

Coaching (Einzel- und Team-Coaching)

Coaching	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
Einzelcoaching/ Persönlich- keits-Coaching	<p>Der Coaching-Prozess wurde über einen Zeitraum von 16 Jahren entwickelt und immer weiter verfeinert. Der Prozess besteht aus 5 Arbeitstreffen, die durch ein Auftragsklärungsgespräch vorbereitet und durch ein Review-Gespräch abgeschlossen und validiert werden. Die Wirksamkeit dieses Prozesses liegt darin, dass er in regelmäßigen Intervallen durchgeführt wird, damit die gewonnenen Erkenntnisse Zeit und Raum finden, um überprüft und integriert zu werden.</p> <p>Die zentrale Wirkweise des Coachings liegt im Commitment des Kunden zur persönlichen Entwicklung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ Mitarbeiter
Gruppen- und Team-Coaching	<p>Die Teilnehmer lernen die Grundlagen zur Begleitung und Coaching von Gruppen und Teams kennen. Es geht vor allem um praktische Tools zur Lösung von alltäglichen Problemen in der Kommunikation und Zusammenarbeit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ interne Berater/ interne Coaches

Teamentwicklung und Teambegleitung (Indoor, Outdoor)

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
Team- Entwicklung / Teambuilding / Team- workshops	<p>Stark maßnahmen- und gleichzeitig erlebnisorientierte Teamentwicklungen, die eine spürbare Professionalisierung, einen größeren Zusammenhalt, besseres Verstehen, mehr Effizienz und Performance und weniger Reibungsverluste im Team mit sich bringen. Dieser Prozess wird immer individuell auf die spezifische Lage des jeweiligen Teams zugeschnitten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte mit ihren Teams ✓ Abteilungen und Arbeitsgruppen ✓ Projekt-Teams

Outdoor-Teamtrainings	Ein Teamtraining der anderen Art, in dem die Teilnehmer durch „handfeste“ Aufgabenstellungen erleben und erfassen, worauf es bei erfolgreicher Teamarbeit ankommt und wie wichtig die Rolle jedes Einzelnen dabei ist. Das Training wird durch die feedback- und erlebnisorientierte Vorgehensweise für die Teilnehmer ein unvergessliches Event.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Projektteams ✓ Abteilungen und Arbeitsgruppen ✓ Neue Teams ✓ Führungsteams
Teambegleitungs-Impulse	Kurze Trainingssequenzen (2 bis 4 Stunden) mit Intervall-Charakter und Schwerpunkten wie z.B. Teamarbeit, Kommunikation, Prozesse, Qualität, KVP, Problemlösung, etc. Die Teilnehmer sind nur eine kurze Zeit vom Arbeitsplatz weg. Extrem hoher Praxistransfer. Die Teambegleitimpulse sind mehr eine Methode als ein klassisches Training.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Abteilungen und Arbeitsgruppen

Moderation und Präsentation

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
Meeting Methods (Moderation)	<p>Dieses Training legt den Schwerpunkt auf die Grundlagen der Moderation, d. h. neben den Methoden insbesondere auf den Umgang mit Gruppen und schwierigen Teilnehmern.</p> <p>Ziel ist das Erreichen einer Zeitersparnis von ca. 30 % pro Sitzung. Das Training bietet einen hohen Übungsanteil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ Team- und Gruppenleiter ✓ interne Berater
Standing Ovations (Präsentation)	Dieses sehr erfahrungsorientierte Training legt den Schwerpunkt auf den kommunikativen Transfer, die persönliche Präsentationstechnik und die persönliche, authentische Wirkung.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ Team- und Gruppenleiter ✓ interne Berater

Projekt- und Prozessmanagement

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
Kultur der Projektarbeit	<p>Der Mensch und die notwendige Kommunikation als Mittelpunkt einer effizienten und agilen Projektarbeit: Dieses Projektmanagement-Training hat zum Ziel, das Projektteam bei der täglichen Projektarbeit zu unterstützen und so wenig wie möglich zu belasten.</p> <p>Es wird auf Basis der 10 häufigsten Fehler im Projektmanagement großen Wert auf die problemlösenden Methoden gelegt und weniger auf die Benutzung eines (bestimmten) Projektmanagement-Tools. Der Mensch mit seinen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen steht im Mittelpunkt dieser Ausbildung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ Projektteams und Arbeitsgruppen ✓ Interne Berater
Effizientes Prozessmanagement	<p>Die angebotenen Trainings und Fachcoachings beinhalten neben dem Thema „Geschäftsprozesse ideal und kundenorientiert entwickeln und sicher steuern“ auch ein komplettes Ausbildungskonzept zur Prozessoptimierung.</p> <p>Die notwendigen Rollen und Beziehungsgeflechte in prozessorientierten und vernetzten Organisationen werden beleuchtet sowie die Frage, wie optimierte Prozesse verstetigt und weiterentwickelt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einführung in das Prozessmanagement - Fachausbildung zum Prozessberater in 3 Modulen: <ul style="list-style-type: none"> a) Ist-Visualisierung b) Prozess-Reflexion c) Soll-Prozess-Gestaltung - Rollen in prozessorientierten Organisationen - Prozessperformance Audits - Auswahl und Einführung geeigneter Softwarelösungen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ Interne Berater und Auditoren ✓ Prozess-Manager

Verkaufstraining

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
<p>Das strukturierte Verkaufsgespräch</p>	<p>So werden Sie Profi im Außendienst</p> <p>Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie Ihren Verkaufsprozess systematisch optimieren können • Welche Einstellung Sie langfristig erfolgreich macht • Wie Sie sich optimal auf das Verkaufs-Gespräch vorbereiten • Wie Sie Bedarf und die wahren Kaufmotive erfragen • Wie Sie mit der ENK-Technik die Produktvorteile verkaufen • Wie Sie mit der SIN-Technik die Preise optimal verpacken • Wie Sie Einwände von Vorwänden unterscheiden • Welche Möglichkeiten Sie zum Abschluss führen • Wie Sie Ihre Kundengespräche optimal nachbearbeiten 	<p>✓ VerkäuferInnen im Außendienst</p>

<p>So erhöhen Sie Ihre Abschlussquote</p>	<ul style="list-style-type: none"> • So erkennen Sie Signale und nutzen Ihre Chancen. • Hier erfahren Sie: <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie den Verkaufsabschluss erfolgreich planen • Wie Sie flexibler werden mit verschiedene Abschlusstechniken • Wie Sie das Abschlussgespräch professionell organisieren • Wie Sie Kaufsignale erkennen • Wie Sie schlaue Abschlussfragen stellen • Wie Sie eine persönliche Beziehung mit Ihren Kunden aufbauen • Wie Sie auch mit schwierigen Menschen Abschlüsse machen • Wie Sie Einwände von Vorwänden unterscheiden • Wie Sie Ihr Unterbewusstsein positiv stimulieren 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ VerkäuferInnen im Außendienst ✓ Key-Account-ManagerInnen
--	--	---

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
<p>Erfolgreiche Messegespräche</p>	<p>So rechnen sich Verkaufsevents für Sie. Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Messen und Kongresse für Sie zum sicheren Erfolg werden • Wie Sie sich auf den Messeverkauf optimal vorbereiten • Was den Verkauf auf Messen vom normalen Verkauf unterscheidet • Wie Sie Ihre Kunden proaktiv kontaktieren • Wie Sie sich in kürzester Zeit auf unterschiedlichste Menschentypen einstellen können • Wie Sie potentielle Kunden von Zeitdieben unterscheiden können • Was Ihre Kunden auf der Messe von Ihnen erwarten • Wie Sie sich auch in anstrengenden Verkaufsperioden fit halten können 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Standpersonal ✓ VerkäuferInnen im Außendienst ✓ Key-Account-ManagerInnen
<p>Professionelle Neukunden-Akquisition</p>	<p>So finden Sie den Weg zu neuen Käufern. Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie an interessante Entscheidungsträger • Wie Sie Ihre Adressen bewerten und selektieren können • Welche persönliche Einstellung nötig ist • Wie Sie Erfolg versprechende Termine bekommen • Wie Sie Neukundeneinwände entschärfen • Wie Sie skeptische Kunden von sich überzeugen • Wie Sie Ihren ersten Auftritt bei Kunden gestalten • Wie Sie Ihren Erfolg messbar machen • Wie Sie Neukunden zu Stammkunden machen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ VerkäuferInnen im Außendienst ✓ Key-Account-Management

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
<p>Preisgespräche selbstbewusst führen</p>	<p>So schaffen Sie mehr Wertschöpfung im Verkauf. Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie der »Angst-Falle« in der Preisverhandlung entkommen • Wann und wie Sie Ihren Preis am besten verkaufen • Wie Sie das Argument »zu teuer!« Ihres Kunden erfolgreich entkräften • Wie Sie sich auf Preisgespräche vorbereiten • Wie Sie Preiserhöhungen erfolgreich durchsetzen • Wie Sie Ihre schriftlichen Angebote gestalten • Wie Sie Ihren Deckungsbeitrag und Ertrag steigern • Wie Sie Nachlässe und Rabatte gewinnoptimierend gestalten • Wie Sie beim »Preis-Poker« ein »Ass« in Reserve behalten • Wie Sie das »win-win«-Prinzip im Preisgespräch einsetzen können 	<p>✓ VerkaufsmitarbeiterInnen aus dem Außen- und Innendienst</p>
<p>Terminakquise am Telefon</p>	<p>So optimieren Sie Ihre Termin-Akquisition. Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie aus Ihren Telefonaten mehr Termine herausholen • Wie Sie potentielle Kunden selektieren können • Wie Sie das Interesse Ihrer Kunden gewinnen • Wie Sie mittels professioneller Fragetechniken das Telefongespräch lenken • Wie Sie Ihre persönlichen Hemmschwellen erkennen und überwinden • Was Sie über positive Telefon-Rhetorik wissen sollten • Wie Sie Ihre Einstellung mit der »Champions- Formel« positiv beeinflussen 	<p>✓ VerkaufsmitarbeiterInnen aus dem Außen- und Innendienst</p> <p>✓ Call Center Agents</p>

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
<p>Erfolgreiche Verhandlungsführung im Vertrieb</p>	<p>So erzielen Sie Gewinner-Gewinner Ergebnisse. Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie Verhandlungen aktiv steuern • Wie Sie mit dem 4 Phasen Modell Verhandlungen erfolgreich führen • Wie Sie unterschiedliche Verhandlungsstrategien erkennen • Wie Sie eine Verhandlung systematisch vorbereiten • Wie Sie Signale erkennen und wie Sie darauf reagieren • Wie Sie mit Barrieren im Verhandlungsgespräch umgehen • Wie Sie mit unkooperativen oder aggressiven Verhandlungspartnern umgehen • Wie Sie die Ablehnung von eigenen Vorschlägen reduzieren 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte und Mitarbeiter im Vertrieb
<p>Verkaufsprofitage</p>	<p>So erfolgt die persönliche Weiterentwicklung für Verkaufsprofis Hier trainieren und vertiefen Sie Ihre vertrieblichen Kompetenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie kann ich meine Erfolgsfaktoren noch besser umsetzen? • Welche Erfolgsfaktoren setzte ich bereits unbewusst um? • Welche Potentiale kann ich noch ausbauen? • Welche Stärken kann ich noch besser nutzen? • Welche Hilfsmittel benötige ich noch für die erfolgreiche Umsetzung? • Wie ist mein Eigenbild zum Fremdbild? • Wie nehme ich meinen Gesprächspartner wahr? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Außendienstmitarbeiter ✓ Führungskräfte üben mit ihren eigenen Praxisfällen

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
Aufträge abschließen am Telefon	<p>So telefonieren Sie aktiv und erfolgreich</p> <p>Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie Angebote erfolgreich nachverfolgen • Wie Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden bekommen • Welche Einstellung beim Telefonieren wichtig sind • Wie Sie den Bedarf Ihrer Kunden erkennen und wecken • Wie Sie mit der ENC-Technik® Ihre Vorteile verkaufen • Wie Sie Einwände von Vorwänden unterscheiden • Wie Sie den CP Telefonleitfaden für Ihren Verkaufserfolg am Telefon nutzen 	<p>✓ Verkaufsmi- arbeiterInnen im Innendienst</p>
Beziehungsmanagement am Telefon	<p>So optimieren Sie Ihre Kundenkontakte.</p> <p>Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie die Grundlagen der Kommunikation erfolgreich einsetzen • Wie Sie Besonderheiten der Telefonkommunikation zu Ihrem »Verstärker« machen • Wie Sie den CP Leitfaden am Telefon positiv einsetzen • Wie Sie »typgerecht« telefonieren • Welche Strategien für das jeweilige Kundengespräch hilfreich ist • Was positive Telefon-Rhetorik bewirken kann • Wie Sie als Viel-Telefonierer den Stress im Griff behalten 	<p>✓ Innendienstmit- arbeiterInnen mit Kunden- kontakt am Telefon</p>

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
Kundenreklamation als Chance	<p>So machen Sie aus reklamierenden begeisterte Kunden</p> <p>Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie durch die »CP-Methode« zum »Beschwerde-Profi« werden • Wie Sie Ihre Nerven auch bei harten Reklamationsgesprächen bewahren • Wie Sie die Motive Ihrer Kunden erkennen und verstehen • Wie Sie Problemverständnis und Mitgefühl vermitteln können • Welche Wörter und Sätze Sie unbedingt vermeiden sollten • Wie Sie sich mit »Psychohygiene« besser schützen können • Wie Sie Reklamationsgespräche positiv beenden 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ VerkaufsmitarbeiterInnen im Innendienst ✓ Call Center Agents ✓ TelefonverkäuferInnen ✓ ServiceberaterInnen
Schwierige Kundengespräche am Telefon	<p>So bleiben Sie bei schwierigen Gesprächssituationen souverän.</p> <p>Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie schwierige Gespräche zukünftig immer positiv beenden • Wie Sie durch die CP-Methode zum Kommunikations-Profi werden • Wie Sie Ihre Nerven auch bei schwierigen Gesprächen bewahren • Welche »Gesprächsregeln« Sie besonders beachten sollten • Welche Wörter und Sätze Sie unbedingt vermeiden sollten • Wie Sie Problemverständnis und Empathie vermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
<p>Die Führungskraft als Verkaufcoach</p>	<p>So begleiten und coachen Sie Mitarbeiter nach Trainings kompetent</p> <p>Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie als Coach den Erfolg Ihrer Mitarbeiter erhöhen • Wie Transfercoaching funktioniert • Wodurch sich Transfercoaching vom klassischen Coaching unterscheidet • Wie Sie mit professionellen Fragetechniken das Potential Ihrer Mitarbeiter erhöhen • Wie Sie mit dem CP Transfercoaching erfolgreich sind • Wie Ihre Verkaufsmitarbeiter durch Ihr Feedback wachsen • Was die wichtigsten Kompetenzen für noch mehr Verkaufserfolge sind • Wie Sie diese Kompetenzen in der Praxis bewerten • Wie Sie die Umsätze Ihres Verkaufsteams durch Transfercoaching deutlich erhöhen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte im Verkauf ✓ Führungskräfte-Nachwuchs
<p>Erfolgreiches Management von Verkaufsmitarbeitern</p>	<p>So kommunizieren Sie als Führungskraft noch wirksamer</p> <p>Hier erfahren Sie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie Sie sich selbst in Führungssituationen verhalten und kommunizieren • Wie Sie Ihre Mitarbeiter zu mehr Eigenverantwortung bewegen können • Wie Sie Ihre Mitarbeiter richtig einschätzen und Maßnahmen daraus ableiten • Wie Sie Mitarbeitergespräche erfolgreich führen • Wie Sie Konflikte lösungsorientiert bearbeiten • Wie Sie wirksame Fragetechniken im Mitarbeitergespräch einsetzen • Wie Sie förderorientiertes Feedback geben • Wie Sie persönliche Ziele für sich und mit Ihren Mitarbeitern formulieren • Wie Sie die Perspektive Ihrer Mitarbeiter verstehen • Wie Sie richtig »Nein!« sagen • Wie viel und wie wenig Kontrolle Sinn macht 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte im Verkauf ✓ Führungskräfte-Nachwuchs

Ausbildungen

Unsere Spezialität: Ausbildung von Führungskräften, Change-Managern, internen Trainern und Beratern zum „selber Durchführen“ nahezu aller o. a. Trainingsreihen. Professionelle Implementierung des ChangePartner Know-hows in die Organisation. Ausbildung von Multiplikatoren und internen Prozessberatern in Fachthemen der Organisations- und Personalentwicklung.

Führungs- und Beraterausbildung (BBT Leadership Compact, Prozessberater-Ausbildung)

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
BBT Leadership Compact	<p>Diese 3-modulige Trainingsmaßnahme ist zugeschnitten auf Teilnehmer in der Funktion als Führungskraft oder interner Change Manager (Change Agents, Prozessberater etc.).</p> <p>Die Teilnehmer werden in die Lage versetzt, ihre Führungsaufgabe im gegebenen Umfeld leichter zu bewältigen und eine ganzheitliche Vorgehensweise in Veränderungsprozessen professionell vertreten und bewältigen zu können.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ interne Change Manager
Prozessberater-Ausbildung eEPK oder BPMN 2.0	<p>Das Ausbildungskonzept zur Prozessoptimierung beinhaltet drei Module: Ist-Visualisierung, Reflexion und Redesign von Prozessen.</p> <p>Die Teilnehmer werden auf der Basis Trainingsbeispielen, Fallstudien und eigenen Prozessen in die Lage versetzt, Ist-Prozesse moderiert zu visualisieren, das Optimierungspotenzial methodisch gestützt zu identifizieren, geeignete Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten und eigenständig Soll-Prozesse zu entwickeln.</p> <p>Als „i-Tüpfelchen“ erhalten die Teilnehmer ein Excel-basiertes Tool zum Simulieren der Prozesskosten und weiterer Kennzahlen im Ist- und Soll-Zustand.</p> <p>Sofort umsetzbare Methoden, Workshop-Konzepte, praxistaugliche Unterlagen, Trainerhandbücher, Teilnehmerunterlagen auf Datenträger, Checklisten und Übungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ Interne Berater ✓ Prozessmanager

Training	Kurzbeschreibung	Zielgruppe
Integrierte Prozessberater-Ausbildung	<p>Die integrierte Ausbildung besteht aus einzelnen – auch separat buchbaren – Modulen, die dramaturgisch und didaktisch aufeinander abgestimmt durchgeführt werden. Sie beinhaltet 3 wesentliche Säulen der Prozessberaterqualifikation:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basistraining – BBT Leadership Compact (Sozial-, Kommunikations-, Führungs- und Konfliktkompetenz) 2. Fachausbildung zum Prozessberater (Ist-Aufnahme, Reflektion, Soll-Gestaltung und Nutzensausweis) 3. Präsentations- und Moderationsausbildung 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ Interne Berater und Trainer
Grundlagen der systemischen Organisationsentwicklung	<p>In dieser intensiven Grundausbildung werden die Teilnehmer in die Lage versetzt, insbesondere das Thema „Change“ (Muster und Gestaltung von Veränderungsprozessen, Change Management, Umgang mit Konflikten und Widerständen) aus dem Rollenverständnis eines systemischen Beraters und Coaches zu erlernen und zu verstehen und erhalten das dazu gehörende ausgewählte Methoden-Know-how.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Projektleiter ✓ Interne Berater und Trainer
Trainer-Ausbildung	<p>Die Lerngeschwindigkeit eines Unternehmens ist in Zeiten rapider Veränderung ein entscheidender Erfolgsfaktor. Dadurch sind Fachexperten, Wissens-träger, Trainer und Führungskräfte immer mehr gefordert, Schulungs- und Präsentationsinhalte wirksam und motivierend zu vermitteln.</p> <p>Diese intensive Ausbildung vermittelt das Grundlagen-Know-how, um Trainings, Fachschulungen und Präsentationen professionell, überzeugend, erlebnisorientiert, motivierend und didaktisch durchzuführen. Dieses Training ist für erfahrene Trainer wie auch für „Neulinge“ geeignet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Führungskräfte ✓ Interne Berater und Trainer