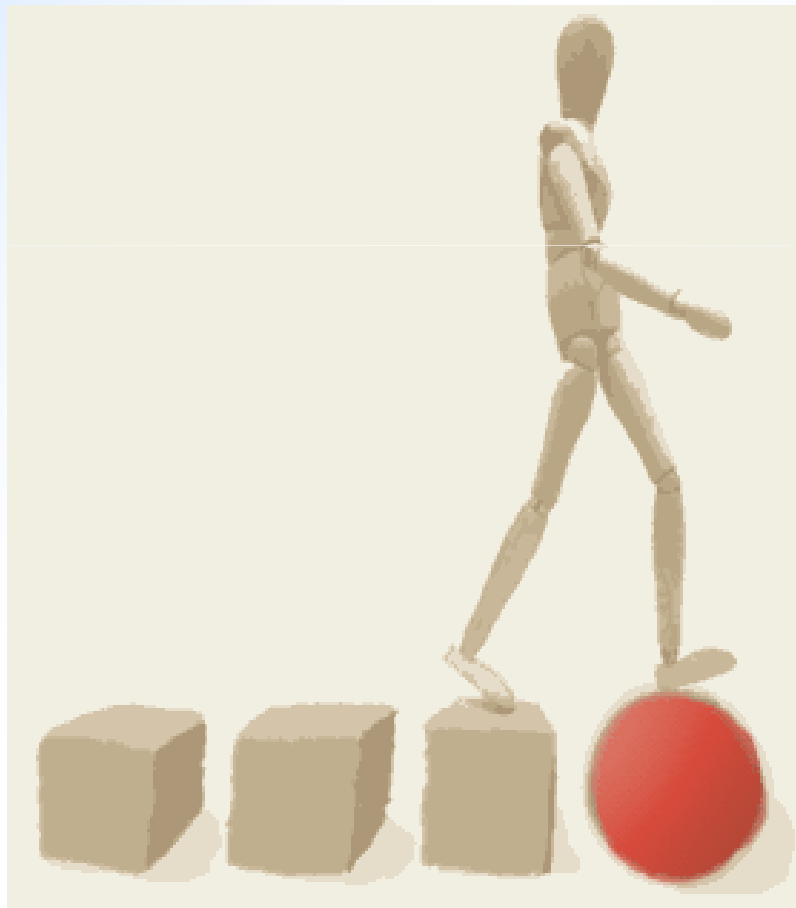


# Training and Coaching for Results



**Winner/s Edge (Schweiz) AG**  
Postfach 435 ● CH-5430 Wettingen 1  
Tel. +41 (0)56 437 16 62 ● Mobil +41(0)78 724 24 01  
[www.winners-edge.ch](http://www.winners-edge.ch) ● [winners@winners-edge.ch](mailto:winners@winners-edge.ch)

**Das Unternehmen**

- Winner/s Edge – die Resulter<sup>®</sup>-Company \_\_\_\_\_ **2**

**Die Programme**

- Mind-Set \_\_\_\_\_ **6**

- Führung \_\_\_\_\_ **10**

- Strategisches Verkaufen \_\_\_\_\_ **20**

- Verkaufen ♦ Verhandeln \_\_\_\_\_ **27**

- Soft-Skills: Kommunikation \_\_\_\_\_ **35**

- Kundenorientierung ♦ Service \_\_\_\_\_ **43**

- Coaching ♦ Change Management \_\_\_\_\_ **49**

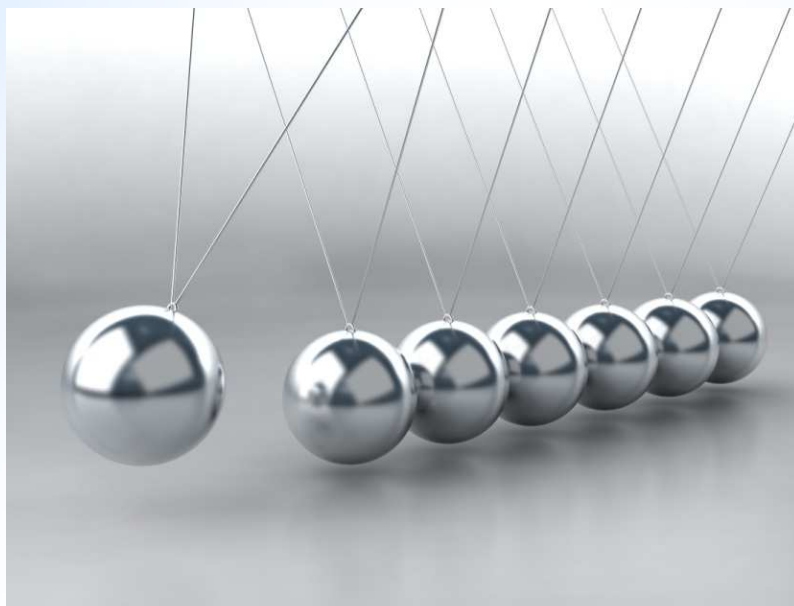
- Qualität ♦ Produktivität \_\_\_\_\_ **55**

- Potenzialanalysen \_\_\_\_\_ **64**

**Die Menschen: Trainer / Resulter<sup>®</sup>**

- Personenprofile \_\_\_\_\_ **66**

# **Winner/s Edge – die Resulter<sup>®</sup>-Company**



**„Winner/s Edge“ heisst: „Der Vorsprung des Gewinners“**

Winner/s Edge als renommierte Unternehmensberatung  
mit den Schwerpunkten Führung, Verkauf, Strategie  
und Change Management  
verpflichtet sich konsequent dem Grundsatz:

## **Vorsprung durch Resultate**

Idee – Handeln – Ergebnis

Wir unterstützen unsere Kunden dabei,  
Ihren besonderen „Winning Edge“ zu finden.

Winner/s Edge hat sich dem Auftrag verpflichtet,

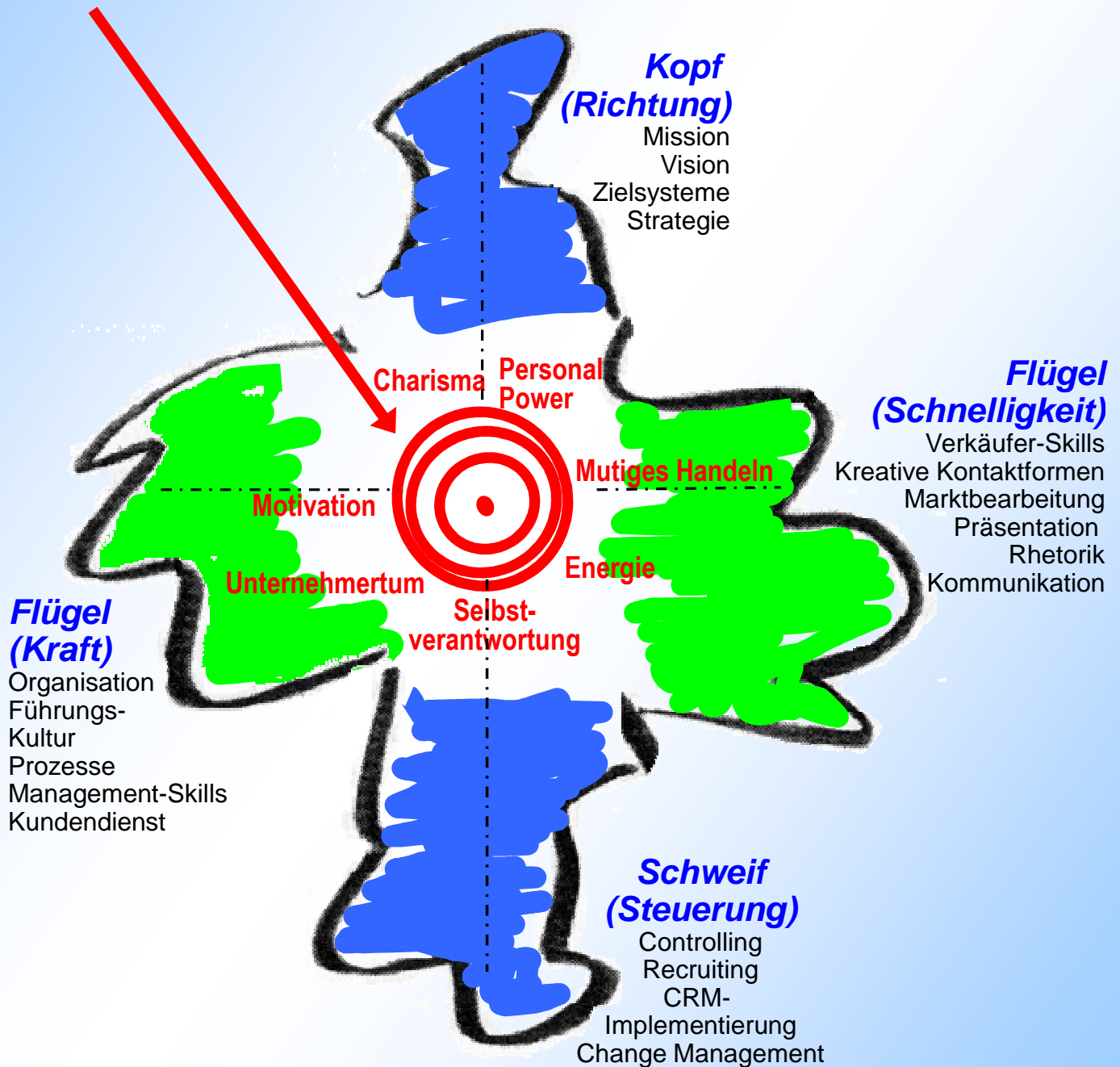
- ✓ ... durch messbare Ergebnisse den Vorsprung des Kunden im Wettbewerb sicherzustellen,
- ✓ ... kreative Umsetzungslösungen und Veränderungen zu realisieren, die nachweislich ganz entschieden zur Wertschöpfung des Kunden beitragen,
- ✓ ... dem Kunden die bestmöglichen Ressourcen durch erfahrene und hochqualifizierte Partner zur Verfügung zu stellen.

**Ihre Partner für den Quantensprung**

- ✓ Winner/s Edge setzt für Sie ausschliesslich Berater und Trainer mit langjähriger Führungspraxis ein.
- ✓ Winner/s Edge begleitet Ihre Projekte ganzheitlich und mit ausgeprägter Fachkompetenz, aber auch mit Herzlichkeit, Klarheit und viel Begeisterung.
- ✓ Letztendlich interessiert Sie das Ergebnis, das wir für Sie erzielen: unternehmerisch, praktisch, verständlich, motivierend und menschlich!
- ✓ 15 Gesellschafter und über 50 internationale Netzwerk-Partner mit unterschiedlichen Fachqualifikationen garantieren Ihnen diesen umfassenden, resultatebezogenen Ansatz.

Der Adler als Unternehmens-Metapher

**„Das Herz des Adlers“:**  
Mentale Erfolgsfaktoren



# Themenbereich Mind-Set



**Unternehmertum – Personal Power****Ziele:**

Wie können wir Mitarbeiter kontinuierlich und erfolgreich dazu anregen,

- die Unternehmensziele und ihre persönlichen Lebensziele mit Leidenschaft zu verfolgen?
- Selbstverantwortung als wichtigste Wurzel für Erfolg und Misserfolg zu erkennen?
- kreativ die vorhandenen Ressourcen zu nutzen?
- mutig die Initiative zu ergreifen und die Grenzen zu überschreiten?
- mit aller Energie alles Notwendige tun, um Herausforderungen zu meistern?
- negative Erfahrungen positiv zu integrieren und in lösungsorientierte Handlungskonzepte umzusetzen?
- für permanenten Wandel offen zu sein und sich aktiv persönlich weiterzuentwickeln?
- zu ihrem Wort zu stehen und Spielregeln einzuhalten?
- private und berufliche Ziele mit Fleiss und Ausdauer zu verfolgen?

**Programm-Inhalte:**

Die Aktivierung der Selbstmotivation der Mitarbeiter gilt als eine der wichtigsten aber auch eine der schwierigsten Führungsaufgaben. Unser Programm bietet den Unternehmen hierbei eine hervorragende Unterstützung. Alle Themen werden mit sinnfälligen Beispielen, Übungen und Symbolen fest im Bewusstsein der Teilnehmer verankert („79/21“, „10 Steine“, „Rote Linie“, „Pendel des Lebens“ usw.).

In einem immer interessanter werdenden wirtschaftlichen Umfeld stellen unsere Kunden zielgerichtete Fragen:

- „Wie können wir unseren Mitarbeitern das „Mind-Set“ für erfolgreiches wirtschaftliches Handeln so nachhaltig vermitteln, dass wir den Herausforderungen im Markt auch in Zukunft gewachsen sind?“
- „Wie schaffen wir für unser Unternehmen eine Gewinner-Kultur, die von breiter Leistungsbereitschaft und gegenseitigem Vertrauen geprägt ist?“
- „Was sind die mentalen Schlüsselfaktoren für Spitzenleistungen in Verkauf und Business?“

Diese Fragen sind unsere zentrale Herausforderung.

**Programm-Dauer:** Unternehmensabhängig, zwischen 2 - 4 Tagen

**Vision – Strategie – Mapping (1)**

**Ziele:**

Wenn Sie Strategien so aktivieren möchten, dass sie gelebt werden, ...

Wenn Sie die Unternehmens-Kultur verankern möchten, ...

Wenn Sie die Klarheit des Handelns fördern wollen, ...

... dann nutzen Sie die Überzeugungskraft der Maps, - Visualisierungen, Bilder, visuelle Landkarten - statt auf die gewohnte Dosenkost der klassischen Change-Worker zu setzen!

- Neue Wege, an denen sich Ihr Unternehmen strategisch orientieren möchte, werden als logische Konsequenz aus dem Markt erlebt, nicht als unverständliche komplexe Strategie einiger Top-Führungskräfte.
- Jederzeit ist das Warum des Handelns klar.
- Der Arbeitsfokus wird auf selbstverantwortliches Handeln, Initiative, Leidenschaft konzentriert. Der aktuelle sowie der Ziel-Mind-Set (Leitlinien) werden via Fragebogen & Interview qualitativ, teilstandardisiert, ermittelt. Der Ziel-Mind-Set (Leitlinie) wird dann in ein motivierendes Integrations-Programm umgesetzt.



**Vision – Strategie – Mapping (2)****Programm-Inhalte:**

Die Aktivierung der Selbstmotivation der Mitarbeiter gilt als eine der wichtigsten aber auch eine der schwierigsten Führungsaufgaben. Unser Programm bietet den Unternehmen hierbei eine hervorragende Unterstützung. Alle Themen werden mit sinnfälligen Beispielen, Übungen und Symbolen fest im Bewusstsein der Teilnehmer verankert .

In einem immer interessanter werdenden wirtschaftlichen Umfeld bieten wir unseren Kunden einen konkreten Lösungsansatz:

- „Die Map ist in einer Woche gestaltet und kann für alle Mitarbeiter in unterschiedlichen Hierarchiestufen umgesetzt werden.
- Externe Trainer/Coaches sind für die Implementierung über die Hierarchiestufen nicht zwingend notwendig. Eine speziell entwickelte Technik, die mit der Map kombiniert wird, leitet diesen Prozess.
- Auf allen medialen Plattformen funktioniert die Map – von der Papierform bis zum Inter- bzw. Intranet.
- Die Map ist ein hochwirksames Innovationsinstrument, welches die kreativen Potenziale in Ihrem Unternehmen einzigartig aktivieren wird.

**Programm-Dauer:** 1 - 2 Tage

# Themenbereich Führung



**Das Potenzial der Führungskräfte****Ziele:**

Die eigenen Stärken und Präferenzen erkennen, um diese optimal im Berufsalltag einsetzen zu können, ist gar nicht so einfach. Jede/r Mitarbeiter/in ist einzigartig und hat persönliche Stärken und Talente.

Die Teilnehmer erkennen anhand ihrer Potenzial-Analyse die eigenen Persönlichkeitseigenschaften und Motive noch genauer und lernen zielgerichtet sowie persönlichkeitsorientiert zu kommunizieren.

Beziehungsmanagement und Menschenkenntnis sind die zentralen Schwerpunkte, welche den Teilnehmern auf interessante und abwechslungsreiche Art vermittelt werden.

**Programm-Inhalte:**

- Menschenkenntnis & Beziehungsmanagement
- Selbstwahrnehmung – Fremdwahrnehmung
- Persönliche Kommunikationspräferenzen und Motivationsfaktoren
- Einsatz persönlicher Stärken im Alltag
- Wie erkenne ich andere Kommunikationspartner und Mitarbeiter?
- Erfolgsfaktoren für den Umgang mit verschiedenen Persönlichkeitstypen
- Wirkungsvolle Kommunikation
- Verstehen, um verstanden zu werden
- Zusammenarbeit und Spitzenleistung im Team

**Programm-Dauer:** 1 - 2 Tage

## Die konsequente Führungspersönlichkeit

### Ziele:

Erlernen Sie Methoden, damit Ihre Mitarbeiter Aufgaben, Entscheidungen und Ziele wirksam umsetzen. Es geht um die eindeutige und verbindliche Verantwortlichkeit bei der Umsetzung von Aufgaben, die Sie als Führungskraft auch einfordern können. Konsequenz in der Sache, verbindlich als Mensch – Ihre Rolle als Führungskraft klar definieren und transparent machen.

Spielregeln mit den Mitarbeitern vereinbaren. Konflikte lösen und nicht zerreden.

Meetings und Besprechungen strukturieren und mit geringem Zeitaufwand durchführen.

### Programm-Inhalte:

- Konsequenz in der Führung ist eine Denkhaltung!
- Abgrenzung zwischen konsequenter und situativer Führung.
- Wirksame Führung – Verhaltensmuster und Eigenschaften konsequenter Führung.
- Die Einheit von Denken – Kommunizieren - Handeln.
- Glaubwürdigkeit – authentisch sein.
- Selbstführung einer konsequenten Führungskraft.
- Selbstdisziplin und Eigenverantwortung fördern.
- Das 7-Schritte Modell zur Nachhaltigkeit von Führung in Unternehmen.
- Zielmotivation gezielt fördern und nachhaltig etablieren.
- Ziele entwickeln und formulieren.
- Realisierbare Pläne entwickeln – klare Verantwortlichkeiten benennen.
- Entscheidungen treffen und konsequent in der Umsetzung begleiten.
- Die mentale Müllabfuhr als Instrument etablieren.
- Spielregeln für eine gute Zusammenarbeit etablieren – Verbindlichkeit steigern.
- Selbstkontrolle fördern.
- Wirkungsvoll kommunizieren.
- Die eigene Position festigen und ausbauen – Instrumente kennen lernen und einsetzen.

**Programm-Dauer:** 1 - 2 Tage

**Die Führungskraft als Coach****Ziele:**

Die Führungskraft wird in unserer schnelllebigen Zeit mit Veränderungen und neuen Herausforderungen zunehmend zum Coach der Mitarbeiter. Sie wird damit für die Unternehmen erfolgskritisch.

Das Ziel dieses Seminars ist, die Rolle der Führungskraft als Coach mit spezifischen Techniken des Coachings zu ergänzen. Dem Seminar liegt ein Menschenbild zugrunde, bei dem selbstverantwortliches Handeln, Unternehmertum, Kooperation und Veränderung Tugenden sind, welche die meisten Mitarbeiter bei geeigneter Zielsetzung und Motivation annehmen und umsetzen.

**Programm-Inhalte:**

- Der Coach: Rolle und Vertrauen
- Change-Coaching
- Team-Coaching
- Empowerment/ Unternehmertum/ Einzelcoaching

**Resultate:**

Die Führungskraft ergänzt sein traditionelles Führungstechniken-Verständnis durch ein ergänzendes Rollenverständnis als Coach und durch entsprechende Coaching-Instrumente.

**Programm-Dauer:** 2 - 4 Tage, je nach Tiefe der Instrumente

## Die Führungskraft als Moderator

### Ziele:

Es gibt kaum eine andere Tätigkeit in Schweizer Unternehmen, bei der so viel Zeit von so vielen Leuten gleichzeitig verschwendet wird wie bei Besprechungen, Meetings und Sitzungen.

Ziel dieses Programms ist es, effiziente Kommunikationsformen einzuüben, um die Minutenkosten derartiger Veranstaltungen zu senken, ohne dass dies zu Lasten der Ergebnisse bzw. der erforderlichen Präzision geht.

In den Moderatorentrainings üben die Teilnehmer konkret die Planung und Durchführung zielgerichteter Moderationsprozesse an praktischen Beispielen.

### Programm-Inhalte:

- Gesprächsverlauf einer moderierten Teamsitzung (Phasenmodell der Team-Moderation)
- Präzisionsfragetechnik
- Aktivierung kreativer Ressourcen im Team
- ZIAKA®-Modell
  - Zielformulierung (mit SPECI)
  - Ideen / Lösungsansätze finden
  - Auswahl Ideen / Lösungsansätze
  - Konzeptansatz entwickeln
  - Aktionen / Massnahmen ableiten
- Intensives Üben in Rollenspielen
- Prozessreflektion /-Design
- Problemdiagnose

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Die Führungskraft als Teamleiter****Ziele:**

Team-Mitglieder, deren Fähigkeiten und Charaktereigenschaften sich perfekt ergänzen, zu einem gut funktionierenden Team zusammenzuschweißen, ist das Optimum. So lassen sich exzellente Arbeitsergebnisse erzielen und echten „Teamgeist“ wecken.

Hauptziel des Programms ist es, Arbeitsteams dabei zu unterstützen,

- ein gemeinsames Verständnis über die sich stellende Herausforderung zu finden
- aus den Herausforderungen gemeinsame Ziele abzuleiten
- eine konkrete Massnahmenplanung durchzuführen
- das Commitment aller Beteiligten einzuholen
- sich Spielregeln für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zu setzen
- sich über eine sinnvolle Rollenverteilung zu einigen
- mögliche Reibungspunkte auszuräumen, um als Team auf Erfolgskurs zu bleiben

**Programm-Inhalte:**

- Team-Zusammensetzung
- Vertrauensbildung
- Gestaltung von Team-Meetings
- Zielfindung im Team
- Spielregeln im Team
- Aufgaben und Rollen im Team
- Umgang mit Konflikten im Team

**Programm-Dauer:** 2 - 4Tage

**„Vom Kollegen zum Vorgesetzten“****Ziel:**

Das wichtigste Führungs-Know-how und die ersten Schritte im Umgang mit den „zukünftigen Mitarbeitern“ erfahrbar machen und dabei die unmittelbaren „Fettnäpfchen“ erkennen, um rechtzeitig gegensteuern zu können. Sie erfahren, wie eine „gesunde Distanz“ Ihnen und Ihren Mitarbeitern den Alltag erleichtert. Sie reflektieren ihre Kommunikation und erlernen erfolgreiche Kommunikationswerkzeuge, die Sie Ihre neue Aufgabe meistern lassen.

**Programm-Inhalte:**

- Vom Kollegen zum Vorgesetzten (den eigenen Wandel meistern)
- Der Umgang mit der Macht und den Beziehungen (was spielen das Alter und die bisherigen Erfahrungen ihrer Mitarbeiter für eine Rolle?)
- Selbstmotivation und Selbstmanagement in den ersten Tagen als Führungskraft (hemmende und förderliche Einstellungen und Überzeugungen)
- Die individuellen Stärken nutzen
- Typische „Fettnäpfchen“: Do's und Don'ts
- Klare Schritte zur Zusammenarbeit: Wie schaffe ich eine win-win-Situation und wandle die aktuellen Probleme in Chancen um?
- Der persönliche Auftritt (Klarheit, Kongruenz, Kommunikation) - ein entscheidender Faktor für die Vertrauensarbeit
- Die vier Grundformen der Führungskommunikation
- Die eigene Persönlichkeit, der eigene Typ und die unmittelbare Auswirkung

**Programm Dauer:** 2 Tage Powerkurs für junge und neue Führungskräfte

## **Führungs-Kommunikation: Mitarbeitergespräche führen**

### **Ziele:**

Mitarbeitergespräch zwischen Führungskräften und Mitarbeitern sind ein wichtiges Führungsinstrument, in dem die Beteiligten regelmässig (üblicherweise jährlich mit zusätzlichen Review-Terminen) oder bei Bedarf spezifische Inhalte (wie etwa Zielvereinbarungen, Leistungsbeurteilungen, Weiterbildung, persönliche Rückmeldungen, Entwicklungsmöglichkeiten, offene Fragen etc.) besprechen. Die Qualität der Mitarbeitergespräche hat entscheidenden Einfluss auf die Mitarbeitermotivation und folglich auf die Unternehmensproduktivität. Das Training vermittelt nicht nur einen Überblick über die wichtigsten Formen und Inhalte von Mitarbeitergesprächen, sondern gibt den Teilnehmern reichlich Gelegenheit zum praktischen Üben.

Die Integration von praktischen Beispielen aus dem Führungsalltag der Seminarteilnehmer und das Setzen von Themenschwerpunkten gemäss den besonderen Wünschen der Teilnehmergruppe sind selbstverständlich.

### **Programm-Inhalte:**

- Planung und Vorbereitung regelmässiger Mitarbeitergespräche
- Gesprächspsychologische Gesetzmässigkeiten bei Mitarbeitergesprächen
- Der atmosphärische Rahmen bei Mitarbeitergesprächen
- Anlässe, Struktur und mögliche Abläufe von Mitarbeitergesprächen
  - Ende der Probezeit
  - Ablauf der Befristung des Arbeitsvertrags
  - Vertragsbeendigung, Auflösung bzw. Kündigung
  - Lob und Kritik
  - Mitarbeiterbewertung
  - Rückkehr nach Arbeitsunfähigkeit bzw. Krankheit
  - Planung eines Aufstiegs
  - Änderung der Aufgaben am Arbeitsplatz in Form eines Karrieregespräches
  - Konfliktanalyse, -moderation
  - Förderung und Potenzialentwicklung im Rahmen der Personalentwicklung
  - Einstellungsgespräch
- Gesprächs-Simulationen zu praktischen Themen aus dem Führungsalltag
- Personalbögen, Leitfäden, Checklisten und/oder Formulare bei Mitarbeitergesprächen

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Betriebswirtschaftlich führen****Ziele:**

Die Teilnehmer sollen unternehmerisches Denken und Handeln, betriebswirtschaftliche Begriffe und Zusammenhänge verstehen und nachvollziehen können.

Wie denkt/rechnet der Geschäftsführer/Manager?

Welche Zahlen spielen für ihn eine grosse Rolle?

Wie kann der Sinn von Investitionen begründet werden und welche Möglichkeiten der Finanzierung können angeboten werden?

Wie können Vorteile und Nutzen von Investitionen in den indirekten, unterstützenden Unternehmensprozessen, die nicht zu direkten, messbaren Ergebnissen führen, zum Beispiel mit Hilfe des ROI, quantifiziert werden?

Wie sind Geschäftsberichte, insbesondere der Jahresabschluss, zu lesen, zu verstehen und zu interpretieren?

**Programm-Inhalte:**

- Grundlegendes Verständnis der Aufgaben des internen und externen Rechnungswesens schaffen.
- Grundlegende steuerliche Aspekte verstehen
- Entscheidungsstrukturen in Abhängigkeit der Rechts- und Organisationsformen aufzeigen
- Wie werden Investitions- und Finanzierungsentscheidungen getroffen?
- Wie werden Vertriebsentscheidungen (z.B. Preisgrenzen) auf Basis der Kostenrechnung getroffen?
- Kundenanalyse mit Kennzahlen und Kennzahlensysteme

**Vorgehensweise :**

- Erarbeitung an Beispielen
- Einübung mit Fallstudien

**Programm-Dauer:** Abhängig von den Vorkenntnissen und individuellen Anpassungen

**Führen im Verkauf****Ziele:**

Nur zu einem Teil werden Verkaufsleiter an ihrer eigenen Verkaufsleistung gemessen. Im Vordergrund steht ihre Fähigkeit, ihre Mitarbeiter optimal zu coachen und zu motivieren, um so die gesteckten Umsatzziele und Ergebnisse zu erreichen. Erkennen Sie die richtige Balance zwischen fordernden Zielen und nötigem Freiraum, um Ihre Mitarbeiter zu motivieren.

**Programm-Inhalte:**

- Wo stehe ich als Verkaufsleiter?
  - Klassische Aufgaben der Führungskraft
  - Die Führungskraft als Vorbild
  - Präsentieren und repräsentieren
  - Führungsstile – welcher ist der richtige?
  - Das richtige Verhältnis von Ratio und Emotio in der Führung
  
- Erfolgssteuerung für den Verkaufsleiter
  - Prioritäten setzen – Aufgabenflut beherrschen ohne zu ertrinken
  - Stolpersteine erkennen und vermeiden
  - Stressabbau und Stressvermeidung
  
- Leistungsfördernder Umgang mit Mitarbeitern im Verkauf
  - Fordernde Ziele formulieren ohne zu überfordern
  - Das leistungsfördernde Mitarbeitergespräch
  - Leistungskontrolle als Checkpoint bei der Zielerreichung
  - Monetäre Anreize – Chancen und Grenzen
  - Wettbewerbe – Möglichkeiten zur Leistungssteigerung
  
- Klippen und Gefahren
  - Die innere Kündigung von Mitarbeitern vermeiden
  - Problemmitarbeiter – nicht ignorieren sondern agieren
  - Die Anerkennungs- und Sanktionen-Treppe

**Programm-Dauer:** 2 Tage

# Themenbereich Strategisches Verkaufen



**Strategisches Verkaufen – ein ganzheitlicher Prozess****Ziele:**

Im strategischen Verkaufsprozess zählen nicht primär die "hard skills" wie rhetorische und kommunikative Techniken, sondern die Fähigkeit des Verkäufers, den gesamten Kaufprozess richtig und vollständig aus Sicht des Kunden zu sehen und zu verstehen. Dieses Seminar vermittelt und trainiert die dafür nötigen Kenntnisse. Danach sind Sie in der Lage, Ihre Verkaufserfolge bei komplexen Projekten durch systematische Vorbereitung und Kenntnis der kritischen Erfolgsfaktoren des gesamten Verkaufsprozesses weiter auszubauen

**Programm-Inhalte:**

- Festlegung des idealen Kundenprofils (IKP)
- Elemente des strategischen Verkaufens
  - SWOT-Analyse / Ableitung des strategischen Verkaufsziels
  - Wettbewerbsanalyse / Situationsanalyse
- Kaufbeeinflusser
  - Funktionen und Rollen
- Einstellungen wichtiger Kaufbeeinflusser
- Zentrale Entscheidungskriterien
  - Resultate und persönliche Gewinne
  - Argumente und Nutzen für Entscheidungsträger
- Der Verkaufstrichter als Check-up und Planungs-Instrument
  - Die Ebenen im Trichtermodell
  - Projektgewichtung
  - Steuern der Aktivitäten mit Vorlaufzeiten und Hitrates

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Stammkunden profitabel managen****Ziele:**

Der Akquisitionsaufwand für die Gewinnung neuer Kunden ist um ein Vielfaches höher als der erforderliche Aufwand, um Stammkunden zu halten und dauerhaft zu binden.

Stammkunden sind für die meisten Unternehmen das wichtigste Kapital, doch viele lassen sich hier sichere Gewinnchancen entgehen. In stagnierenden Märkten wird professionelles Stammkunden-Management zunehmend zur Überlebensvoraussetzung.

Deswegen lernen unsere Teilnehmer konsequent:

- Strategien zur Erhöhung des Umsatzvolumens mit Stammkunden zu entwickeln
- zuverlässig Indikatoren zu erkennen, um ihre Zeitressourcen nach Kundenpotenzial (Stagnations-, Halte- oder Wachstumskunde) zu planen.

**Programm-Inhalte:**

- Kundenbindung durch Mehrwert des gesamten Leistungsangebots:
  - Qualität der Produkte, der Dienstleistung, der kundenbezogenen Prozesse, Qualifikation der Mitarbeiter
  - Flexibilität der Leistungserbringung
  - Begegnungsqualität
- Kontaktpflege: Individuelle und dialogorientierte Kommunikation
- „Networking“ und Beziehungsmanagement
- Cross-Selling
- Erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Aktive Entwicklung freundschaftlicher Geschäftsbeziehungen

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Neukunden professionell gewinnen****Ziele:**

Neukundengewinnung ist eine der anspruchsvollsten Aufgaben im Verkauf, sowohl im Geschäfts- als auch im Privatkundenbereich. Doch mit Systematik, Disziplin, Mut zum Risiko und den richtigen Zielen lässt sich diese Herausforderung Schritt für Schritt meistern.

**Ziele:**

- Verkaufsmitarbeitern einen Check-up zu ermöglichen, um neue Trends in der professionellen Marktbearbeitung kennenzulernen
- den Verkaufsprozess effizienter gestalten
- nicht nur die „Farmer“-, sondern vor allem die „Hunter“-Qualitäten der Verkaufsmitarbeiter stärken

**Programm-Inhalte:**

- Selektion der Richtigen: Entscheiderstrukturen und Profit-Potenziale erkennen (Idealzielkunden-Profil)
- Zielkunden definieren und die „Neukunden-Pipeline“ konsequent auffüllen
- Strategische Verkaufsplanung: Die Idee der Erfolgsplattform
- Kreative Kontaktformen
- Strategische Hebel zum Verkaufserfolg entwickeln (Konzept, Idee und Massnahmenplanung)
- USP – UBP - URP
- Akquisitionsinstrument: Angebot
- Bild, Story, Emotion
- Einwände integrieren
- „Decision Pending“: Was tun, wenn die Entscheidung „hängt“?
- „Closing“ – Der Abschluss ist unser Ziel!

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Umsatzausweitung durch Neukundenakquise****Ziele:**

Zur Erreichung Ihrer Umsatz- und Absatzziele ist die ständige Neukundenakquise unerlässlich. Durch Wettbewerbseinflüsse verlorene Bestandskunden, abnehmende Potenziale bei Bestandskunden verursachen mittel- und langfristige Umsatzminderungen. Ein Ausgleich bzw. eine Überkompensation im Sinne eines Umsatzzuwachses ist nur mit einer gezielten und regelmässigen Neukundenakquisition erreichbar. Durch Vermittlung der wichtigsten Tools und Techniken wird die Voraussetzung für regelmässige und erfolgreiche Neukundengewinnung geschaffen.

**Programm-Inhalte:**

- Neukundenakquise – Wie und warum?
  - Notwendigkeit der Neukundengewinnung
  - Voraussetzungen erfolgreicher Neukundengewinnung
  - Barrieren auf dem Weg zum neuen Kunden
- Einschätzung und Bewertung von Neukunden
  - Interessante Neukunden klassifizieren
  - Wichtige Kundeninfos recherchieren und sammeln
  - Die richtigen Entscheider beim Kunden
- Das Telefon – der erste Kontakt zum neuen Kunden
  - Gesprächsleitfaden als Basis erfolgreicher Telefonate
  - Typische Kundeneinwände erfolgreich meistern
  - Eigenmotivation nach schwierigen Telefonaten
- Erstbesuch und Entwicklung der Kundenbeziehung
  - Was erwartet der Kunde?
  - Bild, Story, Emotion
  - Das Angebot als Akquise-Instrument
  - Nutzendarstellung aus Kundensicht
  - WIN-WIN als Basis der Kundenbeziehung

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Selbstmanagement zum begeisternden Verkauf****Ziele:**

Das Verkaufsteam ist die Lokomotive jedes Unternehmens. Daher lernen die Teilnehmer hier neueste Erkenntnisse der Verkaufspsychologie und deren Umsetzung in konkreten Verhaltens- und Gesprächstechniken kennen.

Sie erweitern damit ihre bisher bei der Kundenberatung erworbenen Verkaufskennntnisse und lernen, wie sie in Zukunft noch sicherer und erfolgreicher Verkaufsabschlüsse tätigen. Das Programm bietet Verkaufsprofis ebenso wie Verkaufsanfängern die Gelegenheit, in kompakter Form ihr Verkaufskönnen auf den neuesten Stand zu bringen.

**Programm-Inhalte:**

- Wie Sie sich selbst optimal organisieren und motivieren.
- Wie Sie durch mentale Power zum Top-Verkäufer werden.
- Wie Sie leicht eine vertrauensvolle Beziehung zu unterschiedlichen Kunden aufbauen.
- Wie Sie sich mit Ihrer Körpersprache individuell auf den Kunden einstellen.
- Wie Sie präzise den Bedarf des Kunden ermitteln und nach welchen Kriterien er seine Entscheidungen trifft.
- Wie Sie Kunden vom Wert Ihres Angebots überzeugen und begeistern.
- Wie Sie locker mit unbequemen Fragen und Einwänden umgehen.
- Wie Sie Preisverhandlungen bestehen.
- Wie Sie mit Abschlusstechniken zielsicher zum Verkaufserfolg gelangen.
- Wie Sie Ihre eigenen Ressourcen und Potentiale im Verkaufsprozess optimal nutzen

**Programm-Dauer:** je nach Produkt und Unternehmen 2 - 4 Tage

# Themenbereich Verkaufen ♦ Verhandeln



**Erfolgreich verkaufen****Ziele:**

Erfolgreiche Verkäufer besitzen zwei grundlegende Eigenschaften: Sie arbeiten mit hoher Motivation weitgehend selbstständig und beherrschen die wichtigsten Verkaufs- und Abschlusstechniken bzw. wenden diese konsequent an. Ebenso werden strategische Partner bei grossen Objekten konsequent in die Verkaufsaktivitäten eingebunden und genutzt. Nach diesem Seminar sind Sie in der Lage, Ihre Erfolge im Verkauf durch systematische Vorbereitung und optimierte Verkaufstechniken weiter auszubauen.

**Programm-Inhalte:**

- Die richtige Vorbereitung von Kundenkontakten
  - Touren- und Terminplanung
  - Kundeneinschätzung und Bewertung
  - Gezielte Nutzung von Kundendaten
- Prioritätenmanagement
  - Pareto-Prinzip
  - ABC-Methode nach Seiwert
- Verkaufsgespräche richtig führen
  - Richtige Gesprächsvorbereitung
  - Erfolgsphasen des Verkaufsgesprächs
- Techniken beim Verkaufsgespräch
  - Richtig fragen
  - Aktiv zuhören
  - Einwände richtig behandeln
  - Nutzendarstellung aus Kundensicht
  - Erfolgreich abschliessen – Hemmnisse überwinden
- Verkauf mit strategischen Partnern

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Power-Selling****Ziele:**

Top-Verkäufer haben nicht nur Überzeugungsvermögen, Durchsetzungskraft und Argumentationsgeschick: Sie verfügen auch über ausgefeilte Begeisterungsstrategien. Der entscheidende Erfolgsfaktor für Top-Verkäufer ist die Fähigkeit, Emotionen zu erzeugen. Sie sind so in der Lage, Kunden jederzeit schlagfertig die passenden Impulse zu geben, um sie sicher zu einer positiven Entscheidung zu führen.

Wir liefern Ihren Verkäufern treffende Bilder, Vergleiche und Verkaufsgeschichten, um in der Phase, wo Kunden überlegen, hochwirksame verkaufsaktive Impulse zu setzen und so Kunden punktgenau zum Ziel zu führen.

**Programm-Inhalte:**

- “Contacting”: Erfolgs-Tools, um Türen zu öffnen
- “Attracting”: Gut ankommen
- Bei Kunden Lust wecken und ein Erlebnis verkaufen
- Mit Worten (ver-)führen: Power-Wording
- Power-Sprache und Magic Words
- Innere Einstellung und logische Ebenen im Verkauf
- Argumenten-Suchmaschine: Kundenmotive als Argumentationsmotor einsetzen
- Training der Verkaufs-Reflexe
- Kreativ-Übungen zur Optimierung der persönlichen Verkaufsrhetorik
- “Zahlenspielerereien!” Training der rechnerischen Argumentationskompetenz
- Abschlusstechniken der Verkaufselite
- Verkaufsgeschichten und Metaphern für die Verkaufsarbeit nutzen

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Aktiv am Telefon verkaufen****Ziele:**

Sie wollen Kundenanfragen verkaufsaktiv nutzen, Abstimmungen mit Kunden, Reklamationen als Chance nutzen, Produkte und Dienstleistungen aktiv am Telefon vermarkten.

Das Programm vermittelt die psychologischen Grundlagen der Gesprächsführung am Telefon und eine Fülle von Anregungen, um ein für Ihr Unternehmen massgeschneidertes Telefonkonzept zu erstellen. Darüber hinaus lernen Ihre Mitarbeiter, positiv mit „Neins“ umzugehen und sich für die Herausforderungen der Telefon-Akquise stets aufs Neue selbst zu motivieren.

**Programm-Inhalte:**

- Grundregeln für erfolgreiches Telefonieren
- Aktiver Telefonverkauf
- Die Stimme – Ihre persönliche Visitenkarte beim Telefonieren
- Gesprächsplanung und -Aufbau
- Persönlichen Kontakt herstellen
  - Interesse wecken
  - Schlagkräftig und „hautnah“ argumentieren – gezielt Nutzen anbieten
  - Widerstände überwinden
- Typische Gesprächssituationen aus der Praxis (Teilnehmerwünsche werden berücksichtigt), z.B.
  - „Vorzimmer“-Barrieren überwinden
  - Kundentermine per Telefon gewinnen
  - Reklamationen als Chance nutzen
- Persönliche Energie und geistige Fitness beim Telefonieren

**Programm-Dauer:** 2 - 3 Tage – je nach Teilnehmerzahl

**Persönlichkeitsspezifisch verkaufen****Ziele:**

Erfolgreiche Verkäufer besitzen sowohl Fachkenntnisse, die sie zum geschätzten Gesprächspartner ihrer Kunden machen als auch soziale Kompetenzen, die das Verkaufen auf der emotionalen Ebene ermöglichen. Dieses Seminar ermöglicht eigene Verhaltenspräferenzen zu erkennen und daraus erfolgsgerichtete Verhaltensabläufe bei verschiedenen Kundentypen abzuleiten

**Programm-Inhalte:**

- Grundlagen nach INSIGHTS MDI®
  - Was misst Insights MDI®
  - Extraversion vs. Introversion
  - Sach- bzw. Aufgabenorientierung
  - Sensorik und Intuition
- Verhaltenstypen nach INSIGHTS MDI®
  - Die Bedeutung der 4 Grundtypen
  - Übertragung und Zuordnung eigener Verhaltensmuster
  - Beschreibung von Stärken – und Schwächenmustern
  - Natürliche Neigungen und Präferenzen
- Richtig agieren bei verschiedenen Verhaltenstypen
  - Die Verhaltenspräferenzen von Gesprächspartnern erkennen
  - Was bedeutet das für mein Verhalten?
  - Adaption des Überzeugungs- und Verkaufsstils
  - Motivations- und Kompetenzschlüssel
- Eingehen auf den Verhandlungspartner in den entscheidenden Verkaufsphasen
  - Kommunikationschecklisten für die einzelnen Typen

**Programm-Dauer:** 1 – 2 Tage – je nach Teilnehmerzahl

**Höhere Preise durchsetzen****Ziele:**

Täglich werden Verkäufer im Markt mit der Forderung nach günstigeren Preisen konfrontiert. Sie treffen hier sehr oft auf Einkäufer, die in Preis- und Verunsicherungstechniken geschult sind. Bestehen kann hier nur der Verkäufer, der Verkaufsgespräch und Preisverhandlung als kompletten Prozess versteht und mit den richtigen Techniken auf Nachlassforderungen reagiert. Nach diesem Seminar verstehen die Teilnehmer höhere Preise mit den richtigen Techniken und Argumentationsketten besser durchzusetzen.

**Programm-Inhalte:**

- Der Verkäufer beim Preisgespräch
  - Die richtige Einstellung zum eigenen Preis
  - Psychologische Ursachen von „Preisdrückerei“
  - Preisverhandlungsrituale verstehen
  - Mit psychologischen Barrieren richtig umgehen
- Preisverhandlungen professionell vorbereiten
  - Warum soll der Kunde meinen Preis bezahlen?
  - Nutzenargumentation aus Kundensicht
  - Festlegen von Preiskorridoren
  - Betriebswirtschaftliche Folgen von Preisnachlässen
  - Sonderkonditionen mit Gegenleistungen verknüpfen
- Preiskonzepte und Vergütungsregelungen
  - Preiskonzepte nach Leistungen und Kundengruppen
  - Leistungsanreize für TOP-Partner mit intelligenten Systemen
  - Eigene Ziele mit Vergütungsregelungen unterstützen
- Die Preisverhandlung beim Kunden
  - Zu teuer vs. preiswert
  - Glaubwürdigkeit bei Preisnachlässen
  - Tricks und Taktiken

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Verhandlungsführung nach Harvard****Ziele:**

Bei wichtigen Verhandlungen treffen Sie auf professionelle und entschlossene Verhandlungspartner. Lernen Sie auch in schwierigen Verhandlungssituationen zu bestehen und Ihre Verhandlungsziele zum Nutzen Ihres Unternehmens durchzusetzen. Die anerkannte Harvard-Methode für erfolgsgerichtete Verhandlungen ist Basis dieses Seminars.

**Programm-Inhalte:**

- Richtige Verhandlungsvorbereitung
  - Informationsbeschaffung – was muss ich wissen?
  - Wer ist der Entscheider – woran erkenne ich ihn?
  - Was sind meine Verhandlungsziele – Best case / Worst case?
  - Menschenkenntnis – wie erkenne ich meinen Gesprächspartner?
- Allgemeine Verhandlungstaktiken
  - Zuhören ohne Denkblockade
  - Ziele statt Positionen
  - Standardsituationen und Strategieoptionen
- Verhandlungen nach der Harvard-Methode
  - Trenne Menschen und Probleme
  - Finde die Interessen hinter den Positionen
  - Entwickle Alternativen mit beidseitigen Vorteilen
  - Verwende neutrale Beurteilungskriterien
- Wichtige Verhandlungstools
  - Richtig fragen
  - Aktiv zuhören
  - Einwände richtig behandeln
  - Nutzendarstellung aus Sicht des Anderen
  - Erfolgreich abschliessen – Hemmnisse überwinden

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Einkaufsverhandlungen erfolgreich führen****Ziele:**

Das Beschaffungswesen leistet in der Wertschöpfungskette von Unternehmen einen wesentlichen Beitrag. Auf tausend durchgeführte Verkaufstrainings in aller Welt kommt aber kaum ein Programm, das sich mit den spezifischen beruflichen Anforderungen von Einkäufern beschäftigt.

Insofern entwickeln Einkäufer gelegentlich "rhetorisch geschulten" Verkäufern gegenüber Skepsis und Misstrauen. Sie fürchten, bei entscheidenden Verhandlungen in Fallen von Verkaufsprofis zu geraten.

Vor diesem Hintergrund greifen wir die wichtigsten Fragen und Themen auf:

**Programm-Inhalte:**

- Umgang mit vertrieblichen Strategien aus Einkäufer-Sicht
- Optimierung von Preis- und Lieferkonditionen
- Menschenkenntnis für Einkäufer
- Entwicklung von Verhandlungsstrategien für Einkäufer
- Umgang mit Widerständen in der Einkaufsverhandlung
- Ergebnissicherung im Gespräch
- Stressvermeidung beim Lieferantenwechsel
- Interessenausgleich statt "Konditionenpoker"
- Gestaltung stabiler Lieferantenbeziehungen

**Programm-Dauer:** 2 Tage

# Themenbereich Soft-Skills: Kommunikation



**Zündende Rhetorik****Ziele:**

Reden können ohne Stress heisst: Andere überzeugen, motivieren und begeistern. Sicheres Auftreten, gewandte Ausdrucksweise, bestechende Argumentation, sensibles Eingehen auf die Interessen und Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen, persönliches Charisma.

Das Programm hilft den Teilnehmern, sich der persönlichen Stärken bewusst zu werden und diese in der Kommunikation mit anderen zielgerichtet einzusetzen.

Die Teilnehmer analysieren ihr eigenes Redeverhalten. Dabei lernen sie, wie sie durch bewussten, kontrollierten Einsatz und geschickte Kombination rhetorischer Elemente die gewünschten Wirkungen erzielen können.

**Programm-Inhalte:**

- Das rhetorische Instrumentarium
- Die Macht des ersten Eindrucks
- Selbstbild - Fremdbild
- Techniken zum Abbau von Lampenfieber und Redestress
- Grundlagen der Körpersprache
- Teilnehmerorientiert reden
- Redevorbereitung mit Mindmapping
- Kreative Gestaltung von Redetexten
- Umgang mit Zwischenrufen und Störungen
- Ausdrucksübungen: Vortragstechnik, redewirksame Mimik und Gestik
- Verborgene Potenziale entdecken und in positive Ausstrahlungskraft umsetzen

**Programm-Dauer:** 2 - 3 Tage je nach Entwicklungsstand, Bedarf und Gruppengrösse

**Rhetorik und Schlagfertigkeit****Ziele:**

Persönliches Charisma und geistreiches, blitzschnelles Kontern auf persönliche Angriffe – das lässt sich trainieren. Nie wieder sprachlos sein, sondern auch in extremen Situationen souverän, humorvoll und schlagfertig agieren, das wird nicht nur vorgezeigt, sondern auch praktisch trainiert. Ihnen wird demonstriert, wie Sie auf Verbalattacken witzig reagieren, geschickt ausweichen oder mit einem Gegenangriff kontern können.

Diskussionen, Streitgespräche, es gibt tausend Situationen im Alltag von Top-Managern, in denen man eine schlagfertige Antwort gebraucht hätte. Oft fällt einem diese Antwort fünf Minuten später ein. Aber: Schlagfertigkeit lässt sich trainieren. Wie reagiert man auf aggressive Einwände, wie kontert man unfaire Angriffe?

**Programm-Inhalte:**

- Professionelle Schlagfertigkeitstechniken für das Top-Management
- Verbal-Attacken kontern (Bumerang-Technik, emotionale Äusserungen, LIMO-Technik, unerwartete Zustimmung etc.)
- Kommunikations-Strategien für den Top-Management-Alltag
- Körpersprache: Grundlagen und Fein-Tuning
- Souveränität wahren bei scharfer Kritik, unfairen Angriffen, vergifteten Komplimenten, zweideutigen Anspielungen
- Wie Sie die Initiative im Gespräch behalten
- Wie Sie die tieferen unterbewussten Beweggründe Ihrer Gesprächspartner befriedigen
- Vorwürfe entkräften durch unerwartete Zustimmung
- Selbstbehauptung: Glasklar richtig stellen, statt sich zu rechtfertigen
- Wortspiele oder sprachliche Bilder, die unmittelbar einleuchten
- Körpersprachliche Parameter, die den Worten mehr Gewicht geben

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Erfolgreich präsentieren****Ziele:**

Die Souveränität einer Präsentation beeinflusst direkt Ihre Wirkung gegenüber Kunden, Mitarbeitern oder Vorgesetzten. Ob Ihre Zuhörer Ihrer Botschaft folgen und Sie somit Ihr Präsentationsziel erreichen, hängt in direkter Weise davon ab, wie Sie Präsentationsinhalte "verpacken" und die Verpackung verkaufen. Gerade unter Druck ist eine gelungene Präsentation die Königsklasse auf dem Weg zum Erfolg und beeinflusst linear Ihre Akzeptanz bei Kunden oder im eigenen Unternehmen.

**Programm-Inhalte:**

- Präsentationen professionell vorbereiten
  - Richtige Gliederung und Aufbau
  - Die richtige Präsentationsdramaturgie
  - Zieldefinition und Zielgruppenanalyse
- Der Präsentierende als Erfolgsfaktor
  - Gefühls – und Sachebene richtig ansprechen
  - Überzeugen durch stimmigen Einsatz der Körpersprache
  - Methoden gegen Stress und Lampenfieber
  - Sprechen in Bildern – so versteht es der Zuhörer
- Aktion und Interaktion – Die Zuhörer einbeziehen
  - Bewährte Aktivierungstechniken
  - Souveräner Umgang mit Fragen und Zwischenrufen
  - Notorsche Störer – richtiges Mass zwischen Konsequenz und Deeskalation
- Der nachhaltige Abschluss
  - Die gewünschte Botschaft penetrieren
  - Die AAA-Methode zur Steigerung des Behaltewertes
  - Die Abschlussdiskussion gezielt nutzen
  - Follow Up - wie geht es weiter?

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Erfolgreich verhandeln****Ziele:**

Jeder, der Ziele verfolgt und dabei auf Interesse stösst, wird irgendwann verhandeln müssen. Verhandlungen prägen unser ganzes Leben.

Ob es sich um eine Kollegenabsprache auf dem Firmenflur handelt, um ein Meeting mit Gesprächspartnern oder um Diskussionen im privaten Bereich: Verhandlungssituationen sind überall an der Tagesordnung.

In all diesen Situationen prallen unterschiedliche Interessen aufeinander und die Beteiligten versuchen, eine Lösung auszuhandeln, mit der jeder leben kann. Doch oft findet keine strategische Vorbereitung auf die durchzuführende Verhandlung statt. Und deshalb reizen die Verhandlungsführer ihre Chancen und Möglichkeiten nicht aus oder werden ausgenutzt.

**Programm-Inhalte:**

- Sie kennen die Elemente erfolgreicher Verhandlungsführung.
- Sie können unterschiedliche Verhandlungs-Stile sowie ihre Chancen und Risiken besser einschätzen.
- Sie bereiten sich strategisch optimal auf Verhandlungen vor.
- Sie erkennen Tricks und Finten in der Verhandlung und reagieren souverän und schlagfertig auf Widerstände der Gegenseite.
- Sie entwickeln gemeinsam mit der Gegenseite Optionen zur Befriedigung der Interessen beider Seiten.
- Sie wissen, wie sich Verhandlungen systematisch auf den Kurs gegenseitiger Gewinnmaximierung bringen lassen.

**Programm-Dauer:** 2 - 3 Tage

**Präsentieren üben****Ziele:**

Mitarbeiter/innen und Führungskräfte, die häufig oder gelegentlich Fachthemen präsentieren oder Arbeitsergebnisse darstellen, wollen gezielt

- unter fachkundiger Anleitung ihre Präsentationsfähigkeit optimieren.
- spannende Interaktion mit Gruppen statt langweiliger Monologe.
- das Handling beim Einsatz verschiedener Medien üben.
- ihre Präsentation zielgruppengerecht aufbauen.
- einen souveränen und überzeugungsstarken Auftritt.

**Programm-Inhalte:**

Die gute Idee, die sachlich richtige Information allein genügen einem anspruchsvollen Publikum heute nicht mehr. Die überzeugende und attraktive „Verpackung“ wird zunehmend wichtiger. Wie Präsentationen verständlich und unterhaltsam gestaltet werden, das wird hier geübt:

- Vorbereitung einer Präsentation
  - Zielgruppenanalyse
  - Erfolgversprechende Anfangsvarianten
  - Packende Abschlüsse
  - Grundsätze der Visualisierung
- Raumdramaturgie - Raumpositionen bei Präsentationen
- Medienmix und Handling der gebräuchlichsten Medien
- Umgang mit Fragen aus dem Publikum
- Fragend-entwickelndes Präsentieren
- Umgang mit kritischen Situationen / Gruppendynamik

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Konflikte bewältigen und deeskalieren****Ziele:**

Die Teilnehmer lernen

- die psychologischen Grundlagen der Konfliktprävention sowie praxisbewährte Methoden zur Deeskalation von Konflikten kennen und anwenden.
- erfolgreiche Methoden der Stressbewältigung kennen.
- affekt-reduzierende Verhaltensweisen und Gesprächsinstrumente kennen, mit denen sie ihren Gesprächspartnern auch unangenehme Botschaften schonender vermitteln können.

**Programm-Inhalte:**

In vielen beruflichen Aufgabenfeldern mit Publikumsverkehr und Kundenkontakt sind Auseinandersetzungen und Konflikte vorprogrammiert. Der damit verbundene Stress kann eine ernste Belastung für alle Beteiligten darstellen, wenn Konflikte nicht professionell bewältigt werden. Unbewältigte Konflikte kosten Zeit, Geld und Nerven. Um diese Ressourcen sinnvoll zu nutzen, lohnt sich der Besuch dieses Seminars.

In der Praxis ist jeder Konflikt völlig anders gelagert. Deshalb können die Teilnehmer eigene erlebte Fälle einbringen. Gemeinsam entwickeln Trainer und Teilnehmer produktive zielgruppenorientierte Lösungsansätze:

- Sichtung der Praxisfälle der Teilnehmer
- Konfliktsymptome
- Konfliktanalyse
- Konflikt-handhabung
- Stressbewältigung
- Reduzierung von eigenen und fremden Affekten
- Einwandbehandlung
- Konstruktive Methoden, um Einsicht und Veränderungsbereitschaft bei Kunden zu erzeugen

**Programm-Dauer:** 1 - 2 Tage

**Ziele:** **Umgang mit den Medien und Presseauftritte**

Wenn sich Unternehmen in den Medien präsentieren, prallen oft zwei völlig unterschiedliche Welten aufeinander. Fachleute wollen hochkomplexe Zusammenhänge ausführlich darstellen. Medienmacher verlangen dagegen möglichst interessante und leicht verständliche Statements im 30-Sekunden-Takt. Unvorbereitet geraten Sie allzu leicht in eine defensive Rolle. Dann steuert der fragende Journalist das Gespräch vor der Kamera allein nach seinen Vorstellungen. Die Konsequenz: Ihr Unternehmen verschenkt kostenlose Werbezeit. Das muss nicht sein. Situationen und Fragen folgen festen Regeln.

Mit professioneller Vorbereitung und intensiven Übungen übernehmen Sie die Offensive und nutzen den Medienauftritt zum Vorteil Ihres Unternehmens. Das Presse- und Medientraining vermittelt den Teilnehmern daher nützliche Werkzeuge im Umgang mit der Presse und den Medien, und zwar sowohl auf der "technischen" Ebene:

- Professionelle Vorbereitung erlernen
- Komplexe Botschaften kurz und prägnant klar machen
- Gelungenes Argumentieren gemäss den Mechanismen der Medien

als auch auf der Persönlichkeitsebene:

- Steuernde Bewusstheit entwickeln
- Reaktionen antizipieren
- Selbstbestimmter und zielgerichteter Umgang mit Journalisten

Sie lernen die Arbeitstechniken und Regeln von Journalisten und Moderatoren kennen sowie die Anforderungen der Kamera. Somit haben Sie die Freiheit, sich auf Ihre Botschaft und die Zielgruppe zu konzentrieren.

**Programm-Inhalte:**

- Psychologische und praktische Vorbereitung auf Presseauftritte
- Interview-Training (Dialogtraining, knappe Statemententwicklung, Fragetechniken)
- Sprachanalyse: Training zum Formulieren von Kernbotschaften
- Feedback-Runden
- Einsatz von Mikrofon und Kamera im Fernsehstudio
- Tipps und Tricks in der Medienarbeit und im Umgang mit Journalisten
- Kontern in Streitgesprächen

Auf Wunsch ist die Durchführung des Trainings in einem Film- und Fernseh-Studio und/oder unter Beteiligung von Journalisten möglich.

**Programm-Dauer:** 2 Tage

# Themenbereich Kundenorientierung ♦ Service



**Der Kunde als Partner****Ziele:**

Machen Sie aus Kunden zufriedene Partner ohne nur deren Erwartungen zu erfüllen. Mit der konsequenten Verfolgung einer kundengerichteten Verhaltenskultur in Ihrem Unternehmen schaffen Sie es, dauerhafte und werthaltige Kundenbeziehungen aufzubauen und zum eigenen Vorteil zu nutzen.

**Programm-Inhalte:**

- Kunde: König oder Partner
  - Das richtige Kundenportfolio
  - Strategische Betreuung nach Kundenklassifizierung
  - Die abgestufte Betreuungstreppe
- Was will Ihr Unternehmen?
  - Gewinn als einziges Kriterium?
  - Differenzierungsstrategien
  - Interne Voraussetzungen für Kundenorientierung
  - Mitarbeiterorientierung vs. Kundenorientierung
- Chancen und Konsequenzen stärkerer Kundenorientierung
  - Gezielte Ausrichtung der Unternehmenskultur
  - Erfolgsphasen des Verkaufsgespräches
- Kundenorientierung in der Umsetzung
  - Der richtige Führungsstil
  - Kundenbindungsmanagement
  - Kundenzufriedenheit und Beeinflussungsmöglichkeiten
  - Total Customer Care
- Nagelproben der Kundenorientierung

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Kundenorientiert telefonieren****Ziele:**

Freundlich oder unfreundlich? – „Der erste Eindruck prägt!“ lautet ein altes Sprichwort.

Der erste Eindruck, den Kunden von Unternehmen gewinnen, entsteht heute häufig aufgrund eines telefonischen Erstkontakts. Mitarbeiter, die viel telefonieren, sind lebendige Visitenkarten des Unternehmens.

Es geht daher in diesem Programm um die Frage, wie Mitarbeiter die Telefongespräche mit Kunden, aber auch mit Kollegen, optimieren können.

**Programm-Inhalte:**

- "Kundenorientierung" und "Service-Mentalität" am Telefon
- Elementarbausteine für freundliches und erfolgreiches Telefonieren
- "Den richtigen Draht" mit dem Telefongesprächspartner finden
- Aktiv zuhören
- Regeln für eine optimale Gestaltung der Standardsituationen beim Telefonieren: Begrüßen, eingehende Anrufe filtern, Probleme lösen, Grenzen setzen, verbinden, Rückrufe, verabschieden, usw.
- Optimale Organisation des Telefonarbeitsplatzes
- "Der Ton macht die Musik!" - Die Stimme: Ihr wichtigstes Instrument am Telefon
- Körpersprache beim Telefonieren
- Klanggestalt, deutliche Artikulation, Sprechmelodie
- Konfliktbewältigung und Deeskalation

**Programm-Dauer:** 2 Tage

**Kundenorientiert korrespondieren****Ziele:**

Sie wollen, dass die Korrespondenz Ihrer Mitarbeiter bei Ihren Kunden die erwünschte Wirkung erzielt. Angebotsschreiben sollen zu Aufträgen führen, der normale Schriftwechsel kostengünstig abgewickelt und Reklamationen erfolgreich beantwortet werden. Ihre Mitarbeiter wünschen professionelle Unterstützung bei der schwierigen Bearbeitung der Kundenkorrespondenz.

Im Programm lernen die Teilnehmer die Grundlagen erfolgreicher Geschäftskorrespondenz kennen und umsetzen. Darüber hinaus erfahren sie, wie sie ihre Korrespondenz-tätigkeit stressfreier und entlasteter durchführen können.

**Programm-Inhalte:**

- Moderne Geschäftskorrespondenz als Instrument der Kundenbindung
- Ziel- und adressatenorientierte Gestaltung der Geschäftsbriefe
- Formulierungshilfen für verschiedene Schreibanlässe
- Grundlagen für überzeugendes und verkaufswirksames Formulieren
- Motivierende, zielgruppengerechte Anschreiben
- Positiv denken - positiv formulieren
- Lob und Anerkennung in Briefen
- Erfolgreich mahnen
- Reaktion auf Reklamation und Beschwerden im Brief
- Kostenfaktor: Korrespondenz schnell und wirtschaftlich erledigen

**Programm-Dauer:** 1 - 2 Tage

**Kundenorientiertes Verhalten im technischen Service/  
Kundendienst****Ziele:**

Kundendiensttechniker, Monteure, Anwendungstechniker sind für das Unternehmen ein wichtiges Bindeglied zum Kunden. Die fachliche Leistung vorausgesetzt, bestimmen Auftreten und Verhalten massgeblich die Qualität der Kundenbeziehung. Als technischer Experte, Mensch und Persönlichkeit repräsentieren sie den Betrieb. Das Erscheinungsbild prägt das Image und die qualitative Stellung des Unternehmens im Markt. Die Servicequalität wird immer öfter zum kaufentscheidenden Faktor, denn Kunden schliessen häufig von den äusseren Faktoren auf die Qualität der Leistung.

Die Teilnehmer lernen an praktischen Beispielen, in welcher Form sich ihr eigenes Verhalten auf den Geschäftserfolg auswirkt. Sie erkennen, dass nur ein guter Service und ein entsprechendes Verhalten das Folgegeschäft absichert.

**Programm-Inhalte:**

- Kundenorientierung und Servicequalität als Wettbewerbsvorteil
- Lösungsorientiert statt problembefangen arbeiten
- Grundlegende Etikette:
  - Freundlichkeit
  - Sauberkeit
  - Ordnung
  - Pünktlichkeit
- Freundliche Begrüssung, persönliche Anrede
- Schlussvereinbarung und Verabschiedung
- Meine Sprache, mein Erscheinungsbild und wie es auf den Kunden wirkt
- Beziehungsaufbau „Small Talk – Big Business“
- Erwartungen des Kunden erfragen und erfüllen
- Arbeitsabläufe mit dem Kunden abstimmen
- Fluchen – Zeichen von Aggressivität und mangelnder Selbstkontrolle
- „Zauberwörter“ Bitte und Danke
- Diskussion gewonnen – Kunde verloren
- Verhalten bei Terminverschiebung bzw. Verspätungen
- Zusatzgeschäfte generieren
- Souveränes Beschwerdemanagement
- Montagefehler oder Schadensfälle – was dann?
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen

**Programm-Dauer:** 1 - 2 Tage

**Messtraining für erfolgreiches Standpersonal****Ziele:**

Mehr Erfolg durch gut trainiertes Standpersonal! Immer mehr Unternehmen erkennen die Bedeutung von Messen und Ausstellungen im Rahmen ihres Marketing-Mix. Der schönste Messestand nützt aber wenig, wenn die Verkaufsmannschaft kein Team darstellt, welches für das Unternehmen, die Produkte Maßstäbe setzt und durch den persönlichen Auftritt besticht.

**Programm-Inhalte:**

- Effizienter Umgang mit dem Medium „Messe“ (Messevorbereitung, Kundeneinladung)
- Die Gastgeberrolle am Messestand
- Aufbau einer harmonischen Gesprächsbeziehung mit dem Kunden
- Qualifizierte Interessentenansprache am Messestand
- Echte Interessenten erkennen, Zeitdiebe entlarven
- Analyse des Kundenbedarfs
- Professionelles und vollständiges Erfassen der Kontaktformulare
- Verkaufswirksame Nutzenargumentation
- Erfolgreicher Umgang mit Kundeneinwänden
- "Closing": Abschlusstechniken für die Messe
- Messenachbereitung und Nachfass-Aktionen

**Programm-Dauer:** 2 Tage

# Themenbereich Coaching ♦ Change Management



**6-Step-Change-Results****Ziele:**

Veränderungsprozesse, die strukturiert, schnell und mit nachhaltigen Ergebnissen ablaufen, erfüllen zwei wesentliche Bedingungen:

- Sie synchronisieren die harten und weichen Faktoren
- Sie sind „komplett“ und nutzen die Change-Hebel systematisch (6-Step)

Das Ziel dieses Workshops ist

- die Veränderungssystematik an konkreten Projekten (Projektteams) zu erarbeiten und zu vermitteln
- und dabei die harten und weichen Faktoren parallel und abgestimmt anzugehen.

**Programm-Inhalte:**

- ReGeneration als Zyklus (Identität von hard/ soft factors im Change)
- ReAnalyse - ReView
- ReInvent - ReEnvision
- ReEngineer - ReThink
- ReCommit - ReEnsure
- ReStructure - ReTrain
- ReEnforce - ReVitalize

**Resultate:**

Anhand von Projekt-/Veränderungsinstrumenten werden im konkreten Fall die spezifischen Anforderungen im Veränderungsprozess konkretisiert und abgebildet (Status).

Auf dieser Basis können konkrete resultatorientierte Ableitungen und Massnahmen entwickelt und umgesetzt werden.

**Programm-Dauer:** 2 Tage Workshop  
oder 1-Tages-Workshop mit Vorbereitung

**ProMod: hausinterne Prozessmoderatoren qualifizieren****Ziele:**

Statt externe Berater einzusetzen, die Prozesse optimieren sollen, wollen Sie eigene hausinterne Kompetenzen zum Prozessmanagement entwickeln und nutzen.

Mit dem ProMod-Programm sollen junge Potentials oder auch erfahrene Prozessexperten dazu befähigt werden,

- Prozessteams zu führen und mit ihnen
- Prozesse zu optimieren und
- neue Prozesse zu gestalten.

**Programm-Inhalte:**

- Grundlagen der Prozessmoderation
- Team-/ Projektführung
- Prozessdenken
- Prozessarchitektur
- Prozessanforderungen (aus Strategie-/ Kundensicht)
- Prozesse gestalten/ mappen
- Zielgrößen, Kennwerte definieren
- Prozesse redesignen, optimieren
- Prozessteams strukturieren

**Programm-Dauer:** 2 Tage Moderation und Praxis  
1 Tag Rückkopplung Praxiserfahrung  
2 Tage Prozessmethodik und Praxis  
1 Tag Rückkopplung Praxisprojekte

**Coaching von Veränderungen****Ziele:**

Veränderungen elegant und schnell zu managen, wird immer erfolgskritischer für Unternehmen und deren Führungskräfte.

Das Ziel dieses Seminars ist es für

- Führungskräfte
- Projektleiter

eine Grundlage des Change Managements zu vermitteln, die unmittelbar in Veränderungsprozesse umgesetzt werden können.

**Programm-Inhalte:**

- Veränderungsszenarien
- Zielzustände
- Flexibilisierung von Stuck-Zuständen
- Neue Perspektiven, neue Rahmen
- Als-Ob-Szenarien
- Präzise Fragetechnik
- Einwand-Integration
- Konfrontation mit der neuen Realität
- Modelle für Sicherheit: Mitstreiter – Mentoren - Manager
- Fehlerkultur
- Ankern neuer Programme/ Routinen
- Integration neuer Kompetenzen

**Programm-Dauer:** 2 Tage für Führungskräfte  
2 x 2 Tage für Change Agents (mit 2 x 1 Praktika-Rückkopplung)

**PMI – Post Merger Integration****Ziele:**

Wenn die Unterschriften unter eine Fusion oder Akquisition gesetzt sind, fängt die Integrationsaufgabe in aller Regel erst an.

Ziel dieses Seminars ist es, die für die Integration notwendigen Prozesse zu vermitteln und spezifisch zu strukturieren: Es ist deshalb besonders für die beginnende Arbeit in Integrationsprozessen geeignet.

**Programm-Inhalte:**

(werden auf die jeweilige Fusionssituation abgestimmt):

- Mensch im Merger
  - Outplacement
  - Orientierung
  - Integration
- Mergersituation verstehen/ Status/ Würdigung der Vergangenheit
- Spielregeln und Muster brechen/ Konfliktlösungen
- Vertrauen im Merger sicherstellen
- Gemeinsame Zukunftsorientierung/ Rolle Führung
- Integrationsstrategie/ Schwerpunkte
- Integrationsprojekte
- Integration von Prozessen
- Integration von Organisationseinheiten
- Integrationskosten/ -Synergien
- Integrationsmanagement-/ Office

**Resultate:**

Die Teilnehmer entwickeln eine spezifische Integrationsstrategie und Umsetzungsmassnahmen: konkret – praktisch – handlungsorientiert

**Programm-Dauer:** als Start-Workshop 2 Tage

**In der Gruppe zur Lösung – kollegiale Coachingplattform**

Nach dem Motto "das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile" ist es wichtig, die Erfahrungen und verschiedenen Perspektiven, die im Unternehmen vorhanden sind, zu nutzen und somit Vernetzung sicher zu stellen. Ratschläge sind nichts Neues und können entweder tatsächlich erschlagen oder gewinnbringend, weiterführend unterstützen. Gut strukturiert und auf der Basis gegenseitiger Wertschätzung können Empfehlungen gegenseitig entlasten und berufliche Herausforderungen leichter gemeistert werden.

**Ziel:**

Sie erarbeiten praxisnah mit erprobten Arbeitsmethoden (GPS-S) in kleinen Gruppen Lösungen für schwierige Alltagssituationen z.B. mit Kunden, Projekten, Widerständen im Rahmen Ihrer Veränderungsprozesse oder auch in Drucksituationen. Sie als Teilnehmer entwickeln ein diskretes Kooperationsnetz und bestärken Ihre Rolle als Experte. Ihre aktuelle Problemstellung wird bearbeitet und durch die verschiedenen Perspektiven, die innerhalb Gruppe abgebildet werden, idealtypische Lösungen ökonomisch produziert und die Vernetzung und Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden gestärkt.

**Programm-Inhalte:**

- Zielorientierte-Ressourcen-Programmierung ZRP
- Kennenlernen der von Businesscoaching und Interventionswerkzeugen
- Lösungsorientierte Bearbeitung Ihres mitgebrachten Falles
- Reflexion und konstruktives Entwicklungsfeedback zu Ihrer Person
- Aufzeigen von „blind spots“ bzw. Wahrnehmungsunterschieden
- Kommunikationswerkzeuge auf der Basis Präzision-Fragetechnik und Zielformulierung
- Transfer der dargestellte Methoden in den Alltag, um bei den unterschiedlichen Problemstellung unterstützend oder beraten tätig zu sein.
- Konkretisierung des Massnahmeplans mit den herausgearbeiteten Umsetzungsschritten

**Programmdauer:** 1 Tag für max. 6 Teilnehmer (die Gruppe wird aus den unterschiedlichen Bereichen zusammengestellt)  
2 Stunden - Im Vorfeld der Veranstaltung - Vorstellung und Information über die Methode und Fallbeschreibung

# Themenbereich Qualität ♦ Produktivität



**Zum Prozessdenken sensibilisieren****Ziel:**

Ziel ist, jedem Mitarbeiter bewusst zu machen, dass Kundenorientierung, Schnelligkeit und Flexibilität in den Betriebsabläufen nicht nur Chefsache ist.

Die Optimierung von Prozessen ist tägliche Aufgabe, denn nur so werden Wettbewerbsvorteile möglich. Steigende Kundenanforderungen zwingen zu gemeinsamem Handeln. Dies setzt allerdings ein einheitliches Verständnis, Methodenkenntnisse und Instrumente voraus.

Der Teilnehmer begreift, dass Kundenorientierung planbar ist. Er erkennt die Verzahnung der einzelnen Instrumente und Methoden, die zu mehr Qualität führen. Er versteht Begriffe, wie Prozesslandkarte, Wertschöpfungskette, internes Kunden-/ Lieferantenverhältnis, kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP), 5 S/A, PLP, QVP, etc..

In vielen Produktionsstätten werden die dargestellten Methoden erfolgreich gelebt. Ziel ist es, zu verstehen, dass eine Übertragung auf andere Bereiche, wie Verwaltung, Vertrieb, Service, etc. möglich ist.

Eine durchgängig gemeinsame Sprache ermöglicht eine Qualitätskultur, die Vorsprung schafft.

**Programm-Inhalte:**

Es wird ein Überblick über die einzelnen Instrumente und Methoden und deren Zusammenwirken dargestellt. Es wird gesprochen über:

- Die Bedeutung der prozessorientierten Denke in Bezug zur Kundenorientierung
- Prozesslandkarte, -typen, die Elemente eines Prozesses
- Wertschöpfung und Verschwendung
- Die unterschiedlichen Prozessketten
- Was ist unter kontinuierlichem Verbesserungsprozess zu verstehen
- Die Bedeutung der Ergebnismessung und deren Steuermechanismen
- Wozu werden immer wieder neue Standards definiert und deren Wirkung

**Methode:**

An mehreren Beispielen aus der Praxis wird der Sinn und Zweck des Methodeneinsatzes verdeutlicht.

**Programm - Dauer:** 1 Tag

**Qualitätsverbesserungsprozess on the job (QVP)****Ziel:**

Schnelligkeit und Flexibilität in den Unternehmensprozessen zu erreichen. Es wird dem Mitarbeiter bewusst gemacht, dass Kundenorientierung sehr eng mit den Prozessen verknüpft ist.

Qualität entsteht nur dann, wenn der „interne / externe“ Kunde in den Mittelpunkt gestellt wird. Kundenorientierung im Denken und Handeln setzt das Wissen um den nächsten Kunden im Prozess voraus. Was genau will er, was muss getan werden, damit seine Wünsche zu 100% erfüllt werden, wie messe ich die Ergebnisse? – Fragen, die der Teilnehmer lernt zu beantworten.

Es wird dem Mitarbeiter bewusst gemacht, was wertschöpfende Tätigkeiten sind, sei es in der Produktion oder im Verwaltungsbereich.

Er lernt Verschwendungsarten kennen und Möglichkeiten der Eliminierung.

Er wird sensibilisiert, dass jeder tagtäglich verpflichtet ist, seine Prozesse kontinuierlich zu verbessern, um den langfristigen Unternehmenserfolg abzusichern.

Er wird dazu befähigt, seine Prozesse im Team selbst zu gestalten und bei Bedarf anzupassen, denn die Erfahrung zeigt, dass niemand anders dies besser tun kann, als der Mitarbeiter „vor Ort“.

**Programm-Inhalte:**

Der „Ziel – Ergebnis – Prozess“ (ZEP) ist eine Methode, die auf 8 Schritten basiert.

Sie ist streng zielorientiert und stellt eine Übereinstimmung mit den Kundenanforderungen sicher. Sie bezieht sich auf ein bestimmtes Produkt, eine Dienstleistung oder einen Prozess. Die Mitarbeiter wenden die Methode an, wenn die Qualität eines vorhandenen Arbeitsergebnisses geändert oder ein neues Ergebnis erreicht werden soll.

Im Unternehmen entwickelt sich eine einheitliche Prozesssprache, die Missverständnisse verhindert.

**Methode:**

Die Methode wird an einem echten Unternehmensprozess in kleinen Schritten entwickelt und trainiert. Durch intensive Gruppenarbeit werden die vermittelten Methoden und Instrumente gefestigt.

**Programm Dauer:** 2 Tage

**Problemlösungsprozess on the job (PLP)****Ziel:**

Ziel der Methode ist, Veränderungen und Anpassungen in Abläufen und in Arbeitsbedingungen zu bewirken zur Absicherung einer kontinuierlichen Verbesserung (KVP). Es wird eine gemeinsame „Sprache“ entwickelt, die Missverständnisse verhindert, den Entscheidungsprozess erleichtert und die Delegation von Problemlösungen fördert. Die Lösungsneutralität wird durch teamorientiertes Handeln gewährleistet.

**Das Programm:**

Die Methode basiert auf 5 Schritten. Sie wird unterstützt mit statistischen Werkzeugen für Qualität, wie Pareto, Ursache- & Wirkungsdiagramm, Entscheidungsmatrix, etc. Die Teilnehmer lernen einfache Kreativitätstechniken zu beherrschen, damit sie als Team eigenständig und systematisch zur besten Lösungsalternative gelangen.

**Programm-Inhalte:**

- Neue Denk- und Verhaltensweisen, sowie Problem- und Fehlerverständnis
- Teambildung und -entwicklungsprozess
- Konflikte im Team beherrschen
- Die PLP Methode und wann wird sie angewendet?
- Probleme sichten und definieren
- Probleme analysieren
- Lösungen erarbeiten
- Lösungen selektieren und planen
- Lösungen umsetzen und bewerten
- Statistische Werkzeuge für Qualität
- Kreativitätstechniken

**Methode:**

Der Prozess zur Problemlösung (PLP) wird an einem echten Problembeispiel aus dem Unternehmen erlernt. Durch intensive Gruppenarbeit werden die vermittelten Methoden und Instrumente gefestigt.

**Programm Dauer:** 2 Tage

**On-the-job-Wege zur besseren Arbeitsorganisation****Ziel:**

Die Basis zur besseren Arbeitsorganisation ist Disziplin, Ordnung und Sauberkeit im Unternehmen. Den Mitarbeitern wird bewusst, dass einerseits das persönliche Auftreten andererseits das Erscheinungsbild z.B. einer Abteilung oder eines Bereiches das Vertrauen zum Kunden und der Öffentlichkeit prägt.

Nur wer innen hält und lebt, was er nach aussen verspricht, kann qualitativ hochwertige Produkte produzieren und topp Dienstleistungen erbringen, die einen höheren Preis rechtfertigen. Darum gilt es aufzuräumen und auszusortieren. Wird der Arbeitsplatz sauber gehalten, macht es Spass an ihm zu arbeiten.

Steht alles an seinem „richtigen“ Platz, so wird kostbare Zeit gespart, die für wertschöpfende Tätigkeiten eingesetzt werden kann. Werden Anordnungen zu Regeln und Standards gemacht, werden Fehler vermieden.

Am Ende des Workshops sind die ersten Massnahmen umgesetzt und Folgeaktivitäten, sowie Regularien gemeinsam definiert und vereinbart.

**Vorgehensweise:**

- Die Gruppe wird im Rahmen eines theoretischen Einführungsteils für das Thema sensibilisiert.
- Spielregeln und Rahmenbedingungen werden festgelegt.
- Gemeinsam werden „Vor Ort“ die Verbesserungspotenziale gesammelt, analysiert und strukturiert.
- Die Umsetzung wird geplant und die ersten Massnahmen ergriffen.

**Programm-Dauer:** 1 Tag pro Fachbereich in Abhängigkeit von der Grösse

**Besprechungen effektiv und effizient durchführen****Ziel:**

Eine zielorientierte Besprechungskultur spart erheblich Zeit – Zeit ist unser teuerster Produktionsfaktor. Gerade in Besprechungen wird dies oft missachtet. Offenheit und Vertrauen sind die Basis für Selbstverantwortung, Eigeninitiative und Selbststeuerung. Der Workshop vermittelt und trainiert den „Umgang miteinander“. Es werden die Elemente der Gesprächsführung trainiert, das Rollenverständnis dargestellt, Instrument der Planung, Durchführung und Nachbearbeitung von Besprechungen werden vorgestellt, diskutiert und unternehmensspezifisch angepasst.

Die Teilnehmer lernen den Teamentwicklungsprozesse kennen, mit Emotionen umzugehen und Besprechungsziele sicher zu formulieren.

**Inhalte:**

- Zwischenmenschliche Verhaltensweisen
- Elemente der Gruppendynamik u. Teamentwicklung
- Gruppenentwicklung nach Tuckman
- Planung einer Gruppensitzung
- Die 10 wichtige Fragen zu beachten
- Makrobetrachtung und potenzielle Chemie
- Wohlgeformtheit von Zielen
- Die Rollenverteilung
- Prozess einer Sitzung planen
- Die drei Phasen einer Gruppensitzung
- Umgang mit Emotionen
- Besprechungsfeedback

**Methode:**

Anhand von Beispielen und Übungen werden die Teilnehmer lernen, Besprechungen effektiver und effizienter zu machen.

**Programm Dauer:** 1 Tage

## **Projektmanagement aufbauen und implementieren**

### **Ziele:**

Die Projektorganisation verbindet die funktionale mit der Prozess-Organisation.

Führt durch methodisches, zielorientiertes Vorgehen schneller zu Ergebnissen.

Erzeugt eine gemeinsame Sprache, die Missverständnisse abbaut.

Systematisches Projektmanagement bedeutet klare Zielvorgaben in Bezug auf Zeit, eingesetzte Kapazitäten und Ressourcen. Es führt zu einem strikt ergebnisorientierten Denken und Handeln.

Ziel ist es, mit der Projektmanagementmethode eine Organisationsform der „praktizierten“ Schnelligkeit zu schaffen, um den sich ständig ändernden Kundenanforderungen gerecht zu werden.

Die Schnelligkeit im Ablauf und in den Entscheidungsphasen wird erreicht durch ein einheitliches, unternehmensspezifisches Instrumentarium, so wie Methoden, die von allen akzeptiert und angewandt werden.

Die abteilungs- aber auch die bereichsübergreifende Kommunikation wird gefördert.

### **Vorgehensweise und Programm-Inhalte:**

- Unternehmensspezifische Projektorganisation festlegen.
- Die unterschiedlichen Projektausprägungen eruieren, den Prozess definieren und das entsprechende Instrumentarium bereitstellen und trainieren.
- Die Rollen „Projektleiter“, „Teammitglied“ und „direkte Führungskraft“ im Projektmanagementprozess darstellen und kommunizieren.
- Die Moderationsmethode und effektive Gesprächsführung werden intensiv geübt.
- Der Umgang mit Konflikten im Team und das Wissen um den Teamentwicklungsprozess werden vermittelt.
- Die Methode zur systematischen Problemlösung mit den entsprechenden Kreativitätstechniken und Instrumentarien für Qualität werden an praxisnahen Beispielen trainiert.

**Programm-Dauer:** Abhängig von den Vorkenntnissen und individuellen Anpassungen

**Persönliches Produktivitätsmanagement****Ziele:**

Aktuelles Verhalten wird reflektiert und eine Standortanalyse schafft Klarheit über den eigenen Ist-Zustand. Das LABNO®-Konzept ermöglicht eine nachhaltige Leistungssteigerung mittels effektivem Einsatz der persönlichen Ressourcen.

Die Festlegung der Ziele und Vorgehensweise und kontinuierliches Arbeiten am persönlichen Erfolg steigert die eigene Motivation sowie das Selbstwertgefühl. Eine regelmässige Kontrolle der Fortschritte, die Optimierung der Vorgehensweise sowie sorgsamer Umgang mit Körper und Geist, schaffen nachhaltige Resultate und begeistern auch das persönliche Umfeld.

**Programm-Inhalte:**

- Meine persönlichen Stärken und Talente
- Was ich im Leben wirklich erreichen will
- Meine Vision und Mission
- Persönliche Ziele und Messfaktoren definieren und Klarheit erlangen
- Mein ideales Arbeitsfeld, in welchem ich meine Stärken einsetzen kann
- Mit optimalem Ressourcenaufwand mehr erreichen
- Begeisterung für die eigene Tätigkeit entwickeln
- Was mich wirklich zu Spitzenleistung antreibt
- Energiespender und Energiefresser
- Verantwortung und Commitment übernehmen und einhalten
- Meistern von Niederlagen und schwierigen Situationen
- Gesundheit und Ernährung
- Charismatisches Lebensmanagement langfristig sichern
- Nachhaltigkeit durch ständige Optimierung

**Programm-Dauer:** 3 - 5 Tage

**Zeitmanagement und Arbeitsorganisation****Ziele:**

Optimales Management der Zeit und der persönlichen Ressourcen ist angesichts der zunehmenden Anzahl von Aufgaben, Terminen, Belastungen eine dauerhafte Herausforderung für alle. Das Seminar verschafft den Teilnehmern eine fundierte Übersicht über bewährte, aber auch topaktuelle Strategien und Techniken des Zeit- und Selbstmanagements.

**Programm-Inhalte:**

- Übersicht verschaffen
  - Ziel-Mittel-Analyse
  - Time-Mindmap
- Ziele setzen und formulieren
  - Kriterien für eine wohlgeformte Zielbestimmung (mit SPECI)
- Prioritäten setzen
  - ABC-Analyse
  - Mission Statement
  - Pareto- und Eisenhower-Prinzip
  - Salami-Taktik
  - Getting Things Done
  - Delegieren
- Planen
  - Schriftlich planen
  - Mehrere Zeithorizonte
  - ALPEN-Methode
  - Leistungskurve und “Goldene Stunde”
  - Ziel- und Zeitplanbücher: Vor- und Nachteile
- Motivation und Ressourcen-Management
  - Positive Einstellung, Erfolgskontrolle und Erfolgserlebnis
  - Eu-Stress und “Dis-Stress”
  - Personal Power-Elemente und “Moments of Excellence”
- Die sieben Wege zur Effektivität nach Stephen Covey:

**Programm-Dauer:** 2 Tage

# Themenbereich Potenzialanalysen



## **Optimierte Personalentscheidungen und Personalentwicklung durch präzise Potenzialanalysen und abgesicherte Ergebnisse**

### **Ihre Herausforderung:**

Der richtige Kandidat mit den richtigen Fähigkeiten und Kompetenzen für die richtige Arbeitsstelle – die effiziente Personalauswahl und -entwicklung – erweisen sich zunehmend als ausschlaggebend für den Unternehmenserfolg.

Gerade bei Führungskräften, aber auch bei Mitarbeitern, ist ein exaktes Wissen um die individuellen Potenziale von Bewerbern die entscheidende Voraussetzung für den Unternehmenserfolg.

### **Unser Leistungsangebot:**

Winner/s Edge unterstützt Sie dabei, diese Herausforderung zu meistern. Basis dafür sind von uns ausgewählte solide, seit über 10 Jahren multinational eingesetzte und stets weiterentwickelte Diagnose-Instrumente.

Mit langjähriger Projekterfahrung bieten wir Ihren Bedürfnissen entsprechende massgeschneiderte Konzepte an, die sich sehr differenziert für Personalauswahl und -entwicklung einsetzen lassen.

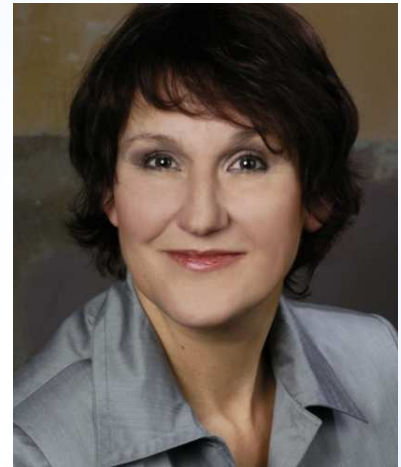
So garantieren wir Ihnen:

- ✓ Schnelle und bedarfsspezifische Potenzial-Analysen
- ✓ Arbeitsplatz-Analyse zur Jobdefinition
- ✓ Abgleich der erhobenen Werte- und Motivationsstruktur mit den Anforderungen der Position
- ✓ Höchstes Durchführungs- und Ergebnisniveau
- ✓ Benchmarking des Jobs und der Mitarbeitenden
- ✓ Umfassende Ergebnisberichte für die Teilnehmer mit Entwicklungsvorschlägen
- ✓ Persönliches Feedback an die Teilnehmer mit hilfreichen Interpretationen und Entwicklungsvorschlägen
- ✓ Massgeschneiderte Personalentwicklung durch Kenntnis der:
  - Bevorzugten Denk- und Arbeitsstile des Mitarbeiters
  - Persönlichen Interessen, Einstellungen, Werte und Kompetenzen

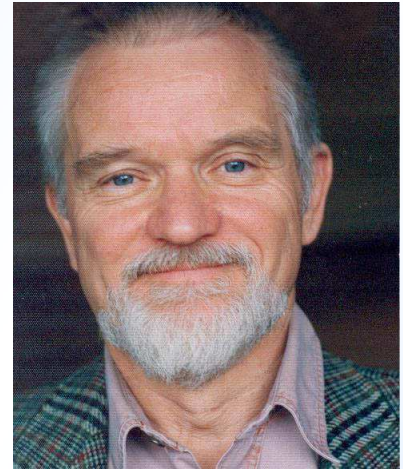
## Resulterprofile



- ✓ Gesellschafter-Partnerin der Winner/s Edge GmbH
- ✓ Diplom-Sozialpädagogin (FH)
- ✓ Zusatzausbildungen:
  - Organisationsentwicklung
  - Kommunikationspsychologie Schulz von Thun
  - NLP-Trainerin
  - Coach
  - DNLA Potentialanalyse
  - Zertifizierte Trainerin und Coach des Walton Institute of the United States of America/Bentonville
- ✓ Beruflicher Werdegang:
  - 8 Jahre PR-Beraterin und Führungskraft bei ABC Eurocom Düsseldorf und Leipziger & Partner Frankfurt
  - Seit 1988 Beratung und Training (Train the Trainer) für Ministerien, Kommunen und Wirtschaftsunternehmen u. a. im Bereich Gesundheitsmanagement
  - Seit 1995 Partnerin von Winner/s Edge
- ✓ Kernkompetenzen:
  - Training und Coaching von Topmanagement und Teams national und international (Persönlichkeitstrainings, Personal Power, Team- Konflikttrainings)
  - Durchführung und Begleitung von Projekten im Bereich Organisationsveränderung, strategische Personalentwicklungs- und Leadership-Programme und Implementierung von kollegialem Coaching.
- ✓ Veröffentlichungen:
  - Mitautorin des Buches „Service-Exzellenz – Konsequente Kundenorientierung mit Herz und Verstand“ (Gabler Verlag)
- ✓ Privates:
  - Ihr neuestes Hobby „Balancing zwischen Beruf und Familie“ und das mit viel Spass und Energie



- ✓ Gründer, Geschäftsführer/ Partner der Winner/s Edge GmbH
- ✓ Berater und Coach
- ✓ Dipl.-Kfm., Soziologe, promoviert in Kommunikationswissenschaften
- ✓ Beruflicher Werdegang
  - Geschäftsführer im Institut für Massenkommunikation der Universität Lausanne
  - 4 Jahre Marketing und Planung Lufthansa AG
  - 10 Jahre Führungskraft bei der Bayer AG (Strategie, Marketing, Merger Integration)
  - 5 Jahre Mit-Inhaber der Beratungsfirma Concept-Center
  - Seit 1986 Geschäftsführer/ Partner/ Gründer von Winner/s Edge
- ✓ Mehrjährige Auslandstätigkeiten u.a. in U.S.A., Japan
- ✓ Schwerpunkte: Top Management Coachings, Strategie, Leadership, Führungsteams, Post Merger Integration, Veränderungsprozesse
- ✓ Buch-Publikationen u. a. „Manager Coaching“ (1993) / NLP im Business (1994)“ / „Packen Sie/s an“ (1994) / „Teamcoaching“ (1995) / „Vision und Wandel“ (1995) / „Service Exzellenz“ (1997) / „Mehr Kundennähe“ (1998) / „Prozess Power“ (1999) / „Konzepte für Vorsprung“ (1996, 1999) / „Change Power“ (2001) / „Führen und Coachen“ (2003)
- ✓ Privates: Golfen, Golf-Reisen und Lesen



- ✓ Berater, Moderator, Coach, Trainer und Resulter®
- ✓ Gesellschafter-Partner der Winner/s Edge GmbH
- ✓ Themen:
  - Entwicklung Organisationsformen
  - Servicekulturen
  - Business Excellence auf Basis E.F.Q.M.
  - Projektmanagement
  - CRM-Implementierung
  - Teamcoachings und Trainings zur Leistungssteigerung, z.B. Problemlösungsmethoden, KAIZEN, 5S, QVP, etc.
  - Interimsmanagement
- ✓ Studium:
  - Industrie- und Bankwirtschaft
  - Marketing
  - NLP-Ausbildung
- ✓ Beruflicher Werdegang:
  - Produktmanagement und Vertrieb Trumpf Schokoladenfabrik
  - Marketingleiter Kommunikation Stiebel Eltron
  - Marketingleitung Schönox Chemische Baustoffe
  - Vertriebsabteilungsleiter Service, ITC, interne Organisation, Siemens AG Automatisierungstechnik
  - Leiter Kundentraining, Beratung und Mitarbeiterqualifikation, Projekt: Umsetzung von Excellence Programmen zur Erreichung des Europäischen Qualitätspreises E:Q:A: Vaillant GmbH & Co. KG
- ✓ Private Interessen: Bewegung in der Natur, lesen



- ✓ Geschäftsführer und Gesellschafter-Partner der Winner/s Edge GmbH
- ✓ Resulting Berater, Trainer, Coach, Moderator
- ✓ Dipl. Betriebswirt (Schwerpunkt Personal und Marketing)
- ✓ Beruflicher Werdegang:
  - Pilkington Central Autoglas: Geschäftsführer Deutschland  
Leiter Comp. Center D/A/CH
  - Flachglas AG / Pilkington  
Marketing und Vertriebsleiter Europa  
Business Development Manager ( Polen / Tschechei / Slowakei)
  - Teroson, Heidelberg:  
Group Product Manager
  - Henkel KGaA  
Produktmanagement / Key Accountmanager
  - Industriekaufmann/ Wirtschaftsassistent / Dipl.-Betriebswirt
- ✓ Kernkompetenzen:
  - Strategieentwicklung und -Umsetzung
  - Geschäftsprozessoptimierung
  - Vertriebsstrategie / -Umsetzung und Kompetenzförderungsmodelle
  - Strategie und Vertriebscoaching / Moderation
  - Kommunikationstechniken
  - Motivationsmodellierung und -Umsetzung
  - Personalauswahl und Personalentwicklung



- ✓ Unternehmensberater, Coach, Moderator, Trainer und Resulter®
- ✓ Gesellschafter-Partner der Winner/s Edge GmbH
- ✓ Vorstand Vertrieb & Marketing Artkommt AG, Dortmund ([www.artkommt.com](http://www.artkommt.com))
- ✓ Entwickelt internationale Business-Projekte, die zum Teil selbständig, oder mit ausgesuchten Partnern umgesetzt werden
- ✓ Studium:
  - Betriebswirtschaft (VWA, BBA und MBA)
  - Psychologie, u.a. psych. Verhaltenstherapie, Organisationspsychologie und Rhetorik
- ✓ Akkreditierter INSIGHTS-MDI®-Berater ([www.verhaltenscoaching.com](http://www.verhaltenscoaching.com))
- ✓ Beruflicher Werdegang:
  - 25 Jahre Vertrieb & Marketing in US-Firmen und internationalen Unternehmen (ITT, EXXON, WANG Computer, Intermec Tech., UNOVA, Western Atlas, Litton Industries, THIEL Logistik) in verschiedenen Funktionen: PM, VB, ACM, SM, GSF, VWR, Vorstand.
  - 20 Jahre Vertrieb & Marketing in IT-Unternehmen (Computerlösungen, Telco, Software) u.a. in USA, Eastern Europe, Schwerpunkt: D-A-CH.
  - 15 Jahre Unternehmensberatung, Interim Management, Coaching und Training für namhafte nationale und internationale Unternehmen: T-Systems, Deutsche Telekom, Intermec Techn. Inc., Fiducia IT AG, GROHE AG, SAGE Software, AST Ltd., Eschenbach Optik GmbH, Rheinkraft GmbH, THIEL-Logistik AG, u.a.
- ✓ Private Interessen: Harley & Gold Wing, USA, Rotweine, kochen, italienische Oper, lange Spaziergänge am Strand, nette Menschen



- ✓ Geschäftsführer der Winner/s Edge (Schweiz) AG
- ✓ Gesellschafter-Partner Winner/s Edge GmbH
- ✓ Trainer, Coach, Berater und Resulter®
- ✓ Betriebswirtschaftler lic.oec.publ.
- ✓ Zusatzausbildungen:
  - Certified Professional Behaviour and Values Analyst
  - Brian Tracy Leadership-Ausbildung
  - Zertifizierter Personal Leadership-Coach
  - Prüfungs-Experte SVF ASFC
- ✓ Premium Akkreditierung INSIGHTS MDI® Berater & Coach
- ✓ Premium Akkreditierung ASSESS® Kompetenz Modellierung
- ✓ Beruflicher Werdegang:
  - Hewlett-Packard (Account Manager CAD/CAM)
  - CoCreate Software GmbH/Hewlett Packard:  
Key Account Manager, Partner-Manager, Business Unit Manager
  - BMC Software GmbH: Partner Manager
  - Geschäftsführer und Inhaber Beratungsunternehmung
- ✓ Kernkompetenzen: Persönliche Leistungssteigerung, persönlichkeitsorientierte Verkaufs-Trainings & Coachings, Kommunikation, Stärken und Talent-Analyse, Teambildung, Personalauswahl und Personalentwicklung, Leadership-Training und -Coaching
- ✓ Private Interessen: Fitness, Automobil-Rennsport, Surfen, Biken, Familie, Reisen, Lesen und kontinuierliche Weiterbildung



- ✓ Unternehmensberater, Coach, Moderator, Trainer und Resulter®
- ✓ Gesellschafter-Partner der Winner/s Edge GmbH
- ✓ Akkreditierter INSIGHTS MDI® Berater
- ✓ Dipl.-Ing. Bauwesen, TH Aachen
- ✓ Beruflicher Werdegang:
  - 10 Jahre Berufserfahrung als Projektleiter für Grossprojekte
  - 20 Jahre Sales & Marketing
  - 13 Jahre Sales & Marketing in der Investitionsgüterbranche
  - 7 Jahre Leiter Sales & Marketing mit Prokura (Mitglied GL)
  - 7 Jahre Consulting in Fertigungsindustrie, Handel
  - Baustoffindustrie, IT-Branche
  - Gründer und Inhaber ACS – Agentur für Coaching & Sales
  - Unternehmensberater, Manager, Projektleiter
- ✓ Schwerpunkte:
  - Vertrieb
  - Coaching
  - Moderation
  - Neukundenakquisition
  - Kundenkommunikation
  - Verhaltensbeeinflussung
  - Stammkundenmanagement
- ✓ Privates: Lesen, Tennis, Reisen, Cabrio fahren, Familie



- ✓ Gesellschafter-Partner der Winner/s Edge GmbH
- ✓ Trainer, Coach, Moderator, Berater und Resulter®
- ✓ Leiter Kompetenz-Center Training und Coaching  
Winner's Edge:  
Qualitätsverantwortung und Programm-Koordination
- ✓ Master of NLP  
(Zert. DGNLP u. Society of NLP, U.S.A.)
- ✓ Success-Insights-MDI®-zertifizierter Consultant  
for Diagnostic Tools: Potenzialanalysen
- ✓ Über 20-jährige internationale Erfahrung als Management-  
und Sales-Trainer in mittelständischen Unternehmen, aber  
auch in Konzernen wie Telekom, British Airways, American  
Express, Coca Cola u.v.a.m.
- ✓ Buchpublikation:  
Strategische Verhandlungsvorbereitung (Gabler-Verlag 2006)
- ✓ Beruflicher Werdegang:
  - 16 Jahre Leiter des Instituts für erfolgreiches  
Kommunizieren und Verkaufen, Kerpen
  - Seit 2001 Leiter des Competence Centers Training der  
Winner/s Edge GmbH, Leichlingen
  - Seit 2006 zusätzlich Geschäftsführer der Winner/s-Edge Italia,  
Milano

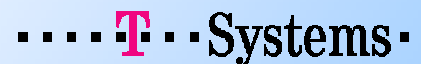


Alle Trainings und Coachings in Deutsch und Italienisch möglich

Winner/s Edge-Kunden (Auszug)



orell füssli Holding AG



**Winner/s Edge (Schweiz) AG  
Postfach 435 – CH 5430 Wettingen 1  
Tel. +41 (0)56 437 16 62  
Fax +41 (0)56 427 48 87  
[www.winners-edge.ch](http://www.winners-edge.ch)**

**Meetings & Events: Schloss Bad Zurzach**

