StadtwerkeAkademie

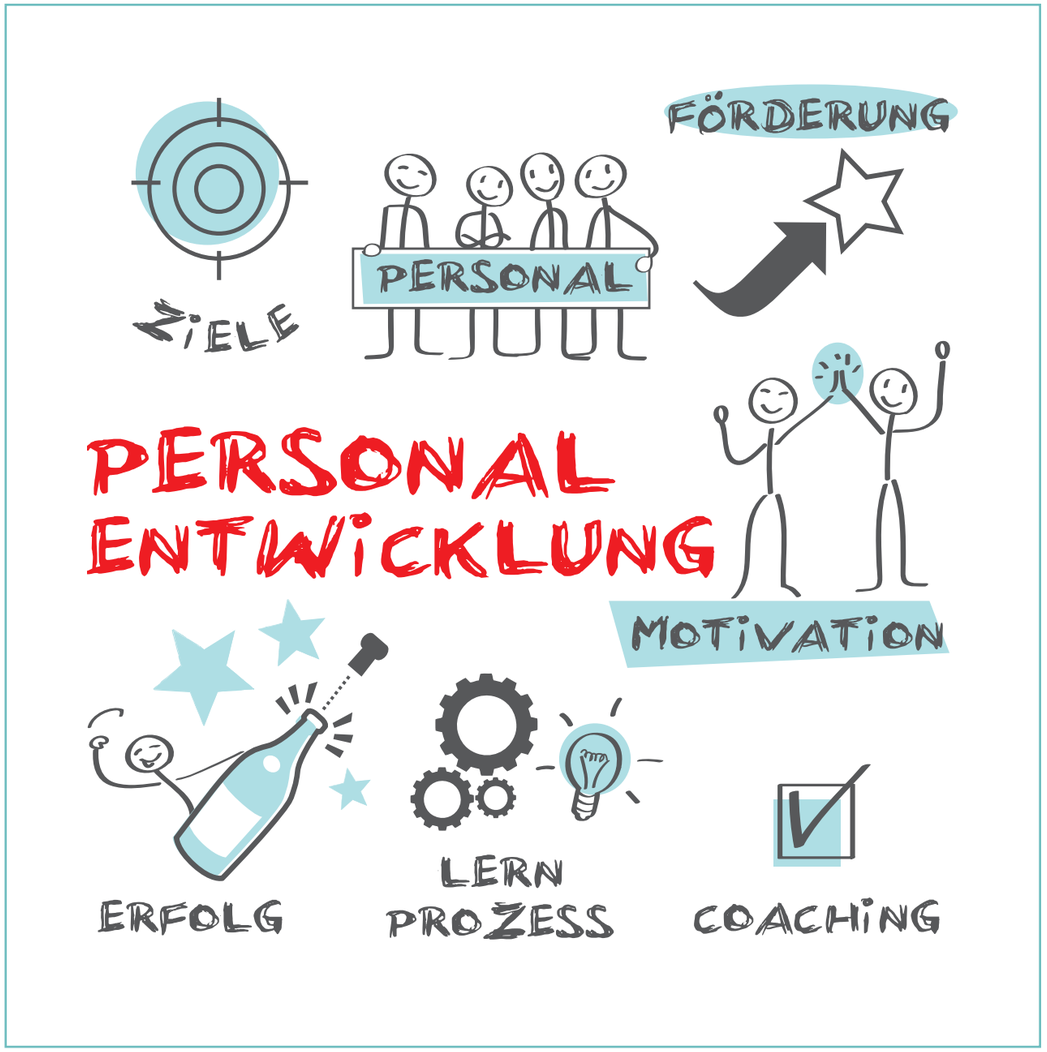
WACHSEN



entwickeln gestalten

2023

www.stadtwerkeakademie.de | www.stadtwerkeconsulting.de



StadtwerkeAkademie

StadtwerkeConsulting

Eisenhutstraße 6
72072 Tübingen

info@stadtwerkeakademie.de
info@stadtwerkeconsulting.de

Alle Seminarinformationen und Möglichkeit für Online-Anmeldungen und Kontakt:
www.stadtwerkeakademie.de

Alle Informationen zur Beratung Personal- und Organisatonsentwicklung und Kontakt:
www.stadtwerkeconsulting.de

Telefon 07071 157-3091

Wir stehen für

Beratung & Entwicklung | Lerntransfer | Nachhaltige Erfolge in der Anwendung von Wissen | Kompetenz & Verständnis | Kritisch-konstruktive Auseinandersetzung und Durchdringung der Themen | Stark in der Energiewirtschaft | Wertvollen Erfahrungsaustausch | Individuelle und passgenaue Konzeptionsarbeit | Ganzheitliche Betrachtung von Wissen | Modulare Lernstrukturen





A AUSBILDUNG 20

B STADTWERKECONSULTING | BERATUNG 30

C COACHING | SPARRING 34

1 VERTRIEB | KUNDENSERVICE 38

2 GESUNDES UNTERNEHMEN 78

3 FÜHREN | MANAGEN | ENTWICKELN 104

4 KOMMUNIKATION | DIALOG 142

5 ENERGIEWIRTSCHAFTLICHES FACHWISSEN 162

6 KORRESPONDENZ 230

7 MODERATION | PRÄSENTATION | ARBEITSTECHNIKEN 248

8 AGILES ARBEITEN | ARBEITSWELTEN | PROJEKTMANAGEMENT 264

9 PERSÖNLICHKEIT | PERFORMANCE 288

10 ERFOLGREICH IM BAD ZUSAMMENARBEITEN 302

11 ORGANISATION | PERSONAL I BETRIEBSWIRTSCHAFT 312

12 WISSEN TEILEN UND MANAGEN 326

13 EFFEKTIV UND EFFIZIENT IN DER ORGANISATION 334

14 KONFLIKTE | WIRTSCHAFTSMEDIATION | KRISEN 344

15 VORTRÄGE | IMPULSE 360

16 PRODUKTMANAGEMENT | KUNDENBEZIEHUNGEN 370

17 EFFIZIENTES UND ERFOLGREICHES BÜRO 380

18 AUSZUBILDENDE – MITARBEITER DER ZUKUNFT 402

19 IT-SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ 416

IHRE AKADEMIE 6 | VIRTUELLER KLASSENRAUM 8 | INHOUSE-SEMINARE 10

WAS TEILNEHMER UND ENTSCHEIDER SAGEN 12 | UNSERE SEMINARE 14 | UNSER KERNKOMPETENZ-MODEL 16

FLEX-SEMINARE 18 | ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN 428 | IMPRESSUM 429





ENTWICKLUNG IST DER SCHLÜSSELBEGRIFF FÜR MENSCHEN UND ORGANISATIONEN

Herzlich Willkommen bei der **StadtwerkeAkademie**!

An dieser Stelle könnte ein langer Text zur Bedeutung der Personalentwicklung stehen. Wir machen es kurz und bringen es auf einen zentralen Punkt. Zeit zum Nachdenken, ob Personalentwicklung eine lohnenswerte Investition ist oder nicht und sich Mitarbeiter und Führungskräfte weiterbilden sollten, müssen oder dürfen, steht nicht mehr zur Verfügung.

Unsere Arbeitswelt, Gesellschaft, Demografiestrukturen und Technologien verändern sich rasant. Die Energiewirtschaft vollzieht mittendrin einen dermaßen massiven Strukturwandel durch äußere und innere Einflüsse, dass Mitarbeiter und Führungskräfte in einem Dauer-Change stecken. Um sich diesem stellen zu können, bieten wir ein auf die Branche fokussiertes Lern- und Entwicklungspaket an.

Die Veränderungen der Branche sind elementar und richtungsweisend für eine "Energiewirtschaft der Zukunft.
Für ihre Planung und Umsetzung sind viele Eigenschaften, Kompetenzen sowie Qualifaktionen bei Mitarbeitern und Führungskräften nötig, die es neu zu erlernen gilt oder auch über Bord zu werfen sind, da sie in der aktuellen Welt keine Rolle mehr spielen.

Eine konsequente Personalentwicklung ist unabdingbar, damit Mitarbeiter und Führungskräfte den Herausforderungen erfolgreich begegnen können.

Die **StadtwerkeAkademie** ist dafür an Ihrer Seite, beratend, professionell und kundenzentriert zu ihren individuellen Bedürfnissen.

Wir informieren Sie. Wir beraten Sie. Wir entwickeln die Konzepte, die zu Ihrem Unternehmen passen.
Treffen Sie Entscheidungen – bevor Sie von Entscheidungen „getroffen" werden. Lassen Sie uns reden!

Wer wir sind?

Wir sind die **StadtwerkeAkademie** und **StadtwerkeConsulting**.
Ein professionelles Team von Trainern, Beratern und Business-Coaches für eine individuelle Lernbegleitung und Entwicklung von Qualifikationen und Kompetenzen, die für die Gestaltung der zukunftsfähigen Strukturen in Ihrer Organisation benötigt werden!

www.stadtwerkeakademie.de
www.stadtwerkeconsulting.de

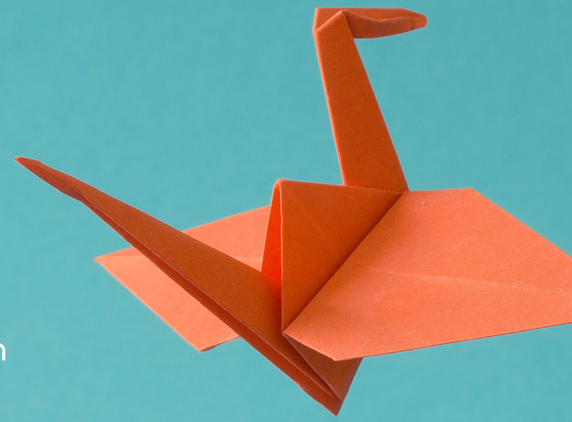
„Wer immer tut, was er schon kann,
bleibt immer das, was er schon war."

Henry Ford

Personalentwicklung ist ein

Teil der Zukunft,

der längst begonnen hat.



Wir freuen uns auf
Ihren Kontakt, die Aufgaben
und Ihre Lernthemen.



GEKOMMEN UM ZU BLEIBEN!

Wir machen uns **stark** für Ihre digitale Lernkultur

Virtueller Klassenraum

Lebenslanges Lernen als Grundlage einer tragfähigen, innovativen und anpassungsbereiten Organisation hat eine hohe Bedeutung und ist wichtiger denn je. Stillstand im Lernen und der persönlichen und fachlichen Entwicklung bedeutet Rückschritt. Wir alle haben in den letzten drei Jahren mit Riesenschritten gelernt und erfahren, dass es viele Wege zur Erschließung des Wissens gibt. Wenn Präsenz nicht passend ist, dann nutzen Sie die Chancen eines digitalen Lernwegs.

Unser "Digitales Klassenzimmer" haben wir für zukunftsorientiertes Lernen konzipiert, es ist und bleibt fester Bestandteil unseres Entwicklungsportfolios. Viele TeilnehmerInnen haben sich hier virtuell getroffen, gemeinsam gearbeitet, ausgetauscht, diskutiert und gelernt.

Unser „Virtueller Klassenraum" bietet mit einfacher Bedienbarkeit und Zugang über einen Link sowie DSGVO-Konformität die Möglichkeit, in direkter, synchroner Kommunikation mit unseren Trainern, Beratern und Coaches zu arbeiten.

Sie können unser „Virtuellen Klassenraum" stand-alone oder in der perfekten Verbindung von Präsenz- und digitalen Bausteinen nutzen. So haben Sie maximale Entscheidungs- und Lernfreiheit, Wirk- und Spielräume für die Entwicklung von Kompetenzen und fachlichen Qualifikationen. Finden Sie das für Sie und Ihre Organisation passende Weiter-bildungs-Paket. Die individuelle Beratung zu Lerninhalten und zeitlicher Gestaltung ist selbstverständlich.

Wir sind nur einen Link voneinander entfernt.

Wir zeigen Ihnen unseren „Virtuellen Klassenraum" in einem Online-Rundgang.
Keine Sorge: Wir übernehmen gern den Austausch mit Ihren IT-Ansprechpartnern, damit maximale Sicherheit besteht, wie der "Virtuelle Klassenraum" funktioniert. Referenzen und Kundenfeedbacks erhalten Sie auf Anfrage.

Auf allen Katalogseiten finden Sie die Seminare der virtuellen Lernwelt, gekennzeichnet mit einem "Blauen Kreis". Vieles ist Online möglich, es passt aber nicht alles in unseren Katalog. Deshalb fragen Sie uns bitte. Wir sind für Sie da – konkret, individuell und nach aktueller Bedarfssituation gestalten wir die Inhalte von Online Seminaren für Ihr Stadtwerk.

Die persönliche Beratung steht im Fokus.

Hier erreichen Sie uns:

Beratungsteam der StadtwerkeAkademie
Telefon 07071-157 3091 und 07071-157 444
oder info@stadtwerkeakademie.de



INHOUSE VORTEILE

Das Wissen für ihre Organisation erwerben Unternehmen oft aus externen Quellen. Bei der Bewältigung des Wandels in der Energiewirtschaft und den Handlungsfeldern der Personalentwicklung, Bildung, Förderung und Organisationsentwicklung sind wir ein professioneller und mit der Branche vertrauter Partner.

ZIELE

Wir legen gemeinsam die Ziele sowie betriebliche und indiviuelle Reichweite fest, richten uns nach Fachbereichs- und Unternehmenszielen. So stellen wir sicher, dass unsere fachliche Konzeption der Zielsetzung und dem Bildungs- und Entwicklungsbedarf in Ihrer Organisation entspricht.

GESTALTUNG UND KONZEPTION

Wir legen gemeinsam die Ressourcen fest und erstellen eine Konzeption, die Anliegen und Zielsetzung in den Mittelpunkt rückt. Diese stimmen wir mit Ihnen ab.

ANALYSE

Wir analysieren gemeinsam mit Ihnen die Ist-Situation und berücksichtigen, welche Weiterbildungen bereits durchgeführt wurden. Wir legen auch den Fokus auf die Wahrnehmung und Erwartung Ihrer Kunden sowie marktseitige Faktoren.

KNOW-HOW-TRANSFER

In unserer Zusammenarbeit erfolgt ein kontinuierlicher Transfer. Methoden, Instrumente, Verfahren und Wissen reichen wir Ihnen weiter.

Viele gute Gründe für Ihre individuelle Inhouse-Lösung!

Sprechen Sie uns an — wir entwickeln gerne für Sie und mit Ihnen.

Kontakt via Telefon: 07071 157-3091
oder per E-Mail:
info@stadtwerkeakademie.de

DURCHFÜHRUNG

Mit unserem erfahrenen Trainer- und Beraterpool können wir Ihnen einen passenden Entwickler und Begleiter für die jeweilige Zielgruppe empfehlen. Das ist uns besonders wichtig. Für uns ist das Ergebnis entscheidend. Wir sehen Konzeption und Zielsetzung auf der einen Seite, haben aber auch das Wirken des Trainers und Beraters mit seiner Gruppe fest im Blick.

UMSETZUNG

Wir übernehmen die Koordination, erstellen die Seminar-Unterlagen und wickeln auf Wunsch die Kommunikation samt Einladung und Feedbackschleife ab. So gewinnen Sie wertvolle Ressourcen für andere Themen!

ERFOLGSKONTROLLE UND TRANSFERSICHERUNG

Erst die Erfolgskontrolle rundet unsere Arbeit ab. Wir definieren gemeinsam mit Ihnen Erfolgs- und Messgrößen, so dass Lerneffekte und Wissenstransfer auf organisationaler Ebene messbar werden. So können Sie bewerten, ob die operative Umsetzung erfolgreich war und die Transformation in Produkte, Prozesse, Entscheidungen, Kundenkontakte und Ihre Dienstleistung stattgefunden hat.



SCHWIERIGE KUNDENGESPRÄCHE MEISTERN

1,20 Ich hätte nicht gedacht, dass mir Online Lernen so viel Spass macht. Der "Virtuelle Klassenraum" ist easy zu bedienen, und wir haben nach kurzer Zeit "vergessen", dass wir die Trainerin nicht in der Präsenz haben. Da wir das Wissen unbedingt brauchten, war es toll, dass unsere Personalabteilung das geplante Präsenzseminar zu Online mit der StadtwerkeAkademie gewandelt hat.

PROFESSIONELL IM HOMEOFFICE ARBEITEN

1,10 Nachdem es im Team knirschte und die Kommunikation zu leiden begann, da wir alle im Homeoffice arbeiteten, haben wir uns für das Seminar entschieden. Ein Glückstreffer: Uns wurde klar, welche Unterschiede es im Arbeiten bedeutet und welche Eigenverantwortung wir haben, was aber auch unsere Abteilungsleitung tun muss, damit es gut gelingt, in Distanz verbunden zu sein. DANKE an die Trainerin!

VON DER GEWOHNHEIT ZUR VERÄNDERUNG

1,16 Wir erlebten ein tolles, interessantes und kurzweiliges Seminar. Ein großes Kompliment an die kompetente und freundliche Dozentin: Die Bilder, die Sie uns vermittelt haben, werden im Gedächtnis haften bleiben!

1x1 der Energiewirtschaft: Intensiv

1,30 Zwei Tage, voller interessanter Wissensnuggets für meine Arbeit in der Energiewirtschaft, die sich klug verbunden haben. Ich war froh, dass es kein langweiliger Vortrag für zwei Tage war, sondern eine spannende, interessante und interaktive Wissensvermittlung.

ENGLISCH IM VERTRIEB UND KUNDENSERVICE

1,13 Ein großartiges Training mit tollem Praxisbezug und direkt anzuwenden im Berufsalltag. Die kleine Runde war ideal um das Gelernte gleich zu praktizieren. Hilfreich fand ich das direkte Feedback, das wir von der Trainerin bekommen haben.

1,00 Minimale Stellschrauben – Maximale Wirkung in der Kommunikation

Ich habe schon einige Seminare zur Kommunikation besucht – dieses war das Beste! Sehr gut ist der Dozent auch auf die Schritte der Gesprächsführung eingegangen.



DIE LERNPYRAMIDE™

Wirkungsweise und solides Fundament

Die LernPyramide™ unterstützt Sie dabei, die richtigen Entscheidungen zu treffen – für die persönliche Entwicklung und für den Erfolg Ihres Stadtwerks!

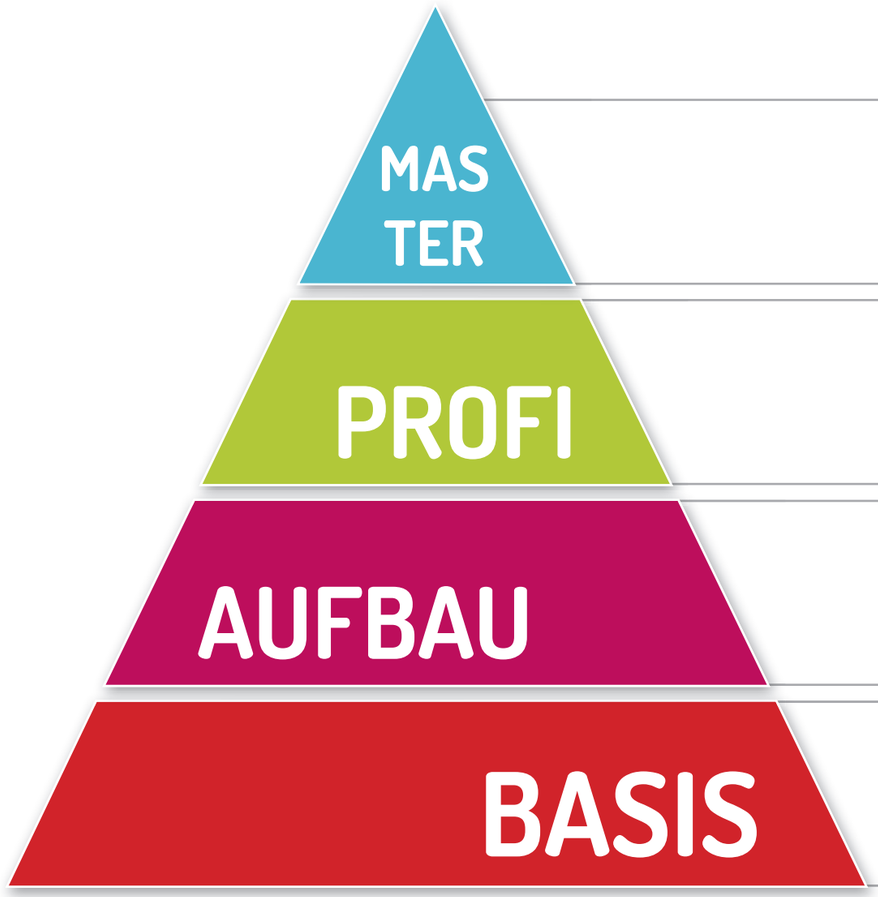
Unsere LernPyramide™ ist ein Modell, das Lernergebnisse und Lernfortschritte stufenartig anzeigt.

Die meisten Seminare sind entsprechend der vier Lernebenen der LernPyramide™ aufgebaut. Denn jede Aufgabe, die im Beruf zu erledigen ist, braucht spezifische „Kompetenzen", also reproduzierbare Kenntnisse und Fertigkeiten. Diese Kompetenzen lassen sich erlernen und schrittweise steigern – durch Erfahrung, weiteren Wissenserwerb und kontinuierliches Training, wie es die **StadtwerkeAkademie** in vielen Themenfeldern anbietet.

Die LernPyramide™ ist unser Modell für systematische Personalentwicklung. Sie bildet immer die individuellen Lernfortschritte ab, nicht das Lernen einer Gruppe oder Organisation. Die aufsteigenden Lernebenen dokumentieren den Lernerfolg des Mitarbeiters und sichern nachhaltigen Seminarerfolg.

Als Teilnehmer entscheiden Sie gemeinsam mit Ihrer Führungskraft, auf welcher Stufe unserer Seminarreihen Sie einsteigen wollen: Basis, Aufbau, Master oder Profi.

Die LernPyramide™ hilft Ihnen, die eigene Weiterbildung und Entwicklung Ihrer MitarbeiterInnen zu überblicken und zu steuern.



HAUS DER KOMPETENZEN™

Für Ihren individuellen Fortschritt

Das HAUSderKOMPETENZEN™ schafft einen Überblick über die unterschiedlichen Kompetenzfelder und erforderlichen Qualifikationen im jeweiligen Beruf.

Es macht Aufgabenbereiche und Anforderungen in Form eines Hauses sichtbar und transparent. Die Struktur des Hauses bildet, ebenso wie das Modell der LernPyramide™, die individuellen Fortschritte ab, nicht die Entwicklung einer Gruppe oder Organisation.

Kompetenzen sind immer handlungsorientiert. Kompetenzen vereinen Wissen, Können und Verhalten. Deswegen verwenden wir diesen Begriff. Kompetenzen sind beschreibbar, erlernbar und lassen sich ausbauen.

Das HAUSderKOMPETENZEN™ ermöglicht es Ihnen, sich systematisch weiter zu entwickeln und zu überprüfen, wo Sie aktuell „stehen".

Sie finden das HAUSderKOMPETENZEN™ in Miniatur-Darstellung bei jedem Seminarprofil. Die Fokus-Kompetenzen des Seminars sind jeweils in der Farbe Rot markiert.

Das Haus der Kompetenzen™ ist die sinnvolle Ergänzung zur Lernpyramide™

Beide Modelle ergeben die didaktisch-konzeptionelle Grundlage unserer Weiterbildungsangebote.



4. EBENE

Die **Metakompetenzen** bilden das Dach. Sie bauen auf allen anderen Kompetenzen auf, transformieren und kombinieren diese und ermöglichen den Ausblick auf die „Umgebung", also Gegenwart und Zukunft.

3. EBENE

Hier gelangt man in den Bereich des **Managements** sowie in den Bereich der **Führung**.

2. EBENE

Wird **ergänzt und erweitert** durch **Fach- und Methodenkompetenzen** sowie durch **soziale und kommunikative Kompetenzen**.

1. EBENE

Basiert auf dem **Fundament der Person und der Persönlichkeit**.

SEMINARE OHNE TERMIN?

Unser Ansatz für mehr Flexibilität

Haben Sie es entdeckt?

Einige unsere Seminare haben keine Termine und tragen unser Flexsymbol. Damit werden wir der Tatsache gerecht, dass in der Praxis feste Termine oft nicht zu den zeitlichen Möglichkeiten passen. So haben wir in den vergangenen Jahren eine Vielzahl von Seminaren durchgeführt, für die bei unseren Kunden und Interessenten der ausgeschriebene Seminartermin nicht passend war.

Wie funktioniert es?

Sie bekunden Ihr Interesse für das Seminarthema Ihrer Wahl und senden uns eine Mail an info@stadtwerkeakademie. de oder rufen an unter 07071-157 30 91.

Sie machen damit keine feste Buchung, sondern Sie bekunden lediglich Ihr Interesse für ein Seminar, für eine oder mehrere Personen.

Wir sammeln unterjährig die Interessenten und planen einen Seminartermin, wenn sich mehrere Teilnehmer gefunden haben.

Wir geben den Seminartermin per Mail an Sie weiter und Sie melden sich dann erst verbindlich an, wenn der Seminartermin für Sie passt.



Ihre Vorteile

- ✔ Sie ersparen sich aufwendige Recherchen im Weiterbildungsmarkt
- ✔ Sie profitieren von allen Vorteilen der **StadtwerkeAkademie**:
  - Regionale Durchführung der Seminare
  - Modulares Lernsystem
  - Kleinere Seminargruppen als üblich
  - Hoher Wissenstransfer und Praxisorientierung
  - Erfahrungsaustausch mit Kollegen
  - Faires Preis-Leistungsverhältnis
- ✔ Wir übernehmen bei einer entsprechenden Anzahl von Interessenten die weitere Akquisition und schreiben das Seminar aus
- ✔ Wir übernehmen die Koordination und Organisation

Abgelaufene Seminare

Reguläre Seminare, deren fester Termin abgelaufen ist, werden auf unserer Homepage automatisch zu **Flex**Seminaren: Wenn sich genügend Interessenten finden, organisieren wir auch einen neuen Termin.

Flexseminare
sind mit diesem Symbol gekennzeichnet

AUSBILDUNG

Qualitätscoach für Kundenservice und Vertrieb 22

Qualitätscoach: Schwierige Situationen erfolgreich lösen 23

Train the Trainer: Ausbildung zum Fachtrainer 24

Train the Trainer: Schwierige Situationen meistern 25

Mentoren: Professionelle Begleitung für neue Mitarbeiter 26

"Konfliktlotse" – Lernen Sie, Konflikte zu lotsen 28



QUALITÄTSCOACH FÜR KUNDENSERVICE UND VERTRIEB

» Seminarreihe **Ausbildung**

Seminartyp **Basis**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

19. - 20.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Wahrnehmung
» Qualitätskriterien
» Einstellungen

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte aus Vertrieb, Kundenservice sowie Personalentwicklung, die Coachinggespräche im Fachbereich zur Qualitätssicherung führen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie wollen, dass Ihr Team gelerntes schnell verfestigt, eigenständig vertieft und im Arbeitsalltag anwenden kann? Die Themen, die Sie durch Coaching nachhalten können, sind vielfältig.

Qualitäts-Coaching im Kundenservice und Vertrieb ist dafür ein etabliertes Instrument der Personalentwicklung. Viele Stadtwerke sehen dies als eine ideale Möglichkeit um Mitarbeiter, z.B. nach der Teilnahme eines Seminars, konsequent weiter zu entwickeln und nachhaltig Lernprozesse zu begleiten. Im Vordergrund steht hierbei Ihr Konzept des Qualitätsmanagements.

Side by Side Coaching, als Form des Qualitäts-Coachings, bietet bei der direkten Arbeit im Kundenservice und Vertrieb eine kompetenzentwickelnde Methode, dass bspw. Mitarbeiter ihr Gesprächsverhalten optimieren können und mit partnerschaftlicher Unterstützung eines Coaches die vereinbarten Ziele umsetzen. Der Coach erlebt live die Entwicklung des Mitarbeiters und kann so individuelle Stärken fördern und gleichzeitig für mehr Motivation sorgen.

Durch Coaching werden die Potentiale der Mitarbeiter systematisch aufgebaut. Sie lernen umfangreiche Methoden und Umsetzungstechniken für das Coachen am Arbeitsplatz kennen.

Sie erhalten eine Struktur für den Coaching-Prozess und experimentieren anhand Ihrer Fallbeispiele aus der Praxis. Die Praxisphase zwischen den Modulen gibt Ihnen Gelegenheit, erste Erfahrungen zu sammeln und diese zu reflektieren. Sie erhalten Feedback zu Ihrer Umsetzung und Wirkung als Coach sowie viele wertvolle Tipps.

Grundlagen und Einstieg in das Coaching

- Rollenverständnis im Coaching
- Systemische Rahmenbedingungen
- Qualitätskriterien im Stadtwerk
- Struktur des Coachings
- Ziele definieren
- Konstruktives Feedback
- Selektive Wahrnehmung
- Coaching vs. Training on the Job

Coaching gestalten und Dokumentation

- Grundlagen der Motivation
- Selektive Wahrnehmung
- Effektive Unterstützungsmethoden
- Systemische Interventionen und Fragestellungen
- Emotionsmanagement
- Transaktionsanalyse in der Praxis
- Grundhaltung: Ich bin OK – Du bist OK
- Einstellungen erkennen
- Dokumentation im Coaching

Methodik

Kurzer Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Methoden und Techniken Fallbeispiele, Selbstreflexion

QUALITÄTSCOACH: SCHWIERIGE SITUATIONEN ERFOLGREICH LÖSEN

» Seminarreihe **Ausbildung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Während einem Qualitäts-Coaching kann es immer wieder zu schwierigen Situationen oder Konflikten kommen. Die Gründe dafür sind vielfältig. Sie wünschen sich weitere Methoden und Unterstützung zu unterschiedlichsten Erfahrungen, die Sie während Ihrer Coachings erlebt haben.

Aufbauend auf den bereits vermittelten Interventionen und Techniken, lernen Sie weitere Herangehensweisen kennen, die Sie intensiv erproben werden. Ihre persönliche Weiterentwicklung nimmt einen hohen Stellenwert ein.

- Rückblick und Austausch
- Schwierige Situationen im Coaching
- Vertiefung und Erweiterung der Methodenkompetenz
- Konstruktivismus: Was mache ich aus...
- Sympathie und Antipathie im Coaching
- Persönliche Weiterentwicklung
- Der Dreiecks-Vertrag und seine Spannungsfelder
- Vernetzung - Lernen - Austausch:
- Wie funktioniert Lernen in Peergroups

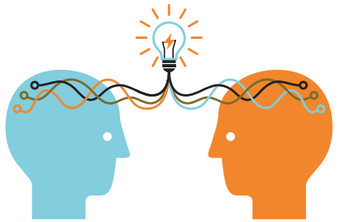
Voraussetzung ist die Teilnahme am Basis-Modul.

Methodik

Reflexion Ihrer Praxissituationen aus den durchgeführten Coachings. Fallsupervision, Selbstreflexion, Erweiterung des Werkzeugkastens.

Optional

Coach the Coach: Wir begleiten Sie in Ihrer Coachingpraxis. Dabei nehmen wir an einem realen Coaching in Ihrem Stadtwerk teil. Sie erhalten direkt Feedback, weitere wertvolle Tipps und Impulse für Ihre persönliche Entwicklung zum Qualitätscoach.



Seminartyp **Aufbau**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

11. - 12.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Weiterentwicklung
» Schwierige Situationen meistern
» Werkzeugkasten

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte aus Vertrieb und Kundenservice sowie Personalentwicklung, die am Modul "Qualitätscoach für Kundenservie und Vertrieb" teilgenommen haben.

TRAIN THE TRAINER: AUSBILDUNG ZUM FACHTRAINER

» Seminarreihe **Ausbildung**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Köln
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

Modul 1: 22. - 23.05.2023
Modul 2: 20. - 21.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Konzept
» Leitfaden
» Methodenkompetenz

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die Themen und Wissen aufbereiten und zur Anwendung vermitteln.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Informationsflut in der Energiewirtschaft ist hoch. Täglich neuer Input und das Lernen neuer Themen sind an der Tagesordnung. Doch wie kommt das Wissen sortiert, aufbereitet und nachhaltig zu Ihren Mitarbeitern? Teil Ihrer Aufgaben ist es, (Fach)Wissen so zu transportieren, dass Anwendung, Gesamtzusammenhang und Kontext verständlich und verstanden sind.

Sie fragen sich: Wie lernen Menschen? Wie vermittle ich Inhalte praxisorientiert? Wie können technische Zusammenhänge einfach und verständlich dargestellt werden? Mit welchen Methoden gestalte ich Trainings und Schulungen interessant sowie interaktiv? Wie entwickle ich eine Konzeption? Auf all Ihre Fragen erhalten Sie in dieser Ausbildung Antworten.

Sie lernen, wie Sie Konzeptionen entwickeln und Ihre Mitarbeiter im Training und Schulung aktiv miteinbeziehen. Sie lernen abwechslungsreiche Methoden, die Sie während der Ausbildungszeit erproben. Sie entwickeln Ihren passgenauen Trainerleitfaden und wie Sie methodisch und didaktisch Inhalte praxisorientiert aufbereiten. Sie erhalten Feedback zu Ihrer Wirkung vor Gruppen und viele wertvolle Tipps.

MODUL 01

- Die Rolle des Fachtrainers
- Ein Konzept entwickeln
- Auftragsklärung im Unternehmen
- Ziele definieren
- Lerntheorien: Wie lernen Menschen
- Was bedeutet methodisch und didaktisch
- Erstes Handwerkszeug und Methoden
- Einen Leitfaden erstellen
- Kleine Einheiten präsentieren

MODUL 02

- Die eigene Wirkung im Rampenlicht
- Erweiterung des Handwerkzeugs: Noch mehr Methoden
- Teilnehmer aktivieren
- Die Interaktion: Mit Teilnehmern in Kontakt bleiben
- Wertschätzende Haltung: Fällt mir leicht, aber auch manchmal schwer
- Präsentation einer Einheit aus Ihrem Leitfaden
- Abschluss und Evaluierung von Fach-Trainings und Schulungen

Methodik

Eine Vielfalt an Methoden und Übungen für die Praxis, Arbeitsblätter.

Optional

Coach the Trainer: Wir begleiten Sie in Ihrer Trainerpraxis. Dabei nehmen wir an einem, von Ihnen konzipierten, realen Training in Ihrem Stadtwerk teil. Sie erhalten Feedback und weitere wertvolle Tipps sowie Impulse für Ihre persönliche Entwicklung zum Fachtrainer.

TRAIN THE TRAINER: SCHWIERIGE SITUATIONEN MEISTERN

» Seminarreihe **Ausbildung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Schwierige Situationen in Trainings, Schulungen, Workshops und Präsentationen sind eine Herausforderung, die es zu meistern gilt. Der bloße Gedanke führt zu Unbehagen und jeder Fachtrainer wünscht sich Souveränität und Kompetenz, um die gefährlichen Klippen umschiffen zu können, so dass man in angenehme Fahrwasser kommt.

Gruppen anzuleiten, Inhalte zu vermitteln und Entwicklungsprozesse zu begleiten, sind komplexe Aufgaben. Da kann es auch passieren, dass man die Teilnehmer aus dem Blick verliert oder gruppendynamische Prozesse nicht sofort wahrnimmt. Jetzt kann es für Sie und für die Gruppe schnell zu unangenehmen Störungen oder zu Angriffen kommen.

Sie lernen, gruppendynamische Prozesse zu erkennen und erhalten Methoden und Werkzeuge, diese aktiv zu steuern. Sie lernen, unterschiedlichste Störungen direkt und wertschätzend anzusprechen. Sie erhalten wirkungsvolle Interventionstechniken und üben diese unter realen Bedingungen. Sie erhalten Feedback zu Ihrer Wirkung vor Gruppen und viele wertvolle Tipps.

Die Basis zur Teilnahme sind die Module 1 und 2 der Train the Trainer Ausbildung zum Fachtrainer.

MODUL 03

- Schwierige Situationen systemisch betrachten
- Profilaxe von schwierigen Situationen
- Gruppendynamik
- Selbstmanagement und Selbststeuerung
- Welche Situationen sind für mich schwierig und warum?
- Störungen ansprechen
- Verschiedene Interventionstechniken anwenden
- Transaktionsanalyse in der Praxis

Methodik

Eine Vielfalt an Methoden und Interventionstechniken für die Praxis, Arbeitsblätter.

Optional

Coach the Trainer: Wir begleiten Sie in Ihrer Trainerpraxis. Dabei nehmen wir an einem, von Ihnen konzipierten, realen Training in Ihrem Stadtwerk teil. Sie erhalten direkt Feedback und weitere wertvolle Tipps sowie Impulse für Ihre persönliche Entwicklung zum Fachtrainer.

Seminartyp **Profi**

Köln
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

18. - 19.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Schwierige Situationen
» Interventionstechniken
» Gruppendynamik

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die am Modul 1 und 2 teilgenommen haben.

MENTOREN: PROFESSIONELLE BEGLEITUNG FÜR NEUE MITARBEITER

» Seminarreihe **Ausbildung**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Düsseldorf
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

30. - 31.03.2023
27. - 28.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Mentoring
» Wissensvermittlung
» Methoden

ZIEL*gruppe*

Alle Fach- und Führungskräfte, die ein Interesse an nachhaltiger Personalentwicklung haben und Potenzialträger entwickeln wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ziel des Mentoring ist die persönliche und berufliche Unterstützung eines unerfahrenen Mitarbeiters (Mentee) durch einen erfahrenen Mitarbeiter (Mentor). Mentoring ist richtig eingesetzt ein wertvolles Personalentwicklungsinstrument.

Doch wie kann der Mentoring-Prozess in Ihrem Unternehmen designt und umgesetzt werden? Welche Beteiligten gehören an den Tisch? Welche Prozesse und auch "politische Werbung" braucht es, dass er wirksam werden kann?

Aufgabe des Mentoring ist die Vermittlung von Fachwissen für das jeweilige Aufgabengebiet. Ganz entscheidend ist jedoch der Wissensschatz zu informellen Regeln innerhalb einer Organisation und dem Zugang zu Netzwerken. So entsteht eine erfolgreiche Entwicklung und Förderung der Mitarbeiter mit dem Ziel: sie zu binden, als Potenzialträger zu entfalten oder auf zukünftige Projekte und Karrierechancen vorzubereiten.

Als erfahrener Mitarbeiter stellt ein Mentor sein Know How zur Verfügung. Sie kennen die Abläufe Ihrer Organisation ganz genau und haben persönliche Erfolgsstrategien entwickelt, die sie weitergeben. Wissen zu vermitteln ist manchmal leichter gesagt als getan. Neben dem Wissen aus der Berufspraxis ist es sehr hilfreich, einen Methodenkoffer an der Hand zu haben, um dieses Wissen erfolgreich zu vermitteln. Ein weiterer wichtiger Fokus ist die persönliche Weiterentwicklung zum Mentor.

In unserer modularen Reihe schärfen Sie Ihre Kompetenz als Mentor. Sie erhalten wirksame Methoden und Instrumente zur Rollen- und Aufgabenklärung. Sie erlernen wirkungsvolle Interventionstechniken für die unterschiedlichsten Situationen, damit Sie gut aufgestellt sind.

Nach unserer Ausbildung können Sie ein Mentorenprogramm erfolgreich im Unternehmen etablieren, kennen die Zusammenhänge in der Organisation und haben durch Ihre eigene Entwicklung Rollenklarheit als Mentor. Denn es ist mehr als eine nette Plauderei mit neuen Mitarbeitern.

MODUL 01

- Rolle als Mentor - Zuhörer - Gesprächspartner
- Rahmenbedingungen für erfolgreiches Mentoring
- Beziehungsaufnahme und -gestaltung als Ziel
- Methoden und Instrumente
- Gesprächstechnik
- Ihre persönliche Wirkung als Mentor

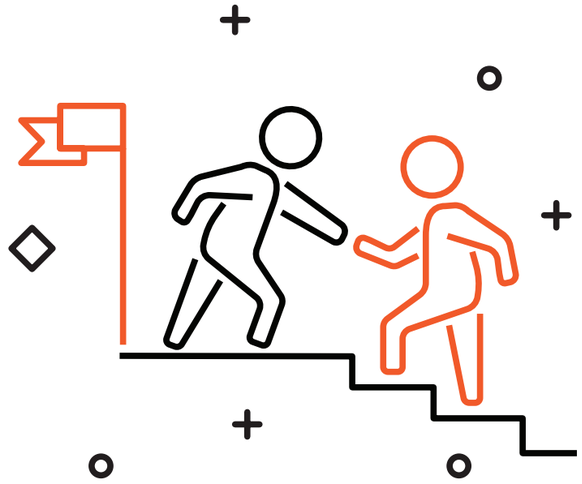
Im Vertiefungsmodul erhalten Sie einen Feinschliff für den erweiterten Einsatz der Methoden und Instrumente. Gemeinsam schauen wir auf die Stellschrauben, die eine bessere Integration des Mentoren-Modells in die Organisation ermöglichen.

MODUL 02

- Vorstellung und Bearbeitung von Praxisbeispielen
- Tipps und Anregungen aus der Praxis für die Praxis
- Diskussionen und Austausch
- Vertiefung Wahrnehmung der Aufgabe
- Erweiterung Methoden und Instrumente

Methodik

Eine Vielfalt an Methoden und Übungen für die Praxis. Einzel- und Gruppenarbeiten, Selbstreflexion und Feedback, Fallbeispiele aus Ihrem Berufsalltag, Arbeitsblätter.



Schärfen Sie **Ihre Kompetenz**
als Mentor

"KONFLIKTLOTSE" – LERNEN SIE, KONFLIKTE ZU LOTSEN

» Seminarreihe **Ausbildung**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

München
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

22. - 23.03.2023
30. - 31.05.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Konflikte lotsen
» Konfliktklärungsmethoden
» Konstruktives Miteinander

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die Konflikte besser erkennen, einschätzen oder selbst neutral moderieren möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie haben ein gutes Gespür für Menschen und Situationen? Sie sehen Konflikte als Chance für eine lernende Organisation und möchten zu deren Lösung beitragen? Eine Ideen- und Innovationsfördernde Kommunikationskultur im Unternehmen ist Ihnen wichtig?

Entwickeln Sie durch unsere Kompaktqualifizierung zum Konfliktlotsen Ihre sozialkommunikativen und personellen Kompetenzen. Sie lernen, Konfliktpotenziale einzuschätzen und schwierige Gespräche mithilfe geeigneter Kommunikationsmethoden neutral zu moderieren. Trainieren Sie Ihr Zuhör- und Problemanalyse-Vermögen, eignen Sie sich hilfreiche Frage- und Moderationstechniken an. Tipps zur kreativen Lösungssuche und zur Visualisierung runden Ihre praxisorientierte Entwicklung ab.

Mit unserer Kompaktqualifizierung zum Konfliktlotsen fördern Stadtwerke nicht nur die individuelle Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiter. Sie etablieren auch eine Unternehmenskultur, in der Entwicklung, Austausch und gemeinsames Lernen möglich ist. Konflikte werden schneller erkannt und aufgelöst, Mitarbeiter sind zufriedener, die Freude an der (Zusammen-) Arbeit wächst, die Auswirkungen auf Kranken- und Fluktuationsquote können sehr positiv sein.

Unser "Konfliktlotse" basiert auf den Grundlagen der Mediation. Als bewährtes Konfliktlösungsverfahren wird Mediation gerade auch bei innerbetrieblichen Konflikten eingesetzt. Erfahrene, zertifizierte Mediatoren leiten unser Seminar. Nach Abschluss können Sie interne Konfliktdiagnosen durchführen, Tipps zum Vorgehen geben oder nach Möglichkeit selbst vermittelnd tätig werden.

Zur nachhaltigen Wissensvermittlung und -verankerung finden zwei Module statt. Im ersten Modul erlernen die zukünftigen "Konfliktlotsen" die Grundlagen der Konfliktanalyse und Konfliktvermittlung. Zudem erarbeiten Sie sich wertvolle Gesprächstechniken und wenden diese in Übungen und Rollenspielen an. Im zweiten Modul erlernen Sie wesentliche Moderationstipps kennen und können anschließend nachhaltige praxisorientierte Lösungen entwickeln.

MODUL 01

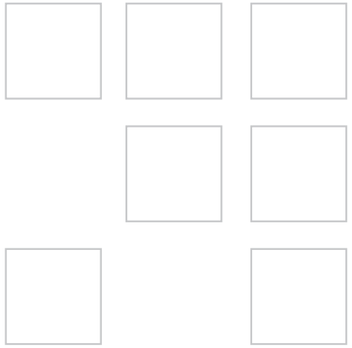
- Einführung in die Konfliktvermittlung
- Reflexion: Eigner Umgang mit Konfliktsituationen
- Definition von Konflikten und Eskalationsstufen
- Analyse von Konflikten mit Chancen und Grenzen
- Konfliktverfahren im Überblick
- 5 Phasen der Mediation
- Das Herzstück der Konfliktklärung: Von Standpunkten zu Bedürfnissen
- Erste Kommunikationstechniken in der Mediation

MODUL 02

- Erfahrungsaustausch: Erlebnisse aus dem Praxiseinsatz
- Umgang mit herausfordernden Konfliktsituationen und -typen
- Erweiterte Kommunikationstechniken in der Mediation
- Perspektivwechsel
- Moderations- und Visualisierungstipps
- Nachhaltige Lösungen gestalten
- Konfliktsituationen in Unternehmen
- Ausblick: Konflikte lotsen im Unternehmen

Methodik

Praxisorientierte Methoden sorgen für abwechslungsreiche Tage. Trainerinput, Übungen, Gruppenarbeiten und Selbstreflexion, Fallbeispiele und Simulationen von Konfliktsituationen, Arbeitsblätter.



Entwickeln Sie **Ihre sozialkommunikativen Kompetenzen**

STADTWERKECONSULTING BERATUNG

Beratungs- und Entwicklungsanlässe 32
Projekte 33

StadtwerkeConsulting

Alle Informationen und Themenbereiche zur Beratung finden Sie unter **www.stadtwerkeconsulting.de**



BERATUNGS- UND ENTWICKLUNGSANLÄSSE

Bei diesen Fragestellungen können wir Sie professionell unterstützen – Beispiele

Agiles Arbeiten in der Organisation
Wie kann agiles Arbeiten jenseits der Glitzerwelt von reinen Methodenkenntnissen erfolgreich anwendbar sein?

Veränderungs-Management
Wie gewinnen wir Akzeptanz für das Neue? Wie viel Wandel vertragen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen? Professionelles Change-Management ist unerlässlich!

Systemische Organisations-Analysen
Wie lässt sich der „Blutverlust" bei den internen Schnittstellen verhindern?

Leitbild-Entwicklung
Wie formuliert man attraktive Leitbilder und Zukunfts-Szenarien?

Unternehmens-Kultur
Wie etablieren wir eine Unternehmens-Kultur, die uns wirkungsvoll in die Zukunft gehen lässt ?

Generationswechsel
Wie organisiert man klug und stabile „Übergaben"?

Personal-Entwicklung und Etablierung
Wie sieht die Personal-Entwicklung der Zukunft aus? Wie verankern wir die Personalentwicklung in der Organisation?

Qualitätssicherung – Qualitätsmanagement
Wie funktioniert nachhaltiges QS und QM in Technik und Vertrieb?

Kommunikation und Dialog
Wie lässt sich die interne Zusammenarbeit wirksam verbessern? Wie wollen wir kommunizieren?

Kommunikation und Dialog
Wie lässt sich die interne Zusammenarbeit wirksam verbessern? Kooperation als Schlüssel zum Erfolg.

Team-Entwicklung
Wie formen wir aus einer Gruppe von Spezialisten ein „Spitzen-Team"?

Lebendige Lernkultur
Was ist eine Lernkultur und warum brauchen wir sie überhaupt? Begeisterung für die betriebliche Bildungsarbeit wecken.

Konflikt-Interventionen
Was können wir tun durch Konflikt-Management und Mediation?

Führungskräfte-Coaching
In welchen Situationen brauchen Führungskräfte Coaching oder „Sparring"?

Externe Moderation
Wann hilft uns ein externer Moderator, die interne Besprechungs- und Konferenz-Kultur zu optimieren?

Kompetenzmanagement
Welche Kompetenzen brauchen unsere Mitarbeiter in der Zukunft?

Wissensmanagement
Wie gehen wir mit Wissen um? Haben wir Strukturen, die eine verlässliche Wissenbasis für alle Mitarbeiter bieten?

Coaching-Pool
Wie etabliert man Coaching als wertvolles Instrument der Personalentwicklung erfolgreich?

Gesunde Organisation
Welche Kriterien stehen für eine gesunde Organisation? Reicht ein BGM aus oder steht mehr hinter einer gesunden Organisation?

Mitarbeitergespräche
Wie wirken Mitarbeitergespräche wirklich? Wie urteilen und beurteilen wir fair, motivierend und entwicklungsfördernd?

Organisationsentwicklung
Die Entwicklung von traditionellen Organisationsstrukturen zu innovativen Konzepten. Wie kann es gehen?

Performance-Management
Wie sorgen unsere Führungskräfte für die Ausrichtung und Steuerung der Leistungserbringung? Wie richten Sie die Leistungsprozesse auf die Unterstützung der Unternehmensziele und -strategie aus?

Prozess-Optimierung
Wie bringen wir mehr Effizienz in Work-Flow und Prozesse?

PROJEKTE

Bei diesen Projekten haben wir unsere Kunden unterstützt – Beispiele

Projekt 1
Beratung der Geschäftsleitung in Strategie- und Organisations-Entwicklung, Führungs- und Fachkräfte-Entwicklung, Potential-Diagnostik- und -Beurteilungen, Leitbild-Entwicklung, Führungs-Leitlinien, Kommunikations- und Unternehmens-Kultur

Projekt 2
Wirtschafts-Mediation als nachhaltiges Instrument zur Konfliktvermeidung dauerhaft in der Organsiation etablieren.

Projekt 3
Analyse und Bewertung strategischer Personal-Risiken und Entwicklung von Personal-Strategien zur Sicherung des Unternehmens-Erfolges. Schwerpunkte: Wettbewerbs-Druck, Wissensweiter- und Übergabe, Demografie-Management, Führungskräfte-Entwicklung, Talent-Management, Personal-Entwicklung, Trainee-Programme, Mitarbeiter-Gewinnung und -Bindung

Projekt 4
Abteilungsleiter-Beratung und -Coaching sowie Organisations-Entwicklung in den Fachbereichen Strom-Service und -Netze sowie Bäder, Stadt-Entwässerung, Geschäfts-Kunden-Vertrieb, Kunden-Zentrum

Projekt 5
Durchführung von Mitarbeiter-Befragungen Auswertung der Interviews, Begutachtung der Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalysen, Konzept-Entwicklung für Verbesserungs-Maßnahmen

Projekt 6
Entwicklung von Arbeitsplatz-Beschreibungen und Stellen-Ausschreibungen in Strom-Service und -Netze, Geschäftskunden-Vertrieb, Kunden-Zentrum und Bäder-Betriebe

Projekt 7
Planung und Organisation von Dienstleistungen zur visuellen Dokumentation (Visual Facilitation) von Projekten, Prozessen und Organisations- Entwicklungen durch innovative gemalte Echtzeit-Protokolle (Graphic Recording), Wissens-Landkarten und Daten-Visualisierung

Projekt 8
Prozess-Optimierung im Fachbereich Kunden-Zentrum und Vertrieb

Projekt 9
Organisations-Entwicklung und Optimierung der Führungs-Kompetenz, Besetzung und Auswahl einer neuen Hierarchie-Ebene im mittleren Management innerhalb der Organisation, Interviews und Potential-Analyse, Change-Kommunikation

Projekt 10
Prozess-Review im kaufmännischen Bereich

Projekt 11
Setting-Design für Strategie- und Klausur-Tagungen, Moderation der Veranstaltungen

Projekt 12
Profil-Entwicklung der Funktion und Rolle Leitung Vertrieb, Ausschreibung, Auswahl Stellenbesetzung

Projekt 13
Team-Analyse und Neu-Aufstellung, bedingt durch Organisations-Veränderungen, Konzeption und Begleitung der Team-Entwicklung

Projekt 14
Mittelfristige Planung und Begleitung einer altersbedingten Nachfolge-Regelung, Coaching und Begleitung des „Neuen"

Projekt 15
Konzeption und Einführung eines betrieblichen Gesundheits-Managements

Projekt 16
Workshop: Identifikation von Handlungs-Feldern für die Neu-Positionierung von Vertrieb, Handel und Erzeugung

Projekt 17
Einführung und Implementierung eines Ziel-Vereinbarungs-Systems

Projekt 18
Fachlicher Kompetenzaufbau für neues Geschäftsfed

Projekt 19
Multikanalstrategie für Markenpositionierung

COACHING
SPARRING

Business-Coaching: Individuelle Beratung, die wirkt 36

Coaching-Pool für Organisationen 37

C



BUSINESS-COACHING: INDIVIDUELLE BERATUNG, DIE WIRKT

Coaching ist eine bewährte und etablierte Form der Beratung. Wir fokussieren uns auf das **Business-Coaching**, als selbstverständliche Ergänzung zu anderen **Personalentwicklungs-Instrumenten** für Mitarbeiter und Führungskräfte, die ihre berufliche Situation optimieren möchten. Ziel des Business-Coaching ist, dass der Coachee zielorientiert immer wieder **neue Möglichkeiten der Gegenwart** erkennt und diese für die **Zukunft zu nutzen lernt**.

Der Coach ist vor allem ein Experte für die wichtigen und richtigen Fragen, auch die "unangenehmen". Er macht eine Bestandsaufnahme, analysiert und leuchtet Hintergründe aus. Er ist neutral und frei von eigenen Interessen.

Systemisches Coaching geht stets davon aus, dass die "**Lösung**" schon **da** ist. Sie muss nur aufgedeckt, formuliert und realisiert werden. Der Coach ist an Ihrer **Entwicklung**, an Ihrem **Erfolg** interessiert. Sein wichtigstes Ziel ist es, dass es Ihnen gut geht und Sie auf Ihrem **persönlichen und beruflichen Weg vorankommen.**

Coaching öffnet **Perspektiven!**

Coaching **fokussiert Ihre Kräfte,** klärt, hilft bei wichtigen Entscheidungen oder auch in Phasen, die besonders herausfordernd sind.

Coaching wirkt **nachhaltig!**

Es setzt **Möglichkeiten frei, öffnet Horizonte** und **unterstützt in Veränderungs-Prozessen** oder **in der Gestaltung der beruflichen Laufbahn.**

Der Coach ist Ihr Begleiter auf Zeit. In schwierigen Phasen und Zeiten des Umbruchs ist er eine neutrale Stimme, die Ihnen "von außen" offenes Feedback gibt. Sie werden begleitet und erhalten wertvolle Impulse für die nächsten Schritte für das, was "dran" ist.

Bei diesen Coachings im Business-Kontext können wir Sie z.B. unterstützen:

- Coaching für **Persönlichkeitsentwicklung**
- Coaching für **Führungskräfte**
- Coaching bei neuer **Position und Rolle**
- Coaching in **schwierigen Teamkonstellationen**
- Coaching für **Gesundheitsthemen**
- Coaching bei **Über- oder Unterforderung**
- Coaching für **belastende Arbeitssituationen**
- Coaching bei **Suchtgefahren**
- Coaching bei **Prüfungsstress**
- **Arbeitsplatz-Coaching**
- **Telefon-Coaching**

» Coaching
» Personalentwicklung
» Business

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich Unterstützung und Begleitung zu verschiedenen Anlässen und Entwicklungsfeldern wünschen.

COACHING-POOL FÜR ORGANISATIONEN

Häufig setzen Unternehmen Coaching ein, jedoch hat die Personalentwicklung keinen Ein- und Überblick über die Vereinbarungen und Ziele des Coachings.

Damit **Business-Coaching** ein erfolgreiches und akzeptiertes Instrument ist, sehen wir die Form der **Einbindung von Business-Coaching** in das Unternehmen als entscheidend an. Die **Rahmung** in **Form der Beziehung** und **Anzahl der Beteiligten** im **Coaching-Vertrag** ist relevant, damit alle Interessenslagen wirkungsvoll berücksichtigt werden.

So erfolgt der **Einklang des Coachings** mit den **organisationalen Anforderungen** und Bedürfnissen der Organisation. **Nachhaltigkeit und Verbesserung** der Steuerungsfähigkeit innerhalb der Organisation schliessen sich an.

Als professionelle Form der Beratung dient es der **Verbesserung** von **Problemlösungs- und Lernfähigkeit** der Mitarbeiter, Erhöhung der **individuellen Veränderungsfähigkeit** innerhalb der Organisation sowie **Ausbalancierung des Spannungsfeldes** zwischen **persönlichen Bedürfnissen**, der wahrzunehmenden Aufgabe und der Unternehmensziele.

Die **Personalentwicklung** hat in ihrer Abteilungsfunktion im **Business-Coaching** Prozess eine **entscheidende Bedeutung und Rolle**. Sie ist an der Schnittstelle des Unternehmens und zu coachenden Mitarbeiters positioniert und hat die Herausforderung und Aufgabe, diese **zwei Systeme zu verbinden**. Denn auf der einen Seite steht das Unternehmen in seiner betrieblichen Komplexität, auf der anderen Seite der professionell zu gestaltende Beratungsprozess für die zu coachende Person.

Die **StadtwerkeAkademie** hat die **Expertise** und unterstützt Ihr Unternehmen gern bei der **Etablierung und Aufbau eines Coaching-Pools** und der **Einführung als Personalentwicklungsinstrument**.

Wir freuen uns
auf Ihren Kontakt!



» Coachingpool
» Aufbau I Beratung
» Passung I Expertise der Coaches

ZIEL gruppe

Entscheider der Personalentwicklung, die Unterstützung und Expertise beim Aufbau eines Coaching-Pools wünschen.

VERTRIEB KUNDENSERVICE

Unsere Expertin für vertrieblichen Kundenservice, Karin Steck, berät Sie gern unter 07071 - 157 444.

01



Schwierige Situationen im Kundenkontakt 41
Ergebnisorientierte Gespräche – Ihr Weg zur Kundengewinnung 42
Cross- und Up-Selling im Stadtwerk 43
Meister und Monteure: Imageträger vor Ort 44
Kommunikation für Monteure und Meister 45
Die Brücke von der Beratung zum Verkauf 46
Unangenehme Entscheidungen kommunizieren – mündlich und schriftlich 47
Die Stimme – Visitenkarte und Verräter 48
Ihre Visitenkarte – Service! 50
Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste 51
Emotionale Kompetenz im Kundenkontakt 52
Beschwerden und Reklamationen gekonnt und einfach meistern 53
Interkulturelle Kompetenz – Andere Kulturen verstehen I 54
Interkulturelle Kompetenz – Andere Kulturen verstehen II 55
Kundenrückgewinnung für Haushalts- und Geschäftskunden 56
Wechselbereitschaft wecken: Das Kundenrückgewinnungsgespräch 57
Professionell und kundenorientiert telefonieren 58
Telefon-Coaching direkt am Arbeitsplatz 59
Englisch im Stadtwerk 60
Komplexe Gesprächsführung in Key Account 63
Kundenrückgewinnung im Geschäftskundensegment 64
Vertriebsorientiert verhandeln 65
Kommunikation für Sperrkassierer 66
Kommunikation in der Leitwarte: „Sie müssen sofort etwas tun …“ 67
Vertriebsstrategie: Stellhebel des Gelingens 68
Kontinuierliche Kundenkontakte und erfolgreiche Verkaufsabschlüsse 69
Für Vertriebsprofis: und was mache ich, wenn … 70
Erfolgreiche Neukundengewinnung am Telefon 71
Telefonisch oder virtuell: Verhandlungen erfolgreich führen 72
RLM-Kunden gewinnen und halten 74
Marketing und Vertrieb in der Energiewirtschaft 75
Forderungsmanagement für Energieversorger – rechtliche Grundlagen Mahnwesen und Versorgungsunterbrechungen 76
Telefonisches Forderungs-management – Säumige Kunden ansprechen 77

Mit unseren Seminaren erzielen
Sie erfolgreiche Kundengewinnung!

Wir beraten Sie gerne!

SCHWIERIGE SITUATIONEN IM KUNDENKONTAKT

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Umgang mit schwierigen Situationen, vor allem im Kundenkontakt, fällt vielen Menschen schwer. Die Ursachen dafür sind vielfältig und häufig emotional.

Nicht alle Kunden reagieren einsichtig, wenn Sie unbequeme Nachrichten mitgeteilt bekommen. Gerade die aktuelle Zeit in der Energiewirtschaft mit ihrer Dynamik und Veränderung macht es den Kunden nicht einfach. Einige Gespräche eskalieren, manche Kunden verweigern sich, drohen, weinen und dann wird es unangenehm und sehr anspruchsvoll, eine wertschätzende und lösungsorientierte Gesprächsführung beizubehalten. Ihre Aufgabe im Kundenservice und Vertrieb ist es immer, auch in schwierigen Situationen als guter Dienstleister professionell zu handeln. Selbst, wenn es immer die gleichen Fragen und Themen sind.

Mit uns lernen Sie, eine lösungsorientierte Haltung und Sprache zu entwickeln. Sie erhalten verschiedene Methoden und Techniken, um schwierige Gespräche zielführend zu deeskalieren und sich selbstbewusst behaupten zu können. So entwickeln Sie mehr Stabilität und Souveränität

- Klar und doch verbindlich auf Kunden zugehen
- Welche Situationen erleben Sie als schwierig?
- Wie bereite ich mich auf derartige Situationen vor?
- Unbequeme Nachrichten mitteilen
- Schwierige Verhaltensweisen: Wie erkenne ich Frühwarnsignale?
- Die Bandbreite an Verhaltensweisen: Welche sind wirklich deeskalierend?
- Körpersprache deuten
- Wie bleibe ich in schwierigen Situationen stabil, souverän und flexibel?

Methodik

Trainerinput, Gesprächssimulation, Übungen und Einzelfälle anhand von Praxisbeispielen, Trainerfeedback, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Basis**

Online-Termine
17. - 18.04.2023 **oder** 26. - 27.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

ZIELgruppe

» Positive Sprache
» Perspektivenwechsel
» Schwierige Kunden gewinnen

Mitarbeiter, die im wertschätzenden und guten Dialog mit ihren Kunden stehen möchten.

ERGEBNISORIENTIERTE GESPRÄCHE – IHR WEG ZUR KUNDENGEWINNUNG

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 13. – 14.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Festlegung von Zielen ist die Voraussetzung jeder professionellen und erfolgreichen Arbeit im Vertrieb.

Die Komplexität der Anforderungen für jeden Mitarbeiter sind hoch: Von der kontinuierlichen Kundenbearbeitungsstrategie bis zu den ganz differenzierten Momenten im Gespräch, in denen es um die Aufmerksamkeit und Motivation des Kunden geht, sowie um seine Bedenken und Einwände.

Vertriebserfolg entsteht durch den gezielten Einsatz der Ressourcen. Es ist wichtig, einen wirkungsvollen Kontakt zum Kunden herzustellen, um daraus zielorientiert das Kundengespräch zu gestalten, den Kunden neugierig zu machen und ihn auf seinem Entscheidungsprozess mitzunehmen.

Nutzen Sie Ihre persönlichen Stärken und bringen Sie diese gewinnbringend ein. Erfahren Sie, wie Sie Ihre eigenen Ressourcen, Zeit und Energie gezielt einsetzen, wie Sie Kundengespräche ergebnisorientiert führen und schwierige Einwände entkräften können. Lernen Sie Ihre eigenen Fähigkeiten zu erweitern und zu stabilisieren.

- Kundenportfolio strategisch entwickeln
- Kundenentwicklungsstrategie aufbauen
- Struktur eines Verkaufsgesprächs gestalten: Inhalt – Prozess – Beziehung
- Gesprächspartner auf das Thema einstimmen, ihn „aufhorchen lassen“
- Wesentliche Beweggründe für die Entscheidung des Kunden herausfinden
- 3 Säulen der Einwandbehandlung
- Argumentationsaufbau im Gespräch
- Entscheidungsprozesse im Kundensystem herausfinden und gezielt Argumente entwickeln
- Kundenbetreuung auch nach dem Auftrag: Kundenbindung

Methodik

Ausgewogenes Verhältnis von Theorie und Praxis, Praxistransfer, Gruppenarbeiten, Referenteninput, Erfahrungsaustausch, Diskussionen, Arbeitsblätter.

» Ressourceneinsatz
» Verkaufsgespräch
» Entscheidungsprozesse

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Gespräche bewusst ergebnisorientiert führen müssen.

CROSS- UND UP-SELLING IM STADTWERK

Virtueller Klassenraum

» Seminarreihe **Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Solingen 25. – 26.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
08. – 09.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Cross-Selling bezeichnet die Empfehlung von passenden Zusatzprodukten. **Up-Selling** bezeichnet die Empfehlung eines hochwertigeren Produkts oder Leistung. Wie generieren Sie erfolgreiche Zusatzverkäufe, nachdem der Kunde bereits sein Vertrauen Ihrem Stadtwerk geschenkt hat?

Kunden sind häufig für zusätzliche Informationen, die einen Mehrwert bieten dankbar. Gerade in der Energie-Branche sind sie häufig mit der Vielzahl der Informationen überfordert. Oder, um Angebote wirklich vergleichen und verstehen zu können, müssten sie Experten sein. Stärken Sie als Berater aktiv die Kundenbindung, indem Sie jede Möglichkeit nutzen, Ihren Kunden zu seinem persönlichem Mehrwert zu informieren.

Im Tagesgeschäft bieten sich viele Chancen, den Umsatz zu steigern. Diese müssen erkannt und genutzt werden. Es geht um den Blick über den Tellerrand – was ist für den Kunden, mit dem ich gerade spreche, zusätzlich von Vorteil? Bauen Sie Ihre Wettbewerbsfähigkeit weiter aus!

Sie werfen einen Blick über den Tellerrand, lernen erfolgreiche Brückenformulierungen kennen und erarbeiten einen umsetzbaren Gesprächsleitfaden.

Sie diskutieren verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten und entwickeln knackige Nutzenargumentationen anhand Ihrer Produktwelt. Dazu arbeiten wir mit den Marketingmaterialien Ihres Stadtwerks.

Einwände Ihrer Kunden, die Ihnen ständig begegnen, lernen Sie zu entkräften. Sie kennen Abschlussformulierungen, um das Gespräch verkaufsorientiert verbindlich und erfolgreich abzuschließen.

Methodik

Referenteninput, praxisorientierte Methodenvielfalt, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulation, Übungen, Selbstreflexion, Feedback, Arbeitsblätter.

» Umsatzsteigerung
» Mehrwert
» Kundenbindung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Kundengespräche führen und daraus Abschlüsse generieren müssen.

MEISTER UND MONTEURE: IMAGETRÄGER VOR ORT

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Ettlingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

12. - 13.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
27. - 28.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kundenorientierung
» Monteure I Meister
» Dienstleistung I Service

ZIEL gruppe

Monteure, Meister und Techniker, die ihre Kundenkommunikation professionalisieren möchten und aus dem Tagesgeschäft schwierige Gesprächssituationen kennen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Bei Problemen sind sie immer vor Ort. Sie kennen die Kunden des Stadtwerks in ihren ganz alltäglichen Lebenssituationen, oft sind sie sogar in deren Wohnungen unterwegs. Meister und Monteure prägen entscheidend das Außenbild des Stadtwerks. Schon wegen ihrer Arbeitskleidung werden sie als „die Stadtwerke“ wahrgenommen.

Ganz egal, was vor Ort zu tun ist: Sie sind die Männer, auf die die Kunden zugehen und zwar zu allen Themen und Fragen rund um das Stadtwerk. Und damit steigen die Erwartungen der Kunden! Denn Stadtwerke sind nicht nur Versorger, sondern auch Dienstleister. „Dafür bin ich nicht zuständig“, mag kein Kunde hören, wenn er doch gerade eine Frage zu Tarifen oder Kommentar zu den Preisen loswerden möchte. Also was tun? Was bedeutet „Kundenorientierung“ in diesem Kontext überhaupt?

Wir gehen dieser Frage auf den Grund und arbeiten dabei praxisorientiert. Was erwarten die Kunden von den Meistern und Monteuren ihres Stadtwerks? Was erwarten im Gegenzug Meister und Monteure von ihren Kunden? Wie verhalte ich mich als „der Mann, den alle ansprechen“? Ziel ist, Meister und Monteure dafür zu sensibilisieren, dass ihr Wirken beim Kunden vor Ort für das Image des Stadtwerks prägend ist.

Sie erhalten Handwerkszeug, welches Handeln und Vorgehen für ein kundenorientiertes Miteinander, auch in schwierigen Situationen, möglich und erfolgreich macht.

- Meister und Monteure als Imageträger für „Ihr“ Stadtwerk
- Kundenorientierung Vorort: Was heißt das eigentlich genau?
- Eine Frage der Haltung: Welche Bilder haben wir von unseren Kunden im Kopf?
- Erfolgreiche Techniken der Gesprächssteuerung
- Kunden-„Typen“ und der gute Umgang mit ihnen
- Eigene Stressquellen erkennen und besser damit umgehen
- Den Kunden verbal „an die Hand“ nehmen
- Perspektivenwechsel, um den Kunden besser zu verstehen

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback, Fall-Coaching und Arbeitsblätter.

Info

Meister und Monteure sind zusammengefasst, für ein gemeinsames Verständnis im professionellen und erfolgreichen Kundenkontakt. Das Seminar kann auch jeweils separat durchgeführt werden.

KOMMUNIKATION FÜR MONTEURE UND MEISTER

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Ettlingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

17. - 18.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
05. - 06.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Imagetransfer
» Gesprächssituationen steuern
» Gute Gespräche

ZIEL gruppe

Monteure, Meister und Techniker, die aus dem Tagesgeschäft schwierige Gesprächssituationen kennen und diese besser meistern möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Manchmal könnten Sie einen ganzen Werkzeugkasten gebrauchen, um aufgebrachten Kunden gut begegnen zu können. Meister und Monteure sind das "Gesicht des Stadtwerks", von ihnen werden Lösungen erwartet, ganz gleich worum es geht. In kritischen Situationen ist die Kunst der Deeskalation gefragt.

Der Umgang mit schwierigen Gesprächen und das Einleiten von Gesprächswendungen beginnen bereits mit der Wahrnehmung. Unsere Wahrnehmung und die Verarbeitung von Informationen steuern unseren Blick auf die Konfliktsituation. Wir schauen auf diese Prozesse und mögliche Stellschrauben für die Selbststeuerung.

Wir stellen prägnante Gesprächssituationen in den Vordergrund und erarbeiten Strategien, damit Sie in schwierigen Situationen freundlich für Klarheit und Struktur des Gesprächs sorgen können.

Nicht immer ist es möglich, Ihrem Kunden eine positive Zusage zu geben. In der Situation auf der Baustelle oder beim Kunden Vorort gilt es auch, Forderungen des Kunden abzulehnen. Trainieren Sie ein positives und überzeugendes "NEIN".

- Erfolgsfaktoren für gelungene Gespräche
- Wirksame Techniken der Gesprächssteuerung
- Auswirkungen von Sach- und Beziehungsebene
- Die Tücken der Wahrnehmung
- Guter Umgang mit Emotionen
- Positive Sprache aktiv einsetzen
- Reizworte kreativ umschreiben
- Ein Positives "NEIN" souverän vertreten
- Erfolgreicher Umgang in herausfordernden Gesprächssituationen
- Vom Vielredner bis zum Provokateur

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

Info

Meister und Monteure sind zusammengefasst, für ein gemeinsames Verständnis im professionellen und erfolgreichen Kundenkontakt. Das Seminar kann auch jeweils separat durchgeführt werden.

DIE BRÜCKE VON DER BERATUNG ZUM VERKAUF

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Solingen 04. - 05.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termine
07. - 08.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Aktives Zuhören
» Erfolgreiche Gespräche
» Fragetechniken

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen, ihren Kundendialog professionalisieren und vertriebliche Chancen im Kundenkontakt nutzen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Kundenorientierung ist für Sie selbstverständlich. Nun gilt es in den Kundenkontakten die vertrieblichen Chancen und möglichen Gewinne zu entdecken!

Mit unserer Zauberformel "Perspektivenwechsel" bauen wir eine tragfähige Brücke vom Service zur vertrieblichen Gesprächsführung. Ein etwas anderer Blick schenkt Ihnen die Leichtigkeit, mit Fragen das Gespräch in Bewegung zu bringen und Ihre Kundenbeziehung aktiver zu gestalten.

Sie entwickeln Ihre individuellen Kommunikationsstärken und lernen diese bewusst einzusetzen. Wir stellen Ihnen verschiedene Methoden vor, mit denen Sie Ihre Kundengespräche authentisch, wertschätzend und verkaufsaktivierend gestalten.

Der Erfolg beginnt im Kopf und festigt sich durch das eigene Tun. Wir schauen uns gemeinsam Situationen aus dem Alltag an und entwickeln konkrete Handlungsoptionen für Ihre vertrieblichen Aktivitäten.

- Eigene Haltung und die Auswirkung auf die Kommunikation
- Emotionale Kundenbindung
- Strukturierte Gesprächsführung
- Eigene Gesprächsstrategien und Überleitungsformulierungen entwickeln
- Aktives Zuhören und wertschätzende Kommunikation
- Mit Fragetechniken den Kundenbedarf wecken
- Kaufsignale erkennen und diese verkaufsaktiv nutzen
- Umgang mit Einwänden
- Empathische Einwandbehandlung

Methodik

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Gesprächssimulation, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

UNANGENEHME ENTSCHEIDUNGEN KOMMUNIZIEREN – MÜNDLICH UND SCHRIFTLICH

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 15. - 16.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termine
28.02. - 01.03.2023 **oder**
20. - 21.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Verständlich und überzeugend
» Schreiben für den Kunden
» Kundenbindung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die auch in schwierigen Situationen souverän texten und kommunizieren müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Negative Nachrichten zu überbringen ist eine Kunst. Nicht immer können Sie den Wünschen der Kunden entsprechen. Sie führen Gespräche und verfassen Texte in denen Sie dem Kunden eine negative Botschaft überbringen müssen. Sie übernehmen Verantwortung und vertreten getroffene Entscheidungen – auch wenn es schwer fällt und unangenehm ist.

Gerade in schwierigen Kundensituationen und bei abschlägigen Bescheiden, geht es vor allem darum, dem Kunden zu signalisieren, dass seine Anliegen ernst genommen werden und Sie ein zuverlässiger und kompetenter Partner sind. Auch wenn Sie ihm in der Sache teilweise oder gar nicht entgegenkommen können, soll nach Ihrem Gespräch oder Schreiben beim Kunden eine gutes Gefühl zurückbleiben.

Damit Kundenorientierung insbesondere dann klappt, wenn Kundenwünsche nicht erfüllt und -vorstellungen nicht entsprochen werden kann, machen wir uns mit verschiedenen Kommunikationsmodellen vertraut. Wir beleuchten die Wirkung von Wörtern und das Wesen von Konflikt-Formeln gegenüber Kontakt-Formeln.

Anhand von stadtwerketypischen Vorher-Nachher-Beispielen erleben Sie, mit welchen oft einfachen Veränderungen Sie die beabsichtigte Wirkung erzielen. Sie erhalten einen Werkzeugkasten für Ihren Arbeitsalltag.

- Welche Situationen erleben Sie als schwierig? Wie bereite ich mich auf derartige Situationen vor?
- Mit aktivem Zuhören Begegnung gestalten
- Einwände als Chance verstehen
- Die Wirkung der Stimme und Stimmung nutzen
- Positive Sprache aktiv einsetzen
- Wirkungsvolle Strategien für herausfordernde Situationen
- Umgang mit „Endlosschlaufen“
- Überbringen schlechter Nachrichten
- Klare Positionen und persönliche Ansprache wirkungsvoll nutzen
- Der Umgang mit Vielrednern und Provokateuren
- Wie bleibe ich in schwierigen Situationen stabil, souverän und flexibel?

Merkmale moderner E-Mails

- Das sagt die Verständlichkeitsforschung zu Wortwahl und Satzbau
- Schreiben für den Kunden
- Gute erste und letzte Sätze
- Handlungen auslösen: Positiv und aktiv formulieren
- Gliederungsaspekte für klar strukturierte E-Mails

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.

DIE STIMME – VISITENKARTE UND VERRÄTER

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Kern**

Friedrichshafen 18. - 19.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Online-Termin
09. - 10.05.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Stimmklang und Wirkung
» Professionelle Kommunikation
» Persönliche Reflexion

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Gespräche bewusst wirkungsvoll führen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ihre Stimme ist so was wie die "Visitenkarte" des Stadtwerks. Denn als Schnittstelle zwischen Kunden und Unternehmen, haben die Mitarbeiter die wichtige Funktion eines Aushängeschilds.

Ihre Stimme ist der persönliche Link des Kunden zum Unternehmen. Umso wichtiger, dass Ihre Stimme Sie nicht im Stich lässt und Sie sich auf sie verlassen können. Denn Sie haben einen typischen "Sprechberuf". Ihre Stimme ist das Arbeitswerkzeug Nummer eins. Allerdings sind bei einem sechs- bis achtstündigen Arbeitstag in der Kommunikation der Kehlkopf und die Stimmbänder einer nicht zu unterschätzenden Belastung ausgesetzt. Ein trockener Hals, Heiserkeit, bis hin zu Stimmversagen kennen viele Mitarbeiter. Und auch Stress ist der Stimme anzuhören. Mit kleinen Tricks und Übungen können Sie typischen Stimmproblemen effektiv vorbeugen.

Denn wenn Sie sich auf ihre Stimme verlassen können, haben Sie mehr davon. Die Kunden auch. Diese erwarten zu Recht eine entspannte Stimme, deren Klang Kompetenz und Souveränität hörbar signalisiert. Lernen Sie in unserem Seminar Ihr individuelles „Arbeitsinstrument Stimme" kennen, zu beherrschen und bewusst einzusetzen.

Körper
- Wie die Körperhaltung den Stimmklang und Atmung beeinflusst
- Am Schreibtisch stehen oder sitzen?
- Es spricht der ganze Mensch

Atmung ausdauernd und kraftvoll Sprechen
- Ruhige Atmung, auch in Stresssituationen
- Kontrollierte Atmung

Stimme
- Die individuelle Stimmhöhe und die adäquate Lautstärke
- Belastungsfähige Stimme und wirkungsvolle Stimmführung
- Kompetenter und sympathischer Stimmklang

Artikulation
- Verständliche Aussprache
- Präzise Nutzung der Artikulationswerkzeuge
- Wie viel Dialekt darf es denn sein?

Sprechart
- Monotone Sprechmuster erkennen und durchbrechen - Adäquates Sprechtempo und angebrachte Pausen

Methodik

Referenteninput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulation, viele Übungen, Selbstreflexion, Feedback, Arbeitsblätter.

Stärken Sie Ihre Stimme –
lernen Sie Ihr individuelles Arbeitsinstrument kennen und setzen Sie es bewusst ein.

Für einen **sympathischen, kompetenten** und **entspannten** Stimmklang.

IHRE VISITENKARTE – SERVICE!

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Friedrichshafen 30. – 31.03.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
05. – 06.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Kundenkontakt ist eine spannende und herausfordernde Aufgabe. Die meisten Kundenkontakte sind angenehm und machen Freude, aber es kann auch schwierige Situationen geben, in denen Sie um Lösungen ringen.

Wir bringen Kundenorientierung und vertriebliche Kommunikationskompetenz zusammen. Im Kundendialog entscheiden oft Kleinigkeiten, ob ein Gespräch eskaliert oder in konstruktive Bahnen gelenkt werden kann.

Die Kundenorientierung beginnt bereits mit der Wahrnehmung. Die Veranwortung für die Außenwirkung und „Visitenkarte" liegt bei jedem einzelnen Mitarbeiter.

Entwickeln Sie Kommunikationsstärken und setzen diese aktiv ein. Sie lernen Methoden kennen, mit denen Sie Ihre Kundengespräche authentisch, wertschätzend und positiv gestalten können.

Durch eine Steigerung Ihrer Kommunikations- und Handlungskompetenz können Sie Kundenanfragen, Reklamationen und Beschwerden souverän, freundlich und lösungsorientiert gestalten.

Ihr Kunden werden sich gut aufgehoben fühlen und Sie setzen für Ihr Unternehmen auf unkomplizierte Weise positive Akzente.

- Strukturierte Gespräche mit Wirkung auf Augenhöhe
- Vertrauensbildende Maßnahmen als Gesprächsgrundlage
- Zauberwörter der Wertschätzung
- Fragearten und ihre Potenziale
- Wirkung von Körpersprache und Stimmmodulation
- Positive und verbindliche Sprache gezielt einsetzen

Methodik

Mix aus Theorie und Praxis, Diskussionen, Kleingruppen und Einzelarbeiten, interaktive Übungen, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» Kundenbindung
» Gesprächsatmosphäre
» Kommunikationskompetenz

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die im persönlichen sowie telefonischen Kunden- und Interessentenkontakt stehen.

SENIOREN UND MOBILITÄTSEINGESCHRÄNKTE FAHRGÄSTE

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminarinhalt • Seminarziel

Busfahrer sind jeden Tag gefordert, Herausforderungen zu bewältigen. Gerade Senioren sowie geh- und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste bedürfen einer besonderen Aufmerksamkeit. Für sie kann schon das Einsteigen eine Hürde darstellen. Manche möchten keine Sonderstellung einnehmen, da ihnen zu viel Aufmerksamkeit peinlich ist. Andere wiederum sind der Meinung, dass ihnen eine Sonderbehandlung zusteht.

Manche Fahrgäste geraten sehr schnell in Stress, wenn irgendetwas nicht rund läuft oder sie haben Angst, etwas falsch zu machen. Aus Sorge, keinen Sitzplatz zu bekommen, stellen sie sich an den Bordsteinrand, um als erste Einsteigen zu können. Oder, sie möchten Aussteigen und stehen noch während der Fahrt auf und stellen sich an den Ausstieg. So setzen sie sich unnötigen Gefahren aus und zwingen den Busfahrer, entsprechend zu handeln. Täglich gibt es die unterschiedlichsten gefährlichen Situationen, auf die ein Busfahrer reagieren muss. Vorausschauend agieren, Ruhe bewahren, für die Sorgen der Fahrgäste Verständnis zeigen, sind wichtige Maßnahmen.

Je nachdem, welche Mobilitätseinschränkung ein Fahrgast mitbringt, sind Sie als Busfahrer gefordert, die geeigneten Maßnahmen zu ergreifen. Welche das sind und was alles zu berücksichtigen ist, muss zusätzlich betriebsintern geklärt werden. Auf alle Fälle wird ein großes Maß an Hilfsbereitschaft, Unterstützung und Einfühlungsvermögen gefordert.

Sie lernen mit schwierigen Situationen souverän umzugehen und reflektieren Ihre automatischen Reaktionsmuster. Sie erhalten wertvolle Tipps für den Alltag und beleuchten Ihre kooperative Grundhaltung sowie die damit verbundene Auswirkung auf Ihre Kommunikation.

- Kooperative Grundhaltung: Der Fahrgast im Fokus
- Authentisch auftreten und kommunizieren
- Wertschätzender Austausch bei gegenteiligen Meinungen
- Gefährliche Situationen entschärfen
- Auf die eigene Sicherheit achten
- Do´s and Dont´s: Fahrgastkontakt professionell gestalten

Methodik

Einzel- und Gruppenarbeiten im Wechsel mit Diskussionen und Referenteninput, Praxisorientierte Fallbeispiele aus Ihrem Arbeitsalltag, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Senioren
» Einschränkungen der Mobilität
» Wertschätzender Umgang

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter des Busbetriebes, die im Umgang mit Fahrgästen schwierige Situationen meistern müssen.

EMOTIONALE KOMPETENZ IM KUNDENKONTAKT

» Seminarreihe **Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

19. - 20.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Emotionale Kompetenz
» Abschlußkraft erhöhen
» Erfolg sichern und planen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Kunden gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen ausbauen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Entscheidungen Ihrer Kunden sind nicht nur rational, sondern meist auch emotional gesteuert. Egal ob wir hier über Privat- und Geschäftskunden sprechen. Der gekonnte Umgang mit Emotionen stärkt Ihre Überzeugungskraft. Positive Emotionen beflügeln Entscheidungen. Wenn unangenehme Gefühle das Kundengespräch beeinflussen und sich dadurch im Laufe des Gespräches Unsicherheit entwickelt, tritt das Gespräch auf der Stelle, macht sich Lähmung breit oder die Kommunikation wird aggressiv, vorwurfsvoll und manipulativ.

Emotionale Gesprächssituationen erfordern eine sorgfältige inhaltliche Kommunikation und sind starke Herausforderungen an die eigene Klarheit in Ausdruck und Handeln. Der Umgang mit den eigenen Gefühlen und die achtsame Wahrnehmung der Gefühle Ihres Gesprächspartners, ermöglichen emotionale Kompetenz und ein klares lösungsorientiertes Denken.

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie Ihre Gefühle für eine kraftvolle Beziehungsgestaltung nutzen können. Sie lernen ganz konkrete lösungsorientierte Verhaltensweisen kennen, damit Sie den Umgang in unterschiedlichsten Gesprächssituationen geschickt meistern.

- Das emotionale Gehirn: Welche Wirkung hat es auf Denken und Verhalten?
- Wie Gefühle entstehen?
- Gefühle erkennen und verstehen
- Gefühle und Kaufentscheidungen
- Die Gefühle meines Gegenüber: Ansprechen, aber wie?
- Bedeutung von Gefühlen für die Argumentation meiner Leistung
- Selbststeuerung statt Selbstkontrolle
- Die eigenen Emotionen kennen
- Typische Verhaltensmuster

Methodik

Reflexion eigener realer Situationen, Transferübungen in den Berufsalltag, Gruppen und Einzelübungen, Erfahrungsaustausch, Trainerinput, Feedback und Arbeitsblätter.

BESCHWERDEN UND REKLAMATIONEN GEKONNT UND EINFACH MEISTERN

Virtueller Klassenraum

» Seminarreihe **Kundengewinnung im Vertrieb**

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Mühlacker 08. - 09.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
09. - 10.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Qualitätskriterien
» Kundenorientierte Gespräche
» Chancen in der Beschwerde

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die den Umgang mit Beschwerden professionalisieren und diese als Chance sehen und von ihnen lernen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Beschwerden und Reklamation gehören zum Business. Gerade aktuell, aufgrund einer diffusen Verständislage für die Kunden. Der Markt ist für sie nicht einfach zu verstehen. Zukunftsorientierte Stadtwerke haben deshalb qualitätsorientierte Maß-nahmen etabliert, um Fehlerquellen zu minimieren, den Schaden gering zu halten und daraus zu lernen.

Beschwerden und Reklamationen sind häufig die unangenehmeren Gespräche und die wichtigsten. Die Mitarbeiter erfahren, worüber sich Kunden ärgern und erhalten wichtige Hinweise zu Beschwerde- und Reklamationsursachen. So können Fehler gefunden, Abteilungen und Projektgruppen mit Informationen versorgt werden, so dass die Ursachen beseitigt werden können. Aus Erfahrungen zu lernen steht im Fokus.

Aber warum fällt es uns oft schwer, ruhig und souverän zu bleiben, wenn Kunden uns auf Fehler und Probleme in der Organisation oder zu Leistungen ansprechen? Freundlich und lösungsorientiert zu Handeln, wenn uns Ärger, Unverständnis oder Beleidigungen gegenüber stehen?

Jetzt entscheidet die Art und Weise, wie der Kunde Sie erlebt, über sein weiteres Verhalten. Dies ist die Chance, einen unzufriedenen Kunden zu begeistern und so die Bindung an Ihr Stadtwerk zu steigern.

Sie erarbeiten anhand der Qualitätskriterien Ihres Stadtwerkes, wie Beschwerden erfolgreich im Kundenkontakt aufgelöst werden können. Sie lernen verschiedene kommunikative Techniken kennen, die Ihnen helfen, verärgerte Kunden zu beruhigen, um das Gespräch lösungsorientiert zu steuern. Sie erfahren, wie Sie eine schlechte Nachricht für den Kunden positiv verpacken, damit er diese leichter akzeptieren kann. Sie lernen eskalierende Situationen zu entschärfen und zu deeskalieren.

- Beschwerden und Reklamationen sind Chancen
- Unzufriedene Kunden: Was bedeutet das für Ihr Stadtwerk?
- Meine Haltung und Einstellung zu Beschwerden
- Kundenorientierte Gesprächsführung
- Hilfestellung bei Standardsituationen
- Verbindliche und positive Sprache
- Grundhaltung: Ich bin OK – Du bist OK
- Persönliche Angriffe souverän meistern
- Deeskalationsmethoden in der Praxis

Methodik

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Gesprächssimulation, Praxisbeispiele, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

INTERKULTURELLE KOMPETENZ – ANDERE KULTUREN VERSTEHEN I

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Interkulturelle Kompetenz
» Kulturmodelle
» Dienstleistungsorientierung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen und interkulturelle Kompetenz benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Arbeitsrealität ist heute vom Umgang mit Vielfalt geprägt. Dies betrifft Kollegen, Lieferanten wie Kunden in Bezug auf ihre Lebenswelten, Werteorientierungen, Persönlichkeiten, Bildungs- und sozialen Hintergründe etc. Deshalb ist die interkulturelle Kompetenz ein wichtiges Lernfeld, in dem sich die Mitarbeiter aus Kundenservice und Vetrieb bewegen sollten.

Interkulturelle Kompetenz betrifft das Handeln aus einer inneren Haltung heraus. Diese gilt es im Workshop anzusprechen und eine Selbstreflexion zuzulassen, um weitere Schritte vom jeweiligen Standpunkt aus in Richtung eines wertschätzenden und diskriminierungsfreien Umgangs miteinander zu gehen.

In unserem Workshop werden Sie für unterschiedliche Wahrnehmungen und das frühzeitige Erkennen von Konflikten oder Missverständnissen sensibilisiert und lernen, professionell darauf zu reagieren.

Sie bekommen die Möglichkeit, Ihre Fähig- und Fertigkeiten vor allem durch interaktive Übungen im Bereich der interkulturellen Kompetenzen zu stärken und eigene Fälle und irritierende Situationen unter Vielfaltsaspekten zu analysieren und einen diskriminierungsbewussten Umgang miteinander zu üben mit dem Ziel, Reflexionsprozesse anzustoßen und Handlungsansätze zu entwickeln.

- Interkulturelle Kommunikation
- Dynamisches Kulturverständnis
- Perspektivwechsel
- Kulturdimensionen und deren Bedeutung
- Bewusst werden der eigenen Vorurteile und Stereotypen kennenlernen
- Fallanalysemethoden

Methodik

Mix aus Theorie und Praxis, Gruppendiskussionen, Kleingruppen und Einzelarbeiten, interaktive Übungen, Hintergrundwissen, Praxisübungen, Arbeitsblätter.

TIPP

Das Seminar wird einzeln oder in Kombination mit der Aufbaustufe im Inhousebereich für Ihre individuellen Bedürfnisse gestaltet.

INTERKULTURELLE KOMPETENZ – ANDERE KULTUREN VERSTEHEN II

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminarinhalt • Seminarziel

Da Interkulturelle Kompetenz sehr stark eine Frage der inneren Haltung und Reflexion ist, zeigt die Erfahrung, dass nur ein wiederholtes und vertieftes Arbeiten an der Thematik nachhaltige Veränderungsprozesse in der interkulturellen Begegnung bewirken kann.

Sie werden in unserem Seminar dabei unterstützt, der Herausforderung der Vielfalt in Ihrer Arbeitswelt konstruktiv und wertschätzend zu begegnen. Über wiederholte Perspektivwechsel und ein Bewusstsein von unterschiedlichen Wertvorstellungen bekommen Sie ein Gefühl für eine gelungene Kommunikation im interkulturellen Kontext.

Die Reflexion von Alltagserfahrungen stellt den Praxisbezug sicher und bietet Ihnen Ansätze für die wertschätzende und serviceorientierte Gesprächsführung auch in Konfliktsituationen.

- Situativer Umgang und Positionierung in Gesprächen „Im Mittelpunkt das Individuum“
- Analyse von konkreten Fällen in der Zusammenarbeit mit geeigneten Methoden
- Erkennen der Unterschiede von Wahrnehmung, Interpretation und Bewertung
- Sensibilisierung für unterschiedliche Wertehaltungen
- Erkennen von möglichen Konfliktfeldern
- Einfache Sprache als Hilfsmittel für gelungene Kommunikation

Die Voraussetzung zur Teilnahme ist unsere Basis-Stufe oder ein vergleichbares Seminar.

Methodik

Mix aus Theorie und Praxis, Gruppendiskussionen, Kleingruppen und Einzelarbeiten, interaktive Übungen, Hintergrundwissen, Praxisübungen, Arbeitsblätter.

TIPP

Das Seminar wird in Kombination mit der Basis-Stufe im Inhousebereich für Ihre individuellen Bedürfnisse gestaltet werden.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kommunikationskompetenz
» Interkultureller Wandel
» Innere Haltung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen und interkulturelle Kompetenz benötigen.

KUNDENRÜCKGEWINNUNG FÜR HAUSHALTS- UND GESCHÄFTSKUNDEN

» Seminarreihe **Kundenrückgewinnung im Vertrieb**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin 18.04.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Stadtwerke sind mitten im Verdrängungswettbewerb und erleiden täglich Kundenverluste. Kunden werden durch Politik und Medien auf Ihren Einfluss durch einen Kundenwechsel hingewiesen. Dazu kommen Anbieter, deren Geschäftsmodelle darauf ausgelegt sind, Kunden mit Anreizen zum wechseln zu bewegen.

In jedem verlorenen Kunden ruht ein Potential. Hier liegen Chancen, diese Kunden wieder für Ihr Stadtwerk zu gewinnen und damit neue Erträge zu erzielen. Sie entscheiden welche Kunden Sie zurückgewinnen möchten. Lassen Sie Ihre Kunden nicht einfach ziehen, tauschen Sie sich zu Kundengewinnungsstrategien aus und erfahren Sie, was Sie präventiv tun können, um Kündigungen zu minimieren. In unserem Seminar diskutieren wir auch die rechtlichen Anforderungen an die Kundengewinnung.

Rechtliche Grundlagen der Kundenrückgewinnung

- Rechtliche Anforderungen an eine Kundenrückgewinnung

Verlustgründe, deren Zeitpunkt analysieren und interpretieren

- Kenne ich die Wechselgründe der Kunden?
- Wann hat der Kunde gewechselt?
- Wann ist der richtige Zeitpunkt für die Rückgewinnung?

Kundenrückgewinnungsstrategie

- Welche Kunden möchten wir zurück?
- Herausarbeiten von Differenzierungen
- Wie kann ein Rückgewinnungsprodukt gestaltet sein?

Projektplan Kundenrückgewinnung

- Verzahnung sämtlicher Aktivitäten und Informationen
- Meilensteine fixieren
- Spielräume definieren

Betreuung und Früherkennung als kontinuierlicher Prozess

- Kunden senden Signale vor Kündigungen, die präventiv genutzt werden können
- Warum ist es zielführend, Beschwerden und Kundenkontakte zu hinterlegen und zu analysieren?
- Aufbau von Präventionsmaßnahmen zur Kundenbindung

Methodik

Trainerinput, praxisnaher Austausch und Diskussion, Praxisbeispiele, Arbeitsbeispiele, Arbeitsblätter.

» Potenziale heben
» Haushalts- und Geschäftskunden
» Kunden zurückgewinnen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Kundenrückgewinnung beschäftigen müssen.

WECHSELBEREITSCHAFT WECKEN: DAS KUNDENRÜCKGEWINNUNGSGESPRÄCH

» Seminarreihe **Kundenrückgewinnung im Vertrieb**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Wechselbereitschaft der Kunden ist in den letzten Jahren stark angestiegen und es wird für die Stadtwerke immer schwieriger, sich einen loyalen Kundenstamm aufzubauen. Nach wie vor wird viel Engagement und Budget in die Neukundengewinnung investiert. Dabei liegt gerade in der Kundenrückgewinnung eine Umsatzchance, die mit wesentlich weniger Aufwand ausgeschöpft werden kann.

Rückgewinnungsgespräche erfordern ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen und eine klare Struktur. Ein wesentlicher Faktor ist, schnell eine gute Beziehungsebene zu schaffen. Ziel ist, bei den abgesprungenen Kunden wieder Interesse zu wecken. Häufig muss der Mitarbeiter sich für Fehler entschuldigen oder Beschwerden entgegennehmen. Eine gute Argumentation der Anreize ist selbstverständlich, doch häufig gilt es, zunächst Einwände zu entkräften.

Sie lernen, wie ein Kundenrückgewinnungsgespräch professionell geführt werden kann. Sie entwickeln einen Gesprächsleitfaden, den Sie sofort in der Praxis einsetzen können. Sie erhalten eine Vielzahl an Methoden, damit Sie für unterschiedlichste Situationen gut gerüstet sind. Sie vertiefen und erweitern Ihre kommunikative Kompetenz.

- Vorbereitung auf das Telefonat und persönlichen Kontakt
- Realistische Ziele setzen
- Struktur des Kundenrückgewinnungsgesprächs
- Grundvoraussetzung: Die innere Haltung muss stimmen
- "Interessenswecker" definieren
- Einwände entkräften
- Souverän argumentieren in drei Schritten
- Persönlicher Gesprächsleitfaden
- Verbindlicher Gesprächsabschluss

Methodik

Eine praxisorientiere Methodenvielfalt, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulation, Übungen, Referenteninput, Selbstreflexion, Feedback, Arbeitsblätter.

TIPP

Wir unterstützen Entscheider und Projektgruppen im Vorfeld einer Kundenrückgewinnungskampagne, mögliche Gründe für die Wechselbereitschaft ihrer Kunden zu analysieren. Im Stadtwerk müssen entsprechende Anreize für die Kunden geschaffen und definiert werden, mit denen die Mitarbeiter während eines Kundenrückgewinnungsgespräches Interesse wecken können, damit der Kunde seine Entscheidung zurücknimmt.

Seminartyp **Basis**

Bietigheim-Bissingen 13. - 14.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
25. - 26.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kundenrückgewinnungsgespräch
» Gesprächsleitfaden
» Gesprächsaufhänger

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die Kundenrückgewinnungsgespräche führen.

PROFESSIONELL UND KUNDENORIENTIERT TELEFONIEREN

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminartyp **Basis**

Hamburg
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

09. - 10.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Telefonischer Kontakt
» Telefonkultur
» Stimme und Sprechtechnik

ZIEL gruppe

Alle, die im telefonischen Kontakt mit internen und externen Kunden sind und sich professionalisieren wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Unglaublich, was Kunden manchmal am Telefon passiert. Da wird in den Hörer "genuschelt", nebenbei Kaffee getrunken, Musik duddelt im Hintegrund, der Name wird nicht genannt, undeutlich gesprochen, keine Firmierung erwähnt, Botschaften transportiert, die der Kunde nicht wirklich wissen wollte. Wer dran war, ist auch nicht ganz klar, nachdem der Kunde aufgelegt hat. Das klingt jetzt alles sehr provokativ, aber Hand auf das Herz. Wie wirken Sie am Telefon?

Das Telefon ist immer noch das wichtigste Kommunikationsmittel im Geschäftskontakt. Fast 80 Prozent aller Gespräche und Vereinbarungen werden maßgeblich am Telefon geschlossen. Dies erfordert eine gute Kenntnis der Methoden und Techniken, speziell für die telefonische Gesprächsführung. Wir vermitteln wichtige Werkzeuge für eine effiziente Gesprächssteuerung telefonischer Kundengespräche. Sie professionalisieren Ihre Gesprächskompetenz am Telefon und befassen sich hierzu mit den Elementen einer konstruktiven Gesprächsführung und der Wirkungsweise einer positiven Sprache.

Grundlegendens zur Telefonkultur
- Die wichtigsten Dos and Don'ts im Telefonkontakt
- Die akustische Visitenkarte: Unternehmensinterne Telefonstandards

Kommunikation am Telefon
- Wirkungsfaktor Stimme, Sprechtechnik und Sprache
- Bedeutung der Sach- und Beziehungsebene

Gesprächstechniken für eine effiziente Gesprächssteuerung
- Phasenmodell zur Strukturierung eines Telefonats
- Zielorientierter Einsatz Fragetechniken
- Aktives Zuhören
- Wirkungsweise einer lösungsorientierten Sprache
- Einwandbehandlung in der Praxis

Erste Hilfestellung bei schwierigen Gesprächssituationen im Telefonkontakt
- Verärgerte Kunden und Vielredner

Möglichkeit zur Betrachtung und Arbeit an individuellen und konkreten Gesprächssituationen, Themen oder Fragestellungen aus dem beruflichen Umfeld der Teilnehmer

Methodik

Trainerinput, Gruppenarbeiten, Gesprächssimulation, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Fall-Coaching, Plenumsdiskussion, Arbeitsblätter.

TELEFON-COACHING DIREKT AM ARBEITSPLATZ

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminartyp **Aufbau - Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 6 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Telefonkontakt und Feedback
» Coaching am Telefon
» Stimme und Sprechtechnik

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter mit dem Wunsch nach Reflexion sowie professionellem Feedback zur Kundenansprache und Gesprächskompetenz.

Coachinginhalt • Coachingziel

Telefon-Coaching ist dann die richtige Wahl, wenn Sie nach einem Seminar direkt im Tagesgeschäft in die Anwendung kommen wollen und eine individuelle Rückmeldung über Ihr Telefon- und Kommunikationsverhalten wünschen.

Das Ziel von Telefon-Coachings ist, sich der eigenen Stärken bewusst zu werden – und auch Situationen zu identifizieren, bei denen es noch Verbesserungspotentiale geben kann. Telefon-Coaching hat den Vorteil: Es findet direkt am Arbeitsplatz statt. Es bietet die einmalige Chance, direkt im Kontext der eigenen Arbeitsrealität zu lernen.

Jeder von uns greift in seinem Alltag automatisch „zum Hörer" und spricht dann das, was sich über die Jahre so „eingespielt" hat. Beim Coaching geht es darum, sich diese Verhaltensweisen bewusst zu machen und zu schauen, ob die gewünschte Wirkung erzielt wird.

Wichtige Informationen, die wir in einem persönlichen Gespräch mittels der Körpersprache des Anderen „sehen", gilt es während eines Telefonats „herauszuhören". Ist der Kunde nur kritisch – oder vielleicht schön ärgerlich? Hören und erkennen Sie dies am Telefon? Und wie reagieren Sie dann? Wissen Sie, wie Sie sich in Telefonaten für den Gesprächspartner „anhören"? Ob Sie für ihn im wahrsten Sinne des Wortes „verständlich" sind?

Wie funktioniert das Telefon-Coaching?

Nach einer kurzen theoretischen Einführung oder Auffrischung in die „goldenen Regeln" des Telefonierens geht es auch gleich schon ganz praktisch los. Während Sie an Ihrem Arbeitsplatz mit Ihren Kunden wie jeden Tag telefonieren, sitzt ein erfahrener Coach an Ihrer Seite. Wenn möglich kann er das Gespräch mithören und Feedback geben. Die Telefonate werden im Anschluss analysiert und besprochen. Und schon beim nächsten Telefonat können Sie das Gelernte ausprobieren.

- Stimme und Sprechtechnik
- Wie begrüße ich den Anrufer?
- Wie komme ich am Telefon „rüber"?
- Wie steuere ich durch Fragen?
- Wie gehe ich mit Einwänden und Vorwänden um?
- Wie verbindlich und kundenfreundlich ist mein Gespräch?
- Wie argumentiere ich, wenn es keine Lösung gibt?
- Was tun bei Vielrednern und Co.?
- Wie halte ich die Zügel in der Hand?
- Techniken der Gesprächsführung
- Aktives Telefonieren und eine gute Vorbereitung von Gesprächen

TIPP

Telefon-Coaching kann für eine oder mehrere Personen gebucht werden. Wir richten uns nach Ihrem individuellen Bedarf und planen gemeinsam mit Ihnen.

ENGLISCH IM STADTWERK

» Seminarreihe **Englisch im Stadtwerk**

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Kundenansprache
» Englisch im Kundenservice
» Gespräche in Englisch meistern

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die „typische" Gesprächssituationen in der Energiewirtschaft in Englisch meistern müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Haben Sie Kunden, die Informationen in englischer Sprache benötigen? Ist Ihr Schul-englisch schon eine Weile her und sie hatten kaum mehr praktische Anwendung? Sie haben im Laufe der Jahre Sprachbarrieren aufgebaut und trauen sich nicht, Englisch zu reden? Sie verstehen passiv ganz gut, aber können nicht aktiv am Gespräch teilnehmen?

In Universitätsstädten und Ballungszentren gibt es viele englischsprachige Einwohner und damit Kunden und Interessenten für die Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke.

Wir begleiten Sie in der Entwicklung Ihrer Sprachkompetenz. In kleinen, homogenen Gruppen frischen wir Ihr Englisch auf und üben ganz gezielt die Konversation für verschiedene Anwendungssituationen in Ihrem Arbeitsalltag.

Egal, was Sie derzeit an Sprachkenntnissen mitbringen, wir helfen Ihnen, auf Ihrer Stufe ein gutes Stück weit voranzukommen und neue Freue und Motivation für den Kundenkontakt in englischer Sprache zu entwickeln.

Ist Ihr Kundenservice in der Lage, folgende Punkte in englischer Sprache zu meistern?

- Bin ich bei Ihnen richtig? ... Meine Kollegin kümmert sich um Ihr Anliegen
- Seit wann sind Sie unter dieser Adresse gemeldet?
- Ich melde mich wieder bei Ihnen
- Würden Sie bitte dieses Anmeldeformular auf der Rückseite unterschreiben?
- Können wir den Termin verschieben?
- Passt Ihnen der Mittwoch?
- Wir möchten uns für die Unannehmlichkeiten entschuldigen
- Wie hoch ist der geschätzte Jahresverbrauch?
- Wann ist Ihre Schlüsselübergabe?
- Ich freue mich darauf, bald von Ihnen zu hören

(Antworten finden Sie auf der nächsten Seite !)

Wenn Sie Ihr Englisch in diesem Bereich ausbauen müssen, besuchen Sie unser individuell auf Sie zugeschnittenes Seminar!

MODUL 01

Englisch am Telefon

- Vermittlung von Grundlagen und typischen Redewendungen am Telefon (Verbinden, Auskunft über Zuständigkeiten und Erreichbarkeit, usw.)
- Höflichkeitsfloskeln und Konventionen
- Aussprache von Daten, Zahlen und Buchstabieren von Namen und Adressen
- Mitteilung von Nachrichten, Terminvereinbarungen, Reservierung und Buchungen
- Übermittlung schlechter Nachrichten
- Zum besseren Verständis: Sympathie ausdrücken
- Sich diplomatisch ausdrücken
- Technische Schwierigkeiten und andere Verständnisprobleme
- Umgang mit dem Anrufbeantworter und Voice Mail
- Beispiele typischer Telefonate
- Praxisbezogene Übungen in Form von Rollenspielen

MODUL 02

Englisch in der Kundenbetreuung

- Sensibilisierung der Teilnehmer mit dem Customer Service Gedanken
- Wahrnehmung und Erwartung des Kunden
- Face to Face Kontakt: Der erste Eindruck, Körpersprache und Small Talk
- Den Kunden persönlich und freundlich willkommen heißen
- Beispieltelefonate mit Kunden
- Kundenberatung in Form von Abrechnungsgesprächen und Tarifberatung
- Terminologie bei Umzügen, An- und Abmeldungen usw.
- Umgang mit Schwierigkeiten und Beschwerden am Telefon
- Reklamationen und Deeskalationsgespräche

Antworten

- Can you help me? ... My colleague will take care of the matter.
- How long have you been living at this address?
- I'll look into it and get back to you.
- Would you please sign this registration form on the back?
- Could we postpone the meeting?
- Would Wednesday suit you?
- We would like to apologize for the inconvenience.
- What is the estimated yearly usage?
- When is the handover of keys?
- I look forward to hearing from you soon.

Mindestanforderung an die Teilnehmer

Stufe A2 des europäischen Referenz-rahmens für Sprache, um ein möglichst einheitliches Sprachniveau für das Seminar sicherzustellen. Bei Stufe A2 können Sie einfache Sätze formulieren, das Wesentliche verstehen, kurze, einfache Texte lesen, sich in einfachen Situationen verständigen, ein kurzes Kontaktgespräch führen.

Gruppenzusammenstellung

Die Herausforderung ist, eine möglichst einheitliche Gruppe bzgl. des Sprachniveaus und der Vorkenntnisse zu bilden. Wir unterstützen Sie dabei mit einem Fragebogen im Vorfeld des Seminars und berücksichtigen Ihre individuelle Zielsetzung. Der Fragebogen ist unkompliziert, der Aufwand für die Teilnehmer liegt bei ca. 20 Minuten.

Methodik

Vermittlung wichtiger Sprachbausteine für spezifische Anwendungsgebiete, kommunikativer Unterricht in der Fremdsprache, interaktive Übungen, Integration von Audio- und Video-Material, Förderung des freien Sprechens durch Rollenspiele, viele Praxisbeispiele.

Viele begeisterte Teilnehmer durften wir bei der **Professionalisierung** ihrer sprachlichen Kompetenz im Einklang mit der energiewirtschaftlichen Fachtermini schulen.

Unsere Expertin für Vertrieb in der Energiewirtschaft, Karin Steck, berät Sie gern direkt: 07071 - 157 444



KOMPLEXE GESPRÄCHSFÜHRUNG IM KEY ACCOUNT

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Schlüsselkunden (Key-Kunden), sind Ihre entscheidenden Kunden, die wesentlich zum Erfolg Ihres Stadtwerks beitragen.

Für den Kunden und für Sie im Key Account Management geht es um viel: Beide Seiten wünschen sich eine klare, stabile, mehrwertschaffende Geschäftsbeziehung. Die Entscheidung für den Kunden ist komplex und bringt die unterschiedlichsten Auswirkungen mit sich. Deshalb prüft Ihr Kunde sorgfältig, manchmal skeptisch, sogar misstrauisch das Angebot am Markt.

Spätestens jetzt werden die Ansprüche an Sie sehr differenziert. Sie erfahren, was Ihren Kunden antreibt, welche Emotionen ihn zum Handeln bewegen und wie Sie (noch) verdeckte Interessen aufdecken. Sie werden verschiedene Beeinflussungsfaktoren kennenlernen. Um bei Konditionsverhandlungen mit Großkunden erfolgreich zu sein, müssen Win-Win-Situationen geschaffen werden. Dazu sind individuelle Betreuungsstrukturen, aber auch härtere und taktisch ausgefeilte Verhandlunsstile nötig.

Sie vertiefen die Methoden und Instrumente eines erfolgreichen Key Account Managements, um langfristige und nachhaltige Erfolge zu erzielen. Sie lernen, welche Aspekte eine professionelle Gesprächsführung auszeichnet.

- Gespräche FÜHREN!
- Analyse von Entscheidungsprozessen
- Hidden Agenda erkennen
- Die Kunst des wirkungsvollen Fragens
- Die Bedeutung von Gefühlen für die Entscheidung
- Klar bleiben, auch bei Kampfrhetorik und Druck seitens der Kunden
- Passende Strategien flexibel einsetzen
- Entscheidungsdynamiken erkennen

Methodik

Im Vordergrund stehen Ihr Expertenwissen, Fallbeispiele Diskussion und Erfahrungsaustausch, Einzel- und Gruppenarbeiten, Trainerinput, Feedback, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Gesprächsführung
» Beeinflussungsfaktoren
» Nachhaltige Erfolge

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter im Key Account und Vertrieb, die wertschöpfende Geschäftsbeziehungen anstreben.

KUNDENRÜCKGEWINNUNG IM GESCHÄFTSKUNDENSEGMENT

» Seminarreihe **Strategische Kundengewinnung in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Bietigheim-Bissingen 20.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
11.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kundenrückgewinnung
» Geschäftskunden zurückgewinnen
» Produkte und Strategien

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Kundenrückgewinnung von Geschäftskunden beschäftigen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Vertrieb im Geschäftskundensegment hat in den letzten Jahren weiter an Intensität zugenommen. Sie erhalten in unserem Seminar Antworten, wie es gelingen kann, verlorengegangene Kunden zurückzugewinnen. Relevant hierbei ist, welche Kunden gebunden und mit welcher Strategie zurückgewonnen werden sollen. Dabei spielen neue Produkte und Services genauso eine wichtige Rolle wie geänderte Anforderungen an Aufgaben und Kompetenzen der Keyaccount-Manager.

Sie werden die vertrieblichen, rechtlichen, technischen und wirtschaftlichen Inhalte unter die Lupe nehmen. Ihre gesammelten Erfahrungen binden wir aktiv in die Diskussion ein. Sie erhalten einen Überblick zu Selbst- und Kundenanalyse sowie zu Kundenrückgewinnungsstrategien.
Sie tauschen sich zu Produkten und verschiedenen Ansätzen zur Kundenrückgewinnung aus.

Ausgangslage der Vertriebe und Grundlagen der Kundenrückgewinnung
- Thesen zur Marktentwicklung
- Was bewegt den Markt aktuell?
- Ausgangsposition der Vertriebe
- Anforderungen an eine Kundenrückgewinnung im Geschäftskundenvertrieb
- Digitalisierung des Energiekunden und des Vertriebs

Kundenrückgewinnung
- Definition Kundenrückgewinnung
- Pfeiler der Kundenrückgewinnung
- Kundenrückgewinnungsstrategien

Selbst- und Kundenanalyse
- Was können wir? Was können wir nicht?
- Kenne ich die Wechselgründe der Kunden?
- Wann hat der Kunde gewechselt, wann ist bei den gesetzlichen Rahmenbedingungen der richtige Zeitpunkt für die Rückgewinnung?
- Wie kann ich die Kundenbeziehung aufrechterhalten um wichtige Informationen zu erhalten?

Kundenrückgewinnungsstrategie
- Welche Kunden möchten wir zurück?
- Was würde mich als Kunde überzeugen? Wo sehe ich meinen Nutzen?
- Wie schaffe ich Vertrauen?
- Die persönliche Kundenbeziehung!
- Wer zuhört gewinnt und schafft Vertrauen
- Ziel-, lösungs- und nutzenorientiertes Verkaufen
- CRM: Der Schlüssel zum Erfolg

Produkte und Lösungen für die Kundenrückgewinnung
- Die neue Rolle des Keyaccount-Managers
- Verkaufsprozess und Anforderungen
- Netzwerke und Partnerschaften
- Zusammenarbeit mit Dritten
- Priorisierung von Aufgaben

VERTRIEBSORIENTIERT VERHANDELN

» Seminarreihe **Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminarinhalt • Seminarziel

Für viele Mitarbeiter im Vertrieb gehören verkaufsorientierte Verhandlungen mit Kunden zum Alltag und bis zur finalen Unterschrift ist es oft ein langer und schwieriger Weg. Häufig ähneln Verhandlungen einem Schachspiel, bei dem die Partner erst nach einer Vielzahl von Zügen zum Ende kommen und bei dem ein kleiner Fehler jederzeit große Auswirkungen haben kann.

Gesamthaft betrachtet, zeichnet sich Verhandlungsgeschick durch eine Mischung aus fachlicher und sozialer Kompetenz aus. Wichtige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verhandlung sind die eigenen Einstellungen sowie die Fähigkeit, geeignete am Kunden orientierte Verhandlungsstrategien zu entwickeln.

Sie lernen, eine auf den Kunden abgestimmte Strategie zu definieren, diese in die Vorbereitung zu integrieren und taktisch und zielorientiert zu verhandeln. Der Einsatz verschiedener Verhandlungsstile und die professionelle Verhandlungsvorbereitung stehen dabei genauso im Fokus, sowie der bewusste Einsatz von bewährten Werkzeugen der Verhandlungspsychologie.

- Der mündige Verhandlungspartner
- Die strategische Vorbereitung
- Interessen analysieren und Bedürfnisse erkennen
- Eine geeignete Verhandlungsstrategie wählen
- Halten Sie Ihr Ego raus
- Eine geeignete Argumentationsstrategie aufbauen
- Die eigene Position überzeugend darstellen
- Souveränes Agieren in der Preisdiskussion
- Die Starrheit unterschiedlicher Standpunkte auflösen
- Lösungen erarbeiten, denen beide Seiten zustimmen können

Methodik

Übungen an konkreten Fallbeispielen aus Ihrem Berufsalltag, Impulse mit anschließender Umsetzung, Verhandlungssituationen mit verschiedenen Rollen (Videoaufzeichnung mit Feedback auf Wunsch), Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Essen 15. - 16.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Verhandlungsstrategie
» Taktische Verhandlung
» Zielorientierte Verhandlung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die verkaufsorientierte Verhandlungen mit Erfolg führen möchten.

KOMMUNIKATION FÜR SPERRKASSIERER

» Seminarreihe **Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin 19. - 20.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uh

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Sperrkassierer Ihres Unternehmens haben eine wichtige Außenwirkung. Sie sind im Namen des Unternehmens unterwegs und haben die Aufgabe bei Endkunden, die ihre Rechnung nach mehrfacher Mahnung nicht bezahlen, den ausstehenden Betrag vor Ort einzufordern. Kann der Endkunde diesen nicht begleichen, sperrt der Sperrkassierer den Strom-, Gas- oder Trinkwasseranschluss. Keine leichte Aufgabe. Ein Sperrkassierer muss den rechtlichen Rahmen innerhalb seiner Tätigkeit berücksichtigen. Dies betrifft insbesondere das Hausrecht.

Sperrkassierer sind bei ihrer Tätigkeit immer öfter gefordert, schwierige Situationen zu lösen und stehen mitunter aggressiven und gewaltbereiten Endkunden gegenüber. In diesen Situationen können Sie einen ganzen Werkzeugkasten gebrauchen, um aufgebrachten Endkunden gut begegnen zu können. In kritischen Situation ist die Kunst der Deeskalation gefragt.

Unsere Wahrnehmung und die Verarbeitung von Informationen steuern unseren Blick auf die Konfliktsituation. Wir schauen auf diese Prozesse und mögliche Stellschrauben für Ihre Selbststeuerung.

Wir stellen prägnante Gesprächssituationen in den Vordergrund und Sie erarbeiten Strategien, damit Sie in Ihrer Aufgabe als Sperrkassierer in schwierigen Situationen für Klarheit und Struktur im Gespräch sorgenn können. Sie erhalten unterschiedliche Deeskalationsmethoden um schwierige Situationen zu lösen und aggressive Endkunden zur Mitarbeit zu bewegen.

- Erfolgsfaktoren für gelungene Gespräche
- Wirksame Techniken der Gesprächssteuerung
- Auswirkungen von Sach- und Beziehungsebene
- Die Tücken der Wahrnehmung
- Guter Umgang mit Emotionen
- Positive Sprache aktiv einsetzen und Reizworte kreativ umschreiben
- Erfolgreicher Umgang in herausfordernden Gesprächssituationen - vom Vielredner bis zum Provokateur
- Unterschiedliche Deeskalationsmethoden
- Eigene Stressquellen erkennen und besser steuern

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppen-diskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback, Fall-Coaching und Arbeitsblätter.

» Kundenorientierung
» Sperrkassierer I Image
» Schwierige Gesprächssituationen

ZIEL gruppe

Sperrkassierer, die Ihren Kommunikationsrahmen erweitern möchten, um kritische Situationen selbstbewusst steuern zu können und im guten Austausch mit den Kunden zu sein.

KOMMUNIKATION IN DER LEITWARTE: „SIE MÜSSEN SOFORT ETWAS TUN …“

» Seminarreihe **Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Alle Mitarbeiter der Leitwarte haben eine besondere Verantwortung. Sie müssen die Erreichbarkeit sicherstellen und oft haben sie es mit Menschen am Telefon zu tun, die sich in Stress- und Krisensituationen befinden.

Wenn ein Anrufer einen Störfall meldet, ist es wichtig, schnell alle wichtigen Informationen zu erfragen – damit Sie zügig entscheiden können, was zu tun ist. Gerade solche Gespräche mit aufgeregten und aufgelösten Kunden sind oft eine große Herausforderung. Menschen im Stress reagieren nicht immer „logisch“: Wenn viele Emotionen im Spiel sind, ist es manchmal schwierig herauszuhören, wie ernst die Lage wirklich ist.

Wir stellen die Gesprächssituationen in den Vordergrund, die Mitarbeiter der Leitwarte immer wieder führen, bevor sie wichtige Entscheidungen treffen. Wir erarbeiten gemeinsam gute Strategien, um in solchen extremen Situationen im Gespräch für Klarheit und Struktur zu sorgen – gerade weil die aufgeregten und in der Situation oft überforderten Kunden manchmal dazu nicht mehr in der Lage sind.

Und da es auch „ganz normale“ Telefon-gespräche gibt, wird auch auf diese Situationen in Ihrem Unternehmen eingegangen.

- „Worum geht es eigentlich?“
- Emotionen am Telefon
- Auswirkungen von Sach- und Beziehungsebene
- Warum Gespräche manchmal einfach nicht „logisch“ sind
- Wie funktioniert eine gute Kommunikation?
- Auf den Punkt kommen
- Für Struktur im Telefonat sorgen
- Anrufer durch das Gespräch führen
- Wirksame Techniken der Gesprächssteuerung
- Tücken der Wahrnehmung
- Praxistelefonate und Reflexion

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

TIPP

Orientiert am Gesprächsvolumen und Inhalten der Leitwarte, gehen wir auf den Bedarf der Mitarbeiter und Führungskräfte ein. Inhouse kann das Seminar ein- oder zweitägig gestaltet werden.

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Image für Ihr Haus
» Leitwarte und Besonderheiten
» Gesprächsführung und Sicherheit

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter der Leitwarte und Leitstelle.

VERTRIEBSSTRATEGIE: STELLHEBEL DES GELINGENS

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

Seminartyp **Aufbau - Profi**

Köln
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

26. - 27.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530.– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Strategischer Vertrieb
» Vertriebskanäle
» Vertriebswege

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die professionell und erfolgreich an der Vertriebsstrategie ihres Stadtwerks beteiligt sein wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Welche Vertriebsstrategie ist die richtige für Sie?

Sie als Führungskraft im Vertrieb sind beteiligt bei der Entwicklung der Gesamtstrategie Ihres Stadtwerkes. Damit vertreten Sie die Interessen des Vertriebs im Strategie-Prozess und arbeiten entscheidend an der Unternehmensgestaltung mit. Sie sind zwischen Unternehmensleitung und Ihrem Vertriebsteam verantwortlich für die Ableitung und Umsetzung einer passenden Funktionalstrategie. Entscheidende Fragestellungen für Sie sind: Wie stelle ich Kennzahlen, Strukturen und Prozesse auf.

Es gilt die Ressourcen des Teams, die zur Verfügung stehende Zeit und das Budget zuzuordnen. Welche Vertriebskanäle nutzen Sie aktuell ? Welche möchten Sie erschließen? Welche Leistungspakete wollen Sie entwickeln? Sie müssen Kennzahlen ableiten und gemeinsam mit Ihrer Vertriebsmannschaft die Strategie ins tägliche Business übersetzen.

In unserem Seminar erhalten Sie Anregungen zur Gestaltung einer wirkungsvollen Vertriebsstrategie und erkennen Ansatzpunkte für den wirksamen Einsatz strategischer Stellhebel der Vertriebsarbeit. Sie diskutieren verschiedene Vertriebswege und erhalten praxisnahe Methoden, die es erlauben, Ihren Arbeitsalltag flüssiger, planbarer, zielgerichteter und erfolgreicher zu gestalten.

Darüber hinaus, gewinnen Sie Ideen zur Potenzialentwicklung Ihrer Mitarbeiter. Denn nur mit den richtigen Vertriebsmitarbeitern lässt sich auch Vertrieb umsetzen.

- "Strategy Safari": Überblick über Strategieansätze
- Funktionalstrategie Vertrieb
- Stellhebel der Vertriebsarbeit
- Vernetztes Denken
- Die Arbeit mit Kennzahlen
- Einsatz der Vertriebskanäle (Multi-Channel)
- Kontakt- und Kommunikationsstrategie mit Kunden: Ein klares Mission-Statement
- Gebiets- und Kundenentwicklung
- Strategie- und Mitarbeiterentwicklung

Methodik

Ein Mix aus Partner- und Gruppenarbeiten, viel Praxistransfer für den Arbeitsalltag, Referenteninput, Gruppendiskussion, Arbeitsblätter.

KONTINUIERLICHE KUNDENKONTAKTE UND ERFOLGREICHE VERKAUFSABSCHLÜSSE

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Festlegung persönlich erreichbarer Ziele ist die Voraussetzung erfolgreicher Vertriebsarbeit. Sie lernen im Rahmen der übergeordneten Vertriebsziele Ihres Stadtwerks, Ihre individuellen Ziele zu definieren.

Daraus entwickeln Sie den passenden Maßnahmenplan und leiten den Zeitplan zur konkreten Umsetzung ab. Bleiben Sie in Ihrem Tagesgeschäft aktiv und aktuell, indem Sie den Stand Ihrer individuellen Zielerreichung laufend prüfen. Um dies zu ermöglichen, stellen wir Ihnen Werkzeuge vor:

- Benötigen Sie bestimmte Voraussetzungen zur Erreichung Ihrer Ziele? Stimmen Sie diese innerhalb Ihres Teams ab und generieren Sie ein gemeinsames und zielorientiertes Arbeitsumfeld
- Sie benötigen laufend Kontakte und Projekte zur Bearbeitung? Schaffen Sie sich mit dem strategischen Einsatz des Kontakttrichters genügend Projekte und lernen Sie Ihren zeitlichen Einsatz zielgerichtet zu planen und einzusetzen
- Üben Sie die passende Einordnung Ihrer laufenden Kontakte im Bezug auf Potential zum Verkaufserfolg oder noch offene Maßnahmen und erhöhen Sie damit Ihre Abschlussquote
- Lernen Sie unterschiedliche Wege zum Kunden zu finden
- Lernen Sie dem Kunden zuzuhören und erkennen Sie was er von Ihnen erwartet
- Bereiten Sie die entsprechenden Argumentationen vor und setzen Sie Verlässlichkeit und Ihr eigenes, authentisches Verhalten so ein, dass der Kunde Sie als seinen „Problemlöser" sieht
- Erstellen Sie laufend Ihre persönlichen Auswertungen und diskutieren Sie diese mit Kollegen und Führungskräften
- Nutzen Sie die Erfahrungen im Team, um Ihre eigenen Hindernisse leichter zu überwinden
- Erkennen Sie Ihre persönlichen Stärken und bringen Sie diese im Team und in Zusammenarbeit mit Ihrer Führungskraft ein
- Schaffen Sie Ihren persönlichen Freiraum und definieren Sie Ihre eigenen, erfolgreichen Kriterien für die Bearbeitung von Projekten

Unser Ziel ist, Ihnen Werkzeuge an die Hand zu geben, die es ermöglichen, Ihren Verkaufsalltag zielorientierter zu gestalten und Ihre persönlichen Stärken gezielt einzusetzen. Sie haben damit mehr Freude am Verkauf und erfolgreichere Kundenkontakte.

Methodik

Trainerinput, Input zu Methoden, Gruppenarbeiten, Übungen und Praxistransfer, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Köln
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

17. - 18.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Erfolgreiche Vertriebskriterien
» Abschlussquote optimieren
» Aktiv und erfolgreich im Vertrieb

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter im Vertrieb, Kundenservice und Key-Account, die Kunden gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen erfolgreich ausbauen wollen.

FÜR VERTRIEBSPROFIS: UND WAS MACHE ICH, WENN ...

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Erfolgreicher Vertrieb
» Lösungspotenzial
» Komplexe Entscheidungen

ZIEL gruppe

Alle erfahrenen Mitarbeiter aus Vertrieb und Key-Account-Management.

Seminarinhalt • Seminarziel

Erleben Sie zwei spannende Tage, die genau auf Sie zugeschnitten werden. Dazu erheben wir Ihre Wünsche und Erwartungen im Vorfeld.

Ihre Kunden schätzen Sie und Ihre Kollegen, suchen Ihre Erfahrung. Und trotzdem:
Sie haben einfach den Wunsch, mit der einen oder anderen beruflichen Situation „noch leichter, wirksamer, effektiver" umzugehen? Sie möchten weitere Methoden kennenlernen und schätzen den Austausch unter Kollegen.

Das Lösungspotenzial ist hoch: Durch einen differenzierten, auf das Wesentliche konzentrierten Austausch mit Kollegen, die ähnlich erfahren wie neugierig sind. Durch Offenheit und ehrliche Selbstreflexion neue Wege ausprobieren. Durch die Begleitung eines Vertriebsprofis und Coach, der die Spannbreite von strategischer Vertriebsarbeit bis zu den feinen Aspekten des anspruchsvollen Verhandelns beherrscht.

- Sprache und Persönlichkeit als Erfolgsfaktor: wertschätzend direkt geht´s leichter, effektiver und schneller
- Beziehungsmanagement professionell und authentisch
- Analyse gelungener und schwieriger Kundenbeziehungen
- Blockierte Beziehungen konstruktiv lösen
- Umgang mit Druck und Manipulation
- Wie gewinne ich Durchblick in komplexen Entscheidungssituationen?
- Motivation auch nach langer Zeit?

TIPP

Bestens auch für Inhouse geeignet. Unser Training richtet sich an erfahrene Vertriebsmitarbeiter und Key Account Mitarbeiter. Sie dürfen spannende und individuelle Seminartage erwarten, denn unser Referent orientiert sich ausschließlich an ihren Wünschen und Fallbeispielen. Somit ist es kein klassisches Seminar.

Methodik

Ein Mix aus kreativer Gruppenarbeit, Erfahrungsaustausch, Praxisbeispielen und Trainerinput, Arbeitsblätter.

ERFOLGREICHE NEUKUNDENGEWINNUNG AM TELEFON

» Seminarreihe **Kundengewinnung im Vertrieb**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Solingen 20. - 23.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin 04. - 05.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Neukunden
» Kaltakquisition
» Haltung und Verkaufen

ZIEL gruppe

Alle, die erfolgreich telefonisch Neukunden gewinnen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die professionelle Neukundengewinnung und Telefonakquise ist eine der schwierigsten Vertriebsaufgaben. Haben Sie den Eindruck, dass Ihr Stadtwerk das Potenzial hier noch weiter ausschöpfen kann?

Wichtigste Voraussetzungen sind die eigene Einstellung sowie die Fähigkeit, geeignete, am Kunden orientierte Gesprächstechniken zu entwickeln. Ihr Ziel ist es, die Prioritäten des Gesprächspartners zu erkennen und einen Win-Win-Abschluss zu erzielen. Doch oft scheitert der Erfolg an fehlender Eigenmotivation und regelmäßigem Tun.

Sie entwickeln individuelle Gesprächseinstiege und Brückenformulierungen. Einwände lernen Sie leicht zu umschiffen und durch zielgerichtete Nutzenargumentationen ist es einfacher, den potentiellen Kunden von Ihren Produkten zu überzeugen. Wichtig dabei ist, Ihre persönliche Strategie zu entickeln, um so erfolgreich Neukunden zu gewinnen und langfristig Ihr Auftragsvolumen zu steigern. Überwinden Sie Ihren „inneren Schweinehund", der häufig eine erfolgreiche Telefonie verhindert.

Unser Ziel ist, dass Sie leichter und zielorientierter in die Umsetzung und Wirkung kommen.

- Erfolge entstehen im Kopf: Die mentale Haltung
- Die Vorbereitung als Erfolgsfaktor
- Strukturierte Planung und Vorgehensweise
- Erfolgreich Erstgespräche führen
- Die gekonnte Gesprächseröffnung
- Souverän ins Gespräch einsteigen
- Einwandbehandlungen: Wie komme ich zum „Entscheider"
- Der rote Faden im Akquise-Gespräch
- Strategische Fragetechniken
- Nutzenargumentation: Überzeugendes Argumentieren – nicht mit Verkaufs-, sondern mit Kaufargumenten
- Tipps für den gekonnten Gesprächsabschluss
- Stimme und Tonalität
- Telefonknigge: Was gilt es, zu beachten

Methodik

Trainerinput, Partner- und Gruppenarbeiten, Gesprächssimulation mit Feedback, aktive Praxisübungen, Arbeitsblätter.

Konkret hilfreich im Alltag

Sie erhalten für „Ihren Gesprächsalltag" einen Telefonleitfaden indem die spezifischen Themen unserer Energiebranche berücksichtigt werden.

TELEFONISCH ODER VIRTUELL: VERHANDLUNGEN ERFOLGREICH FÜHREN

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Erfolgreiche Verhandlung
» Lösungspotenzial
» Telefon und virtuell

Alle Mitarbeiter, die in "kleinen" oder "großen" Verhandlungssituationen am Telefon und virtuell agieren müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

In unserem praxisorientierten Seminar werden die Kernaspekte einer erfolgreichen Verhandlungsführung am Telefon und im virtuellen Bereich thematisiert. Beide Varianten, ohne direkten persöhnlichen Kontakt mit Besonderheiten und Herausforderungen.

Sie erlernen ein Repertoire an Techniken, mit denen sich Verhandlungsziele deutlich besser erreichen lassen. Sie erfahren, wie Sie Verhandlungen professionell vorbereiten und führen.

Darüber hinaus lernen sie, welche Strategien für das Verhandlungsziel am erfolgversprechendsten sind und wie sie unfaire Strategien und Taktiken der Gegenseite erkennen und abwehren können.

Wir bieten ausreichend Möglichkeit, die neu erlernten Techniken in zahlreichen Praxissimulationen auszuprobieren und einzuüben.

- Grundlegendes zum Verhandeln
- Rhetorische Werkzeuge, um Überzeugungsprozesse in telefonischen und virtueller Verhandlungssituationen effektiver gestalten zu können
- Kommunikationswerkzeuge und Gesprächstechniken für eine zielorientiere Gesprächsführung
- Phasen eines telefonischen Verhandlungsgesprächs
- Zielorientierter Einsatz von Fragetechniken
- Aufbau einer logischen Argumentationskette, um die eigenen Interessen in Verhandlungssituationen nachhaltiger vertreten zu können
- Techniken einer wirksamen Einwandbehandlung, um Argumente der Gegenseite vorwegzunehmen und zu entkräften
- Psychologische Verhandlungstaktiken: Abwehren von Manipulationsversuchen und unfairen Tricks
- Die häufigsten Fehler in telefonischen Verhandlungen
- Erkennen und Abwehren von unfairen Taktiken

Nutzen Sie unser **vielfältiges**
& praxisnahes Seminar-Angebot!

Wir beraten Sie gerne!

RLM-KUNDEN GEWINNEN UND HALTEN

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

Seminartyp **Basis**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

14.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Das Geschäftsfeld der RLM-Kunden ist stark umkämpft und die Margen sind inzwischen marginal. Umso wichtiger ist es, den Kunden, seine Bedürfnisse und Eigenheiten zu kennen.

Wie gewinnt man das Vertrauen der Entscheider, wie wird man vom Lieferanten zum Partner, wie grenzt man sich von „Drückern" ab? Eine wichtige Facette sind die Lastkurven. In der Anbahnungsphase geben sie wichtige Informationen über den Kunden, in der Betreuungsphase helfen sie, böse Überraschungen zu vermeiden. Über- und Untermengen, Eigenerzeugung (BHKW; Solar), zeitliche Prozessverlagerungen usw. vernichten schnell die knappe Marge.

Sie lernen bei uns wichtige Elemente der Akquisitionsphase kennen, daneben wird das zentrale Thema Pricing besprochen und ein Blick auf die Controllinginstrumente des Lieferjahres geworfen, um rechtzeitig Fehlentwicklungen beim Bezug von Strom und Gas entgegenwirken zu können.

Instrumente der Geschäftsanbahnung
- Vertrauen als Grundlage jeder geschäftlichen Zusammenarbeit
- Besonderheiten des Kunden und seiner Branche

Der Preis ist nicht alles, aber ohne gute Preise ist alles nichts
- Pricing als Teil des Marketings
- Elemente des Pricings
- Gesplittete Preis (Leistung/Arbeit) vs. Lineare Preise
- Kurzer Excurs zum Energieeinkauf
- Deckungsbeitrag als flexibles Entscheidungskriterium

Eine Lastkurve sagt mehr als tausend Worte
- Analyse von Lastkurven, was sagt die Kurve über den Betrieb
- Welche Risikopositionen erkennt man aus der Lastkurve
- Was läßt sich aus der Lastkurve für ein Kundengespräch ableiten

Oft vergessen, das Kundencontrolling
- Abgleich der Back to Back Beschaffung mit dem Kundenbezug
- Der Teufel steckt im Detail, stundengenaue Lastkurvenanalyse
- Rechtzeitiger Zu -und Verkauf von Teilbändern können die Marge retten

Nach dem Spiel ist vor dem Spiel
- Kundenpflege im laufenden Vertrag
- Erkennen von Kundenbedürfnissen
- Vertrauenserhaltende Maßnahmen als Basis des Neugeschäfts

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Erfahrungsaustausch, praxisnahe Beispiele, Arbeitsblätter.

ZIELgruppe

» RLM-Kunden
» Pricing
» Controlling

Alle Mitarbeiter, die ihre energiewirtschaftliche Kompetenz stärken wollen.

MARKETING UND VERTRIEB IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Vertrieb und Öffentlichkeitsarbeit sind erfolgsentscheidende Bereiche der Stadtwerke.

Unser Seminar betrachtet die verbindende Klammer, das Unternehmensmarketing, das die Grundlage des Auftrittes in der Öffentlichkeit und beim Kunden darstellt.

Fragen der Unternehmenspositionierung, der Imagegestaltung und des CI werden ebenso behandelt wie die zielgruppenorientierte Produktentwicklung, das Pricing und die vertriebliche und unternehmerische Öffentlichkeitsarbeit.

Einführung in das Marketing
- Marketinggrundlagen
- Zieldefinition des Unternehmens
- Marktsegmentierung

Produktentwicklung
- Vorstellung verschiedener Analyseinstrumente
- Produktdefinition
- Techniken der Ideenfindung
- Beispiel eines Entwicklungs- und Selektionsprozesses

Preispolitik
- Pricing als Teil des Marketings
- Elemente des Pricings
- Gesplittete Preis (Leistung/Arbeit) vs. Lineare Preise
- Kurzer Excurs zum Energieeinkauf
- Der Deckungsbeitrag als flexibles Entscheidungskriterium

Vertriebspolitik
- Erfolgreicher Vertrieb bedeutet Vertrauen schaffen
- Vertriebliche Kommunikation hin zum Kunden
- Excurs Guerilla Marketing

Kommunikationspolitik
- Kommunikation Unternehmen – Öffentlichkeit
- Kommunikation in Krisensituationen
- Excurs Presse- und Medienarbeit

Methodik

Trainerinput, viele Praxisbeispiele, Diskussion, Arbeitsblätter.

ZIELgruppe

» Marketing
» Vertrieb
» Produktentwicklung

Alle Mitarbeiter, die in die Entwicklung des Unternehmens eingebunden sind.

FORDERUNGSMANAGEMENT FÜR ENERGIEVERSORGER – RECHTLICHE GRUNDLAGEN MAHNWESEN UND VERSORGUNGSUNTERBRECHUNGEN

Virtueller Klassenraum

» Seminarreihe **Energierecht in der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
14.06.2023 **oder** 11.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Gegenstand unseres Seminars sind sämtliche rechtlichen Fragen im Umgang mit säumigen Schuldnern speziell für Energieversorger bzw. Stadtwerke.

Hierbei werden wir insbesondere vermitteln, welche Konsequenzen im Falle des Zahlungsverzugs gesetzlich vorgesehen sind und welche Möglichkeiten Gläubiger haben, um offene Forderungen durchzusetzen.

Der Rechtsrahmen wird anschaulich anhand von Beispielen und Fällen aus der Praxis verdeutlicht. Dabei wird jeweils unterschieden zwischen Vertragsverhältnissen in der Grundversorgung und Sonderkundenverträgen.

Auf Grundlage der so vermittelten Kenntnisse werden wir diskutieren, welche Prozessstufen zu beachten sind, welche Maßnahmen gegenüber den Schuldnern ergriffen werden können und wie man die Prozesse ggf. anpassen könnte.

- Gesetzliche Voraussetzungen und Rechtsfolgen des Zahlungsverzugs
- Außergerichtliche Möglichkeiten zur Durchsetzung (Zurückbehaltungsrechte, Aufrechnung, Unterbrechung der Netznutzung, etc.)
- Grundlagen der gerichtlichen Durchsetzung offener Zahlungen und typische Prozesssituationen
- Einschaltung von Inkassobüros und Factoring-Unternehmen
- Möglichkeiten zur außergerichtlichen Einigung (Zahlungsplan, Druckvergleich, etc.)
- Voraussetzungen und Zulässigkeit von Versorgungsunterbrechungen
- Besonderheiten im Anwendungsbereich der GasGVV und der StromGVV, insbesondere die Neuerungen durch die Refom der StromGVV und GasGVV im Jahr 2021

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» Forderungsmanagement
» Praktische Anwendung
» Energierechtlicher Rahmen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

TELEFONISCHES FORDERUNGSMANAGEMENT – SÄUMIGE KUNDEN ANSPRECHEN

Virtueller Klassenraum

» Seminarreihe **Vertriebsthemen der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 27. - 28.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin 24. - 25.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Forderungen binden Kapital und erhöhen das Liquiditätsrisiko spürbar. Offene Rechnungen einzufordern bindet Zeit, Geld und wirkt sich auf das Nervenkostüm der Mitarbeiter aus. Die Herausforderung bei solchen Gesprächen ist, die Geschäftsbeziehung partnerorientiert fortzuführen und dabei die Forderungen deutlich zu benennen, einzufordern und Konsequenzen aufzuzeigen.

Sie werden den Umgang mit schwierigen Situationen im Forderungsgespräch trainieren und lernen, mit unterschiedlichen Kunden zielorientiert zu kommunizieren und handeln.

- Ihre Rolle und Aufgabe im Forderungsmanagement
- Interessen aller Beteiligter beleuchten und Konsequenzen daraus ableiten
- Gesprächsstruktur im Forderungsgespräch
- Wertschätzende Haltung - ich bin ok – du bist ok
- Forderungen klar und verbindlich benennen
- Hintergründe klären und eine gemeinsame Lösung erarbeiten
- Verbindlichkeit herstellen
- Einwände entkräften
- Schuldnertypen erkennen und Strategien entwickeln
- Erst Hilfekoffer bei schwierigen Situationen

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» Endkundenkommunikation
» Praktische Anwendung
» Profesionelle Gespräche

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Ihre Gesprächskompetenz auf ein professionelles Niveau setzen wollen.

GESUNDES UNTERNEHMEN

02



"Gelassen" in den Feierabend 80

Vom Hamster im Rad zum Fels in der Brandung 82

Team-Vital-Strategie 84

Betriebliches Eingliederungs-management 86

Willkommensgespräch statt Krankenrückkehrgespräch 87

Training Achtsamkeit am Arbeitsplatz (TAA) 88

Achtsamkeit im Arbeitsalltag 90

Stress bewältigen - Unfälle vermeiden 91

Burnout oder Boreout: Pfiffige Strategien für den Arbeitsalltag 92

Einfluss von Führungskräften auf die Gesundheit der Mitarbeiter 93

Arbeitssicherheit und betrieblicher Gesundheitsschutz 94

Besser abschalten und den eigenen Akku laden 96

Belastungen erkennen und das Gespräch suchen 97

Resilienz: Die innere Stärke stärken 98

Nobody´s perfect: Die inneren Antreiber im Zaum halten 99

Ziele erreichen: Intuitives Bogenschiessen 100

Gemeinsam sind wir stark: Teamförderung 101

Gemeinsam gut arbeiten - Teamkochen 102

Psychische Gefährdungsbeurteilung 103

"GELASSEN" IN DEN FEIERABEND

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Kern**

Online-Termin
24.04. - 25.04.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Gelassen in den Feierabend. Wie kann das gelingen? Auch der engagierteste Mitarbeiter oder Führungskraft muss eine persönliche Balance finden, einen anspruchsvollen Job und Tag zu gestalten, aber auch gut in den Feierabend gehen zu können. Daran macht sich persönliche Professionalität, Reflexions- und Steuerungsfähigkeit fest, drei unerlässliche Komponenten für ein erfolgreiches und erfülltes Berufleben.

Viele Menschen haben die Gedanken an die Arbeit permanent im Kopf. Gerade das Um- und Abschalten am Feierabend oder im Urlaub fällt vielen schwer. Der fehlende Abstand und das permanente Angespannt-sein können gesundheitliche Folgen haben.

Es ist deshalb sinnvoll, schon am Arbeitsplatz Vorkehrungen für einen gelassenen Feierabend zu treffen. Erfahren Sie, wie Sie sich von belastenden Gedanken befreien, zu innerer Ruhe und Gelassenheit kommen und Ihre Arbeit, gut organisiert und vorbereitet für den nächsten Tag, am Arbeitsplatz lassen.

- Was der Stress mit uns macht
- Stressventile nutzen
- Tanken Sie Ihre Akkus auf: Die besten Impulse für Schlaf, Ernährung und Bewegung
- Wie steht es um Ihre Work-Life-Balance? Entwickeln Sie Ihren eigenen Handlungsplan
- Setzen Sie Prioritäten
- Beenden Sie den Arbeitstag mit dem Tagesplan für morgen
- Die Arbeit im Büro lassen und den Heimweg zur Entspannung nutzen

Methodik
Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Feedback zu Fallbeispielen aus der Praxis, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum, Arbeitsblätter.

» Arbeit gut gestalten
» Bewusstsein entwickeln
» Gesunde Unternehmen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ein gesundes und erfülltes Arbeitsleben anstreben.

Erfahren Sie in unseren Seminaren, wie Sie Stressventile nutzen können, um zu innerer Ruhe und Gelassenheit zu kommen. Und somit gut vorbereitet sind auf den nächsten Arbeitstag.

Wir beraten Sie!

VOM HAMSTER IM RAD – ZUM FELS IN DER BRANDUNG

» Seminarreihe **Gesunde Organisation**

Seminartyp **Kern**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2 x 2-tägiges FlexSeminar (Abstand 6 Wochen)

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Viele Organisationen, Unternehmensbereiche, Abteilungen und Teams sind aufgrund von Wettbewerbsdruck, Digitalisierung, erhöhter Aufgabenkomplexität und vor allem durch die Nachwehen der Pandemie und den Auswirkungen der Energiekrise einer permanenten Umgestaltung unterworfen.

Alle Organisationsmitglieder sind aufgefordert, Veränderungen aktiv, konstruktiv, kontinuierlich und oft unter Zeitdruck mitzugestalten. Das ist herausfordernd, oft überfordernd und kostet sehr viel Zeit und Kraft.

Auch im Privatleben haben wir vielfältige Aufgaben und Erwartungen zu erfüllen, die eine immense Herausforderung darstellen. Existenzsicherung, Familie, Kinder, Haushalt, Informations- und Reizüberflutung, Wertewandel, Freizeitgestaltung. Wir überholen uns machmal selbst.

Oft ändern sich Rahmenbedingungen und Lebensumstände durch, Mobilität, Arbeitsplatzwechsel, bisweilen auch durch Schicksalsschläge und Verlust.

Um all dies erfolgreich bewältigen und gestalten zu können braucht es Vitalität und Resilienz. Vital und resilient zu sein bedeutet, über genügend Energie, Kraft, Dynamik, Wille, Leistungsfähigkeit, Elastizität und auch Reserven zu verfügen, um alle Verantwortlichkeiten und Aufgaben, vor allem auch in herausfordernden Zeiten, gut und erfolgreich erfüllen zu können.

Vom Hamster im Rad, zum Fels in der Brandung, das ist das Motto.
Diese Transformation entsteht durch Selbstbewusstsein, Achtsamkeit und Geduld. Jeder von uns kann diese Eigenschaften und Verhaltensmuster erlernen und entwickeln.

In unserem Training durchlaufen Sie einen 2 x 2-tägigen Vital- und Resilienzparcour und

- Befassen sich mit dem Phasenmodell der Veränderung
- Unterscheiden 12 Entwicklungsstadien von Burnout-Erkrankungen
- Erfahren das Vital- und Resilienz-Konzept und die Bedeutsamkeit von achtsamer Selbststeuerung und Selbstwirksamkeit
- Verschaffen sich einen Überblick über die sozialen Rollen innerhalb ihrer Rollenbereiche und klären die Rollenverteilung
- Beschäftigen sich mit der Pflege und Stärkung Ihres persönlichen Vital- und Energiehaushalts
- Identifizieren und entkräften ihrer inneren Antreiber
- Begeben sich auf Spurensuche nach Erlebnissen, Prägungen und Glaubenssätzen und erkennen Möglichkeiten der Loslösung
- Lernen Tagesabläufe differenziert zu hinterfragen und entwickeln unterstützende Handlungsalternativen
- Überprüfen ihr berufliches, bzw. privates Beziehungsgeflecht und lernen Beziehungen differenziert zu hinterfragen
- Überprüfen Konfliktsituationen unter unterschiedlichen Blickwinkeln
- Erlernen wirksame Techniken zur Bewältigung von Veränderungsprozessen und Stärkung des Selbstbewusstseins

Methodik

Trainerinput, Einzel-, Partner- und Kleingruppenarbeit, moderierte Reflexionsphasen.
Eine Transferpartnerschaft sichert nachhaltig den Transfer des Gelernten in den beruflichen und privaten Alltag, zwischen den beiden Trainingssessions und auch danach

Durch Selbstbewusstsein und Achtsamkeit zum Fels in der Brandung

» **Achtsamkeit**
» **Selbstwirksamkeit**
» **Resilienz**

ZIELgruppe

Alle Mitarbeitenden, die ihre Widerstandskraft, Belastungsfähigkeit und Flexibilität bei der Bewältigung der täglichen Herausforderungen nachhaltig ausbilden und stärken möchten.

TEAM-VITAL-STRATEGIE

» Seminarreihe **Gesunde Organisation**

Seminartyp **Kern**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2 x 2-tägiges FlexSeminar (Abstand 6 Wochen)

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Motivierte und gesunde Mitarbeiter bilden die Grundlage von vitalen und damit erfolgreichen Teams. ... Und wie fit, wie gesund, wie vital und wie leistungsfähig ist ihr Team, um definierte Aufgaben und Ziele erfolgreich erfüllen und erreichen zu können? Schauen Sie bitte mal genau hin. Sind die Teams noch so Spitze wie vor zwei Jahren? Oder haben sich Ermüdungserscheinungen eingeschlichen?

Durch die Pandemie-Situation wurden und werden weiterhin Prozesse wie Digitalisierung und Flexibilisierung zusätzlich beschleunigt. Die Grenzen zwischen Berufs- und Arbeitsleben werden durchlässiger. Aufgrund wachsender Variabilität bei Arbeitszeit und Arbeitsort sind Mitarbeiter enorm gefordert. Bislang bestehende Rahmenbedingungen in der Arbeit, wie auch im privaten Leben, sind fortlaufenden Veränderungen und Anpassungen unterworfen.

Dies alles ist immens herausfordernd, erzeugt Stress, kostet Kraft und Energie, und nagt immer häufiger an der Motivation des Einzelnen, beeinflusst die persönliche Gestimmtheit und hat enorme Auswirkungen auf den Gesundheitszustand jedes Einzelnen.

Im Jahr 2020 lag bei der Branche Energie/Wasser/Entsorgung der Krankenstand mit 6,5% an zweithöchster Stelle!!! Sowohl die Zahl der Krankmeldungen, als auch die mittlere Dauer der Krankheitsfälle (15,2 Tage je Fall) liegen über dem Durchschnitt. Die meisten Fälle von Arbeitsunfähigkeit betreffen insgesamt die Krankheitsart psychische und Verhaltensstörungen, gefolgt von Muskel/Skelett-Beschwerden.

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten, dem Stresslevel am Arbeitsplatz und damit der Motivation und der Gesundheit des Einzelnen konstruktiv zu begegnen. Wir arbeiten gemeinsam mit Ihnen an Ihrer Team-Vital-Strategie.

Ob die Führungskräfte und Mitarbeiter Situationen oder Bedingungen als unangenehm oder bedrohlich, also als stressig einstufen, hängt von den Ressourcen ab, die sie für sich erschlossen haben, bzw. davon, welche Möglichkeiten sie entdecken, um das Team und/oder den Einzelnen systematisch im Arbeitsalltag zu entlasten.

Eine der wesentlichsten Stellschrauben für Motivation und Gesundheit in Teams ist die Mitarbeiterzufriedenheit der einzelnen Teammitglieder. Wenn Mitarbeiter erleben, dass von der Unternehmensleitung Ihre Anliegen gehört und Ideen diskutiert und entsprechend umgesetzt werden, erfahren sie Wertschätzung.

Und Wertschätzung wirkt sich auf mindestens drei erfolgsrelevante Kriterien aus.: Motivation, Kreativität und Identifikation mit dem Stadtwerk.

Zentrale Fragen und Arbeitsaspekte unseres Team-Vital-Workshops sind dabei:

- Wie erleben die Mitarbeiter die Gestaltungsebenen des sozialen Prozesses?
- Wie erleben die Mitarbeiter die Gestaltungsebenen des gegenständlichen Arbeitsprozesses?
- Gibt es Einflüsse in der Arbeit, die sich auf Gesundheit negativ auswirken können?
- Was sind die jeweiligen Ursachen?
- Welche arbeitsspezifischen, aber auch welche gesundheitlichen Folgen und Auswirkungen sind möglicherweise schon erkennbar?
- Was braucht es, auf welcher Ebene, um diesen Folgen und Auswirkungen wirksam begegnen zu können?
- Welche Ideen und Vorschläge haben dabei die Team-Mitglieder selbst?

Wir entwickeln gemeinsam mit Ihnen Ihre Team-Vital-Strategie

Unser Team-Vital-Workshop gibt jedem Team-Mitgliedern die Möglichkeit für ein strukturiertes Mitarbeiterfeedback.
Jedes einzelne Teammitglied ist dabei aktiv aufgefordert, sich entsprechend einzubringen und sich als ein wesentlicher Teil des Ganzen zu verstehen. Dies ist ein wesentlicher Garant, für die gemeinsame Gestaltung von Veränderungsprozessen und damit mitentscheidend für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Methodik

Trainerinput, Workshop-Moderation, autonome Einzelarbeiten, Einzel- und Gruppenbrainstorming, Maßnahmenerarbeitung, Transfersicherung.

Motivierte & gesunde Mitarbeiter sind die Grundlage für erfolgreiche Teams

ZIELgruppe

» Steigerung der MA-Zufriedenheit
» Reduzierung Fehlzeiten
» Organisationale Stabilität

Alle Mitarbeitenden, die in einem starken, arbeitsfähigen und fitalem Team arbeiten und gestalten wollen bzw. dies ausbilden und stärken möchten.

BETRIEBLICHES EINGLIEDERUNGSMANAGEMENT

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Kern**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» BGM
» Führung ernst nehmen
» Gesunde Unternehmen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter und Betriebsräte, die im BEM-Prozess eingebunden sind und diesen umsetzen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Unternehmen müssen gemäß § 167 Abs. 2 SGB IX Mitarbeitern, die über einen längeren Zeitraum erkrankt sind, die Durchführung eines Betrieblichen Eingliederungsmanagements (kurz: BEM) anbieten. Beim BEM handelt es sich nicht um ein einmaliges Gespräch, sondern um ein ergebnisoffenes Verfahren. Dessen Ziel ist es, Arbeitsunfähigkeit zu überwinden, erneuter Arbeitsunfähigkeit vorzubeugen und den Arbeitsplatz des betroffenen Beschäftigten zu erhalten.

Das BEM ist sowohl Bestandteil einer effektiven und effizienten Unternehmensführung als auch eine wichtige Strategie im Feld der gesundheitsorientierten Personalführung. Denn in Zeiten wachsender Personalknappheit und des Fachkräftemangels sind leistungsfähige Beschäftigte ein wertvolles Gut, das es zu schützen und zu bewahren gilt. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund ansteigender Krankheitsfälle im Bereich der psychischen Erkrankungen.

Für die Einführung und Gestaltung von erfolgreichen BEM-Verfahren bedarf es sowohl rechtssicherer Prozesse als auch eines flexiblen, menschlichen Umgangs mit den Betroffenen. In unserem Seminar werden Sie daher mit den rechtlichen Grundlagen, den Zielen und dem konkreten und praxisnahen Ablauf des BEM vertraut gemacht.

- Generelles zum gesetzlichen Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Grundlagen zum BEM
- BEM-Beteiligte (intern und extern)
- Ablauf eines BEM (vom Erstkontakt bis zur Wirksamkeitskontrolle)
- Datenschutz im BEM
- Hilfeleistungen der Sozialversicherungsträger
- Rechtsfolgen bei Nichtdurchführung
- Beteiligung der Arbeitnehmervertretung
- Einführung des BEM als Projekt
- Mustervereinbarungen

Methodik

Referenten-Input, Gruppenarbeit, Feedback zu typischen Fallbeispielen aus der Praxis, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum, Arbeitsblätter.

WILLKOMMENSGESPRÄCH STATT KRANKENRÜCKKEHRGESPRÄCH

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

03.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Wiedereingliederung
» Krankenrückkehr
» Struktur, Vorbereitung, Aufbau

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die in den Prozess der Mitarbeitergespräche eingebunden sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Leiten Sie einen Paradigmenwechsel ein und führen Sie echte Willkommensgespräche.

Bei vielen Vereinbarungen zu den Krankenrückkehrgesprächen gilt:
Gut gemeint, doch oft das Gegenteil von gut erreicht. Führungskräfte werden per Betriebsvereinbarung "gezwungen" mit ihren Mitarbeitern zu sprechen.
Normalerweise wechseln Führungskräfte regelmäßig mit ihren Mitarbeitern ein paar Worte.

Im Sinne eines ganzheitlichen Betrieblichen Gesundheitsmanagements sollten Menschen nicht erst krank werden müssen, damit man mit ihnen spricht. Wie viel sinnvoller, produktiver und motivierender wäre es, wenn Führungskräfte Willkommensgespräche führen würden. Es kommt doch kein Kranker zurück zur Arbeit, oder?

Wir arbeiten gemeinsam an Ihrer Gesprächskompetenz, wenn Mitarbeiter aus einem Krankenstand zurück in Ihre Organisation kommen.

Nach unserem Seminar kennen und fördern Sie eine verbessernde Gesprächskultur zwischen Führungskraft und Mitarbeiter, haben Ideen für die Verbesserung des Betriebsklimas, erkennen Konfliktfelder in den Gesprächen rechtzeitig und lösen diese, bleiben gelassen und professionell sowie zielorientiert in spannungsgeladenen Gesprächen, so dass motivierte und engagierte Mitarbeiter wieder zurück in die Organisation und Team kommen.

- Der kranke Mitarbeiter
- Willkommensgespräch statt Krankenrückkehrgespräch
- Ablauf, Inhalte, Ziel
- Das Phänomen: Blaumacher
- Leistungsfähigkeit vs. Leistungsbereitschaft
- Nur wer anwesend ist, kann Leistung bringen
- Effektive Führung als Gesundheitsfaktor

Methodik

Referenten-Input, Fallbeispiele aus dem Berufsalltag, Arbeitsblätter und Ideen für die eigene Gesprächsstrategie.

TRAINING ACHTSAMKEIT AM ARBEITSPLATZ (TAA)

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 17 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» **Achtsamkeit**
» **Stressmanagement**
» **Entspannung**

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die wirkungsvolle Methoden zur Stressbewältigung und Entspannungsförderung suchen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Achtsamkeitsbasierte Verfahren sind eine bewährte und wissenschaftlich erforschte Präventiv-Maßnahme. Lernen auch Sie im mehrwöchig angelegten Training vielseitige Übungen kennen, erhalten Sie Denkanstöße und erleben Sie, wie Sie mit Achtsamkeit beruflichem und privatem Stress entgegenwirken können.

Sie eignen sich Strategien an, wie Sie nach Feierabend oder im Urlaub einfacher aus dem „Gedankenkarussell" aussteigen können. Dadurch entspannen Sie leichter und schneller. Gleichzeitig stärken Sie Ihre emotionale Intelligenz, weil Sie sich bewusst mit den eigenen Gedankenstrukturen, Empfindungen und Verhaltensmustern auseinandersetzen. So lernen Sie, angemessener auf innere und äußere Impulse zu reagieren – besonders in herausfordernden Situationen. Durch diese Emotionssteuerung können Sie gleichzeitig konstruktiver mit Konflikten umgehen.

Ein solches Training trägt auch zur Persönlichkeitsentwicklung bei, da Sie Ihre Selbstwahrnehmung schulen. So lernen Sie sich immer besser kennen und verstehen. Zudem stärken Sie das Vertrauen in Ihre Selbstwirksamkeit und können Herausforderungen leichter bewältigen. Schwierige Situationen oder Aufgaben sehen Sie häufiger als Chancen statt als Belastungen. Probleme lösen Sie proaktiver und eigenverantwortlicher.

Das Training wurde von Dr. C. Löhmer und R. Standhardt für die Herausforderungen der modernen Arbeitswelt entwickelt. Es basiert auf dem wissenschaftlich erforschten Stress-Bewältigungsprogramm (MBSR) nach Prof. Dr. J. Kabat-Zinn, auf der bewährten Progressiven Muskelentspannung nach E. Jacobson sowie auf der Themenzentrierten Interaktion nach R. C. Cohn.

Alle Achtsamkeitsübungen sind jederzeit und einfach anwendbar. Der zeitliche Rahmen variiert je Übung zwischen 3-15 min. Die Übungen können am Arbeitsplatz sowie zuhause ausgeführt werden. So können Sie das Gelernte eigenständig vertiefen sowie die Übungen regelmäßig durchführen.

Das Training erstreckt sich über einen Zeitraum von zwölf Wochen. Die Präsenztermine ermöglichen den persönlichen Austausch, direktes Feedback und motivieren zum Dranbleiben. Die online-gestützten Selbstlernphasen bieten die Möglichkeit, im eigenen Lerntempo voranzuschreiten, Inhalte zeit- und orts-unabhängig abzurufen und das Erlernte im persönlichen Alltag anzuwenden und zu reflektieren.

Methodik

Trainerinput in Präsenzterminen, weitere Impulse als wöchentliche Online-Lerneinheiten für Zuhause, Übungen, Selbstreflexion, Fachlektüre und Übungs-CD

Woche	Impuls und zentrale Fragestellung(en)	Achtsamkeitsübung
1 (Präsenz 0,5 Tag)	**Auftakt:** Begrüßung und Vorstellung der Trainerin, Einführung in die Thematik mit wissenswerten Hintergründen zur Wirksamkeit und Vorteilen der Achtsamkeitspraxis, Vermittlung erster Übungen, Erläuterung zum Ablauf und zu onlinegestützten Selbstlernphasen, Anregung zur Selbstreflexion, Fragen	Achtsames Innehalten, Achtsame Entspannung im Sitzen (PME), Body-Scan
2 (online)	**Bestandsaufnahme:** Unser (Arbeits-) Leben im digitalen Zeitalter von E-Mail-Flut, Smartphone-Sucht & Co.	Achtsame Entspannung im Sitzen (PME)
3 (online)	**Ankommen im Hier & Jetzt:** Wechsel vom Tun- zum Sein-Modus und fokussieren, was wirklich wichtig ist.	Achtsame Entspannung im Sitzen (PME)
4 (online)	**Dankbarkeit als Ressource:** Erfüllung / Sinn im täglichen (Arbeits-) Leben finden und Zufriedenheit fördern.	Achtsame Körperwahrnehmung (Body-Scan)
5 (online)	**Schritte zu mehr Selbstverantwortung:** Die Säulen der Identität und eigene Wahlmöglichkeiten nutzen lernen.	Achtsame Körperwahrnehmung (Body-Scan)
6 (Präsenz 1 Tag)	**Achtsamkeitstag:** Eigene Gedankenstrukturen erforschen, Umgang mit dem „Grübelkarussell", das Reiz-Reaktions-Schema durchbrechen, Herausforderungen und Hindernisse beim Üben im (Arbeits-)Alltag, Wiederholung bisheriger und Vermittlung weiterer Übungen, Selbstreflexion, Plenumsgespräche, Fragen	Alle bisherigen Übungen werden aufgefrischt und alle folgenden vorgestellt und eingeübt
7 (online)	**Die Gefühle erforschen**: Innere Grundstimmung wahrnehmen und Umgang mit negativen Emotionen.	Achtsame Körperbewegungen im Stehen (Minimal-Yoga)
8 (online)	**Den Körper erforschen:** Körpereigene Signale (wieder) wahrnehmen und gezielt zur Gesunderhaltung nutzen.	Achtsames Sitzen (Atem-Meditation)
9 (online)	**Das Verhalten erforschen:** Klarheit gewinnen, Präsenz trainieren, Leichtigkeit kultivieren, Loslassen lernen.	Achtsames Sitzen (Atem-Meditation)
10 (online)	**Vom Beruf zur Berufung**: Eigene Einstellung wählen – den beruflichen Alltag lieben (lernen) / 5-Phasen-Modell.	Achtsames Gehen (Geh-Meditation)
11 (online)	**Selbstmitgefühl:** Sich selbst annehmen – mit Herz, Hingabe und Humor, Stärkung des Selbstwertgefühls.	Achtsames Gehen (Geh-Meditation)
12 (Präsenz 0,5 Tag)	**Nachtreffen:** Reflexion und Rückblick auf das Gelernte und Erfahrene, Tipps zur nachhaltigen Integration von Achtsamkeit im (Arbeits-)Alltag, Übungen, offene Fragen und Evaluation	Achtsames Innehalten und Achtsames Teetrinken

w

ACHTSAMKEIT IM ARBEITSALLTAG

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Hybrid-Seminar

Seminartyp **Impuls**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

06. - 07.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
14.06.2023 **oder** 11.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Achtsamkeit
» Führung ernst nehmen
» Gesunde Unternehmen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, denen eine gute Balance zwischen Leistung und Gesundheit wichtig ist.

Seminarinhalt • Seminarziel

Immer mehr Menschen wenden sich aus unterschiedlichen Gründen dem Thema Achtsamkeit zu: Die einen wollen innerlich ruhiger, gelassener und stressresistenter werden und gleichzeitig einen stabileren Gesundheitszustand fördern. Andere möchten ihre Konzentrations- und Aufmerksamkeitsspanne trainieren, um nicht ständig gedanklich abzuschweifen oder sich zu zerstreuen. Wieder andere wünschen sich, nach Feierabend leichter aus dem Gedankenkarussell aussteigen und dadurch auch automatisch besser einschlafen zu können.

Dass Achtsamkeit bei regelmäßiger Übung wirkt, belegen längst zahlreiche neurowissenschaftliche Studien. Doch was genau ist unter dem Begriff zu verstehen? Welche Vorteile hat eine regelmäßige Achtsamkeitspraxis? Und welche Übungen haben sich im (Arbeits-)Alltag bewährt? Im Rahmen unseres Seminars erhalten Sie einen kompakten Einblick, wie Sie Stress mithilfe von Achtsamkeitspraxis vorbeugen und begegnen können.

Außerdem erhalten Sie wertvolle Achtsamkeits- und Entspannungsübungen für den beruflichen und privaten Alltag. Lernen Sie, mit stressigen Situationen besser umzugehen, eigene Grenzen zu achten und Ihre Regenerationsfähigkeit zu fördern. Moderierte Plenumsgespräche bieten Ihnen die Möglichkeit zum Austausch und Fragenstellen. Zudem vertiefen Sie das Gelernte mithilfe der Selbstreflexion und erhalten bewährte Audio-Übungen für Ihren (Arbeits-)Alltag.

- Was bedeutet Achtsamkeit im Arbeitskontext?
- Ausstieg aus dem Hamsterrad und Gedankenkarussell
- Wichtigste Erkenntnisse zur Wirksamkeit aus der Gehirnforschung - kein Hokuspokus, sondern wissenschaftlich fundiert
- Haltungen, die Achtsamkeit fördern
- Vielseitige Achtsamkeitsübungen kennen und anwenden lernen
- Achtsamer Umgang mit sich selbst und im Miteinander
- Tipps und Tricks zur Integration in den (Arbeits-)Alltag

Methodik

Trainerinput, Übungen in der Gruppe, Selbstreflexion, Skript und Übungen für Zuhause als Download-Link.

Präsenz- und Onlinetermin gehören zusammen. Am Online Termin arbeiten Sie nochmals halbtägig an einem erfolgreichen Transfer der gelernten Themen. Ihr erfolgreicher Weg zur Achtsamkeit kann sich so bestens mit der Theorie verbinden.

STRESS BEWÄLTIGEN - UNFÄLLE VERMEIDEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Immer mehr Mitarbeiter fühlen sich dauergestresst. Die Folgen sind vielfältig: Motivationsverlust, Minderung der Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft, das Gefühl von Überforderung, Konzentrationsprobleme, Müdigkeit, Schlafstörungen, uvm. Besonders Müdigkeit führt zu Wahrnehmungsstörungen und „Denkfehlern".

Die Fehlerquote und das Unfallrisiko steigen. Unsichere Handlungen und Beinahunfälle häufen sich. Die Bundesanstalt für Arbeit und Arbeitsmedizin sagt, dass aus 30.000 unsicheren Handlungen, 3.000 Beinahunfälle resultieren. Aus diesen werden wiederum 300 registrierte Verletzungen und daraus 30 ernste Verletzungen mit Ausfalltagen. 2019 wurden bundesweit 507 Arbeitsunfälle mit Todesfolge registriert.

Somit ist eine effektive, langfristige Stressbewältigung eine wichtige Schnittstelle zur Vermeidung von Unfällen. Wir arbeiten an einer messbaren Steigerung der physischen und psychischen Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft, motivierten, aufmerksamen, wachen Mitarbeitern, einer geringeren Fehlerquote und Senkung der Unfallzahlen sowie verbundener Ausfalltage.

Mein Work-Life-Management Check
- Selbstanalyse über die Lebensbereiche: Ich, soziales Umfeld, berufliche Situation, Körper, Stress und Zeit
- Ist: So nehme ich mich aktuell wahr
- Ziel: Da möchte ich gerne hin

Stress verstehen
- Definition, Stress ≠ Stress

Der Stressprozess
- I. „Ich gerate in Stress"
- II. „Ich setze mich unter Stress"
- III. „Ich bin im Stress"

Die Phasen der Stressreaktion
- Vorphase, Alarmphase, Handlungsphase, Erholungs- oder Erschöpfungsphase

Stress erkennen
- Die Sprache des Körpers
- Wirkung Stressreaktion - Stresshormone

Stress bewältigen
- Eigene Ressourcen erkennen und nutzen
- Was kann ich gezielt gegen Stress tun?
- Entwicklung von Handlungsstrategien im körperlichen, psychischen, mentalen und sozialen Bereich
- Entscheidungen treffen und Ziele setzen

Fehlerquote minimieren-Unfälle vermeiden
- Zusammenhänge zwischen Stress und Unfallrisiko erkennen
- Gefahr der Routine und Gewohnheit verstehen

Praktische Übungen
- Problemzone Rücken-, Schulter, Nackenverspannungen, kleine Workouts mit und ohne Theraband für das Büro und zu Hause

Seminartyp **Aufbau**

Leipzig
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

27.02.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Stress vermeiden
» Unfällen vorbeugen
» Stress bewältigen

ZIEL gruppe

Alle, die sich dem Thema Stress, Umgang mit Stress und Auswirkungen auf die Arbeitswelt bewusst widmen wollen.

BURNOUT ODER BOREOUT: PFIFFIGE STRATEGIEN FÜR DEN ARBEITSALLTAG

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Kern**

Mühlacker
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

10. - 11.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Belastung in der Arbeitswelt nimmt immer mehr zu und viele leiden unter Überforderung.

Sind Sie auch schon gefährdet und bereits auf der Burnout Ampel im gelben Bereich? Oder sogar schon manchmal im roten Bereich? Fragen die in diesem Zusammenhang immer wieder gestellt werden sind: Wie kann es gelingen, diese dauerhafte Überforderung im Berufs- und Privatleben zu minimieren und die notwendigen Grenzen zu setzen? Wie kann ein Ausgleich geschaffen werden, um abends in Ruhe einzuschlafen oder nachts durchzuschlafen? Wie kann die fehlende Balance zwischen Arbeit und Freizeit wieder hergestellt werden, damit Arbeit, Familie, Freunde, Gesundheit und Sinn genügend Raum erhalten?

Boreout - die Unterforderung - ist das Gegenteil von Burnout. Unterforderung kann unterschiedliche Ursachen haben, z.B. zu wenig Arbeit im Vergleich zur Arbeitszeit oder die Qualifikation ist höher als die erforderlichen Aufgaben hergeben. Wer vom Boreout betroffen ist, tut so, als würde er geschäftig arbeiten. Tatsächlich ist die eigentliche Arbeit schnell erledigt und die restliche Arbeitszeit wird mit privaten Aufgaben oder Recherchen im Internet abgesessen.

In unserem Seminar identifizieren Sie ihre Stressoren im Alltag sowohl in ihren verschiedenen Rollen als auch im Beruf- und Privatleben. Sie entwickeln effiziente Bewältigungsstrategien, die Ihnen helfen sowohl Über- als auch Unterforderung anzugehen, um so das richtige Maß an Entspannung zu finden. Sie lernen verschiedene Techniken, mit denen es gelingt wieder mehr Spaß in der Arbeit zu finden, die richtigen Prioritäten zu setzen und auf längere Sicht leistungsfähig und gesund zu sein.

- Durchführung eines Burnout Tests
- Auswertung mit der Burn-out Ampel
- Was ist Burnout?
- Definition und Erklärung der Symptome
- Boreout, was passiert bei Unterforderung?
- Wie sind die Symptome?
- Grenzen setzen, die notwendig sind
- Schlafen, Träumen, Erholung: Was bedeutet gut zu schlafen?
- Stressmodelle, Stressoren und deren Bewältigung
- Pfiffige Techniken und Methoden, um jeden Tag, Spaß in der Arbeit zu haben

Methodik

Abwechslungsreicher Methodenmix, Burnout Test, Referenteninput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeiten, Beispiele aus dem Berufsalltag, Arbeitsblätter.

» Burnout und Boreout
» Stressoren
» Gesunde Unternehmen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, denen eine gute Balance zwischen Leistung und Gesundheit wichtig ist.

EINFLUSS VON FÜHRUNGSKRÄFTEN AUF DIE GESUNDHEIT DER MITARBEITER

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Aufbau**

Leipzig
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

21. - 22.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Nur gesunde Mitarbeiter sind zuverlässig, erbringen hochwertige Arbeitsleistungen und haben neue Ideen. Erhalt und Förderung von Gesundheit und Wohlbefinden der Beschäftigten sind Voraussetzung für herausragende Unternehmensergebnisse.

Es sind primär die Führungskräfte eines Unternehmens gefragt, wenn es um effizientere und effektivere Leistungsprozesse, physisch und psychisch leistungsfähige Mitarbeiter mit höherem Kreativitäts- und Innovationsvermögen, den Abbau manifester und potenzieller Konfliktfelder und die Förderung eines positiven Betriebsklimas geht. Sie prägen maßgeblich das zwischenmenschliche Klima.

Sie arbeiten in unserem Seminar am achtsamen Umgang mit sich selbst und den Mitarbeitern, damit gesunde und leistungsfähige Strukturen geschaffen und langfristig implementiert werden können. Bleiben Sie in Balance, trotz hoher Belastungen und schaffen Sie sich ein Verständnis für wirksame Strategien, damit gesunde Führung gelingen kann.

- Die Führungskraft in ihren verschiedenen Rollen
- Absentismus und Präsentismus
- Die Salutogenese
- Führung hat Wirkung - Immer
- Die Bereiche effektiver Führung: Stessbewältigung statt zusätzliche Druckerhöhung
- Der gestresste Mitarbeiter
- Die Stress-MindMap
- Resiliente Arbeitsbedingungen schaffen
- Anerkennung, Wertschätzung und Lob statt destruktiver Kritik und Fokus auf Fehler
- Interesse zeigen, Kontakt pflegen und Aufmerksamkeit satt
- Bevorzugung und ignorieren
- Transparenz, Offenheit und Durchschaubarkeit statt fehlender klarer Linien
- Stimmung und Betriebsklima satt Führung durch Misstrauen
- Gesprächsführung, Kommunikation und Einbeziehen statt übermäßige Kontrolle
- Grenzen von Führung

Methodik

Referenten-Input, Gruppenarbeiten, auf Wunsch Videoaufnahmen mit anschließendem Feedback zu typischen Fallbeispiele aus dem Berufsalltag, Arbeitsblätter.

» Führung in Balance
» Wirksamkeit
» Anerkennung, Wertschätzung, Lob

ZIELgruppe

Alle Entscheider, die sich mit Führung in Balance beschäftigen wollen.

ARBEITSSICHERHEIT UND BETRIEBLICHER GESUNDHEITSSCHUTZ

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Arbeitssicherheit
» Gesundes Unternehmen
» Verantwortung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die einen kompakten Überblick über die wichtigsten Themen der Arbeitssicherheit benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Gefährdungsbeurteilung, Arbeitsschutzausschuss, Betriebsarzt: Arbeitssicherheit im Unternehmen ist ein bedeutsames und zugleich sehr komplexes Thema. Im Fokus steht dabei die Wahrung der Gesundheit der Beschäftigten.

Sind in Ihrem Unternehmen bereits Prozesse implementiert und Fachexperten tätig, um das Auftreten von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten zu vermeiden und potenzielle Gefahren für Ihre Beschäftigten erkennen und beseitigen zu können? Ist Ihre Unternehmenskultur für Sicherheitsaspekte sensibilisiert und erfüllen Sie alle gesetzlichen und versicherungsrechtlichen Anforderungen? Wurden Ihre Führungskräfte darüber informiert, wie sie die ihnen übertragene Verantwortung organisieren und Haftungsrisiken minimieren?

Unser Seminar gibt Ihnen einen kompakten Überblick über die wichtigsten Grundlagen zum Thema Arbeitssicherheit, betrieblichen Gesundheitsschutz und darüber, welche Aspekte Sie für ein sicheres und gesundes Arbeiten unbedingt im Blick haben müssen.

- Rechtliche Grundlagen für Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit
- Betriebliche Gestaltungsfelder
- Verantwortung des Unternehmers
- Unterstützungspflicht der Beschäftigten
- Betriebsarzt, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Sicherheitsbeauftragte
- Arbeitsschutzausschuss
- Überbetrieblicher Arbeitsschutz
- Gefährdungsbeurteilungen
- Erkennen von Sicherheitsschwerpunkten

Methodik

Referenten-Input, Gruppenarbeit, Feedback zu typischen Fallbeispielen aus der Praxis, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum.

Nutzen Sie die Möglichkeiten achtsamkeitsbasierter Maßnahmen und schaffen Sie dadurch effektive Stressbewältigung.

Wir beraten Sie gerne!

BESSER ABSCHALTEN UND DEN EIGENEN AKKU LADEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Impuls**

Göppingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

12.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Entspannung
» Achtsamkeit
» Stressmanagement

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die wirkungsvolle Methoden zur Stressbewältigung und Entspannungsförderung suchen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Steigende Arbeitsanforderungen sowie die ständige Erreichbarkeit erfordern hohe Basiskompetenzen. Innere Stärke und Ausgeglichenheit sind hilfreich, um im ständigen Kontakt mit den Kunden im konstruktiven Gespräch zu bleiben und mit Kollegen und Führungskräften gut zusammen zu arbeiten. Gleichzeitig ist es notwendig zwischendurch, nach Feierabend oder im Urlaub, richtig abzuschalten und aus dem Gedankenkarussell auszusteigen.

In unserem praxisorientierten Seminar lernen Sie bewährte Entspannungs- und Achtsamkeitsübungen kennen, mit denen Sie Körper und Geist entstressen und richtig „runterkommen" können. Alle Übungen sind so konzipiert, dass sie leicht erlernbar sind und gut in den beruflichen und privaten Alltag integriert werden können. Erfahren Sie zudem wissenswerte Hintergründe über die Auswirkungen von dauerhaftem Stress und Anspannung im Körper.

Aus diesem Seminar nehmen Sie konkrete Übungen mit nach Hause (inkl. Übungen zum Herunterladen für Zuhause). Zudem erhalten Sie wertvolle Tipps, wie Sie das Gelernte in Ihren (Arbeits-)Alltag integrieren, um immer wieder durch kurze Entspannungspausen gut mit Ihren eigenen Ressourcen umgehen.

So können Sie Ihren eigenen Akku selbstständig wieder auftanken, um Ihren Alltagsanforderungen gerecht zu werden und noch lange, fit, gesund und leistungsstark zu bleiben.

- Ausstieg aus dem Hamsterrad und Gedankenkarussell
- Was bringen Achtsamkeit und Entspannung im (Arbeits-)Alltag
- Neue Erkenntnisse aus der Gehirnforschung
- Vielseitige Achtsamkeits- und Entspannungsübungen
- Unterstützende Maßnahmen beim Üben
- Tipps und Tricks zur Integration in den Alltag

Methodik

Ein Mix aus Trainerinput, Übungen in der Gruppe, Selbstreflexion, Skript und Übungen für Zuhause als Download-Link, Arbeitsblätter.

TIPP

Das Seminar eignet sich sehr gut zur Integration in einen Gesundheitstag. Dafür kann es z.B. 1/2 tägig konzipiert werden.

BELASTUNGEN ERKENNEN UND DAS GESPRÄCH SUCHEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

11. - 12.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Gesunde Führung
» Belastungen erkennen
» Chancen und Grenzen

ZIELgruppe

Entscheider, die Belastungen und Unterforderungen erkennen und gezielt ansprechen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Stress und Überlastungen wirken sich unterschiedlich aus. Damit Belastungen und Unterforderungen erkannt werden können, muss immer das Gesamtbild betrachtet werden: Welches Verhalten zeigte Ihr Mitarbeiter bisher, wie verhält er sich jetzt? Wird eine dauerhafte Veränderung beobachtet, die auf Arbeitsüberlastung hindeutet, ist es wichtig, diese achtsam anzusprechen und ihn zielgerichtet zu unterstützen. Wichtig ist, als Führungskraft rechtzeitig zu reagieren.

So ein Gespräch fällt nicht leicht und wird gern vermieden. Personale Kompetenz und Einfühlungsvermögen sind notwendig. Ebenso wichtig sind der Zeitpunkt und ein respektvoller, wertschätzender Umgang. Eine Führungskraft, die hier Verantwortung übernimmt, wird als souverän und kompetent wahrgenommen.

Sie lernen bei uns Signale erkennen, die auf eine Überlastung hindeuten. Sie werden in der Lage sein, Bedeutung von Symptomen zu erkennen und unterstützend zu handeln. Sie erhalten die notwendigen Methoden, um in vertrauensvollen Gesprächen zielgerichtete Lösungsansätze mit Ihrem Mitarbeiter zu besprechen.

Ziel ist es, Sie als Entscheider für das Thema Belastung zu sensibilisieren, so dass Sie bei Ihren Mitarbeitern erkennen können, wann ein Innehalten und Umsteuern dringend geboten und ggf. auch professionelle Hilfe sinnvoll ist.

Sie erweitern Ihre Handlungsoptionen zur Überprüfung und Steuerung des Belastungs- und Stressniveaus bei Ihren Mitarbeitern und bei sich selbst.

- Führungsverhalten und Gesundheit: Auswirkungen – Chancen - Grenzen
- Welche gesundheitlichen Auswirkungen haben Unter- und Überforderung?
- Intrinsische Motivation und Freude am Tun entwickeln
- Anzeichen negativer Belastung oder Unterforderung
- Wie erkennen Sie körperliche, seelische und soziale Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter?
- Wie entwickeln Sie gemeinsam mit Mitarbeitern Ressourcen, um mit Belastungen und Restriktionen erfolgreich umzugehen?
- Wie aktivieren Sie selbstverantwortliches Handeln und bauen dieses aus?
- Wie können Sie einen „betroffenen" Mitarbeiter achtsam ansprechen?
- Wie führen Sie konstruktive Gespräche?
- Etablierung eines konstruktiven Umgangs mit Belastung und Stress im Team

Methodik

Praxisbeispiele und Diskussionen, Gruppenarbeiten und Referenten-Input, Arbeitsblätter.

Hybrid-Seminar

RESILIENZ: DIE INNERE STÄRKE STÄRKEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Impuls**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

25.05.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
14.06.2023 **oder** 11.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Resilienz
» Widerstandskraft
» Verantwortung und Rolle

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Möglichkeiten und Orientierung suchen, die täglichen Herausforderungen des Lebens gut gestalten zu können und gesund zu bleiben.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wer sich heute in unserer komplexen Arbeitswelt behaupten und mit den Herausforderungen der Branche gut umgehen möchte, muss flexibel und belastbar sein. Resilienz beschreibt unsere innere Widerstandskraft, sozusagen unser seelisches Immunsystem. Je resilienter wir sind, desto leichter können wir mit Stress im (Arbeits-)Alltag umgehen. Und selbst Krisen, Rückschläge und Verluste lassen sich besser bewältigen. Die gute Nachricht: Resilienz lässt sich lernen bzw. verbessern – ein Leben lang!

Welche Herausforderungen im (Arbeits-) Alltag fordern Sie momentan? Und wie erleben Sie diese alltäglichen Belastungen? Mit diesen und ähnlichen Fragen tauchen wir gemeinsam ins Thema im Rahmen des ersten Seminartages ein. Sie erfahren, was sich hinter dem Begriff der Resilienz genau verbirgt und was resiliente Menschen konkret auszeichnet. Hierzu arbeiten wir mit den 7 Säulen der Resilienz (nach Karen Reivich und Andrew Shatté), die wir Ihnen als fundiertes Rüstzeug mit auf den Weg geben. Darüber hinaus analysieren Sie mithilfe eines Selbsttests, wie stark welche Resilienzfaktoren derzeit bei Ihnen ausgeprägt sind.

Neben Achtsamkeits- und Resilienzübungen erhalten Sie für die Praxis ein „Workbook" an die Hand. Der 2. Seminartag findet rund 4 Wochen später online statt. Im Rahmen dieses Vertiefungstages feiern wir Erfolge, räumen Hürden aus dem Weg und widmen uns jeder einzelnen Säule nochmals intensiv.

- Sieben Säulen der Resilienz
- Resilienztest inkl. Stärken und Verbesserungspotenziale
- Realen Optimismus trainieren und Zufriedenheit erhöhen
- Unveränderliche Situationen und Zeitgenossen leichter akzeptieren
- Lösungsorientiert(er) agieren und kreativer mit verzwickten Situationen umgehen
- Mit Selbstverantwortung mehr Handlungsspielräume entdecken
- Sich selbst regulieren und destruktive Gedanken und Empfindungen leichter loslassen
- „Gesunde" Beziehungen pflegen und das eigene Netzwerk reflektieren
- Die persönliche Zukunft aktiv gestalten und Klarheit über die wichtigsten Lebensziele erhalten
- Bewährte Achtsamkeits- und Resilienzübungen

Methodik

Trainerinput, Einzel- und Partnerarbeit sowie moderierte Gruppendiskussion im Plenum, Reflexion der eigenen Situationen anhand von Praxisbeispielen, Achtsamkeits- und Resilienzübungen, Workbook mit vertiefenden Arbeitsblättern und Reflexionsfragen für zuhause.

TIPP

Wenn Sie nicht das Seminarsetting wählen möchten, beraten wir Sie gern individuell in Ihrer Organisation.

NOBODY´S PERFECT: DIE INNEREN ANTREIBER IM ZAUM HALTEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

In unserem Alltag werden wir häufig unbewusst von Überzeugungen, Werten und Wünschen geleitet. Vielleicht kennen Sie auch innere Dialoge wie: „Du darfst Dir keine Fehler erlauben"! „Stell Dich nicht so an!" oder „Indianer kennen keinen Schmerz!". Welche inneren Antreiber sich bei Ihnen entwickelt haben, hängt meistens von dem Umfeld ab, in dem Sie aufgewachsen sind. Diese Muster steuern noch heute tagtäglich Ihr Denken, Fühlen und Verhalten.

Innere Antreiber können uns beflügeln, aber auch einengen. Es ist wichtig zu wissen, was uns antreibt und welche Auswirkungen jedes dieser Muster hat. Wenn wir unsere inneren Antreiber reflektieren, können wir Einfluss darauf nehmen und unser Leben in die gewünschte Richtung lenken. Sie sind eine wertvolle innere Ressource, die uns zu immer neuen Leistungen antreibt. Jedoch können die unerkannten blockierenden Antreiber Stress auslösen und unsere Gesundheit beeinträchtigen. Sie kommen Ihren inneren Antreibern auf die Schliche, steuern und nutzen diese bewusst für Ihren Erfolg. Werden Sie zum Steuermann auf Ihrem Lebensschiff und entscheiden selbst, welchen „Kurs" Sie mit Ihrem Handeln einschlagen.

Damit steigern Sie Ihre Lebensfreude, wissen Ihre Stärken noch mehr zu schätzen und bringen Ihr Leben in eine bessere Balance.

Durch die Reflektion der Antreiber vermeiden Sie Stress, Frust und Unzufriedenheit und setzen gleichzeitig wichtige innere Ressourcen frei. Sie sorgen für eine gesündere Lebensweise, mehr Orientierung in Beruf und Privatleben sowie eine höhere Leistungsfähigkeit. Unser Seminar informiert Sie darüber, wie Sie Ihre inneren Antreiber identifizieren und erfolgreich für Ihre Weiterentwicklung und Gesunderhaltung einsetzen können

- Unsere Glaubenssätze: Was treibt uns an?
- Die Dynamik von inneren Antreibern
- Innere Antreiber: Welche gibt es?
- Was motiviert mich: Die gute Absicht
- Schrittweise Integration in neues Denken und Verhalten
- Strategien entwickeln für einen konstruktiven Umgang mit den inneren Antreibern
- Achtsamkeit in den Alltag integrieren

Methodik

Die praktische Anwendung steht im Vordergrund. Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, Fallbeispiele und Übungen, Arbeitsblätter

TIPP

Auch als Coachingthema für individuelle Anfragen im Einzel-Setting möglich.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Innere Antreiber
» Ressourcen aktivieren
» Gesund arbeiten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre eigenen Ressourcen und die ihrer Mitarbeiter erkennen und stärken wollen.

ZIELE ERREICHEN: INTUITIVES BOGENSCHIESSEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 16 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Intuitives Bogenschiessen
» Balance und Zielstrebigkeit
» Gesunde Mitarbeiter

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die innovative Wege für die Erhaltung einer guten Balance für gesundes Arbeiten und starke Teams gehen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Kraft, Mut, Ausdauer, Geduld, Spannung, Fokussierung und auch Demut sind gute Eigenschaften für ein gelingendes Arbeiten.

Machen wir etwas gern, führt uns diese Tätigkeit leicht zum Ziel, gibt uns Freude und Kraft. Versuchen wir etwas unbedingt zu erreichen, unverdrossen durchzusetzen mit aller Kraft und gegen jeglichen Widerstand, dann verbrauchen wir schnell unsere Reserven, sind erschöpft und ausgepowert. Wir haben das Ziel meist noch nicht mal erreicht, obwohl wir es doch so sehr wollten!

Was hat dies mit Bogenschießen zu tun? Und für wen ist dieses Seminar geeignet? Durch die konzentrierte Anspannung und Entspannung und das unmittelbare Zusammenspiel von Geist und Körper, können beim intuitiven Bogenschießen Blockaden gelöst, Stress abgebaut und geistige Zielausrichtung erreicht werden. Sie konzentrieren sich auf den Ablauf der Bewegung, Haltung, Atmung und die Anspannung vor dem Schuss, um dann intuitiv loszulassen. Die Entspannung schliesst sich wohltuend an .

Unser Outdoor-Seminar beginnt mit einem gemeinsamen Vorgespräch in der Gruppe. Danach erlernen Sie die Basics des Bogenschießens und machen Erfahrungen mit Bogen und Pfeil. Sie fokussieren sich auf ihr Inneres und erreichen mit Konzentration, Lockerheit und Freude ihre für den Tag gesteckten Ziele. Ihre Funktion, Rolle und Hierachie in der Organisation sind beim "Intuitiven Bogenschießen" ganz egal. Jeder ist gleich und lernt, mit offenem Blick und ohne technische Hilfsmittel, dem Körper unter Anspannung und gleichsamer Achtsamkeit, zu vertrauen. Bogenschützen gehen aufrecht mit Haltung durch das Leben, übernehmen die Kraft vom Bogen auf ihre Muskulatur, bewahren ihre Lockerheit und ihre Zielverfolgung vom „Pfeile fliegen lassen" in ihr Privat- und Berufsleben.

Wir fördern mit dem "Intuitiven Bogenschieß-Seminar" diese Basiskompetenzen. Sie sind dabei mit sich selbst und anderen in gutem Kontakt.

- Zielstrebigkeit
- Stresstoleranz und Leidensfähigkeit
- Empathie und Wahrnehmungskraft
- Selbstvertrauen und Wertschätzung
- Konflikt,- und Konsensfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit

TIPP

Das "Intuitive Bogenschießen" eignet sich optimal für die Integration in Gesundheitstage, Events, Change-Projekte, Projektabschlüsse oder als Bestandteil von Teamentwicklungen. Sprechen Sie uns gern zur Konzeption an, es kann in Ihrer Region durchgeführt werden. Wir kümmern uns um eine passende Grünfläche. Das Equipment wird zur Verfügung gestellt.

GEMEINSAM SIND WIR STARK: TEAMFÖRDERUNG

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp Aufbau

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 3 Personen, maximal 16 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Teamförderung
» Kraft der Natur
» Bewegung und Freude

ZIEL gruppe

Alle Teams, die sich in einer neuen Umgebung kennenlernen oder wieder zusammen wachsen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein Team, welches die Stärken und Schwächen voneinander kennt, ausgeglichen und wertschätzend im Umgang ist und durch positive Verstärkung die anderen Teammitglieder fördert, ist besonders leistungsstark.

Fördern, belohnen und wertschätzen Sie Ihre Mitarbeiter mit einem besonderen Geschenk in der Natur!
Die Kollegen werden sich unter neuen Aspekten kennen und schätzen lernen. Die Natur als wichtiges Bindeglied zwischen Mensch und Alltag. Hier dürfen Ihre Mitarbeiter abspannen, sich erholen, Loslassen, den Arbeitsalltag vergessen, Auftanken, das Team mit viel Spaß einmal anders erleben.

Die Natur als teamfördernde Methode, als stresslindernder Faktor und als Maßnahme zur Gesundheitsprävention zu sehen und die unbegrenzten Möglichkeit zum Entspannen und Loslassen zu nutzen, rückt immer mehr in den Fokus. Zwischenzeitlich ist wissenschaftlich erwiesen, dass die Natur auf uns Menschen einen sehr großen Einfluss hat. Studien belegen, dass die Natur ein „Gesundmacher" ist.

An diesem Tag erleben Sie die Natur mit allen Sinnen und was sie uns Menschen und Ihrem Team zu bieten hat. Spielerisch werden Sie den immensen Schatz an Abschaltmöglichkeiten vom Alltag durch die Natur kennenlernen. Gemeinsam werden wir unsere Wahrnehmung in der Natur stärken und die ToDo-Listen im Kopf für einige Zeit vergessen. Gleichzeitig werden Sie Ihre Kollegen in einer besonderen Umgebung erleben und schätzen lernen. Sie werden die Natur einzeln und im Team erfahren und so neue Potentiale entdecken.

- Die Natur und Ihre Kraft zum Stressabbau kennenlernen
- Eigene Ressourcen erkennen und aktiv nutzen
- Abstand vom Arbeitsalltag schaffen und den Kopf frei machen
- Kleine Übungen für zwischendurch
- Entspannung in der Natur, Anleitung zum Nachmachen
- Mein Team einmal ganz anders erleben
- Das "WIR" stärken
- Neue Erkenntnisse in den Arbeitsalltag umsetzen

TIPP

Dieser kreative und teamorientierte Tag wird ein besonderes Erlebnis. Sie benötigen dem Wetter angepasste Kleidung und Schuhwerk. Schöne Natur gibt es überall. Bei Inhousewünschen richten wir uns nach den regionalen Gegebenheiten.

GEMEINSAM GUT ARBEITEN - TEAMKOCHEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 3 Personen, maximal 30 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Gesund im Team arbeiten
» Fokussierung auf Stärken
» Entspannen und Kraft tanken

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit Energie, Kraft und Gesundheit ihre Teams gestalten wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

"Funktionslose" und desillusionierte Teams, Konflikte, eine hohe Arbeitsbelastung, ständiger Prioritätenwechsel, Wissens- und Informationsverdichtung können zu Belastung und Ausfällen führen. Der wirtschaftliche Schaden ist für das Unternehmen immens.

Teamkochen ist ein ausgesprochen ressourcenorientiertes Modell der Teamentwicklung. Der Fokus liegt nicht auf den Defiziten sondern Stärken des Teams.

In entspannter Atmosphäre wird gemeinsam ein Menü zusammengestellt, Produkte ausgewählt, Aufgaben verteilt und Arbeitspakete geschnürt. Alles ist wie im echten Arbeitsleben.

Koordination, Absprachen, Verantwortung und Commitments sowie zeitliche Planung rücken in den Fokus. Alle Elemente spielen in der Organisation die gleiche Rolle.

Ziele für einen Teamkochtag:

- Verbesserung von Zusammenarbeit im Sinne von Effektivität und Effizienz
- Arbeit an den Rollen im Team
- Fördern der formellen und informellen Kommunikation
- Umgang mit ungewöhnlichen Aufgabenstellungen (Kreativität)
- Umgang mit Strukturen, Disziplin, Ordnung
- Teameigene Leistungsfähigkeit erproben
- Fördern von Teamspirit und Teamidentität
- Spaß miteinander haben

Im Anschluss an das Kochen finden Analyse und Reflexion statt, um z.B. die Kooperationsfähigkeit, Kommunikation und Selbstorganisationsfähigkeit eines Teams besprechen zu können. Teamkochen dient damit auch gesunden Arbeitsprozessen und hat durch den individuellen, gestalterischen Charakter hohes Potenzial für einen gelungenen Austausch und gemeinsame Arbeit der Teammitglieder.

Die Themen, über die "man schon immer" mal reden wollte, können in einer schönen Atmosphäre einen Transportkanal bekommen, der zu gelungenem gemeinsamen Arbeiten führt. Denn die Herausforderungen in der Arbeitsgestaltung bleiben gleichbleibend hoch, der Fokus auf eine gute Kommunikation wächst. Gestalten Sie es gemeinsam!

TIPP

Wir organisieren auf Wunsch die Location und den Seminarrahmen. Das Teamkochen eignet sich für alle Teams, die fest oder abteilungsübergreifend agieren und zusammen arbeiten. Die Zielsetzung wird individuell festgelegt, Analyse und Reflexion werden darauf fokussiert gestaltet.

PSYCHISCHE GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Arbeitsschutzgesetz wurde 2013 verbindlich festgelegt, dass alle Unternehmen eine „Psychische Gefährdungsbeurteilung" erstellen müssen.

Die Ergebnisse müssen gut dokumentiert werden und bilden die Grundlage für weitere, ganz unterschiedliche Maßnahmen. Die "Psychische Gefährungsbeurteilung" muss als fortlaufender Prozess im Unternehmen implementiert werden. Berufsgenossenschaften und Gewerbeaufsichtsämter kontrollieren seit Anfang 2015 verstärkt die Einhaltung. Ihr Unternehmen muss Nachvollziehbarkeit des Herangehens, Umsetzung von Maßnahmen und Wirksamkeit nachweisen.

Es gibt unterschiedliche Methoden, um die "Psychische Gefährdungsbeurteilung" durchzuführen. Es ist nicht vorgeschrieben, wie man sie durchführt, sondern das man sie durchführt. Damit Sie sich nicht alleine durch den Dschungel der Informationen wühlen müssen und den richtigen Ansatz wählen, erhalten Sie in unserem Workshop einen kompetenten Überblick.

Ziel ist, Ihnen eine gute Entscheidungsgrundlage an die Hand zu geben, um für Ihr Stadtwerk die beste Lösung zu finden.

- Was ist „Psychische Gefährdungsbeurteilung"?
- Wieso ist die Überprüfung wichtig
- Was ist deren Nutzen?
- Wie können die Rahmenbedingungen der Arbeit überprüft werden, damit Ihre Mitarbeiter leistungsfähig bleiben?
- Welche Verfahren stehen Ihnen zur Verfügung?
- Ist ein moderierter Workshop die beste Wahl oder sind strukturierte Interviews mit einer dokumentierten Auswertung geeignet?
- Müssen alle Mitarbeiter mitmachen?
- Was sind die Vor- und Nachteile der Methoden?
- Welche Methode eignet sich bei welchen Fragestellungen?
- Wie kann der Prozess: Bestandsaufnahme, Festlegen von Tätigkeiten bzw. Bereichen, Ermittlung der psychischen Belastungsfaktoren, Bewertung der psychischen Belastung dokumentiert werden
- Ideen und Beispiele für die Praxis

Methodik

Ein Mix aus Referenten-Input, Erfahrungsaustausch und Plenumsdiskussion, Fallbeispiele, Praxisübungen, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 20 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Psychische Gefährdungsbeurteilung
» Methoden
» Warum, Wieso, Weshalb

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die aus unternehmerischer Verantwortung den Prozess implementieren müssen.

Unsere Expertin für Personal- und Organisationsentwicklung, Katja Baghorn, berät Sie gern unter 07071 - 157 3091.

FÜHREN MANAGEN ENTWICKELN

03



Aus- und Weiterbildung für Führungskräfte 106
Persönlichkeit und Rollenkompetenz - Modul I 108
Kommunikation und Kooperation - Modul II 110
Teamentwicklung und Gruppen-dynamik - Modul III 112
Systemik und Veränderungsprozesse - Modul IV 114
Mitarbeitergespräche gestalten und führen - Modul V 116
Bleiben Sie dran - Netzwerk für Lernen und Entwicklung 118
Retention - Interview 120
K L A R T E X T ! - Klare Sprache, klare Sache, klarer Fall 121
Feedbackgespräche erfolgreich führen 122
Hybride Führung - Gekommen, um zu bleiben 123
Das Leadership-Gen 124
Zukunftsfähige Führung: Wieviel agil ist stabil? 126
Zukunftsfähige Organisationen und zukunftsfähiges Arbeiten 127
Change-Management-Prozesse aktiv mitgestalten 128
Mitarbeitergespräche: souverän, wertschätzend und motivierend führen 130
„Reteaming“ für Führungskräfte und deren Teams 131
Erfolgsfaktor Stimme - Präsenz und Wirkung 132
Führung in „schwierigen“ Situationen? 133
Agilität I Klarheit I Verantwortungsübernahme 134
Entscheidungsprozesse gestalten 135
Konsequente Führung im gewerblichen Bereich 136
Führungskraft als Coach 137
Agile Führung 138
Motivation im Team 139
Kompetenz in Personalführung: "Macht und Ohnmacht“ 140
Erfolgreich im Team zusammenarbeiten 141

AUS- UND WEITERBILDUNG FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Starke Führungskräfte für eine erfolgreiche Energiewirtschaft!

Menschen brauchen Führung.

Und Stadtwerke brauchen Führungskräfte, die Verantwortung übernehmen. Starke Persönlichkeiten, die wissen, WAS sie tun, WIE sie es tun wollen und vor allem, WARUM und mit welchem Ziel. Besonders in der Energiewirtschaft, einer von Umbrüchen geprägten Branche, mitten drin in Transformation und Veränderung.

Führung meint zunächst, sich selbst führen zu können.

Führung heißt, sich führen zu lassen in der Organisation.

Führung bedeutet schließlich, andere Menschen zu führen.

Führung bedeutet NICHT ...

... alles besser zu wissen und alles selber zu machen!

... alle Entscheidungen allein oder sogar einsam zu treffen!

... die Herausforderungen nach unten zu delegieren oder nach oben wegzuschieben!

Sondern Führung besteht aus Menschenkenntnis, kluger Kommunikation, der Fähigkeit, Teams zu bilden und zu entwickeln, gute Mitarbeiter- und Klärungsgespräche zu führen, strategiekonform zu handeln und zu unternehmerisch zu entscheiden.

Besonders wichtig ist die Fähigkeit, auf die eigene Gesundheit, Belastbarkeit und Selbstwirksamkeit der Mitarbeitenden zu achten. Denn es geht darum, ein kooperatives Umfeld zu schaffen, in dem alle wissen, was ihre Aufgaben sind und wie gut zusammengearbeitet werden kann.

Daher bieten wir die **FÜHRUNGSKFÄFTE-AUSBILDUNG** an, bestehend aus fünf Modulen à drei Tagen und der Option auf weiterführendes bzw. begleitendes Team- oder Einzelcoaching und/oder Teilnahme an der Führungs-Werkstatt

Positionsbestimmung für Führungskräfte

Neue Führungskräfte	Junge Führungskräfte	Gestandene Führungskräfte
Steht vor oder im Spurwechsel von der Fach- zur Führungskraft	Ist seit mindestens 3 Monaten in der Rolle einer Führungskraft	Hat seit Jahren Führungs- oder Management-Verantwortung

Seminar Bezeichnung	Bedingung	Ideal für		
FührungsKräfteAusbildung Modul I Persönlichkeit + Rollenkompetenz		☺	☺	
FührungsKräfteAusbildung Modul II Kommunikation + Kooperation	Modul I		☺	
FührungsKräfteAusbildung Modul III Teamentwicklung + Gruppendynamik	Modul I		☺	
FührungsKräfteAusbildung Modul IV Systemik + Veränderungsprozesse	Modul I		☺	☺
FührungsKräfteAusbildung Modul V Mitarbeitergespräche gestalten und entwickeln	Modul I		☺	
Führungswerkstatt - Netzwerk Bleiben Sie dran und vernetzen sich!	Modul I			☺



PERSÖNLICHKEIT UND ROLLENKOMPETENZ - MODUL I

DER SPURWECHSEL VOM MITARBEITER ZUR FÜHRUNGSKRAFT

Seminartyp **Basis**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

26. - 28.04.2023
27. - 29.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

760,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Der erste Schritt ist schon der halbe Weg, sagt ein Sprichwort. Das gilt besonders für den Laufbahnschritt von der Fachkraft zur Führungskraft, vom Mitarbeiter zum Chef! Wir nennen es „Spurwechsel".

Völlig neue Anforderungen werden an Sie als hochqualifizierte und engagierte Mitarbeiter gestellt. Denn „Führen" ist wie ein neuer Beruf! Um so erstaunlicher ist es immer wieder zu hören, wie viele Führungskräfte völlig unvorbereitet in die Aufgabe starten.

Digitalisierung, neue Arbeitswelten und Transformationsbewegungen verlangen zusätzlich vom Einzelnen noch mehr persönliche Stabilität, Klarheit und ein gesundes Selbst-Bewusstsein.

Die bisherigen Erfolgsrezepte funktionieren in der neuen Rolle plötzlich nicht mehr. Viele Kollegen werden ohne ausreichende Vorbereitung auf diesen Weg geschickt, ohne angemessene Ausrüstung, ohne Kompass und Trockentraining.

Diese Lücke schließen wir im „Spurwechsel" – aus der Ausbildungsreihe der Führungs KräfteAusbildung. Wenn Sie gerade vor der neuen Aufgabe stehen, sie schon angetreten haben und auch, wenn die Ernennung zum Projektleiter, Gruppen-, Team- oder Abteilungsleiter schon einige Zeit zurückliegen sollte.

Sie lernen viel über sich selbst und Ihre Persönlichkeit, über Ihre eigenen Stärken und Lernfelder, über mögliche Fallen und Stolpersteine, über ihre Verhaltensmuster. Und natürlich über die Besonderheiten des Führens in der Energiewirtschaft.

In praxisnahen Diskussionen und Übungen bekommen Sie Tools und Techniken des Führens an die Hand, klären Ihre individuellen Fragestellungen und erarbeiten sich Ihr individuelles Konzept von „situativer Führung". Ergänzt wird das Seminar durch persönliche Gespräche mit den erfahrenen Trainern, die Sie als Coaches – auch über die Seminartage hinaus – (am Telefon) gerne begleiten und unterstützen. So gelingt Ihr persönlicher „Spurwechsel"!.

Sie lernen, verstehen, vertiefen und üben in diesem Modul:

- … was es wirklich bedeutet, plötzlich Führungskraft zu sein
- … wie Sie den persönlichen „Spurwechsel" gut bewältigen
- … was der Unterschied ist zwischen „Führen" und „Managen"

- … was es zu bewahren gilt, was zu verändern, was loszuzulassen
- … warum „Persönlichkeit" und Einsicht ins Ich so bedeutsam sind
- … wie „Rollenkompetenz" im beruflichen Alltag funktioniert

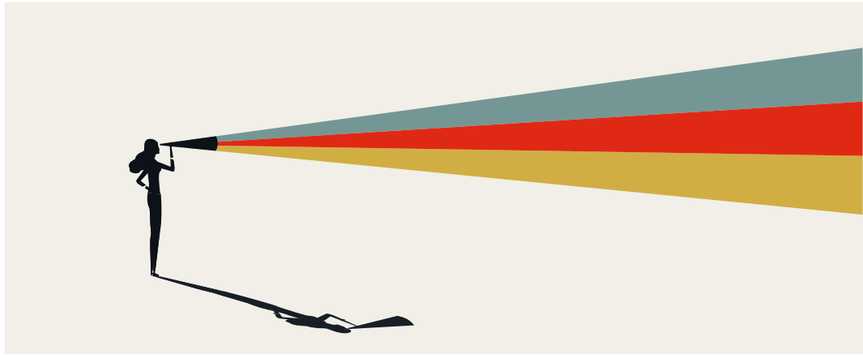
- … warum Werte, Bedürfnisse und Interessen so wichtig sind
- … dass es den Kolleginnen ähnlich geht wie Ihnen selbst
- … dass es gut ist, sich unterstützen und beraten zu lassen

Wenn Sie für sich den inneren Spurwechsel vollzogen haben, sehen Sie Ihre Rolle und Ihre Aufgabe völlig klar. Sie entfalten mit Freude Ihre Potenziale und erreichen eine Wirksamkeit als Führungskraft, die Sie selbst und Ihr Team spürbar voranbringt. Fallstudien und individuelles Coaching runden dieses Modul ab.

Das Modul I der FührungsKräfteAusbildung berechtigt Sie zur Teilnahme an den Modulen II + III + IV + V.

So gelingt
Ihr persönlicher Spurwechsel!

Mache die anderen erfolgreich,
dann wirst auch Du
Erfolg haben!



KOMMUNIKATION UND KOOPERATION - MODUL II

PROFESSIONELL UND ERFOLGREICH ZUSAMMENARBEITEN

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

21. - 23.03.2023
29.11. - 01.12.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

760,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

In diesem Modul beschäftigen Sie sich mit der Frage, wie Menschen gut und erfolgreich, sinnstiftend und fair kommunizieren können. Dabei berücksichtigen wir auch, wie sich unsere Arbeitswelt verändert hat und weiter verändern wird. Sie brauchen ein Verständnis für die Möglichkeiten und Notwendigkeit gelingender Kommunikation, auch unter den Bedingungen von weniger Präsenz.

Denn Wissen macht klug, doch nur Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg. Dabei ist es wichtig, sich wirklich auf die Anderen einzulassen, um Bedürfnisse und Interessen aller Beteiligten zu erfassen und aufzunehmen. Menschen lieben es, verstanden zu werden! Auch die möglichen Spannungen und Konflikte sind eine Chance und ein „Motor des Fortschritts". Denn Konflikte zeigen, was Menschen wirklich wichtig ist.

Professionelle Kommunikation ist uns nicht „in die Wiege gelegt". Man muss sie erlernen. Kommunikation ist die Kunst, etwas „zur gemeinsamen Sache zu machen" oder etwas „gemeinsam zur Sache zu machen". Guter Wille und der fragwürdige „gesunde Menschenverstand" reichen da nicht aus. Auch fürs Kommunizieren brauchen Sie Handwerkszeug, also Tools und Techniken, Verständis und viel, viel Übung!

Sie lernen, verstehen, vertiefen und üben in diesem Modul ...

... das Grundverständnis von zwischenmenschlicher Kommunikation

... warum Genauigkeit der Sprache und des Sprechens so wichtig ist

... dass (Selbst)Vertrauen Voraussetzung ist für gemeinsamen Erfolg

... was der "Kompetenz-Parcours" ist und wie er für Sie funktioniert

... welche Gesprächstechniken für Ihre Rollen entscheidend sind

... warum gute Kooperation immer auf guter Kommunikation beruht

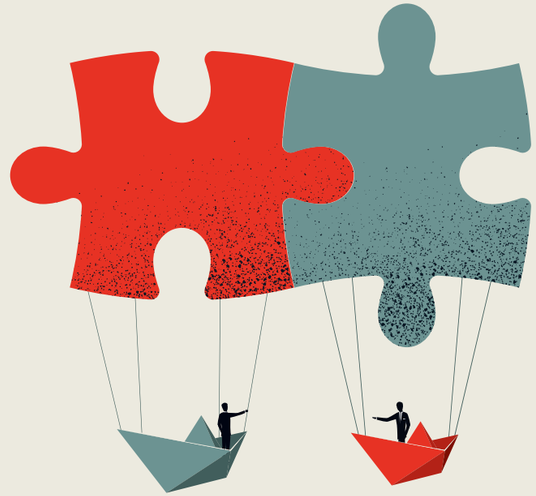
... warum die Zeit für Mitarbeitergespräche für alle gut investiert ist

... wie das Zusammenspiel von Denken, Fühlen und Handeln klappt

... dass gute Führung Beziehungen schafft, Bindungen und Loyalität

Das Modul II = **„Kommunikation und Kooperation"** vermittelt Ihnen die wichtigsten Grundlagen dafür, dass Sie im täglichen Geschäft aus Ihrem Wissen und Ihrer Erfahrung messbaren Erfolg machen können. Sie erlernen Tools und Techniken professioneller Kommunikation, die Sie sofort anwenden können, üben gute Gesprächsführung und erarbeiten sich Ihr eigenes Kommunikationskonzept! Ihre Fallbeispiele und konkreten Anliegen werden besprochen, analysiert und lösungsorientiert gecoacht.

Ab Modul I können alle Module zeitlich variabel gebucht werden. Eine chronologische Reihenfolge muss nicht eingehalten werden.



Gute Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg

TEAMENTWICKLUNG UND GRUPPENDYNAMIK - MODUL III

GRUPPEN, TEAMS UND PROJEKTE BEWEGEN UND ENTWICKELN

Seminartyp **Profi**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

19. - 21.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

760,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

In diesem Modul beschäftigen wir uns mit dem Aufbau und dem Management guter Prozesse für Teams, Projekte und Organisationen.

Hier müssen persönliche Führungs-Qualitäten (Beziehungen, Gespräche, Menschenführung) zusammenfinden mit Management-Qualitäten (Prozess-, Projekt- und Zielsteuerung). Sie lernen, wie man Spitzenteams aufbaut und als Führungskraft selbst ein Teil des Ganzen bleibt.

Der Team-Gedanke scheint so etwas wie die „Heilige Kuh" des Managements zu sein. Dabei wird oft übersehen, dass es manchmal Einzelne sind, die großartige Ideen hervorbringen und für wertvolle Impulse sorgen. Daher ist es wichtig, mitarbeiter- und aufgabenbezogen, die Wirkung von Teamprozessen zu überprüfen, wo und wie in den Büros und Besprechungsräumen die besten Ergebnisse erzielt werden. Hier helfen auch individuelle Potenzialanalysen und differenzierte Mitarbeiter-Gespräche, die passenden Lösngen zu finden, um die Kraft der Vielfalt zur Wirkung zu bringen!

Im Modul III = **„Teamentwicklung und Gruppendynamik"** geht es um den klugen Einsatz personeller Ressourcen.

Sie erfahren die wichtigsten Chancen und Gefahren von Gruppen- und Teamprozessen und lernen, wie Sie erreichen, dass alle „an einem Strang" ziehen. Ihre Fallbeispiele und konkreten Anliegen werden besprochen, analysiert und lösungsorientiert gecoacht.

Sie lernen, verstehen, vertiefen und üben in diesem Modul. ..

... warum „zusammen arbeiten" nicht automatisch Zusammenarbeit ist

... warum Menschen keine Maschinen sind - und das ist auch gut so

... Teamwork bedeutet: Wir haben entschieden, gemeinsam zu lernen

Alle „Probleme" sind nur verkleidete Fragen.

... wie die Logik ist vom „Haufen" zur „Gruppe" zum (Spitzen)Team

... dass Unterschiede (Diversität) die Voraussetzung sind für Erfolg

... welche Tools Sie brauchen: Team-Uhr, Team-Rollen, Team-Kultur

... wie Sie interne „Spannungen" in konstruktive Energie umwandeln

... warum wir Konflikte vermeiden und dadurch Konflikte erzeugen

... wie Teammitglieder sich gegenseitig gut unterstützen und können



Das Zusammenfinden von
persönlichen Führungs-Qualitäten und
Management-Qualitäten

Alle Module sind einzeln buchbar

Ab Modul I können die Module zeitlich variabel gebucht werden.
Eine chronologische Reihenfolge muss nicht eingehalten sein

SYSTEMIK UND VERÄNDERUNGSPROZESSE - MODUL IV

TRANSFORMATION **UNTERNEHMERISCHEN HANDELNS**

Seminartyp **Master**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

18. - 20.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

760,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Organisationen sind lebende, „organische" Systeme. Sie verhalten sich wie Menschen bzw. deren Organe.

Was bedeutet es für die Strategien in Ihrer Organisation, wenn die Zukunft so unsicher und unklar ist wie im Moment? Wie müssen wir auf Systeme schauen, um den permanenten Wandel gut zu formen und zu gestalten?

In diesem Modul beschäftigen wir uns mit dem Verständnis dieser „Systeme" (also Organisationen, Gruppen, Firmen, Märkte etc.) sowie mit dem Management von Veränderungen. Firmen sind nur dann „gesund" und stabil, wenn sie nach innen (Mitarbeiterschaft, Führung) und nach außen (Kunden, Lieferanten, Umfeld, Kommune) gut „aufgestellt" sind, vernetzt und immer mit dem Ohr am Puls des Geschehens.

Systemisch zu denken bedeutet auch, plausible und kraftvolle Geschichten über die eigenen Dienstleistungen erzählen zu können. Im besten Falle werden die notwendigen Veränderungen als kreative „Verwandlung" wahrgenommen, zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit.

Dazu braucht es mutige und kraftvolle Führungskräfte. Denn die Umwälzungen in der Energiewirtschaft verlangen einen neuen Blick auf Personen, Prozesse und das komplexe Zusammenspiel aller Kräfte.
Die Modelle und Erkenntnisse der „Systemik" helfen uns hier weiter, öffnen die Augen und weisen den Weg in die Zukunft.

Sie lernen, verstehen, vertiefen und üben in diesem Modul:

... wie sehr sich gerade die Arbeitswelt um uns herum verändert

... wie die „Veränderungskurve" als Master-Tool für Führungskräfte wird

... dass „Komplexität" nicht unbedingt kompliziert sein muss

... was es bedeutet, soziale System zu verstehen und zu „lesen"

... dass Personal- und Organisationsentwicklung zusammengehören

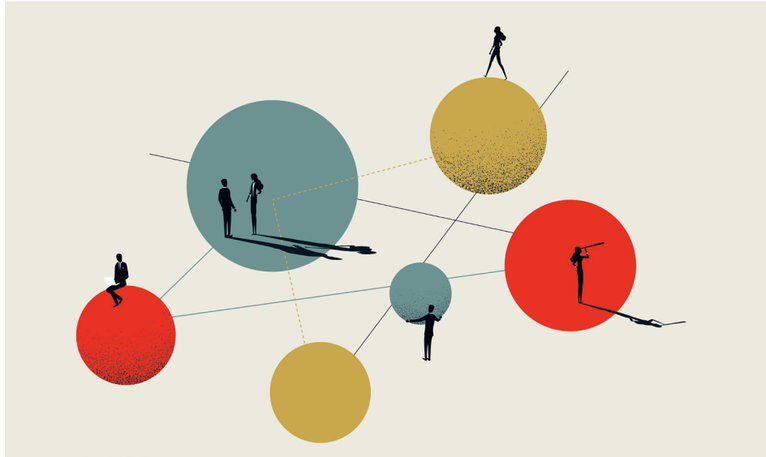
... dass es darum geht, ins Handeln zu kommen, in die Umsetzung

... dass alle Unternehmen mit den gleichen Fragen zu tun haben

... dass Wissen und Können nicht reichen - Verhalten entscheidet

... dass neue Arbeitsformen (hybrid, agil) unsere Zukunft sein werden

Das einzige, was bleibt, ist die Veränderung.



Den steten Wandel als Normalität und Chance begreifen

In diesem spannenden und anspruchsvollen Modul IV „**Die Transformation unternehmerischen Handelns**" lernen Sie, den steten Wandel als „Normalität" und als Chance zu begreifen und professionell damit umzugehen! Gleichzeitig wird deutlich, wie mit systemimmanenten Risiken (Innen und Außen) klug umgegangen werden kann – und muss! Ihre Fallbeispiele und konkreten Anliegen werden (auf Wunsch) besprochen, analysiert und lösungsorientiert gecoacht.

Ab Modul I können die Module zeitlich variabel gebucht werden. Eine chronologische Reihenfolge muss nicht eingehalten sein

MITARBEITERGESPRÄCHE GESTALTEN UND FÜHREN - MODUL V

Kooperation **und Kommuniaktion**

Seminartyp **Master**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

16. - 17.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

760,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Das Verhältnis der Führungskraft zu ihren MitarbeiterInnen prägt wesentlich den Arbeitsalltag. Viele Führungskräfte verzweifeln ab dieser Aufgabe. Warum tut der Mitarbeiter nicht, was er soll? Haben wir nicht dies und jenes vereinbart? Warum reden X und Y nicht miteinander und blockieren sich gegenseitig? Wieso werde ich schon wieder als „Retter" angespielt? Wie bekomme ich Mitarbeiter dazu, (konstruktiv) mitzuarbeiten?

Der zentralen Herausforderung, professionelle Mitarbeitergespräche zu planen, zu gestalten und zu guten Ergebnissen zu bringen, widmen wir jetzt ein eigenes 2-tägiges Modul! Dabei geht es um alle Arten von Gesprächen: Klärungsgespräche, Konfliktgespräche, Projektgespräche, Einstellungsgespräche, Verhandlungen und Delegationsprozesse. Im Mittelpunkt der Veranstaltung steht das 1:1-Gespräch als „Königsweg" der Personalführung.

Dieses Modul V MITARBEITERGESPRÄCHE GESTALTEN und FÜHREN baut auf den Themen der vorigen Module I - IV auf. Der Besuch des Moduls I „Persönlichkeit und Rollenkompetenz" der FührungsKräfteAusbildung wird vorausgesetzt.

Sie lernen, verstehen, vertiefen und üben in diesem Modul:

... dass Miteinander reden 80 % des Führungsalltags ausmacht

... welche Arten des Gesprächs es gibt: Klärung, Verhandlung, Delegation etc.

... dass das „Drama-Dreieck" Ihnen Augen und Ohren öffnen wird

Mitarbeitergespräche sind eine Beziehungs-Dienst-Leistung

... wie Sie am besten Feedback geben und Feedback annehmen

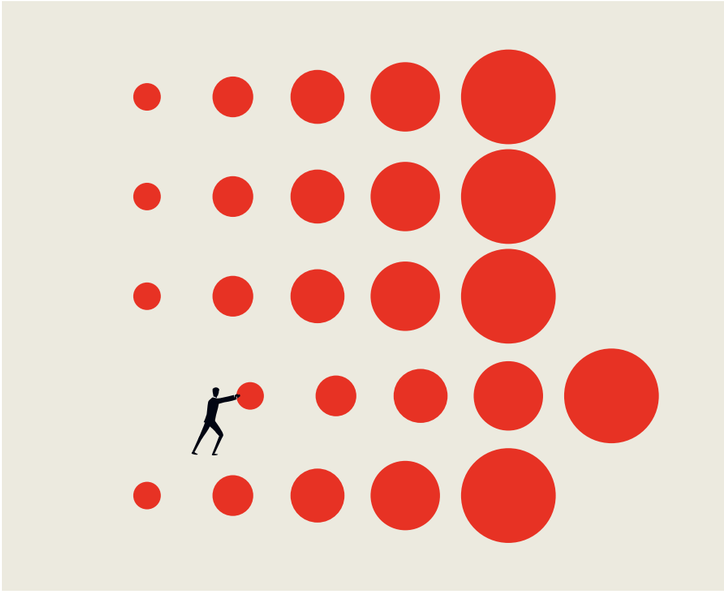
... warum das „Setting" so wichtig ist: Ort, Ablauf, Sitzpositionen etc.

... dass viele kurze Gespräche besser sind als 1 Gespräch pro Jahr

... dass Konfliktvermeidung nur zu noch größeren Konflikten führt

... dass ein reinigendes Gewitter besser ist als als drückende Schwüle

... wie Kompetenz in der Gesprächs"führung" Ihre Autorität stärkt



Ein zentrales Instrument der Feedback-Kommunikation

Alle Module sind sehr praxisorientiert und beinhalten zahlreiche Übungen, Feedback-Schleifen und Coaching durch die Trainer.

Die Teilnehmer werden ausdrücklich aufgefordert, eigene Fallbeispiele und Fragestellungen einzubringen.

Ab Modul I können die Module variabel gebucht werden.
Eine chronologische Reihenfolge muss nicht eingehalten sein

BLEIBEN SIE DRAN - NETZWERK FÜR LERNEN UND ENTWICKLUNG

Zentriert | Praxisnah | Kollaborativ

Was ist die "FührungsWerkstatt"?

Die **„FührungsWerktstatt“** ist für alle Teilnehmer der FührungsKräfteAusbildung.

Wir schaffen hier den dringend benötigten Erfahrungs- und Reflexionsraum sowie Möglichkeitsraum für Führungskräfte der Energiewirtschaft, die ihre Erfahrungen teilen möchten, weiteren Input und Impulse suchen und daran interessiert sind, Fallbeispiele zu analysieren und zu bearbeiten.

Welche Themen (Beispiele) rücken wir in den Fokus?

- Wie gehen wir mit Veränderung um?
- Was erwarten die Mitarbeiter der Zukunft von Führungskräften?
- "Alte Zöpfe" der Führung auf den Prüftstand!
- Was bedeutet wirksame „Führung“ in Unternehmen der Energiewirtschaft?
- „Schön, dass Sie widersprechen!“ - Umgang mit „Widerstand“ und die Transformation des Protests
- Wie gehen wir mit eigenen und fremden „Fehlern“ um (Fehlerkultur) und dem „Gut-dastehen-Wollen“?
- Gesprächsmodelle für sogenannte „schwierige“ Mitarbeiter und weitere Tools zu professioneller Kommunikation
- Grundmodelle konstruktiver Zusammenarbeit (Prinzip Kooperation)
- Systemisches Verständnis als Brücke zu nachhaltigem Erfolg
- Bewusstsein ist „mehr“ als Wissen – Verständnis ist „mehr“ als Verstehen

Wie funktioniert die "FührungsWerkstatt"?

Wir arbeiten im „halboffenen“ Workshop-Format (open-space) mit Themeninseln, Impulsvorträgen, lebendiger Gruppendynamik und Visualisierung sowie Coaching. Wir behandeln Fallbeispiele, nutzen das bewährte Modell der „Kollegialen Fallberatung“ mit systemischen Analysen und individuellem Coaching.

Wie lange dauert die "FührungsWerktstatt"?
1 Tag oder 2 Tage

Es geht um Analysen, gezielte Impulse zum Thema Führung und vor allem um die Umsetzung (den Transfer) der Lösungen in Ihre tägliche Praxis. Unsere erfahrenen Coaches und Organisationsberater begleiten, unterstützen und coachen Sie.

Die Teilnehmer bringen eigene Fragen und Themen mit! So entsteht viel Wirkung und nachhaltige Veränderung. Die Themen sind zahlreich in den Organisationen!

TIPP

Die "FührungsWerkstatt" organisieren wir flexibel nach Interesse der Teilnehmer aus der FührungsKräfteAusbildung.

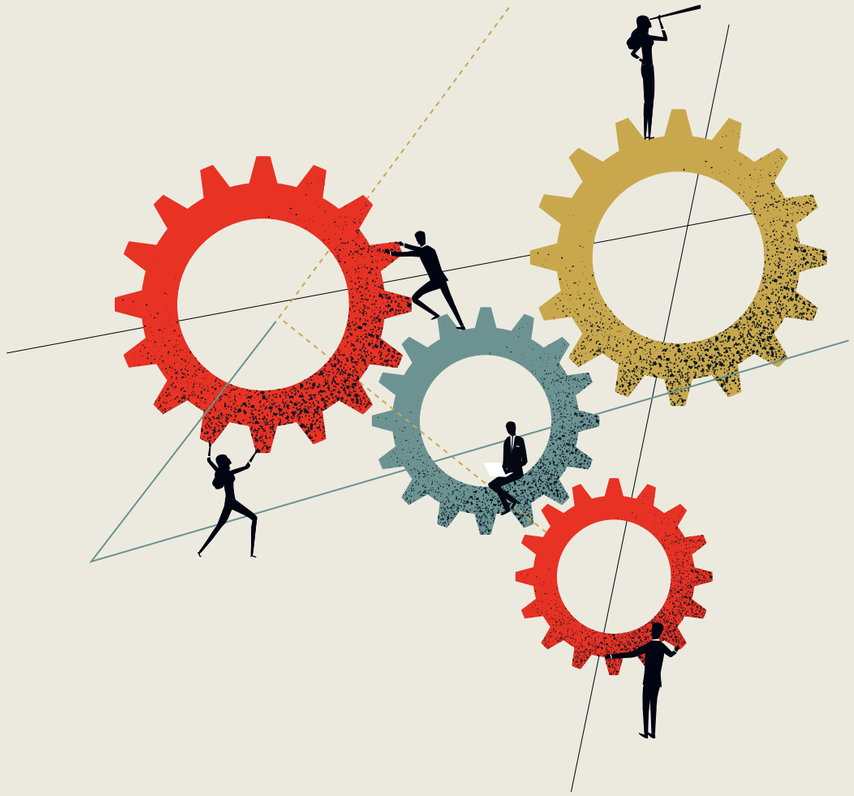
Es kann davon auch unabhängig und jederzeit als separates Format gebucht werden.
Wir gestalten individuell und orientiert am Bedarf Ihrer Organisation einen Tag für volle Wirkkraft.

Austausch in der

FührungsWerkstatt

Machen Sie sich stark als

Führungskraft der Zukunft



RETENTION - INTERVIEW

» Seminarreihe **Sinnhaft Führen**

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

13. - 14.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Erfolgreiche Stadtwerke
» Mitarbeiterbindung
» Wirksames Feedback

ZIEL gruppe

Alle Führungskräfte, die konsequent der Entwicklung am Arbeitsmarkt und Auswirkungen auf das Unternehmen folgen und gestalten wollen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Jahrelang ist die Fluktuation in Stadtwerken extrem niedrig gewesen. Doch plötzlich - die Welt ändert sich. Die Vorboten waren lange sichtbar. Doch kommt es überraschend für viele Führungskräfte und Personalverantwortliche.

Wir haben einen angespannten Arbeitsmarkt und hohen Wechselwillen. Deshalb ist es wichtig, die richtigen Mitarbeiter zu halten.

Viele Personalabteilungen befinden sich im vermeintlichen Dilemma. Mehr Geld und Zulagen geht nicht unbegrenzt. Doch wenn Geld kein unerschöpfliches Bindemittel und Klebstoff sein kann, ist es eine echte Chance, sich mit längst überfälligen Fragen zu beschäftigen: Was macht unser Arbeitsumfeld wirklich attraktiv? Was zum Bleiben animiert, kann individuell sehr unterschiedlich für jeden Mitarbeiter sein. Mehrere Studien untermauern dies.

Wir arbeiten mit Ihnen gemeinsam an der Möglichkeit eines "Retention-Interviews". Institutionalisieren Sie das Zuhören systematisch unter dem Aspekt Bindung an das Unternehmen. In "Retention-Interviews" kann ausgelotet werden, womit Mitarbeiter unzufrieden sind und was sie bei ihrer Arbeit behindert. Das Motto ist - "Kündigungsgründe früh finden und beseitigen".

Um Mißverständnisse vorzubeugen. Es geht nicht darum, jeden Wunsch zu erfüllen. Es geht um das große Ganze und die individuellen Bedürfnisse, die zur Bindung oder auch nicht Bindung führen. Es geht darum, frühzeitig Kündigungsgründe beseitigen zu können und einen Ryhtmus für die Gespräche zu finden, der sinnvoll ist. Der bisher jährliche Zyklus von Mitarbeitergesprächen taugt nicht mehr in einer immer volatileren Arbeitswelt.

Experten empfehlen "Retention-Interviews" regelmäßig durchzuführen. Häufig werden "nur" "Exit-Gepräche" geführt und die meist nicht unter der Idee von Bindung in der Zukunft.

- Ziele des Formats
- Ein guter Zeitablauf und Struktur
- Ursprung des "Retention-Interviews"
- Gesprächsstruktur und Kommunikation
- Bedeutung für die Praxis
- Kritische Erfolgsfaktoren
- Was noch: Gehalt und Benefits sind nur zwei wichtige Stellschrauben
- Systematische Ergebnisverarbeitung und Evaluierung
- Priorisierung von Themen aus den Ergebnissen - ist es ein Einzelfall, ist nur ein Team betroffen, bestimmte Personen, das ganze Unternehmen

Methodik

Trainerinput, Arbeit an eigener Ausgangslage, Austausch- und Diskussion im Plenum, Praxisübungen.

K L A R T E X T ! - KLARE SPRACHE, KLARE SACHE, KLARER FALL

» Seminarreihe **Sinnhaft führen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Warum sagen wir so oft nicht, was wir wirklich denken? Woher kommt die „Zensur"? Was sind die Filter im Kopf?

Welche Instanzen steuern uns, mehr oder weniger bewusst? Warum sagen wir JA, wenn wir NEIN denken? Was sind die Befürchtungen?

Welche Ängste wirken da? Warum nehmen wir Nachteile und Ärger in Kauf und reden es uns als „Höflichkeit schön?

Im beruflichen Alltag (und nicht nur dort!) holen uns die Prägungen aus Familie, Schule und Erziehung ein. Sicher: Alle Kommunikationsmuster sind „okay".

Nur: In manchen Situationen ist die „erlernte Unfähigkeit", deutlich zu werden einfach nicht sinnvoll. Und sogar inauthentisch! Denn wir geraten in Spannungen und Konflikte, weil wir nicht gelernt haben, KLARTEXT zu denken und Klartext zu sprechen.

Diesem Ziel näher zu kommen, dient dieses Seminar. Es ist sehr praxis- und übungsorientiert gestaltet und nutzt Methoden aus der Konflikt-Mediation, aus Rhetorik und Theaterpädagogik sowie aus der Coaching- und Moderationspraxis.

Das Seminar ist gedacht für alle, die „zu nett" sind und damit unzufrieden sind, dass andere die „Kirschen von der Torte klauen".

Sie lernen, verstehen, vertiefen und üben in diesem Seminar:

- Wer nicht sagt, was er will, bekommt nicht, was er braucht
- Warum wir eigene Interessen preisgeben, nur um „dazu zu gehören"
- Wie die „Filter" im Kopf zustande kommen und welchen Sinn sie haben
- Wie sich erlernte Anpassungsmuster auswirken und wie man sie würdigt
- Warum es wo wichtig ist, die „Sache" von der „Person" zu trennen
- Dass es Ihnen Ansehen und Respekt einbringt, wenn Sie klar sprechen
- Wie wir lernen, gewaltfrei und „mit offenem Visier" zu kommunizieren
- Was wir gewinnen und was wir verlieren, wenn wir KLARTEXT reden
- Wie KLARTEXT zur persönlichen und beruflichen Entwicklung beiträgt

Methodik

Trainerinput, Gruppen- und Einzelübungen, Arbeit an eigener Ausgangslage, Austausch und Diskussion im Plenum, Praxisübungen, Fallarbeit im reflektierenden Team.

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

26. - 27.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» KLARTEXT
» Gute Kommunikation
» Verständliche Führung

ZIEL gruppe

Alle Führungskräfte, die sich bewusst und aktiv mit ihren eigenen Kommunikationsmustern auseinandersetzen wollen.

FEEDBACKGESPRÄCHE ERFOLGREICH FÜHREN

» Seminarreihe **Sinnhaft Führen**

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

17. - 18.04.2023 **oder** 07. - 08.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Nach einer Mc Kinsey Studie (2022) hat jeder dritte Mitarbeiter in Deutschland (branchenübergreifend) vor zu kündigen. Passend dazu weist der Gallup Engegament Index in Punkto Mitarbeiterzufriedenheit seit Jahren in Deutschland ein schlechtes Niveau aus. Wie kann das sein und vor allen Dingen was ist zu tun?

Auf Augenhöhe führen und kommunizieren! Verbindung und Zugehörigkeit schaffen! Klarheit geben, wo die Mitarbeiter stehen und was gerade ansteht, erwartet und bewegt werden soll. Wie soll es gehen, wenn zu wenig den Mitarbeitern gesprochen wird oder gar nur einmal im Jahr?

Feedback - Feedback - Feedback ist eine Zauberformel. Und ja, dafür wird Zeit benötigt! Jedoch ist es eine sinnvolle Zeitinvestition und keine Verschwendung. Jede Führungskraft trägt eine Eigenverantwortung sich diese Zeit zu nehmen. Das verweisen auf den Faktor Zeit bedeutet, die eigene Führungsverantwortung nicht wahrzunehmen.

Wirksames Feedback ist eine der wichtigsten Grundlagen für ein erfolgreiches Miteinander im Businesskontext. Wirksames Feedback bewirkt eine engere Verbindung mit der Aufgabe, hilft bei der Identifikation mit der Arbeitsumgebung, verbessert die Zusammenarbeit und unterstützt die berufliche und persönliche Entwicklung aller Beteiligten. Darüber hinaus sorgt Feedback für mehr Transparenz und damit für ein besseres Arbeitsklima. Sowohl das gegenseitige Verständnis als auch das Vertrauen zueinander wachsen.

Vor diesem Hintergrund gehören regelmäßige Feedbackgespräche in JEDEN Führungsalltag. Damit das Feedback zielführend und wirksam ist, gilt es ein paar wertvolle Grundregeln zu beachten. Hier werden die wichtigsten und grundlegenden Feedbackregeln und größten Erfolgsfaktoren einer guten Vorbereitung und Durchführung von Feedbackgesprächen bearbeitet.

- Was ist ein Feedback überhaupt?
- Gibt es "gutes"und "schlechtes" Feedback?
- Bedeutung und Nutzen von Feedback
- Die wichtigsten Feedbackregeln
- Die Chancen einer Selbsteinschätzung
- Klärungsprozesse sinnvoll anstoßen
- Feedbackgespräche ideal vorbereiten
- Feedbackgespräche erfolgreich führen
- Mit Diskrepanzen Selbst-/Fremdbild richtig umgehen

Methodik

Trainerinput, Gruppen- und Einzelübungen, Arbeit an eigener Ausgangslage, Austausch und Diskussion im Plenum, Praxisübungen, Fallarbeit im reflektierenden Team.

» **Erfolgreiche Führung**
» **Mitarbeiterbindung**
» **Wirksames Feedback**

ZIEL gruppe

Alle Führungskräfte, die den Eindruck und Wunsch haben, die eigene Performance stärken zu wollen und "Kommunikationskraft" in den Führungsalltag bringen müssen.

HYBRIDE FÜHRUNG - GEKOMMEN, UM ZU BLEIBEN

» Seminarreihe **Sinnhaft führen**

Workshopinhalt • Workshopziel

Hybride Führung ist in unserem Alltag angekommen - Sie ist gekommen, um zu bleiben - sie verschwindet nicht und sie wird nicht weniger! Auch, wenn die eine oder andere Führungskraft sich das wünscht.

Finden Sie Ihren hybriden Führungsansatz und sichern sich das "Beste aus zwei Welten".

Der klare Führungsauftrag ist, unterschiedliche Mindsets zu synchronisieren und Brücken zwischen den analogen und digitalen Arbeitswelten zu bauen. Deshalb geht es um mehr, als Mitarbeiter in virtuellen Teams zusammenzubringen. Das ist die "Zukunft des Führens": Hybride Teams, fluide Projektgruppen, standortunabhängiges Arbeiten. Die Mitarbeiter der Zukunft fordern Flexibilität in der Arbeitswelt ein und brauchen eine darauf vorbereitete Führung. Eine neue Welt, die es konsequent zu erkunden und erforschen gilt.

In der virtuellen Welt ist Distanz eine zunehmende Herausforderung.
Je weiter wir uns in die digital übermittelte Kommunikationstechnologie begeben, desto wichtiger wird es für Teams, ein gemeinsames Verständnis zur Aufgabe und des Miteinanders sowie Verbundenheit und Zugehörigkeit zu schaffen. Ziel ist es, Arbeitszufriedenheit, Performance und Professionalität in der hybriden Welt sicherzustellen und zu verbessern.

Dazu gilt es die richtige Balance zwischen Präsenz und virtueller Kommunikation zu finden, die entsprechenden Formate optimal auszugestalten und sinnvoll miteinander zu verzahnen.

Darüber hinaus braucht es Transparenz bezüglich strategischer Ausrichtung des Bereichs, Prioritäten der Themen und Stärken der Teammitglieder, sowie ein gemeinsames Verständnis des Miteinanders.

- Herausforderungen der hybriden Führung
- Bedeutung und Ausgestaltung von Präsenz
- Optimierung der virtuellen Kommunikation
- Sinn von Ritualen
- Nähe und Verbundenheit herstellen
- Kontrolle und Vertrauen
- Stärkenorientiert führen
- Verantwortung als Führungskraft: Stabilität geben, in hybriden Konzepten wzu denken und zu agieren

Methodik

Trainerinput, Gruppen- und Einzelübungen, Arbeit an eigener Ausgangslage, Austausch und Diskussion im Plenum, Praxisübungen, Fallarbeit im reflektierenden Team.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» **Zukunftsfähige Organisationen**
» **Hybride Führung**
» **Stabilität und Vertrauen**

ZIEL gruppe

Alle Führungskräfte, die sich bewusst und aktiv mit hybrider Führung auseinander setzen wollen.

DAS LEADERSHIP-GEN

» Seminarreihe **Verändern und Gestalten**

Seminartyp **Aufbau**

Mühlacker
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

09. - 10.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Entwicklung und Führung
» Wo stehe ich?
» Meine Verantwortung zur Rolle

ZIELgruppe

Alle Führungskräfte, die ihre Führungskompetenz gezielt entwickeln wollen, damit sie den Anforderungen in der Organisation gewachsen sind.

Workshopinhalt • Workshopziel

Niemand wird als „Chef" geboren. Bei Kindern und Jugendlichen scheint manchmal bereits eine Neigung durch, den Ton anzugeben, voranzugehen, Verantwortung zu übernehmen. Werden das später die besten Chefs? Keineswegs! Denn „Führen" ist ein eigener Beruf jenseits erlernter Fachkompetenz.

Wir gehen davon aus, dass grundsätzlich jeder Mensch führen kann, wenn für ihn Situation, Aufgaben und soziale Kontexte „passen". Dafür ist es nötig, sich selbst zu erforschen, die eigenen Haltungen zu überprüfen und in einen Modus des klugen Lernens zu finden. Und zu verstehen, das Führung in erster Linie „Dienen" ist, an der Sache, an den Menschen, an den Zielen der Organisation.

Wie können wir später diese wichtigen Kompetenzen gezielt entwickeln. Wie können wir unsere Grenzen erkennen, anerkennen und das Gelände erweitern?

- Das „Leadership-Gen" – Mythos, Mode oder Mumpitz?
- Vererbung, Sozialisation und Lernstrategien (Gehirn)
- Was muss ein „Leader" können und tun? (Die big Five)
- Auf das (kommunikative) Verhalten kommt es an!
- Führen bedeutet dienen, nicht „herrschen"!
- Sich selbst führen, sich führen lassen, andere Führen
- Die eigene Persönlichkeit als Basis des Erfolgs
- Übungen, Testings, Gruppenfeedback
- Individuelles Lerntagebuch und Coaching

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion, Tipps für die Praxis und Transfersicherung, Arbeitsblätter.

Eine gesundes und erfolgreiches Unternehmen zeichnet sich durch Führungsräfte aus, die dazu fähig sind, eine klare Vision, Strategie und Unternehmenskultur zu gestalten.

Mehr relevante Themen zur Führung finden Sie auch im Themenblock 2 oder 6.

- Burnout oder Boreout: Pfiffige Strategien für den Arbeitsalltag
- Nobody´s perfect: die inneren Antreiber im Zaum halten
- Gelingende interne Kommunikation
- Gemeinsam sind wir stark: Teamförderung
- Belastungen erkennen und das Gespräch suchen
- Gemeinsam gut arbeiten - Teamkochen
- Resilienz: Geheimnis eigener Widerstandskraft
- Einfluss von Führungskräften auf die Gesundheit der Mitarbeiter
- Willkommensgespräch statt Krankenrückkehrgespräch

ZUKUNFTSFÄHIGE FÜHRUNG: WIEVIEL AGIL IST STABIL?

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Das Thema agile Führung ist schon lange in den Unternehmen angekommen und wird mancherorts als modernes Allheilmittel für organisationale Beschwerden vermittelt. Insbesondere wenn es darum geht, die Organisation zukunftsfähig aufzustellen, sind die Führungskräfte gefragt, sich mit agiler Führung auseinander zu setzen.

Wir bieten Ihnen hierbei eine wertvolle Orientierung, vermitteln lebendig das Wesentliche, worauf es ankommt und unterstützen Sie, sich mit der Materie und den dazugehörigen vitalen Fragestellungen auseinander zu setzen. Danach fühlen Sie sich gut gerüstet und haben sich mit vielen der üblichen Fallstricke und Herausforderungen innerhalb von zwei Tagen eingehend befasst.

In unserem Workshop werden Ihnen die grundlegenden Prinzipien zukunftsfähiger Führung und dynamischer Zusammenarbeit vermittelt.

Dabei geht es vor allem immer um die Frage, wieviel Agilität an welcher Stelle in ihrem Kontext nötig und zielführend ist.

An welchen Stellen gelten Standards, Prozesse und hierarchische Führung weiterhin als sinnvoll und wo braucht es von Ihnen als Führungskraft andere Steuerungs-Prinzipien, Denkweisen und Fähigkeiten?

Anstelle von glitzernden Patentrezepten erleben Sie dabei praxiserprobte Instrumente und viele Anwendungstipps und übertragen diese unmittelbar in Ihre Situation. Sie erhalten viele Einblicke und profitieren von Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Unternehmen.

Unser Workshop bezieht sich auf den unmittelbaren Wirkungskreis der Führungskräfte und gibt konkrete Anhaltspunkte dafür, wie Sie sich und Ihre Mitarbeiter in den zunehmend dynamischen und komplexen Situationen erfolgreich und zukunftsfähig steuern können. Welche typischen Herausforderungen begegnen Ihnen, wie gehen Sie damit geschickt um, um diese zur Weiterentwicklung aller zu nutzen. Wie bereiten Sie sich und Ihre Mitarbeiter kontinuierlich vor?

Der Workshop ist bausteinartig aufgebaut und unser Impulsgeber geht gezielt im Sinne eines Sparringspartners auf Ihre und die Bedürfnisse Ihrer Organisation ein.

Mit dem Abschluss des Workshops hat jede Führungskraft für sich und ihr Team einen ersten Entwurf gemacht, wie ihre nächsten Schritte in Hinblick auf zukunftsfähigere Führung und dynamische Zusammenarbeit aussehen.

» Agilität und Stabilität
» Organisationale Veränderungen
» Fundiertes Arbeiten am Thema

ZIEL gruppe

Alle Entscheider mit Veränderungswillen, die sich fundiert zur aktuellen und komplexen Materie einer agilen Organisation aus einander setzen wollen.

ZUKUNFTSFÄHIGE ORGANISATIONEN UND ZUKUNFTSFÄHIGES ARBEITEN

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Workshopinhalt • Workshopziel

Ihnen ist klar, dass Sie sich als Organisation zukunftsfähiger aufstellen müssen? Klar ist Ihnen auch, dass Zukunftsfähigkeit etwas mit „Agilität" bzw. mit Anpassungsfähigkeit zu tun hat. Aber wie starten?

Damit Sie in Ihrem Geschäftsfeld gegenüber den zunehmend dynamischen und komplexen Anforderungen gewappnet sind, brauchen Sie möglichst zügig andere organisationale Steuerungs-Mechanismen und Erfolgsmuster. Und gleichzeitig gibt es die Wertschöpfung in den Normfeldern Ihrer Organisation, in denen Sie weiterhin auf stabile und bewährte Mechanismen sowie Verlässlichkeit bauen wollen. Wie kann Ihre Organisation beides zukunftsfähig kombinieren? Welche Ansätze passen zu Ihrem Unternehmen und Ihrer Erfolgs-Kultur? Wie gestalten Sie den Übergang und die Wertschöpfung stabil?

In unserem Workshop werden Ihnen die grundlegenden Prinzipien zukunftsfähiger Organisationen vermittelt. Sie erfahren, welche Vorgehensweisen für zukunftsfähige und lernfähige Organisationen handlungsleitend sind, und was davon für welche Situationen geeignet ist.

Dabei geht es vor allem immer um die Frage, wieviel Agilität an welcher Stelle im Unternehmen nötig und zielführend ist. Sie erörtern, an welchen Stellen Standards, Prozesse und hierarchische Führung weiterhin sinnvoll und zielführend sind und wann von Ihnen und Ihrem Führungsteam andere Steuerungs-Prinzipien, Denkweisen und Fähigkeiten erforderlich sind.

Sie führen dabei zunächst eine Standortbestimmung durch und definieren für sich, wo Ihre Organisation und Führungsteam stehen und was in Ihrem Kontext Zukunftsfähigkeit bedeutet. Sie gehen der Frage nach, an welchen Stellen Sie sich mit Ihrem Team und in Ihrem Arbeitskontext agiler und dynamischer aufstellen sollten oder wollen. Wo gibt es dabei Grenzen? Welche Ansätze gibt es und wofür können diese zum Einsatz kommen. Anstelle von Patentrezepten erhalten Sie lebendige Einblicke und profitieren von Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Unternehmen. Anhand von praxiserprobten Instrumenten erleben Sie konkret, welchen Unterschied Sie mit zukunftsfähigen „agilen" Prinzipien in der Führung und Zusammenarbeit machen werden und welcher Nutzen daraus für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter entsteht.

Abschließend sammeln Sie die hervorgegangenen Impulse und Ideen für die Umsetzung zukunftsfähiger Prinzipien, Formate und Praktiken. Ein Aktionsplan mit nächsten konkreten Schritten entsteht, den Sie im Anschluss direkt angehen können.

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Zukunftsfähige Organisationen
» Passung und Umsetzung
» Agilität und Stabilität

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die bewusst und aktiv zu den Veränderungen in der Organisation denken wollen.

CHANGE-MANAGEMENT-PROZESSE AKTIV MITGESTALTEN

» Seminarreihe **Verändern und Gestalten**

Seminartyp **Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Wandel
» Organisationale Veränderungen
» Fundiertes Arbeiten am Change

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter mit Veränderungswillen, die sich fundiert dem Change im Unternehmen widmen und diesen erfolgreich begleiten wollen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Schlechtes oder fehlendes Change-Management zählt zu den Hauptgründen für gescheiterte (Veränderungs)projekte.

Die Verwunderung ist oft groß, warum Mitarbeiter in den offenen oder versteckten Widerstand gehen und nicht die gewünschte Performance bieten. Eine konzentrierte Beschäftigung mit den Stellschrauben für erfolgreiches Change-Management ist deshalb unabdingbar, wenn die Weichen für die Zukunft Ihrer Organisation erfolgreich gestellt werden sollen.

Veränderungsprozesse in Unternehmen fallen den meisten Betroffenen schwer. Der Grund dafür ist tief in unserer Genetik verwurzelt. Ohne Veränderungsprozesse gibt es jedoch keine Entwicklung Ihres Unternehmens. Die Fähigkeit von Menschen in einem Unternehmen Veränderungsprozesse gemeinsam erfolgreich zu gestalten und durchzuführen bildet somit eine entscheidende Kernkompetenz.

Ziel ist es Mitarbeiter für Veränderungsprozesse zu gewinnen und sie aktiv am Prozess beteiligen. Um dieses Ziel zu erreichen erhalten Sie einen Überblick über die Dynamik von Veränderungsprozessen.

Sie lernen, wie Sie den Erfolg von Veränderungsprozessen mit beeinflussen. Sie erfahren, wie sie als Betroffene, Beteiligte werden und wie Widerstände erkannt und überwunden werden können. Sie entwickeln konkrete Ideen zur Gestaltung und Steuerung Ihres Veränderungsprozesses.

- Change Management, die Bedeutung für das Unternehmen
- Wie entsteht und gelingt der Wandel?
- Der Faktor „Mensch" im Veränderungsprozess
- Prozessphasen – vom Schock zur Integration
- Den Veränderungsprozess aktiv mitgestalten
- Theorie U – von der Zukunft her denken und gestalten
- Betroffene zu Beteiligten machen
- Typische Reaktionsmuster von Betroffenen
- Umgang mit Widerständen
- Prozesszeit berücksichtigen und Systemrückmeldungen einholen

Methodik

Typische Elemente von Veränderungsprozessen, mit Ihren konkreten Fallbeispielen werden in gezielten Übungen thematisiert und Möglichkeiten der aktiven Mitgestaltung trainiert. Sie erhalten ausführliches Begleitmaterial.

Unsere Expertin für Personal- und Organisationsentwicklung, Katja Baghorn, berät Sie gern direkt unter 07071 – 157 3091.

MITARBEITERGESPRÄCHE: SOUVERÄN, WERTSCHÄTZEND UND MOTIVIEREND FÜHREN

» Seminarreihe **Sinnhaft Führen**

Seminartyp **Kern**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Leistungen würdigen
» Erfolge spiegeln
» Wertschätzend kritisieren

ZIEL gruppe

Entscheider, die Mitarbeitergespräche führen, es als wertvolles Führungsinstrument verstehen oder bei der Etablierung und Anerkennung Unterstützung benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges Führungsinstrument und nicht delegierbar. Institutionalisierte Mitarbeitergespräche sind, wenn professionell angegangen, weit mehr als das jährliche „Gespräch beim Chef". Sie sind gleichzeitig Mittel der Personalführung und der Personalentwicklung.

In vielen Stadtwerken gehört das Mitarbeiterjahresgespräch heute zu den etablierten Ritualen. Interessanterweise fürchten sich aber beide davor – die Führungskraft und der Mitarbeiter. Dabei bietet das Jahresgespräch die herausragende Möglichkeit, in Ruhe miteinander zu reden, Leistungen zu würdigen, Erfolge zu spiegeln, Impulse zu geben und wertschätzend zu kritisieren.

In der Praxis ist aber oft zu beobachten, dass es nur um die jährliche Leistungszulage, um Gehaltserhöhung, oft auch um die Verteilung eines knappen Gehaltsbudgets geht. Damit ist die Chance dieses Instruments vertan.

Mitarbeitergespräche sollten souverän, wertschätzend und motivierend geführt werden. Häufig werden sie jedoch improvisiert – sei es aus Zeitmangel oder weil die grundlegenden Kenntnisse der Gesprächsführung fehlen. Es geht nicht nur um den Inhalt, sondern immer auch um die Art und Weise, wie Sie das Gespräch führen und wie konstruktiv die Atmosphäre ist, die Sie schaffen.

Unser Seminar stellt die Struktur sowie die Grundgedanken eines wertschätzenden und effektiven Mitarbeitergesprächs vor und beantwortet dabei die Fragen:

- Auf was ist bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung zu achten?
- Wie baue ich meine Angst vor Mitarbeitergesprächen ab?
- Wie gebe ich dem Mitarbeiter Impulse zu seiner Vorbereitung?
- Wie gestalte ich ein Mitarbeitergespräch, das vom Gesprächspartner als wertschätzend und motivierend wahrgenommen wird?
- Wie erreiche ich als Vorgesetzter ehrliches Feedback zu meiner Führungsleistung?
- Inwieweit ist das Mitarbeitergespräch als Teil einer Kette an Dialogen und Begegnungen zu verstehen – und was ist dabei zu beachten?

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Kollegengespräche, Fall-Coaching, aktivierende Übungen und konkrete Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

„RETEAMING" FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE UND DEREN TEAMS

» Seminarreihe **Führen**

Seminartyp **Aufbau**

Solingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

12. - 13.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

630,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Reteaming
» 12 strukturierte Schritte
» Lösungsorientierte Abläufe

ZIEL gruppe

Führungskräfte, die in ihren Aufgabenstellungen die Kräfte des Teams auf deren Ziele hin ausrichten, revitalisieren und deren Motivation stärken wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Begriff des „Reteamings" stammt von Ben Furmann und Tapani Ahola. Es handelt sich dabei um eine Methode, die das Ziel verfolgt, Einzelnen und auch Gruppen von Menschen zu helfen, etwas zum Besseren zu verändern.

Dies geschieht in 12 strukturierten Schritten, die jede engagierte Führungskraft mit ihrem Mitarbeiterteam umsetzen kann – jedoch auch einzelne Mitarbeiter für sich selbst anwenden können. Durch den lösungsorientierten Prozess wird es leicht, Ziele zu setzen, die persönliche Motivation (im Team) zu erhöhen und die Kooperationsfähigkeit zu verbessern, die man zum Erreichen der Ziele benötigt. Welchen Inhalt diese Ziele haben, wird individuell durch die Teilnehmer und deren Teams entwickelt. Dadurch ergibt sich zusätzlich ein interessanter, bereichernder Austausch innerhalb der Workshop-Gruppe.

Damit die eigenen Fortschritte und Erfolge aller Teilnehmer genügend Raum und Resonanz finden und der Reteaming-Prozess auch in der eigenen Praxis erfolgreich umgesetzt werden kann, findet das 12-Schritte-Programm in 2 x 1 Tag, mit einem Umsetzungsintervall von 3 Monaten, statt.

1. Teil

- Impulse und Know-How zur Teamentwicklung und zur persönlichen Entwicklung im Team
- Persönliche Rollen in Teams
- Rollen von Teams in der Organisation
- Persönliche Ziele der Teilnehmer
- Sinn und Wirkungsweise der Zielsetzung
- Metapher und Co: Wie Zielbilder Kraft entfalten
- Grundlagen der Motivation
- Kennenlernen der Schritte 1 bis 6: Von der Zukunft her denken – den Fortschritt planen – kraftvolle Stimmung aufbauen
- Eigene Ausgangssituationen und Anwendungstransfer
- Baum der Erkenntnis 1

2. Teil

- Erfolgserlebnisse, Erfahrungen, Berichte aus der Praxis zu den Schritten 1 bis 6
- Vertiefungsfragen, Stolpersteine und Möglichkeiten zu deren Beseitigung
- Kennenlernen der Schritte 7 bis 10: Von der besonderen Herausforderung über Rückfallprophylaxe bis zum Dank an alle Helfer
- Transfer auf die eigene Situation entlang der persönlichen Zielsetzungen
- Praxisfragen - Simulation von Praxisfällen - Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten
- Baum der Erkenntnis(se) 2

Methodik

Trainerinput, Gruppen- und Einzelübungen, Arbeit an eigener Ausgangslage, Austausch und Diskussion im Plenum, Praxisübungen, Fallarbeit im reflektierenden Team.

ERFOLGSFAKTOR STIMME - PRÄSENZ UND WIRKUNG

» Seminarreihe **Führen**

Seminartyp **Kern**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

19.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Stimmkraft
» Unterschätzes Instrument
» Wertschätzung zu Kunden

ZIEL gruppe

Entscheider, die sich der Präsenz iher Stimme widmen wollen, vielleicht auch angestrengt und gehetzt klingen und spüren, dass sie keine "guten Zuhörer" haben.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ob Sie sich in einem Gespräch befinden, eine Präsentation vor Ihrem Team halten oder gerade selbst zuhören. Ihr Blick und Ihre Körperhaltung, Ihre Mimik und Gestik und schließlich Ihre Stimme verraten viel über Sie!

Es ist jedoch immer wieder frappierend und spannend, wie der Wirkungsgrad der Stimme in Führung und Projekten nach wie vor in den Unternehmen unterschätzt und vernachlässigt wird bzw. wie wenig Fokus auf sie gelegt wird.

Warum erzielen manche Menschen mehr Wirkung als andere? Warum hört man ihnen gern zu? Warum haben sie in den Gesprächen einen hohen Wirkungskreis? Naturtalente sind eher selten, sondern diese Menschen haben bewusst und konzentriert an ihrer Stimme und Ausdruckskraft gearbeitet.

Über 100 Muskeln sind beim Sprechen aktiv. Nur wenn Sie in einer guten körperlichen Spannung sind, kann Ihre Stimme auch gut klingen. Diese körperliche Durchlässigkeit zu halten, ist im stressigen Arbeitsalltag oft schwer genug. Doch mit ein paar kleinen Tricks können Sie schnell dafür sorgen, wieder in eine gute körperliche Grundspannung zu kommen. Und nur wenn Sie sich Ihres Körpers und auch seiner Grenzen bewusst sind, können Sie einen Standpunkt einnehmen. Nicht nur symbolisch.

Ist die Stimme an den Körper „angeschlossen", dann kann ich sie auch bewusst führen. Weil das Sprechen somit mühelos gelingt, Sie sich voll und ganz auf den Inhalt konzentrieren. Und auf Ihr "Publikum". Und das wird dankbar sein, weil Sie damit inhaltlich fokussierter sind und besser in Kontakt mit Ihren Zuhörern.

Konzentriert betrachtet, hat Ihre Stimme somit auch viel mit Wertschätzung gegenübern Ihren Mitarbeitern, Kunden zu tun.

Methodik

Mit einem Sprech-Profi arbeiten Sie gemeinsam an der Wirkkraft Ihrer Stimme: Wie gelingt eine belastungsfähige Stimme, wie ein kompetenter Stimmklang, wie eine wirkungsvolle Stimmführung.

Ein Tag bringt sie weiter, macht Spass und öffnet die Türen zur Wirkkraft Ihrer Stimme.

TIPP

Wir organisieren den "Stimmtag" für alle Zielgruppen in der Organisation.

FÜHRUNG IN „SCHWIERIGEN" SITUATIONEN?

» Seminarreihe **Führen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Zielkonflikte, ständig wechselnde Rahmenbedingungen und schwierige organisatorische Change-Prozesse sind heute die Regel und fordern Führungskräfte besonders heraus. Hinzu kommen klassische Führungsaufgaben wie Motivieren, Delegieren, Kontrollieren und Beurteilen, die nun noch schwieriger zu bewältigen sind.

Was sind die erforderlichen Kompetenzen für solche anspruchsvollen Situationen? Wie lassen sich auch unter kritischen Bedingungen wie tiefgreifenden Veränderungen in Ihrem Stadtwerk oder starkem wirtschaftlichem Druck, Mitarbeiter erfolgreich führen und zu hohen Leistungen motivieren?

Sie erhalten das passende Rüstzeug und praxisorientierte Methoden, um neben der Bewältigung Ihrer operativen Aufgaben Ihre Mitarbeiter auch in schwierigen Zeiten sicher und erfolgreich zu führen. Sie gewinnen persönliche Handlungssicherheit, um die Rollenanforderungen zum Beispiel in Kritik-gesprächen, in Konflikten, bei Widerständen in Veränderungsprozessen sowie in der Kommunikation von kritischen Informationen erfolgreich zu meistern.

- Schwierige Rahmenbedingungen und Konsequenzen für das eigene Führungsverhalten
- Rollenmanagement für Führungskräfte
- Reflexion und Handling von Spannungen zwischen Werten und Zielen
- Best Practices für das Führungsverhalten in schwierigen Situationen
- Aufbau und Umsetzung situations-angemessener und lösungsorientierter Gesprächs- und Handlungsstrategien für die Kommunikation unangenehmer Nachrichten
- Beziehungsstärkung und Verbindlichkeit in der Führung schwieriger Mitarbeiter
- Fallarbeit und Praxissimulation: Kollegiale Beratung und Supervision zu Anwendungsbeispielen aus Ihrer Führungspraxis

Methodik

Kurze Trainerinputs, moderierte Gruppen-diskussionen, Kleingruppenarbeit, Kollegen-gespräche, Übungen und Praxissimulationen, Reflexionseinheiten, Fall-Coaching, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Profi**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

16.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Verbindlichkeit
» Beziehungsstärkung
» Anspruchsvolle Situationen

ZIEL gruppe

Führungskräfte und Projektleiter, die ihre Führungsfunktion und Rolle in dynamischen und komplexen Situationen souverän und wirksam wahrnehmen wollen.

AGILITÄT I KLARHEIT I VERANTWORTUNGSÜBERNAHME

» Seminarreihe **Führen**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

ZIELgruppe

Alle Entscheider, die wirksame Veränderungen einleiten und sich mit Energie agilen Arbeitsmethoden widmen wollen und diese nicht belächeln.

» Agile Arbeitsmethoden
» Probieren und Experimentieren
» Am Ball bleiben

Workshopziel • Workshopinhalt

Agile Methoden werden inbesondere in traditionellen Unternehmen belächelt und manchmal auch als "alter Wein in neuen Schläuchen" deklariert.

Traditionelle Organisationen reagieren mit ihren bisher bewährten Arbeitsmethoden zu langsam für technologische Trends, gesellschaftliche Entwicklungen und neue Geschäftsfelder. Sie schaffen es häufig nicht, Mitarbeitende in selbstorganisierte, selbstgesteuerte, wirksame Arbeitsprozesse zu bringen und die Führungskräfte drehen sich um ihre eigene fachliche Achse. Das reicht in der Zukunft nicht mehr aus.

Gehen Sie mit uns auf Ihre Entdeckungstour. Denn agile Organisationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie besonders gut auf Veränderungen in ihrem internen und externen Umfeld reagieren können. Vor dieser Herausforderung stehen Stadtwerke, die sich im enormen Wettbewerb befinden. Verändernde Kundenwelten, technologischer Wandel und die starke Strömungen der neuen Arbeitswelten sowie Digitalisierung führen zur enormer Veränderungsgeschwindigkeit in Arbeitsprozessen und Entwicklung von Geschäftsfeldern. Führungskräfte haben es in der Hand, den Wandel zu gestalten und stellen häufig fest: Mit den "alten" Formen der Zusammenarbeit funkioniert es nicht mehr.

Methoden des agilen Managements können hilfreich sein, neue Wege zu beschreiten und auch zu experimentieren.

Insbesondere solche, die bereits in verschiedenen Firmen und Branchen erprobt worden sind.

Eine bewährte agile Methode ist das Delegationsboard, auch Verantwortungs-matrix. Wir stellen diese Methode vor und vermitteln praxisnah, wie es gelingen kann, Mitarbeitende (wieder) mehr zu motivieren, in die Selbstverantwortung zu bringen und Führungskräfte zu entlasten.

- Nutzen des Delegationsboards kennen lernen: Entlastung für die Führungskräfte, gesteigerte Motivation aller Beteiligten, zunehmende Selbstverantwortung, Verbesserung der Kommunikation und gesundes Arbeiten
- Verstehen, wie das Delegationsboard einen sinnstiftenden Prozess der Organisationsveränderung auslösen und nachhaltig unterstützen kann
- Mit einem agilen Mindset arbeiten: Wie werden Entscheidungen im Rahmen des Delegationsboards getroffen?
- Ist-Stand der Aufgabenverteilung und Arbeitsweise in der eigenen Organisation bzw. Arbeitsbereich reflektieren
- Alltagstaugliche Arbeitsstruktur entwickeln, die schrittweise mehr Verantwortung in die Teams bringt
- Tipps zur Einführung des Delegationsboards in der eigenen Einrichtung erhalten
- Umsetzung planen

ENTSCHEIDUNGSPROZESSE GESTALTEN

» Seminarreihe **Entscheidungstechniken**

Workshopziel • Workshopinhalt

Alles, was in Ihrem Verantwortungsbereich geschieht, beruht auf Entscheidungen. Wie Mitarbeiter ihren Tag gestalten, worauf Sie Wert legen, was sie vernachlässigen, was sie umsetzen und was sie „versanden" lassen – allen Handlungen liegen mehr oder weniger bewussten Entscheidungen der Menschen zugrunde.

Und dadurch wird über Erfolg und Misserfolg, Effektivität und Ressourcenverschwendung, über Entwicklung und über Stehenbleiben entschieden.

Das Kürzel VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) beschreibt die Situation und die Abläufe in Unternehmen immer mehr. Das erfordert Entscheidungsprozesse, die flexibel und schnell sind – und die souveräne Entscheidungsfähigkeit der Mitarbeiter.

In unserem Workshop betrachten wir Entscheidungsprozesse unter vier Schwerpunkten:

- Welche Konzepte über Organisations-Strukturen geben Hinweise für flexible und zugleich verbindliche Entscheidungen
- Welche Methoden führen zu tragfähigen Entscheidungen
- Welche organisationalen ebenso wie persönlichen Aspekte der Tiefenstruktur von Entscheidungen beeinflussen das Entscheidungsverhalten – und was bedeutet das für die Führung
- Welche Personalentwicklungsansätze gibt es zum Thema: souverän entscheidende Menschen

Uns geht es darum, dass Sie Ihre Wahrnehmung schärfen für erfolgsrelevante Entscheidungsprozesse – und Ansatz-punkte entwickeln, wie Sie auf die Entscheidungsprozesse und die Entscheidungskultur Ihres Bereiches Einfluss nehmen.

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter, Trainerfeedback.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 12 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die täglich tragfähige, verbindliche und gleichzeitig flexible Entscheidungen treffen müssen und dafür eine Expertise benötigen.

» Entscheidungsprozesse
» Entscheidungsfähigkeit
» Tragfähige Entscheidungen

KONSEQUENTE FÜHRUNG IM GEWERBLICHEN BEREICH

» Seminarreihe **Führen**

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Führung
» Gewerblicher Bereich
» Meister in der Führungsrolle

ZIELgruppe

Führungskräfte und Stellvertreter aus dem gewerblichen Bereich, die an ihrer Führungsrolle arbeiten und diese konseqent und klar ausfüllen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Gruppenleiter und Meister im gewerblichen Bereich nehmen eine wichtige Führungsrolle im Stadtwerk wahr.

Ist es doch Ihre Aufgabe für den täglichen Output zu sorgen und gleichzeitig oft große Mitarbeitergruppen zu führen. Manchmal sitzen sie zwischen „allen Stühlen" und haben die Aufgabe, den Erwartungen der eigenen Vorgesetzten, Ihren Mitarbeitern, den Kollegen und den Kunden gerecht zu werden. Hinzu kommt oft auch die Herausforderung, dass die eigentlichen, disziplinarischen Führungskräfte der Mitarbeitenden ganz andere Vorgesetzte sein können, die im täglichen Arbeitsprozess die Mitarbeiter gar nicht erleben. Die sich aus der Konstellation zwischen Mitarbeitern, Meistern und Abteilungsleitern ergebenden Themen sind ebenfalls Schwerpunkt unseres Seminars.

Wir haben unser Seminar konkret auf den Bedarf und die Themen der Führungskräfte abgestimmt, die im gewerblichen Bereich der Stadtwerke tätig sind. Sie erhalten handfeste Tipps und Checklisten und arbeiten an praktischen Übungen aus dem eigenen Führungsalltag. Sie entwickeln konkrete Handlungsalternativen für Ihr bisheriges Führungsverhalten.

- Meine Rolle als Führungskraft leben, besonders, wenn ich bin Gruppenleiter meiner Ex-Kollegen bin
- Wie führe ich konsequent und klar, ohne dass ich als autoritäre Führungskraft bezeichnet werde?
- Handwerkszeug als Führungskraft kennen lernen und ausprobieren, was zu mir passt
- Nutzen der vorhandenen Führungsinstrumente
- Wie erreiche ich Akzeptanz? Wie gehe ich mit Nähe und Distanz um?
- Die Motivation der Mitarbeiter wecken und erhalten
- Wie können wir Fehler reduzieren?
- Persönlichkeit und Anforderungen an eine konsequente Führungskraft
- Wie verläuft der „Prozess konsequenter Führung"?

Methodik

Trainerinput, aktivierende, darbietende und interaktionsorientierte Settings, ausführliche Arbeitsblätter.

Viele **Praxisbeispiele** aus Ihrem Arbeitsalltag

FÜHRUNGSKRAFT ALS COACH

» Seminarreihe **Führen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Anforderungen an Führungskräfte sind komplex und steigen immer weiter. Neben der Rolle des Entscheiders, der Handlungsanweisungen gibt, Sach- und Wirtschaftsziele festlegt und kontrolliert, nutzen Führungskräfte zunehmend die Rolle als Berater und Coach. Coaching wird wichtiger, weil menschliche und organisatorische Probleme komplexer werden. Lernen Sie mit professioenller Unterstützung des Trainers die Doppelrolle mit ihren Möglichkeiten, aber auch die Grenzen kennen.

Unser Seminar sensibilisiert Führungskräfte für ihre Coachingaufgabe und vermittelt ihnen die wichtigsten Instrumente und Methoden. Sie setzen sich mit den Facetten ihrer Rolle als Führungskraft, Berater und Coach auseinander und lernen, diese künftig noch besser auszufüllen. So entwickeln Sie nicht nur sich persönlich und Ihre Mitarbeiter entscheidend weiter, sondern schaffen auch Freiräume und neue Ressourcen.

Der Nutzen für alle Beteiligten: Kompetenzgewinn in Ihrem Unternehmen, höhere Motivation durch Forderung, Förderung und Wertschätzung der Mitarbeiter, mehr Loyalität den Vorgesetzten gegenüber und nicht zuletzt Entlastung des Managements.

- Grundlagen des Coachings
- Den Spagat zwischen Führungskraft und Coach meistern
- Grundhaltungen und Motivation im Coaching
- Phasen des Coachingprozesses, Techniken und Interventionsmöglichkeiten
- Führen von Mitarbeitergesprächen zu verschiedenen Anlässen und die Grundprinzipien erfolgreicher Gespräche verstehen
- Vertrauen, Motivation und Leistungsfähigkeit steigern
- Förderung einer höheren Selbstverantwortung und Lösungsorientierung
- Nachhaltige Verhaltensänderung bewirken
- Reflexion des eigenen Führungsstils
- Wirkungsvoll überzeugen
- Training des coachenden Führungsstils

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Kollegengespräche, Übungen und Praxissimulation, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Bietigheim-Bissningen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

21. – 22.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kompetenzgewinn
» Grundlagen des Coaching
» Wirkungsvoll überzeugen

ZIELgruppe

Führungskräfte, die ihr Führungsrepertoire erweitern möchten, um Mitarbeiter wirkungsvoll in ihrer beruflichen Weiterentwicklung und Eigenverantwortung zu fördern.

AGILE FÜHRUNG

» Seminarreihe **Führen im Wandel**

Seminartyp **Aufbau**

Solingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

23. - 24.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Für alle Stadtwerke und Energieversorger wird es immer wichtiger, schnell und flexibel auf sich rasant veränderte Bedingungen reagieren zu können.

Führungskräfte müssen sich neue Wege erschließen, um in Zeiten steigender Veränderungsgeschwindigkeit und zunehmender Komplexität erfolgreich agieren zu können.

Der Begriff agile Führung beschäftigt die Unternehmen, da es Antworten braucht, wie erfolgreich in der Zukunft zusammen gearbeitet werden kann.

In unserem Workshop lernen Sie agile Tools und Techniken kennen, mit denen Sie dieser Dynamik begegnen können. Erfahren Sie, wie Sie Ihr Team adäquat führen und Agilität auch in Ihren Führungsalltag integrieren können.

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, die typischen Arbeitsweisen von agil arbeitenden Teams und deren Führung im Seminar direkt zu erleben und zu reflektieren.

Hier haben Sie die Chance, Ihre Handlungs- und Führungsspektrum zu erweitern und zu optimieren. Sie kennen die Werte und Prinzipien agilen Arbeitens und die draus resultierenden Anforderungen an Führung. Sie reflektieren Ihr eigenes, aktuelles Führungsverhalten und sind in der Lage, die für Sie passenden Methoden und Tools des agilen Arbeitens auszuwählen. Sie haben die Sensibilität, diese erfolgreich in Ihren Arbeitsalltag zu integrieren.

Einführung in das Thema Agilität

- Werte und Prinzipien des Agilen Manifests
- Voraussetzungen und Nutzen selbstorganisierter Teams und interaktiven Arbeitens

Agile Tools

- Taskboard – Backlog – Timeboxing – Delegation Poker – Daily Standup – Relatives Schätzen – Retrospektive und vieles mehr

Wie können die Tools im Alltag eingesetzt werden

Methodik

Trainerinput, aktivierende, darbietende und interaktionsorientierte Settings, Praxistransfer, Diskussion, Arbeitsblätter.

» Agile Führung
» Dynamik beherrschen
» Komplexität managen

ZIELgruppe

Führungskräfte und Projektleiter, die durch veränderte Bedingungen in der Organisation agil arbeiten müssen.

MOTIVATION IM TEAM

» Seminarreihe **Führen und Team**

Seminarinhalt • Seminarziel

In Teams finden sich alle möglichen Motivstrukturen. Manche harmonieren gut oder ergänzen sich. Andere verlaufen gegensätzlich zueinander und behindern sich gegenseitig. So entstehen Missverständnisse. Wir gehen häufig davon aus, dass unsere Kollegen die gleichen Bedürfnisse und Beweggründe haben, wie wir selbst. Das ist jedoch meist nicht der Fall. Dadurch entstehen leicht Konflikte und es geht Energie verloren, die dann nicht mehr für die Erfüllung der eigentlichen Aufgaben zur Verfügung steht.

Menschen, die miteinander zu schaffen haben, machen einander zu schaffen – unweigerlich. Gut, wenn Sie dann im Team geeignete Methoden zur Hand haben, kurz innezuhalten, um den Kollegen erstmal zu verstehen. Es lohnt sich für jeden einzelnen im Team, diese Schlüsselkompetenz zu entwickeln.

In unserem Workshop lernen Sie die Grundlagen der Motivation kennen. Diese reichen von „Klassikern" wie Herzberg, den wir in aktuellen Bezug zum heutigen Stand der Forschung setzen, bis hin zur Bedürfnisstruktur von Eric Berne (TA). Sie reflektieren Ihre persönlichen Bedürfnisse und Beweggründe in Bezug auf Ihren Arbeitsalltag. Dabei besteht Raum zum Austausch und Feedback untereinander.

Sie lernen Motivtypen kennen und erstellen gemeinsam eine Motivlandkarte für Ihr Team. Sie analysieren mögliche Konfliktfelder, die sich aus der Motivstruktur Ihres Teams ergeben. Gemeinsam im Team erarbeiten Sie Möglichkeiten, konstruktiv mit unterschiedlichen Beweggründen und Bedürfnissen umzugehen. Beim Lösen von praktischen Übungen erleben Sie sich als Team und reflektieren Ihre Zusammenarbeit. Dazu erhalten Sie nützliches Hintergrundwissen zur Ihrer Teamentwicklung

- Grundlagen der Motivation
- Aktuelle Forschungsergebnisse zu Motiven
- Motivlandkarte des Teams
- Unterschiedliche Bedürfnisse und Beweggründe verstehen
- Motivtypen und Motivstruktur
- Konstruktiv auf einander zugehen

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Kollegengespräche, Übungen und Anwendung, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 3 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Gewinnen, ohne zu kämpfen
» Motivation
» Erfolgreiche Zusammenarbeit

ZIELgruppe

Teams und Führungskraft, die herausfinden möchten, wie die Motiv- und Bedürfnisstruktur in ihrer Einheit ist, um (noch) besser miteinander zu arbeiten.

KOMPETENZ IN PERSONALFÜHRUNG: "MACHT UND OHNMACHT“

» Seminarreihe **Führen**

Seminartyp **Aufbau**

Schwäbisch Hall
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

17.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen

630,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel
Wie kommt das: Dinge waren vereinbart, an die sich der Mitarbeiter doch nicht hält und Sie selbst als Führender beißen bei allen Veränderungsversuchen auf Granit.

Wie verhält sich das mit Macht und Ohnmacht? Sitzt die formale Positionsmacht wirklich am längeren Hebel? Oder um was geht es, wenn es nicht um Durchsetzung des Willens des Mächtigeren geht?

Wie kann Führung führend bleiben, wenn sich Mitarbeiter dauerhaft verweigern? Und wie kann der Preis, der für solche Haltungen bezahlt wird, eingegrenzt werden? Und was erleichtert dem Führenden einen gesunden Umgang mit solchen Situationen und Mitarbeitern?

Ein moderierter Erfahrungsaustausch mit Impuls-Sequenzen zum Thema:

- Spielarten der Macht in Organisationen
- Jenseits von Organigrammen: Rollen und Rangordnungen in Teams
- Change-Management: Wo Innovationskraft und die Lust am Bewahren aufeinander treffen
- Die „Unverbindlichkeitsfalle“ – warum so viele Maßnahmen auf dem Papier bleiben
- Wie man als Führungskraft Change-Prozesse erleichtern kann
- Eigene Situationen - Fallarbeit

Methodik
Trainerinput, Arbeit an eigenen Ausgangslagen, Austausch und Diskussion im Plenum, Praxis-Übungen, ggf. Teamaufstellungen, Fallarbeit im reflektierenden Team.

» Mitarbeiterführung
» Macht und Ohnmacht
» Innovationskraft

ZIEL gruppe

Führungskräfte, die ihr Führungsrepertoire erweitern möchten, um Mitarbeiter wirkungsvoll in ihrer beruflichen Weiterentwicklung und Eigenverantwortung zu fördern.

Ein Perspektivenwechsel lohnt sich!

ERFOLGREICH IM TEAM ZUSAMMENARBEITEN

» Seminarreihe **Führen und Team**

Seminarinhalt • Seminarziel
Echte Teamarbeit heißt, alle engagieren sich leidenschaftlich für das gemeinsame Ziel.

Dabei erbringt ein Team mehr Leistung als die Summe aller einzelnen Teammitglieder.

Eine Teamentwicklung unterstützt Ihr Team dabei, maximale Synergien zu entwickeln. Ihr Inhalt hängt deshalb auch stark von den Aufgaben und Zielen des Teams ab.

In einem Vorgespräch wird der Workshop genau auf Ihre Wünsche und die Bedürfnisse des Teams abgestimmt.

Mögliche Anlässe für eine Teamentwicklung

- Sich kennen lernen oder die zwischenmenschlichen Beziehungen im Team weiterentwickeln
- Die Rolle der Führungskraft im Team
- Welche Wünsche und Erwartungen gibt es gegenseitig?
- Standortbestimmung im Team und gemeinsame Ausrichtung auf zukünftige Aufgaben
- Klärung zwischenmenschlicher Barrieren der Konflikte
- Steigerung von Vertrauen, Teamgeist und Motivation
- Entwicklung von gemeinsam getragenen Verbesserungsmaßnahmen mit tragfähigem Umsetzungsplan
- Konstruktives Feedback als Grundlage für Teamarbeit erlernen und sich gegenseitig Feedback geben
- Aufgaben- und Rollenteilung im Team erkennen und gegebenenfalls neu ordnen
- Bearbeitung von strukturellen Themen des Teams wie zum Beispiel zu Abläufen, Prozessen, Arbeitsinhalten, Strategie, Kundenorientierung

Methodik
Theoriesequenzen bringen methodisches Repertoire. Der größte Anteil liegt im angeleiteten Austausch der Teammitglieder untereinander. Erfahrungsorientierte Teamübungen simulieren die Zusammenarbeit. Die anschließende Auswertung stellt einen Transfer zum Arbeitsalltag her.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 3 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Teamentwicklung
» Zusammenarbeit
» Prozesse

ZIEL gruppe

Bestehende Teams und Führungskraft oder neu gebildete Teams, die ihr Teambuilding mit professioneller Unterstützung vorantreiben möchten.

KOMMUNIKATION UND DIALOG

04



Hörbar – sichtbar – bemerkbar – oder digitale Selbstdarstellung? 144

Schreiben fürs Hören – oder Resonanz trotz Distanz 145

Chancenorientiert kommunizieren 146

Gelingende interne Kommunikation 147

Kommunikative Selbstbehauptung 148

Gewaltfreie Kommunikation 149

Erfolgreich digital kommunizieren 150

Story Telling – Menschen bewegen 151

Kommunikation verstehen und sich steuern 152

Emotionen im Kundengespräch – Fordern Sie Kopf und Herz! 153

Feedback als Kulturelement nutzen 154

Das Harvard Konzept in die tägliche Kommunikation integrieren 155

Auf den Punkt gebracht 156

Business Smalltalk: Gekonnt plaudern 157

Einkaufsverhandlungen professionell führen 158

Miteinander reden: Klar und konfliktfrei für Jedermann 159

Minimale Stellschrauben – maximale Wirkung in der Kommunikation 160

Embodied communication 161

HÖRBAR – SICHTBAR – BEMERKBAR – ODER DIGITALE SELBSTDARSTELLUNG?

» Seminarreihe **Gesprächs- und Dialogkompetenzen**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Schwäbisch Hall
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

18.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
23.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die Ihre Online-Kommunikation professionalisieren wollen und sich eine gute digitale Performance wünschen.

» Online Kommunikation
» Professionalität im Home-Office
» Persönlichkeit und Performance

Seminarinhalt • Seminarziel

Unser zu Hause ist auch unser Büro. Dieser Umstand wird sich nicht in Luft auflösen. Home-Office wird sich weiterhin durchsetzen und flexible und individuelle Arbeitsstrukturen möglich machen.

Im Home-Office werden viele Konferenzen geführt. Trotz aller Vorteile, die Rahmenbedingungen für einen professionellen Auftritt müssen auch in einer privaten Umgebung passen.

Wenn wir nicht mehr in einem Präsenz-Raum sind: Wie wollen wir mit unseren Kollegen, Kunden oder Mitarbeitern kommunizieren? Wie wollen wir uns darstellen? Was muss ich also beachten, um kompetent rüberzukommen und meine digitale Selbstdarstellung zu optimieren?

Bereits die Wahl des Mikrofons und der Kamera haben einen bedeutenden Einfluss auf die eigene Sicht-, Hör- und Wahrnehmbarkeit in Online-Meetings. Auch gutes Licht, ein bewusst gewählter Hintergrund sowie der passende Kamera-winkel unterstützen das professionelle Erscheinungsbild.

In unserem Seminar erfahren Sie, mit welchen Tipps und Tricks sich ohne großen Aufwand und mit überschaubarem Budget eine sichtbar professionelle Arbeitsatmosphäre schaffen lässt.

Gute Technik allein genügt aber nicht. Denn: In Video-Meetings reduziert sich die Kommunikation auf Mimik, Blickkontakt und das Gesagte. Um daraus resultierenden Missverständnissen vorzubeugen, trainieren Sie die für diese Kommunikationsform relevanten Kompetenzsignale wie Stimme, Sprechtempo, Blickkontakt in die Kamera und adäquate Körpersprache.

Ein Seminar für eine positive und professionelle Performance und Präsenz am Bildschirm sowie eine optisch und akustisch reibungslosen Übertragung. So gelingt gute und kompetente Kommunikation und Kollaboration im digitalen Raum. Nachhaltig.

Methodik

Trainerinput, Übungen und Praxistransfer, Gruppenarbeiten, Arbeit an Fallbeispielen, Austausch, Arbeitsblätter.

SCHREIBEN FÜRS HÖREN – ODER RESONANZ TROTZ DISTANZ

» Seminarreihe **Gesprächs- und Dialogkompetenzen**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Remote wird der Normalfall bleiben. Das heißt: Wir werden auch in Zukunft viel Zeit in Online-Meetings verbringen. Aber was bleibt uns, wenn Nähe nur noch technisch hergestellt wird? Die Sprache! Wir beherrschen sie alle einigermaßen. Aber beim einen klingt das Gesagte gestelzt und hölzern, beim nächsten irgendwie lockerer und entspannter.

Haben Sie sich vielleicht auch schon mal gefragt, warum Radiomoderatoren immer so klingen, als ob sie „frei" sprechen? Als ob ihnen die Pointen gerade in diesem Moment einfallen? Und so dass bei uns Hörern „Bilder im Kopf" entstehen können? Neben der Routine am Mikrofon, beherrschen Moderatoren ein simples aber wirkungsvolles Handwerk: "Schreiben fürs Hören". So haben allein die Wahl des Tempus oder die Satzlänge bereits einen bedeutenden Einfluss auf die Lebendigkeit meines Inputs. Auch das Wording und beispielsweise wörtliche Rede machen aus einem „rein sachlichen" einen „wirkungsvoll und persönlich überzeugenden" Beitrag.

In unserem Seminar lernen Sie die Tipps und Tricks der Radiomoderatoren kennen. In praktischen Übungen überprüfen Sie, welche Sie davon gezielt im Business-Kontext erfolgreich einsetzen können.

Denn egal, ob ich als Führungskraft mein Team motivieren und die Gemeinsamkeit festigen will. Oder ob ich als Vertriebler in der Kundengewinnung oder im Kundenverkehr erfolgreich sein will: Wenn räumliche Nähe nicht möglich ist, dann müssen wir diese Distanz durchs Reden überwinden und unsere Ideen vor allem mündlich verbreiten. Mit starken, wirkungsvollen Worten und konkreter Ansprache unserer Zuhörer.

Methodik

Trainerinput, Übungen und Praxistransfer, Gruppenarbeiten, Arbeit an Fallbeispielen, Austausch, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
18.04.2023 **oder** 10.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich professionell dem Instrument: "Interne Kommunikation" widmen möchten.

» Akzeptanz
» Glaubwürdigkeit
» Führungsinstrument

CHANCENORIENTIERT KOMMUNIZIEREN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Chancen in der Kommunikation
» Entscheidungsfähigkeit
» Argumentationskraft

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die bewusst und chancenorientiert kommunizieren und sich nicht in ihrer eigenen Kommunikation treiben lassen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Entscheidungen sind getroffen, Sie haben eine brillante Idee, nun brauchen Sie „nur noch" einen Entscheider oder Kunden zu überzeugen? Wie gewinne ich Menschen für meine Idee, wie erlange ich Argumentationsstärke und Überzeugungskraft?

Tatsache ist, es erfordert erhebliches Geschick in der Gesprächsführung, um schwierige und/ oder wichtige Gesprächssituationen zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen, auf dem Weg zu einer gemeinsamen Lösung, Gegner zu Partnern zu machen und die am Gespräch beteiligten Personen von den eigenen Vorstellungen zu überzeugen.

Häufig wird in solchen Situationen improvisiert, sei es aus Zeitmangel oder weil grundlegende Kenntnisse der Gesprächs- und Argumentationsführung fehlen. Bei knappen Ressourcen und engen wirtschaftlichen Spielräumen reicht Improvisation jedoch nicht aus.

- Sich auf den Gesprächspartner einstellen
- Zwischen Gesprächsgegenstand und Gesprächsform trennen
- Störungen in der Kommunikation vermeiden
- „Reden" ist Silber, „zuhören" ist Gold
- Interessen in den Mittelpunkt rücken
- Eine geeignete Argumentationsstrategie aufbauen
- Flexible Argumentationsführung
- Authentisch Auftreten
- Die Starrheit unterschiedlicher Standpunkte auflösen
- Lösungen erarbeiten, denen beide Seiten zustimmen können

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Übungen und Praxissimulation, konkrete Projektbeispiele aus dem Arbeitsalltag, Arbeitsblätter.

Online

Bei der Wahl eines Online-Seminares erlangen Sie zusätzlich Kompetenz, Ihren Wirkungsgrad auch in der virtuellen Welt zu professionalisieren. Ihre Kommunikation muss in der digitalen Welt den gleichen Wirkungsgrad haben, wie im persönlichen Kontakt. Die Welten werden verschwimmen, Ihre Souveränität ist gefragt.

GELINGENDE INTERNE KOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Akzeptanz
» Glaubwürdigkeit
» Führungsinstrument

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich professionell dem Instrument: "Interne Kommunikation" widmen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Welt der Internen Kommunikation verändert sich rasend schnell. Insbesondere auch das veränderte Kommunikationsverhalten im Generationenmix! Neue Tools und Methoden ermöglichen eine frische, innovative und vor allen Dingen adressatengerechte Kommunikation, die schnell und zuverlässig alle Bereiche erreichen kann.

Wer hier auf der Stelle tritt, kommuniziert nicht wirklich mit allen Mitarbeitern. Wie oft hakt es tatsächlich in der internen Kommunikation? Wie oft werden Mitarbeiter und Führungskräfte nicht abgeholt, zu spät, gar nicht oder oder nicht richtig informiert? Viele Mißverständnisse entstehen und "Kaffeegesprächen" wird viel Raum gegeben. Interne Kommunikation informiert nicht nur, sie schafft Identität und prägt die Unternehmenskultur. In Zeiten der Transformation und Veränderungen in der Energiewirtschaft stärkt sie auch die Reputation des Stadtwerks bei seinen Beschäftigten. Und sie schafft die Voraussetzungen für die Kommunikation nach außen und sorgt damit für einen einheitlichen Unternehmensauftritt.

Die Interne Kommunikation ist eine wichtige Schlüsselaufgabe und Führungsinstrument der Geschäftsleitung. Jeder weis es - in der Praxis sieht es jedoch häufig ganz anders aus.

Arbeiten Sie mit uns gemeinsam an den Herausforderungen einer gelingenden Internen Kommunikation.

- Was ist eine erfolgreiche Interne Kommunikation und welche Verantwortlichkeiten bestehen
- Wie eine Interne Kommunikation organisiert und in das Unternehmen eingebunden sein muss
- Welche analogen und digitalen Instrumente gibt es
- Welche Instrumente und Tools eigen sich am besten für welche Anforderungen
- Wie interne und externe Kommunikation miteinander verbunden werden: Themen, Instrumente, Maßnahmen , um ressourceneffizient und wirksam gegenüber den Zielgruppen zu kommunizieren
- Wie der Umgang mit internen Informationen geregelt werden kann
- Wie man Geschäftsführung und Führungskräfte in der Internen Kommunikation wirkungsvoll und nachhaltig unterstützt

Methodik

Trainerinput, Übungen und Praxistransfer, Gruppenarbeiten, Arbeit an Fallbeispielen, Austausch, Arbeitsblätter.

TIPP

Nach dem Seminar können Sie sich sequenziell beratend von unserer Expertin bei der Umsatzung vor Ort, virtuell oder E-Mail begleiten lassen.

KOMMUNIKATIVE SELBSTBEHAUPTUNG

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Selbstreflexion
» Unter „Druck" gut kommunizieren
» Durchsetzungsfähigkeit

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, denen an einer gelungenen Kommunikation gelegen ist.

Seminarinhalt • Seminarziel

Nicht immer agieren wir so souverän wie wir es uns wünschen. Insbesondere unter Druck oder bei grenzüberschreitenden verbalen Angriffen und bei unfairen Taktiken fällt es schwer, souverän und angemessen zu reagieren. Um die eigenen Interessen dennoch gut verfolgen zu können, ist es hilfreich, Gedanken besonnen und lösungsorintiert ins Gespräch zu geben.

Die Erweiterung des eigenen Handlungsspielraumes in schwierigen Situation steht im Vordergrund unseres Seminars. Hierzu reflektieren Sie eigene, persönlichkeitsbedingte Verhaltenstendenzen in schwierigen Gesprächssituationen und lernen verschiedene Interventionen und Techniken.

Selbstreflexion

- Standortbestimmung zum eigenen Kommunikationsverhalten unter schwierigen Bedingungen
- Betrachtung der eigenen Respekt- und Sympathieorientierung in der Kommunikation

Kommunikative Kompetenz

- Regeln einer klaren und ergebnisorientierten Kommunikation
- Vorbereitung und Steuerung von schwierigen Gesprächen
- Die eigene Haltung und die Wirkung von körpersprachlichen Signalen

Durchsetzungsfähigkeit

- Spektrum möglicher Durchsetzungsstrategien
- Souveräner Umgang mit Killerphrasen und unfairen Einwänden
- Hilfreiche Techniken bei verbalen Angriffen
- Statusorientierte versus beziehungsorientierte Kommunikation und ihre Wirkung

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Übungen und Praxissimulation, Arbeitsblätter.

GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminartyp **Aufbau**

Hannover
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

17. - 18.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Klarheit und Haltung
» Gute Unternehmenskultur
» Verantwortung für Kommunikation

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die durch Klarheit und wertschätzende Sprache aufrichtig und authentisch miteinander kommunizieren wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wertschätzung und Fairness sind die entscheidenden Klimafaktoren für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Kunden, Dienstleistern und Kollegen.

Unser Denken steuert die Sprache, gerade in turbulenten Zeiten schleichen sich subtile Abwertung und Formulierungen ein, die eine gewünschte Kooperation erschweren, Konflikte anfeuern und Lösung entgegenstehen. Was bleibt sind Missstimmung und Unbehagen! Hand aufs Herz, wie oft treffen Sie moralische Urteile, formulieren Schuldzuweisungen, Vorwürfe oder Vergleiche? All dies beschreibt Marshall B. Rosenberg als sprachliche Gewaltelemente.

Unser Verhalten spiegelt unser Denken und damit unsere Sprache. Neues Verhalten braucht auch einen Spiegel in der Sprache. Im Konzept der wertschätzenden und gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg ist die Sprache des Herzens der Schlüssel für zugewandte Kommunikation.

Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihre Kommunikation und lernen Sie die Bedürfnisse der anderen zu respektieren. Das nennen wir Echtheit!

So entsteht Vertrauen, Akzeptanz und die Bereitschaft zur Kooperation für ein erfolgreiches Miteinander und konstruktives Zusammenarbeiten.

Wir finden inspirierende Wege Ihre Anliegen klar und eindeutig zu formulieren, ohne konfrontierend oder abwertend zu wirken. Sie erkennen die Wirksamkeit der Aufrichtigkeit und der Echtheit. Ein großer Mehrwert für das Miteinander und eine gute Unternehmenskultur.

- Die Grundhaltung, aus der positives Verhalten entsteht
- Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg
- Die vier Schritte der Kommunikation als Schlüssel zur Kooperation
- Klarheit ohne Missverständnisse
- Die Einfachheit, Anliegen konkret und klar zu formulieren
- Kommunizieren ohne Kritik, Vorwurf, Urteil oder Schuldzuweisung
- Drei Hindernisse auf dem Weg zu mehr Aufrichtigkeit

Methodik

Trainerinput, Tandem- und Gruppenarbeit, Praxisübungen, Selbstreflektion und Transfer, Arbeitsblätter.

STORY TELLING – MENSCHEN BEWEGEN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminarinhalt • Seminarziel

„Kindern erzählt man Geschichten, damit sie einschlafen – Erwachsenen, damit sie aufwachen." (Jorge Bucay)

Wenn Sie zu einem betrieblichen Redeanlass etwas vortragen und die Menschen nicht nur informieren, sondern überzeugen und bewegen wollen, dann brauchen Sie Storytelling.

Denn in einem Punkt sind sich sowohl Gehirnforscher als auch Wissenschaftler, die sich mit dem Bereich des Neuromarketing auseinandersetzen einig, Geschichten – so wie sie seit über 40.000 Jahren an allen Lagerfeuern der Welt erzählt werden – sind das wirkungsvollste Kommunikationswerkzeug überhaupt und der schnellste Weg zu hoher Aufmerksamkeit und zu einem positiven Bauchgefühl.

In unserem Seminar lernen Sie, wie Sie aus Ihren Erlebnissen emotional packende „Geschichten" herausarbeiten, diese an den Anlass der Rede anzupassen und wirkungsvoll vortragen. Desweiteren vertiefen Sie Ihre Kompetenz als Redner in allen Bereichen.

- Warum Storytelling funktioniert
- Souverän auftreten und reden
- Körpersprache gekonnt einsetzen
- Menschenmassen bewegen (Psychologie von Menschenmengen)
- Eigene Erfahrung in Geschichten umwandeln
- Die „Zutaten" für eine gute Geschichte
- Die zentralen Charaktere
- Die Botschaft
- Geschichten emotional vorzutragen

Methodik

Trainerinput, Tandem- und Gruppenarbeit, Praxisübungen, Selbstreflektion und Transfer, Feedback, Arbeitsblätter und ausführliches Begleitmaterial.

Die Kunst der freien Rede, „Geschichten" herausarbeiten und emotional bewegend vorzutragen, wird gezielt trainiert.

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

23. - 24.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Die Kunst kennen
» Emotionale Kommunikation
» Verantwortung für Kommunikation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die durch Sprache und Dialogfähigkeit emotional packend, aufrichtig und authentisch kommunizieren wollen.

ERFOLGREICH DIGITAL KOMMUNIZIEREN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Digitale Kommunikation
» Digitaler Lifestyle
» Wirksamkeit und Effizienz

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, denen an einer gelungenen digitalen Kommunikation gelegen ist.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wir alle kommunizieren mit Menschen, die wir noch nie persönlich gesehen haben. Normalität in digitalen Zeiten. In der Offline-Welt reicht ein Blick, und Sympathie entsteht. In der digitalen Welt entfällt die Gestik, die Mimik, der Humor und der persönliche Eindruck. Umso wichtiger ist digitale Höflichkeit, wertschätzende und klare Kommunikation und Zuverlässigkeit für einen guten, nachhaltig positiven Eindruck. In unserem Seminar lernen Sie, den Fettnäpfchen-Marathon zu vermeiden und auf digitalem Wege Ihre Anliegen klar und verständlich zu vermitteln.

Unser Ziel ist es, gemeinsam an diesen Themen zu arbeiten. Dafür brauchen Sie eine Affinität zur digitalen Arbeitsweise und positive Grundhaltung.

- Kommunikation straffen und Zeit sparen!
- Do's und Dont's im digitalen Lifestyle kennenlernen
- Digitale Etikette und Ausdrucksweise
- Zielführende, wertschätzende, gewaltfreie Kommunikation
- Anliegen klar und dem Gegenüber angemessen vermitteln können

Basics und Fachbegriffe

- Offline-Regeln – die richtige Grundeinstellung – Höflichkeit im digitalen Alltag
- Regeln der schriftlichen Kommunikation und digitale Etikette
- Unhöfliches und Floskeln vermeiden
- Digitale Kommunikation mit Kollegen
- Kommunikationstypen und Kanalwahl – Telefon, Mail, Face to Face, virtuelle Plattform

Papierloses Büro und Informations-Management

- Festes System oder freie Mails?
- Informationen aufbewahren – aber wie?
- Wertschätzung = Datenschutz

Social Media-Kommunikation

- Eine kurze Einführung: Facebook- und Instagram Sünden I WhatsApp-Fallen

Praktisches

- Anwendung von Textbausteinen
- Effektives Recherchieren mit Apps und Infodiensten

Methodik

Traineriput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Übungen und Praxis-simulation, Checklisten.

KOMMUNIKATION VERSTEHEN UND SICH STEUERN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Tübingen 27. - 28.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
25. - 26.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Sicherheit und Kraft
» Persönlichkeit und Kommunikation
» Chancenorientiert kommunizieren

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich eine gelingende Kommunikation wünschen und aktiv an ihr arbeiten möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Eins ist sicher, Kommunikation ist unsicher.

So vielfältig wie die Menschen so unterschiedlich sind ihre Bedürfnisse, Erwartungen und Interpretationen der Wirklichkeit. Kein Wunder, gibt es in der Kommunikation viele Möglichkeiten für Missverständnisse und Konflikte. Man könnte meinen, dass diese sogar, bedingt durch Pandemie und gesellschaftliche Entwicklungen, noch mehr Entwicklungfläche bekommen haben.

Die Fähigkeit Kommunikation zu verstehen und den Raum für ihr Gelingen herstellen zu können, ist daher eine Schlüsselqualifikation im (Berufs)-Leben. Sie vermittelt Sicherheit und spielt eine entscheidende Rolle beim Erreichen von gemeinsamen Zielen.

Die Transaktionsanalyse ist eine Psychologie, die griffige und effektive Methoden und Konzepte zum Verständnis, zur Analyse sowie zur Entwicklung von Persönlichkeit und Kommunikation anbietet. Damit ist es möglich, eigenes und fremdes Verhalten besser wahrzunehmen, zu reflektieren und einzuschätzen. Die Ursachen von Konflikten können erkannt und daraus Strategien für eine gelingende Kommunikation und produktives Verhalten abgeleitet werden.

- Was ist Transaktionsanalyse?
- Praktische Anwendungsmöglichkeiten der Transaktionsanalyse
- Menschenbild und Grundhaltungen
- Unsere Sicht der Dinge: Wenn verschiedene Bezugssysteme aufeinander treffen
- Die menschliche Persönlichkeit und ihre verschiedenen Kommunikationsformen
- Warum ist ein Großteil unseres Verhaltens vorhersehbar?
- Verstehen und steuern von Kommunikationsprozessen
- Einsatz der Transaktionsanalyse bei (Mitarbeiter-)Gesprächen
- Die alltäglichen Fallen: Das Erkennen von psychologischen Spielen
- Das ewig gleich Drama: Und wie komme ich da raus?
- Das Skript: Wie lebensgeschichtliche Faktoren uns im Heute beeinflussen
- Verträge: Inhalt und Sinn klarer Vereinbarungen

Methodik

Spannender Mix aus Traineriput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung, Übungen, Fallbeispiele und Arbeitsblätter.

EMOTIONEN IM KUNDENGESPRÄCH – FORDERN SIE KOPF UND HERZ!

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 22.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
04.12.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Achtsame Kommunikation
» Emotionen
» Empathiefähigkeit

ZIELgruppe

Mitarbeiter und Führungskräfte, die emotionsgeladene Gespräche führen oder den Eindruck haben, dass sie für eine gute Wirkung achtsamer reagieren könnten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Kosten die Kundengespräche Sie manchmal ganz schön Nerven und Energie? Wie gehen Sie damit um, wenn Kunden ihre Wut, Sorgen oder andere angestaute Emotionen bei Ihnen abladen? Was können Sie dafür tun, um innerlich ruhig zu bleiben, aufmerksam zuzuhören und nach Gesprächsende das Thema gedanklich wieder loszulassen?

Bei uns lernen Sie achtsamkeitsbasierte Übungen kennen, mit denen Sie vor und in schwierigen Gesprächen gelassen bleiben oder hinterher auf konstruktive Weise „Dampf ablassen" können. Sie üben sich im einfühlsamen Zuhören und in der verständnisvollen Kommunikation.

Mithilfe neuer Denk- und Verhaltensweisen stärken Sie Ihre Empathiefähigkeit: Gegenüber Ihren Kunden, und gegenüber sich selbst. Durch diesen Zugewinn an emotionaler Kompetenz fällt es Ihnen leichter, auf Kunden einzugehen, sie zu binden und selbst ausgeglichen zu sein.

- Emotionen im Kundenkontakt – Herausforderungen und Chancen
- Umgang mit Schlüsselreizen aus Sicht der Neurowissenschaft: So halten Sie Ihre eigenen Emotionen im Zaum
- Achtsamkeitsübungen zum „Dampf ablassen"
- Achtsame Konversation: Wie Sie „ganz Ohr" bleiben und Ihre Kunden „runterkochen"
- Perspektivwechsel: „In den Schuhen des anderen gehen"
- Empathie für sich selbst und andere entwickeln
- Achtsam und verständnisvoll kommunizieren: persönlich, telefonisch, digital

Methodik

Mix aus Traineriput, Einzel- und Gruppenarbeit, Praxisbeispiele mit Transfer in Ihren Arbeitsalltag, Feedback, Arbeitsblätter.

> Nicht Tatsachen, sondern Meinungen über Tatsachen bestimmen unser Zusammenleben.
>
> Epiktet, griechischer Philosoph

FEEDBACK ALS KULTURELEMENT NUTZEN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Feedback als Kraftquelle
» Persönlichkeit und Kommunikation
» Vorbild und Haltung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich eine gelingende Kommunikation wünschen, gemeinsam arbeiten und voneinander durch Feedback lernen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Manchmal könnte der Eindruck entstehen, das es unendlich schwer ist, sich Feedback geben. Ein fast brachliegendes, wundervolles Instrument für Entwicklung, Innovationskraft und Lernfähigkeit von Organisationen.

Eine gute Feedback-Kultur gibt allen Beteiligten die Fähigkeit und das Vertrauen, Kritisches anzusprechen und trotzdem gut zusammen zu arbeiten. Ganz nebenbei wirkt sie präventiv Konflikten entgegen, da die Schwelle, ein klärendes Gespräch bei Spannungen zu suchen kleiner ist. Mit dem Kulturelement Feedback gewinnt der Einzelne ebenso wie die Organisation. Insbesondere die Lernprozesse im Unternehmen werden durch eine gut gelebte Feedbackkultur beschleunigt.

Feedback hilft allen Beteiligten ihre Leistungen, ihr Stärken und Schwächen realistischer einzuschätzen und gibt so Orientierung. Blinde Flecken werden ausgeleuchtet. Unterschiedliche Sichtweisen und Denk-Logiken werden transparent und können integriert werden. So werden Missverständnisse verringert und Arbeitsprozesse optimiert.

In Veränderungsprozessen fördert eine Feedback-Kultur außerdem die Verinnerlichung und die nachhaltige Verankerung neuer Strukturen und Verhaltensweisen. Für die gelingende Einführung einer Feedback-Kultur gibt es kritische Erfolgsfaktoren. Wie wird das Thema in der Organisation platziert, wie wird diese Kulturelement in die bestehende Unternehmens- und Führungskultur integriert?

Hier lernen Sie, wie Sie erfolgreich vorgehen können und was es zu beachten gibt, um eine Feedback-Kultur in ihrer Abteilung, im Team oder im Unternehmen zu etablieren.

Feedback, das ankommt

- Unterschiedliche Typen von Feedback
- Strukturen und Techniken für's Feedback geben und nehmen
- Umgang mit Emotionen

Förderliche Faktoren

- Was sind die Hürden für gelebtes Feedback und wie kann man sie nehmen?
- Erfolgsfaktoren für die Einführung einer guten Feedback-Kultur
- Selbst ein Modell sein: Haltung und Techniken

Strukture I Know-How I Vertrauen

- Die Ausgangssituation klären: Ziele und Rahmenbedingungen
- Bausteine zur Einführung einer Feedback-Kultur
- Verschiedene Feedback-Settings kreieren

DAS HARVARD KONZEPT IN DIE TÄGLICHE KOMMUNIKATION INTEGRIEREN

» Seminarreihe **Gesprächs- und Dialogkompetenzen**

Seminartyp **Aufbau**

Bietigheim-Bissingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

21. - 22.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Schwierige Verhandlungspartner
» Verhandlungsgeschick
» Preisdiskussionen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die schwierige Verhandlungspartner im Beruf erleben und sich souverän und mit Geschick darauf einstellen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie suchen Win-Win Situationen für Ihre Kommunikation mit Kunden und Kollegen? Nutzen Sie die 4 Grundprinzipien des Havard Konzepts. Gerade in schwierigen Ausgangssituationen kann Ihnen mit dem Havard Konzept der Dreh zu einem guten Ergebnis leichter gelingen.

Auf dem Weg zu einer gemeinsamen Lösung gilt es, gegnerischen Positionen in partnerschaftliche Optionen zu generieren. Mit dem Fokus auf die Sache können Sie neue Lösungsmöglichkeiten entwickeln, die für alle Seiten einen Vorteil bringen.

Vielleicht fragen Sie sich: Welche Strategie ist geeignet, um zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen? Wie gelingt es mir, mich auf das Wesentliche zu konzentrieren, um „Sackgassen" zu vermeiden? Dann kommen Sie in unser Seminar.

Sie lernen, wie Sie Gespräche und Verhandlungen nach den Prinzipien des Havard Konzepts vorbereiten und durchführen. Sie arbeiten an der praktischen Anwendung von Strategien, Techniken und Methoden, um Ihre Gesprächs- oder Verhandlungsziele zu erreichen. Sie erfahren, wie Sie eine positive Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner aufbauen.

- Auf den Gesprächspartner einstellen
- Zwischen Gesprächsgegenstand und Gesprächsform trennen
- Interessen analysieren und Bedürfnisse erkennen
- Grundlagen der sachorientierten Gesprächsführung
- Hart in der Sache, weich zum Menschen
- Verhandlungen „smart" vorbereiten
- Grundlagen des Harvard Konzeptes
- Eine geeignete Argumentationsstrategie aufbauen
- Die eigene Position überzeugend darstellen
- Die Starrheit unterschiedlicher Standpunkte auflösen
- Lösungen erarbeiten, denen beide Seiten zustimmen können

Methodik

Üben an konkreten Fallbeispielen aus Ihrem Arbeitsalltag, Trainerinput, Impulsvorträge, Transferübungen, Verhandlungssituationen mit verschiedenen Rollen und Feedback.

AUF DEN PUNKT GEBRACHT

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Reden und überzeugen
» Struktur geben
» Freies Sprechen

ZIEL gruppe

Alle, die langatmige Wortbeiträge vermeiden und ihrer Kommunikation Struktur geben wollen, so dass gute Dialoge entstehen können.

Seminarinhalt • Seminarziel

Natürlich können Sie reden! Wie oft erleben wir jedoch in der Praxis, dass langatmige Wortbeiträge die Geduld der Zuhörer, d.h. Ihrer Kunden, Geschäftspartner und Kollegen strapazieren, sie mit einer endlosen Flut an Detailinformationen zugeschüttet werden, die Aufnahmekapazität und die Interessenlage der Zuhörer nicht berücksichtigt werden und häufig überhaupt nur nach der eigenen Facon kommuniziert wird.

Der Schlüssel für beruflichen und unternehmerischen Erfolg liegt in Ihrer Fähigkeit, Ideen und Positionen Ihrem Gegenüber überzeugend vermitteln zu können.

In Zeiten der Informationsüberflutung, komplexen Geschäftsmodellen und schnellem Wechsel von Produkten und Tarifen ist es umso wichtiger, dass Kunden und Geschäftspartner sowie auch Ihre Kollegen sich nicht im Dschungel der Detailinformationen verlaufen. Wichtig ist, dass Gesprächspartner mit Lust und Freude dem Gespräch folgen.

Lernen Sie Ihre Anliegen mündlich und schriftlich kurz und präzise auf den Punkt zu bringen. Machen Sie mit wenigen gezielten und prägnanten Worten klar, worum es Ihnen geht und was Sie wollen. Geben Sie schwierigen Sachverhalten Struktur.

Erlangen Sie mehr Argumentations- und Überzeugungssärke. Lernen Sie sich zu professionalisieren und auch zwischen privater und beruflicher Kommunikation zu unterscheiden.

- Was wollen Sie sagen?
- Was soll beim anderen ankommen?
- Mein Körper „sagt" mehr als tausend Worte
- Bei spontanen Meinungsäußerungen überzeugen
- Kurz, knapp und präzise formulieren
- Den Aussagen Struktur und Klarheit geben
- Mit Worten überzeugen
- Das freie Sprechen trainieren
- Auf die Bedürfnisse der Zuhörer und Leser eingehen

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impuls-vortrag, Trainerinput, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion, Tipps für die Praxis und Transfersicherung, Arbeitsblätter.

BUSINESS SMALLTALK: GEKONNT PLAUDERN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Distanz überwinden
» Gelingender Small Talk
» Professionell plaudern

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich im Small Talk üben wollen, um gelingende Gespräche und erfolgreiche Geschäftskontakte zu gestalten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Menschen, die den Smalltalk beherrschen, werden häufig offen oder insgeheim für ihre Fähigkeit bewundert, eine positive Gesprächsatmosphäre zu schaffen, den richtigen Ton zu treffen oder schwierige Geschäftsgespräche sicher zu meistern.

Zahlreiche Studien im Bereich Kommunikation appellieren an uns, die „Kunst der lockeren Plauderei" nicht zu unterschätzen, da Sympathie und die zwischenmenschliche Ebene eine entscheidende Rolle, nicht nur in persönlichen Beziehungen, sondern auch im Businessbereich spielen.

Eine Minute Smalltalk mit der richtigen Person kann mehr bewirken als Tage harter Arbeit. Mit Smalltalk überwinden Sie die Distanz zum anderen.

Ziel ist der Aufbau und Erhalt positiver (Geschäfts-) Beziehungen, durch die Fähigkeit der „lockeren Plauderei". Sie lernen, in den entscheidenden Situationen die richtigen Worte zu finden, Kontakt- und Sprachhemmungen zu überwinden und die richtigen Fragen zu stellen.

- Ein lockeres Gespräch ist keine Glückssache
- Plaudern im Business: Smalltalk lernen in 5 Schritten
- Die 6 Smalltalk Starter
- Tabu-Smalltalk-Themen im Business
- Wie Sie Redehemmungen überwinden
- Was, wenn die Konversation stockt?
- Warnzeichen: Sie langweilen Ihr Gegenüber, wenn…
- Konkrete Smalltalk-Tipps
- Closing: Wie Sie eine Konversation elegant beenden

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impuls-vortrag, Trainerinput, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion, Üben des "lockeren" Gespächs, Transfersicherung, Arbeitsblätter.

Online

Viele virtuelle Meetings und Workshops starten etwas "trocken" und unbeholfen. Man schaut sich über die Kamera an, ggf. fehlen noch Teilnehmer und es geht noch nicht so richtig los. Die Aufgabe des Moderators ist es, jeden wertschätzend abzuholen, einzubinden und willkommen zu heissen. Auch wenn sich Teilnehmer noch nicht kennen, ist Business-Small Talk ein wichtiges Instrument und keinesfalls zu vernachlässigen. Nur so kann eine angenehme Gesprächsatmosphäre entstehen.

EINKAUFSVERHANDLUNGEN PROFESSIONELL FÜHREN

» Seminarreihe **Gesprächs- und Dialogkompetenzen**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Einkauf
» Verhandlungen souverän gestalten
» Repertoire an Techniken

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Verhandlungstechnik ausbauen wollen und in Einkaufsprozesse eingebunden sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Dem Einkauf kommt als Ertragsgenerator eine enorm wichtige Bedeutung zu. Neben modernen Beschaffungswerkzeugen und dem Informationsmanagement bleibt hierbei das Verhandlungsgespräch das wichtigste Einkaufstool. Damit kommt einem Faktor im Rahmen der Gewinnoptimierung eine besondere Bedeutung zu: Dem Einkäufer, der verhandelt!

Um diesen gut auszustatten und in seiner Professionalität zu unterstützen, werden wir die Grundlagen einer erfolgreichen Verhandlungsführung vermitteln und erproben. Es wird ein Repertoire an Techniken vermittelt, mit denen die Verhandlungsziele besser erreicht werden können.

Sie lernen, wie Verhandlungen professionell vorbereitet und geführt werden und welche Strategien und Taktiken für das Verhandlungsziel am erfolgversprechendsten sind. Sie lernen wirksame Argumentationstechniken und rhetorische Werkzeuge, um die Unternehmensinteressen im Einkauf nachhaltiger zu vertreten und Überzeugungsprozesse noch effektiver gestalten zu können.

Sie erfahren, wie sich eine schlüssige Einkaufsargumentation aufbauen lässt und mit welchen Techniken mögliche Argumente der Verkäuferseite vorweggenommen und entkräftet werden können.

- Grundlegendes zum Verhandeln
- Begriff und Merkmale einer Verhandlung
- Distributive und integrative Verhandlungsstrategien
- Phasen in einem Verhandlungszyklus
- Psychologische und taktische Verhandlungsführung für Einkäufer
- Argumentationstechniken und Verhandlungsrhetorik
- Erkennen und Abwehren von unfairen Taktiken der Gegenseite
- Die häufigsten Fehler in Preisverhandlungen mit Verkäufern
- Praxissimulationen von Einkaufsverhandlungen
- Abwehr von Preiserhöhungen
- Durchsetzen von Preissenkungen
- Förderliche Haltung und Verhaltensweisen in schwierigen Verhandlungsprozessen

Methodik

Trainerinput, Praxissimulation und aktuelle Verhandlungssituationen, Feedback und Arbeitsblätter.

Online

In der Praxis werden immer mehr Einkaufsverhandlungen virtuell geführt. Das Format wird auch nach der Corona Pandemie durch die vielen Vorteile der digitalen Welt genutzt werden. Warum aufwendig reisen oder Dienstleister und Lieferanten in das Haus bitten, wenn es auch komfortabel Online möglich ist, zu verhandeln.

MITEINANDER REDEN: KLAR UND KONFLIKTFREI FÜR JEDERMANN

» Seminarreihe **Gesprächs- und Dialogkompetenzen**

Seminartyp **Basis**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

04. - 05.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Beziehungsaufbau
» Eigener Kommunikationsstil
» Perspektivenwechsel

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die klar und unmissverständlich kommunizieren und ihren Gesprächspartnern auf Augenhöhe begegnen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die zwischenmenschliche Kommunikation ist das A und O für gute Arbeitsbeziehungen. Haben Sie das auch schon erlebt, dass das, was Sie eigentlich sagen wollten, bei Ihrem Gegenüber ganz anders angekommen ist? Oder dass Sie umgekehrt eine Botschaft in den falschen Hals bekommen haben? Kommunikative Missverständnisse und unsere Reaktionen darauf sind der Ursprung vieler Konflikte, gerade auch mit Kollegen und Führungskräften.

In unserem Seminar nehmen Sie Ihren Kommunikationsstil genauer unter die Lupe. Sie lernen die verschiedenen Seiten Ihrer Kommunikationsbotschaft an andere kennen. Gleichzeitig wissen Sie die Reaktionen anderer besser zu deuten. Zudem können Sie sich leichter in Ihre Gesprächspartner hineinversetzen, weil Sie ein tieferes Verständnis für unterschiedliche Werte und „Lebenswelten" entwickeln. Sie üben sich im Perspektivwechsel und können sich auf Ihre Mitmenschen einstellen, ohne Ihren Weg zu verlassen oder Ihre Ziel aufzugeben.

Am Ende des Seminars kennen Sie bewährte Möglichkeiten, um mit sich selbst und auch mit anderen, gut in „Beziehung" zu sein. So können Sie erfolgreich die richtigen kommunikativen Weichen für Mitarbeitergespräche, Verhandlungen, Strategieplanungen oder Meetings stellen.

- Den eigenen Kommunikationsstil reflektieren und optimieren
- Vier Seiten einer Nachricht: Was ich sage, meine und was ankommt
- Miteinander reden – so geht's!
- Was stört mich an den Anderen?
- Ich bin ok – du bist ok
- Beziehungsaufbau durch Perspektivwechsel
- Wertequadrat nach Schulz von Thun
- Veränderungsstrategien

Methodik

Abwechslungsreicher Methodenmix aus Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung mit Fallbeispielen, Übungen und Arbeitsblätter.

Gesagt...Gehört
Verstanden...
Einverstanden!

MINIMALE STELLSCHRAUBEN – MAXIMALE WIRKUNG IN DER KOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminartyp **Kern**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

18. - 19.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Souveräne Sprache
» Sprachmuster
» Bewusste Kommunikation

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die klar und unmissverständlich kommunizieren und ihren Gesprächspartnern auf Augenhöhe begegnen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ist Ihnen bewusst, was einzelne Wörter oder Sätze in Ihrer Sprachwahl auslösen können? Zwar erinnern wir uns meist genau daran, was wir inhaltlich zu anderen gesagt haben. Welche versteckten Zusatzbotschaften durch kleine, scheinbar belanglose Wörter, den Satzbau oder durch die Grammatik „mitgesendet" werden, ist uns jedoch häufig nicht bewusst. Doch unser gegenüber nimmt diese Botschaften meist ebenso unbewusst auf – und sie entfalten ihre Wirkung, ob wir wollen oder nicht.

In unserem Seminar setzen Sie sich bewusst mit den Feinheiten Ihrer Sprachwahl auseinander. Sie vertiefen die Grundlagen der effizienten und souveränen Kommunikation. Dadurch werden Sie sensibilisiert für unbewusste Sprachmuster und reflektieren Ihre Sätze mit erstaunlichen Wirkungen. Sie streichen Konjunktive, Kleinmacher oder Reizwörter aus Ihrem Wortschatz und trainieren stattdessen wirkungsvolle Alternativen.

So vermeiden Sie zukünftig Missverständnisse, bauen Widerstände ab bzw. lassen diese gar nicht erst aufkommen und senden stimmige Botschaften.

Am Ende unseres Seminars nehmen Sie einen Kommunikations-Handwerkskoffer mit, ausgerüstet mit Stellschrauben, mit deren Hilfe Sie klarer, lösungsorientierter und wertschätzender kommunizieren.

- Reflexion: Unsere Sprachgewohnheiten
- Bewusster Umgang mit der Struktur der Sprache
- Auswirkungen von Sprache auf unser Denken und Handeln
- Die 10 größten Stolperfallen, Killerfloskeln und unbewusste Sprachmuster
- Wie kommt was bei wem an?
- Gewandte und wirkungsvolle Ausdrucksweise: Die wichtigsten Stellschrauben
- MiniMax: Interventionen der Kommunikation
- Integration in den privaten und beruflichen Alltag

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung, Fallbeispiele, Übungen und Arbeitsblätter.

EMBODIED COMMUNICATION

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminarinhalt • Seminarziel

„Kommunikation beginnt im Körper – nicht im Kopf", so die Urheber der „Embodied Communication Theorie" Maja Storch und Wolfgang Tschacher.

Die Vorstellung, man würde einander verstehen, wenn die "richtige Bedeutung" einer Botschaft von den Beteiligten gefunden wird, ist inzwischen wissenschaftlich wiederlegt. Heute wird Kommunikation als ein offenes System betrachtet, indem sich die Gesprächspartner wechselseitig beeinflussen.

In unserer sich ständig wandelnden Gesellschaft und komplexen Organisationsstrukturen unterstützt uns die „Embodied Communication" in Stress- oder Konfliktsituationen selbstbestimmter und souveräner zu handeln, da das Modell körperliche und emotionale Prozesse, Gedächtnisfunktionen und Erfahrungswissen integriert.

Sie reflektieren Ihre Reaktionen in schwierigen Situationen und lernen bewusster wahrzunehmen, mehr Eigenverantwortung für diese zu übernehmen und ihr eigenes Kommunikationsverhalten darauf abzustimmen.

- Die Folgen unserer anerzogenen und antrainierten Kommunikation
- Kommunikationsfalle – Wahrnehmung
- Was passiert, wenn wir auf Resonanz gehen?
- Welche Bedeutung hat die Synchronität
- Welche bewussten oder unbewussten „Treiber" gibt es?
- Affekteskala: Wie verhalte ich mich in unterschiedlichen Konfliktstadien?
- „AAO": Aufmerksam sein, Augen und Ohren auf
- Was tun, wenn die Kritik überhandnimmt?
- „Ich sehe was, was...": Erfolgreich Feedback geben
- Entspannter und erfolgreicher kommunizieren
- Verkörperte Kommunikation, Wahrnehmung, Eigenverantwortung

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung, Fallbeispiele, Übungen und Arbeitsblätter.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Verkörperte Kommunikation
» Wahrnehmung
» Eigenverantwortung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihr Kommunikationsverhalten prüfen wollen und den Wunsch nach Professionalisierung haben.

ENERGIEWIRTSCHAFTLICHES FACHWISSEN

Unsere Energiewirtschaftsmanagerin (zert.),
Karin Steck, berät Sie gern unter 07071 - 157 444.

05



1 x 1 der Energiewirtschaft: Intensiv 164
1 x 1 der Energiewirtschaft: Kompakt 165
Wasserstoff als Energieträger der Energiewende 166
Beschaffungsmärkte Strom und Gas 2023 167
Fernwärmerecht im Wandel - Was ist neu - Update 2023 168
Krisenmanagement Strom und Gas 170
Grundlagen der Regulierung 172
Wechselprozesse für Profis 173
Geschäftsprozesse und Markt-kommunikation Strom und Gas 174
Klärfälle Geschäftsprozesse 175
Einführung in die BDEW- und edi@energy-Anwenderhandbücher 176
Strom- und Gas-Grundversorgungs-verordnung - StromGVV / GasGVV 177
Meister und Monteure: Imageträger vor Ort 178
Kommunikation für Monteure und Meister 179
MaBis 3.0 - Weiterentwicklung der Bilanzkreisabrechnung 180
Kommunikation für Sperrkassierer 182
Insolvente und insolvenznahe Schuldner auf Netz- und Versorgungsseite – Eine Einführung für Stadtwerke 183
Kommunikation in der Leitwarte: „Sie müssen sofort etwas tun …“ 184
Grundlagen des Lieferantenwechsel 186
Grundlagen der Netznutzungsabrechnung 187
1 x 1 der Netzwirtschaft 188
Energie- und EDL-Vertrieb 4.0: Vom EVU zum „Kundenversteher“ 189
THG Quote aus E-Fahrzeugen 2023 190
Kundenrückgewinnung im Geschäftskundensegment 191
Energielieferung an Grundversorgungs-, Sonder- und Normsonderkunden 192
1 x 1 der Gaswirtschaft 194
Speicher: Von der Technik bis zur Abrechnung 196
Stadtwerkevertrieb 4.0 197
Thermische Gasabrechnung gemäß G 685 - Intensiv 198
Sachkunde G 685 gemäß DVGW-Arbeitsblatt 200
Netz 4.0: Vom Netzmonopol zum Netzkundenversteher 202
Notfallmanagement Gas 203
Bilanzkreismanagement für Strom und Gas 204
Einführung in die Wechselprozesse im Messwesen 206
Stadtwerk im Spannungsfeld zwischen kommunalem Eigner - Aufsichtsrat und Sachzwängen 207
Mehr- und Mindermengenabrechnung für Strom und Gas 208
Innovationen und Entwicklungen im Wärmemarkt 209
EEG 2023 - einschließlich ENFG 210
Veröffentlichungspflichten für Netzbetreiber 211
Rechtliche Grundlagen der Heizkostenabrechnung 212
Einführung in die MSB-Abrechnung 213
Up-Date Energierecht für Nichtjuristen 214
Energiedatenmanagement – Gasnetzbilanzierung 215
Geschäftsmodelle Sektorenkopplung – Rechtsrahmen von Power-to-X und Virtuellen Kraftwerken 216
Kundenrückgewinnung für Haushalts- und Geschäftskunden 217
Forderungsmanagement für Energie-versorger –rechtliche Grundlagen Mahnwesen und Versorgungs-unterbrechungen 218
Telefonisches Forderungsmanagement – Säumige Kunden ansprechen 219
Fernwärmevertragsrecht: gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen für kommunale Stadtwerke 220
Rechtliche Vorgaben für den Messstellenbetrieb – insbesondere aus Sicht von Stadtwerken 221
Fernwärmevertragsrecht: Gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen für kommunale Stadtwerke 222
Wettbewerblicher Messstellenbetrieb im eigenen Netzgebiet des grundzu-ständigen Messstellenbetreibers 224
Der Geschäftsführer in der Stadtwerke-GmbH: Rechte, Pflichten, Haftung 225
Elektromobilität - Rechtlicher Rahmen 226
Mieterstrom – Rechtliche Rahmen-bedingungen inkl. EEG 2023 227
RLM-Kunden gewinnen und halten 228
Die Bedeutung des Geldwäschegesetzes in der Strom-, Gas- und Wasser-versorgung 229

1X1 DER ENERGIEWIRTSCHAFT: INTENSIV

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Tübingen 18. - 19.04.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

5 Online-Termine
30. - 31.01.2023 + 01. - 02.02.2023
oder 27. - 28.02.2023 + 06. - 07.03.2023
oder 08. - 09.05.2023 + 10. - 11.05.2023
oder 10. - 11.07.2023 + 12. - 13.07.2023
oder 16. - 17.10.2023 + 18. - 19.10.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

245,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Branchenkompetenz
» 1x1 der Branche
» Intensiv I Ausführlich I Detailliert

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen intensiven Gesamtblick über die Energiebranche und die Zusammenhänge benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein absolutes Muss für alle Mitarbeiter: Denn wer bei der Veränderungsgeschwindigkeit der Energiewelt mithalten, sich für weitere Entwicklungsschritte rüsten möchte, der muss profundes Energiewissen haben und vor allem den Gesamtzusammenhang der Branche verstehen: Wo kommen wir her, wo stehen wir aktuell, wohin kann und muss die Reise gehen.

Sie lernen die Wesenszüge der Energiewirtschaft, angefangen von der Ursache der Liberalisierung, ihren Regularien und Marktprozessen, über die Grundlagen zur Strom- und Gaswirtschaft bis hin zum Energiehandel kennen. Praxisorientiert und interaktiv werden die komplexen Themengebiete als Ausgangspunkte der Vernetzung aufgezeigt. Wir beleuchten die Entwicklung des Energiemarktes und welche Umsetzungsmodelle Energieversorger und -dienstleister als Lösungen für die Herausforderungen dem Markt und Kunden zur Verfügung stellen (müssen).

Grundlagen Energie und Umwelt

- Wesentliche Energiebegriffe
- Energiemix
- Energieimport und -export
- Treibhauseffekt

Regulatorischer Rahmen der Branche

- Liberalisierung, Regulierung und Unbundling in Europa und Deutschland
- EU-Vorgaben zur Liberalisierung der Energiemärkte
- Gesetzlicher Rahmen und EnWG
- Marktrollen, Aufgaben, Vertragsverhältnisse
- MaKo 2022

Wie kommt der Strom in die Steckdose?

- Zentrale und dezentrale Energieerzeugung
- Regenerative Energien und das EEG
- Stromnetze, Spannungsebenen, Stromzähler
- Regelzonen deutscher ÜNB´s und Versorgungssicherheit
- Wie kommt das Erdgas ins Haus?
- Gasquellen, Zusammensetzung von Gas
- Gasleitungen, Gaszähler, Gastransport, Marktgebiet, Gasspeicher

Energiehandel und -beschaffung

- EEX- und OTC-Handel
- Überwachung des Handels
- Entwicklung Großhandel in Europa
- Preiszusammensetzung
- Einblick in das operative Geschäft und Beschaffungsalternativen

Strommarktdesign und Energiemarkt 4.0

- Deutschland im Jahre 2050
- Strommarkt 2.0, Systemintegration EE
- Redispatch
- Endverbraucher als Energiemanager
- Moderne und intelligente Messsysteme
- Digitalisierung der Energiewirtschaft
- Sektorkopplung
- Grünes Gas

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, interaktives Arbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

1X1 DER ENERGIEWIRTSCHAFT: KOMPAKT

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Tübingen 26.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

5 Online-Termine
01. - 02.03.2023 **oder** 26. - 27.04.2023 **oder** 14. - 15.06.2023 **oder** 20. - 21.09.2023 **oder** 06. - 07.11.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

245,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Fit für meinen Job
» 1x1 der Branche
» Kompakt I Strukturiert I Nützlich

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen kompakten Gesamtblick über die Energiebranche und die Zusammenhänge benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein Muss für Mitarbeiter: Für Ihre Kompetenz im internen und externen Kundenkontakt, ein professionelles Ankommen in der Branche, ist Ihre Branchenexpertise unabdingbar.

Als ersten Berührungspunkt zum Einstieg in die Branche ist es wichtig, sich mit den wesentlichen Grundlagen des Energiemarktes zu beschäftigen. Um ein Verständnis für die Branche zu bekommen, braucht es Kenntnisse zu Energiebegriffen, den wichtigsten gesetzlichen Grundlagen und wie Energie erzeugt, transportiert, gehandelt und an Endkunden beliefert wird.

Zusätzlich sind auch Informationen für Sie sinnvoll und notwendig, was zu den Veränderungen geführt hat und wohin die Reise noch gehen wird bzw. gehen könnte.

Zu allen Themenfeldern legen wir mit Informationen, Gedankenaustausch, Theorie- und Praxistransfer sowie Interaktionen einen soliden Grundstein, damit Sie verstehen, wie diese Branche „tickt" und welchen Transformationsbewegungen sie ausgesetzt ist! Es weht ein dynamischer Wind.

Grundlagen Energie, Umwelt und Regulatorischer Rahmen

- Wesentliche Energiebegriffe, Energiemix, Energieimport und -export
- Treibhauseffekt
- Liberalisierung, Regulierung, Unbundling in Europa und Deutschland
- Marktrollen und deren Aufgaben
- Mako 2022

Wie kommt der Strom in die Steckdose und das Erdgas ins Haus?

- Zentrale und dezentrale Energieerzeugung – konventionell und regenerativ
- Stromnetze, Spannungsebenen, Stromzähler
- Regelzonen deutscher ÜNB´s und Versorgungssicherheit
- Gasquellen, Gasleitungen, Gaszähler
- Gastransport, Marktgebiete, Gasspeicher

Energiehandel und -beschaffung

- EEX- und OTC-Handel
- Entwicklung Großhandel in Europa
- Preiszusammensetzung- und Gestaltung

Strommarktdesign und Energiemarkt 4.0

- Deutschland im Jahre 2050
- Strommarkt 2.0 und Systemintegration Erneuerbarer Energien
- Redispatch
- Smart Meter – mME/iMSys – Geräte und neue Geschäftsmodelle
- Elektromobilität, Stromspeicherung
- Digitalisierung der Energiewirtschaft

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, interaktives Arbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

WASSERSTOFF ALS ENERGIETRÄGER DER ENERGIEWENDE

» Seminarreihe **Innovationsthemen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Online-Termine
12.07.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

290.– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Sauber - Speicherbar - Verfügbar. Machen Sie sich fit in unserer Einführung in den Energieträger Wasserstoff als wesentlichen Bestandteil der Energiewende. Entlang der Wertschöpfungskette des Wasserstoffs gehen wir vertieft auf die Rolle des Energieträgers Nr. 1 der Energiewende ein.

Praxisnah beschäftigen Sie sich mit aktuellen und zukünftigen Einsatzmöglichkeiten des Wasserstoffs und bekommen viele interessante Fallbeispiele.

Nach unserem Seminar sind Sie in der Lage, die Bedeutung von Wasserstoff als Energieträger zu verstehen und zu beurteilen.

Die Bedeutung von H2 in der Energiewende
- Energiewende und erneuerbare Energien
- Wasserstoffmärkte und -strategien der Bundesregierung / EU und weltweit

Wertschöpfungskette und Einsatzbereiche von Wasserstoff
- Herstellung von Wasserstoff
- Die Farben des Wasserstoffs
- Speicherung von Wasserstoff
- Nutzung von Wasserstoff gewerblich und privat - anhand ausgewählter Beispiele
- Sektorenkopplung

Netzlandschaft und Transport
- Wasserstoffintegration in das vorhandene Erdgasnetz
- Aufbau neuer Netzstrukturen
- Grundlagen H2-Netz 2030

Ein Blick in die Zukunft
- Einsatz von Brennstoffzellen-heizungen in privaten Haushalten
- Mobilität mit Wasserstoff
- Nutzung von LNG-Ports für ausländischen Wasserstoff

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, interaktives Arbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» Branchenkompetenz
» Wasserstoff
» Intensiv I Ausführlich I Detailliert

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich regelmäßig updaten und News aus der Energiebranche und die Zusammenhänge benötigen.

BESCHAFFUNGSMÄRKTE STROM UND GAS 2023

» Seminarreihe **Energiebeschaffung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
20.04.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

290,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Wir vermitteln den Handel von Energie auf dem Energiemarkt. Historisch betrachtet ist Energie erst durch die Liberalisierung des Energiemarkts zu Handelsware geworden. Der Handel findet heute in unterschiedlichen Handelsformen statt. Diese Handelsformen sowie die Zusammensetzung von Strom- und Gaspreisen, auch im internationalen Vergleich, werden hier erläutert und durchleuchtet.

Sie bekommen somit eine solide Wissensbasis rund um das Thema Energiewandel und wir beziehen aktuelle Entwicklungen hierbei ein.

Liberalisierung der Energiemärkte in Europa
- Die EU-Binnenrichtline von 1996
- Veränderung des Energieversorgungsmarktes
- Entstehung der Energiebörse

Energiehandel
- Kraftwerke und Anlagen in Deutschland
- Energieimport und -export
- EEX- und OTC-Handel
- Termin- und Spotmarkt
- Der Merit-Order-Effekt

Strom- und Gaspreiszusammensetzung
- Strompreiszusammensetzung
- Der Deutsche Strompreis im europäischen Vergleich
- Gaspreiszusammensetzung

Aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen im Strommarkt

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, interaktives Arbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» Fit für meinen Job
» Beschaffungsmärkte kompakt
» Handel von Energie

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die einen kompakten Gesamtblick über die Energiebranche und die Zusammenhänge benötigen.

FERNWÄRMERECHT IM WANDEL - WAS IST NEU - UPDATE 2023

» Seminarreihe **Nah- und Fernwärme**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Online-Termin
21.02.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

290,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Fernwärme
» Update 2023
» Intensiv I Ausführlich I Detailliert

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter und Entscheider, die für vertriebliche, technische oder sonstige kaufmännische Betriebsabläufe verantwortlich sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Fernwärme- und Kälteversorgungsunternehmen sowie Contractoren („Fernwärmeversorger") haben sich kurz- und mittelfristig in vielfältiger Art und Weise auf Veränderungen in ihrem Geschäftsumfeld einzustellen. Neben bereits intensiven Debatten um Möglichkeiten der CO2-Kostenweiterbelastungen, Veränderungen der Regelungen um Preisänderungs- und Laufzeitklauseln beschert der Gesetzgeber den Marktteilnehmern mit der seit Herbst 2022 in Kraft getretenen AVBFernwärmeV und FFVAV neue Regelungen, die Fernwärmeversorger vor große Herausforderungen stellen bzw. stellen werden. Für die Fernwärmebranche stellen sich verschiedene kaufmännisch-strategische Fragen, wie sie mit dem veränderten bzw. neuen Rechtsrahmen in ihren Kundenbeziehungen umzugehen haben. Antworten müssen dabei u.a. auf folgende Fragen gefunden werden:

- Gelten die Änderungen der AVBFernwärmeV und die Neuregelungen der FFVAV seit dem Inkrafttreten der Verordnungen für alle vertraglichen Arten der Fernwärmeversorgung?
- Wann und mit welchem Inhalt müssen Fernwärmeversorger die Veröffentlichungspflichten in § 1a AVBFernwärmeV auffüllen?
- Wie ist die Möglichkeit der Geltendmachung einer Leistungsreduzierung – niedergelegt in
- § 3 AVBFernwärmeV – rechtlich zu beurteilen und welche Restriktionen gibt es bei der Rechtsausübung zu beachten?
- Können Preisgleitklauseln nach der neuen AVBFernwärmeV noch einseitig geändert werden? Wie ist § 24 Abs. 5 S. 5 AVBFernwärmeV im Zusammenspiel mit der neuesten BGH-Rechtsprechung zu beurteilen?
- Welche zeitlichen und technischen Vorgaben sind in Bezug auf die Fernablesbarkeit der Wärmemessung zu beachten?
- Was sind Verbrauchs- und Abrechnungsinformationen? Wann und in welchen rechtlichen zulässigen Formaten sind diese Informationen Fernwärmekunden zur Verfügung zu stellen?
- Welche Aspekte sind im Bereich des Abrechnungswesens neu und was sind die nächsten notwendigen Handlungsschritte?
- Welche begleitenden Informationen müssen der Abrechnung beigefügt werden?
- Was für Folgen können eintreten, wenn die Vorgaben der FFVAV nicht oder nicht in dem rechtlich gebotenen Maße umgesetzt werden? Was ist aus Gründen der betrieblichen Compliance zu berücksichtigen?
- Ausblick: Was könnte sich in 2023 noch Neues ergeben?

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, interaktives Arbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Nutzen Sie die Seminare dieser Reihe, um Ihr energiewirtschaftliches Fachwissen zu vertiefen!

Wir beraten Sie gerne!

KRISENMANAGEMENT STROM UND GAS

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
21.03.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Krisenmanagement
» Systemverantwortung
» Kompakt I Strukturiert I Nützlich

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich präventiv mit dem Thema Krisenmanagement beschäftigen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Netzbetreiber müssen angemessen auf Krisensituationen reagieren. Die jüngste Entwicklung in der Gasversorgung kann sich auf die Versorgungssicherheit nicht nur bei Gas, sondern auch bei Strom auswirken. In der Veranstaltung gehen wir daher auf das aktuelle Regelwerk zu beiden Energien ein.

Grundkenntnisse des Krisenmanagements gemäß Verbändeleitfaden Gas und VDE-AR-N 4140 werden vorausgesetzt.

Grundsätze zur Systemverantwortung und Rechtsrahmen

- Technische Rahmenbedingungen der leitungsgebundenen Versorgung mit Strom und Gas
- Netzbetreiber müssen Sicherheit und Zuverlässigkeit der Versorgung gewährleisten
- Energierechtliche Vorgaben für Netzbetreiber
  - Energiewirtschaftsgesetz EnWG (§§ 13 ff und §§ 14 sowie 16)
  - Redispatch 2.0
  - Erdgas-SoS-Verordnung
  - Energiesicherungsgesetz EnSiG
- Regelwerk Strom:
  - VDE-Anwendungsregeln AR-N 4140 und 4143 plus Verbändeleitfaden
- Regelwerk Gas:
  - Notfallplan Gas und Verbändeleitfaden
- Was läuft im Krisenfall ab – die Verzahnung von EnWG und EnSiG

Krisenmanagement Strom und Gas im Vergleich

- Vorgehensweisen im Stromnetz (Redispatch und „Systemkaskade")
- Abläufe im Gasnetz (Verbändeleitfaden gemäß Kooperationsvereinbarung)

Wie bereitet sich ein Netzbetreiber auf den Krisenfall vor?

- Vorbereitende Maßnahmen der Systemführung (Netzleitstelle)
  - Was kann man aus der Luftfahrtbranche lernen?
- Einbindung des gesamten Unternehmens in die Abläufe im Krisenfall
- Organisation von Krisenteams
- Ein leidiges Thema: Obliegenheit zur Schadenminimierung im Ernstfall

Praktische Umsetzung von Maßnahmen im Krisenfall

- Sichtweise eines Einspartenunternehmens
- Was ist im Mehrspartenunternehmen anders?
- Praktische Aspekte im Stromnetz
  - Krisen-Auslöser, Umgang mit kritischen Kunden
  - Systemstabilisierende Maßnahmen im Stromnetz
  - Lerneffekte aus der Praxis
- Praktische Aspekte im Gasnetz
- Auslöser, Umgang mit unterschiedlichen Kundengruppen
  - Systemstabilisierende Maßnahmen im Gasnetz (ratierliche Kürzung der Abschaltung)
  - Anweisungen des Bundeslastverteilers und ihre Umsetzung
- Praktische Aspekte in weiteren Netzen
  - Fernwärmenetze (geschützte und nicht geschützte Kunden)
  - Wasserversorgung und Abwasserentsorgung
- Leitsätze zur Kommunikation im Krisenfall
  - Unternehmensinterne Teambildung
  - Kommunikation mit Medien und Öffentlichkeit
  - Zusammenarbeit mit Behörden und anderen Unternehmen

Das Seminar bietet Ihnen die Möglichkeit, angemessen auf Krisensituationen reagieren zu können.

Wir beraten Sie gerne!

GRUNDLAGEN DER REGULIERUNG

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
12. - 13.06.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

245,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Grundlagen Anreizregulierung
» Energiewende
» Rahmenbedingungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter und Führungskräfte, die sich einen kompakten Überblick über die Themen der Regulierung verschaffen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erhalten Einblick in die grundlegenden Sachverhalte und Besonderheiten der Anreizregulierung für Netzbetreiber von Strom- und Gasnetzen.

Diese ist in Deutschland maßgeblich für die Höhe der zu erzielenden Erlöse und beeinflusst entsprechend die Wirtschaftlichkeit der Netzbetreiber.

Über den reinen regulatorischen Rahmen hinaus werden wir insbesondere das Erlöspfadmanagement näher betrachten und die Auswirkungen der Erneuerbaren Energien auf die Netzlandschaft.

Regulatorische Rahmenbedingungen
- Die Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes
- Das natürliche Monopol
- Unbundling
- Regulierung der Netze
- Von der Kostenregulierung zur Anreizregulierung
- Die Bundesnetzagentur

Die Anreizregulierung für deutsche Energienetze
- Grundlagen der Anreizregulierung
- Regulierungsperioden
- Erlöspfadmanagement
- Bedeutung des Fotojahrs
- Netzentgelte Strom und Gas
- Kostenermittlung und Kalkulation
- Investitionen in der Anreizregulierung

Energiewende und die zukünftigen Auswirkungen auf die Stromnetze
- Systemintegration Erneuerbare Energien
- Auswirkungen auf die Stromnetze
- Herausforderungen für Netzbetreiber
- Smart Meter, Smart Grid und
- Digitalisierung

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Trainerfeedback, Diskussion und praxisnahe Übungen, Austausch.

WECHSELPROZESSE FÜR PROFIS

» Seminarreihe **Marktkommunikationsprozesse in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
13.02.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Lieferantenwechsel
» WiM
» Sperrprozess

ZIEL gruppe

Mitarbeiter aus dem Kundenservice und Abrechnung.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wir bieten praxisorientierte Diskussion und Austausch für ein erhöhtes Verständnis der verschiedenen Geschäftsvorfälle in der Energiebranche.

Wir arbeiten detailliert an Geschäftsprozessen wie GPKE, GeLiGas und WiM auf Prozessebene. Die Abhängigkeiten der Marktrollen sowie die Herausforderungen der MaKo 2022 stehen im Fokus. Prozesse und deren Klärfälle werden an Beispielen aus dem Tagesgeschäft geübt und Lösungsansätze herausgearbeitet. Ebenso erhalten Sie einen Überblick über die Entwicklung der Marktkommunikation in den folgenden Jahren.

Einführung in die Wechselprozesse
- Zuständigkeiten der Marktrollen (Lief, Netz, MSB)
- EDIFACT-Nachrichtentypen
- Lesen und interpretieren der edi@energy-Anwenderhandbücher
- Entscheidungsbaum-Diagramme und Codelisten
- Zeitstempel

Lieferantenwechsel – Prozesse im Detail
- Kommunikationsdatenblatt
- Preiskatalog
- Lieferbeginn und Lieferende
- Kündigung und Abmeldeanfrage
- Unterschied Grund- und Ersatzversorgung
- Übermittlung der Arbeits- und Leistungswerte
- Übermittlung Lieferschein
- Netznutzungsabrechnung
- Abrechnung sonstiger Leistungen
- Zahlungsavis
- Sperrprozess
- Stammdatenänderungen
- Bilanzierungsverfahren
- Änderung der Konzessionsabgabe
- Geschäftsdatenanfrage

Wechselprozesse im Messwesen – Prozesse im Detail
- Preiskatalog
- Kündigung Messstellenbetrieb
- Beginn und Ende Messstellenbetrieb
- Verpflichtung gMSB
- Gerätewechsel- und/oder Übernahme
- Ersteinbau mME, iMSys auf bestehender Messlokation
- Störungsbehebung
- Zählerstandübermittlung
- Reklamation von Werten
- Abrechnung MSB

Zukunftsthemen – Wie geht es weiter?
- Einblick in die Entwicklung der Marktkommunikation
- Sperrprozess Gas
- 24-Stunden Wechsel Strom

Vorraussetzung für das Seminar

Teilnehmer benötigen Grundlagenwissen der WiM und zum Lieferantenwechsel. Wir arbeiten in diesem Seminar in der Aufbaustufe. Gern für Beratung bei uns anrufen.

GESCHÄFTSPROZESSE UND MARKTKOMMUNIKATION STROM UND GAS

» Seminarreihe **Marktkommunikationsprozesse in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

3 Online-Termine
21. - 22.03.2023 **oder**
04. - 05.07.223 **oder**
25. - 26.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

245,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Sie erhalten elementares Grundlagenwissen zur Marktkommunikation und den speziellen Geschäftsprozessen sowie deren Fristen mit ihren Herausforderungen. Ihr Gesamtüberblick über die GPKE, GeLiGas, MaBiS, GABi Gas und deren Komplexität wird erweitert, die neuen Regeln der MaKo 2022 fließen mit ein.

Zugleich vertieften wir den Einblick in die Abhängigkeiten der unterschiedlichen Nachrichtentypen und Marktrollen in der Marktkommunikation. Dies fördert Ihre Sicht und Kommunikation zur Zusammenarbeit verschiedener Fachbereiche anhand der Prozesse und ihrer Zuständigkeiten.

Wir bieten Diskussion und Austausch untereinander für ein erhöhtes Verständnis der verschiedenen Geschäftsvorfälle und der Energiebranche.

Liberalisierung des Strom-und Gasmarktes
- Vorgabe zur Festlegung der Geschäftsprozesse
- Was sind GPKE und GeLiGas?
- Zuständigkeit der Marktpartner

Einführung in die Marktkommunikation
- Ziele und Herausforderungen der Marktkommunikation
- Unterschiede von EDIFACT/IDoc
- Nachrichtentypen und ihre Abhängigkeiten im Datenaustausch
- Aufbau der Nachrichtentypen
- BDEW, ILN, DVGW Nummer
- Pachtgebietszuordnung

Lieferantenwechsel (GPKE/GeLiGas)
- Lieferantenwechsel und Fristen Zuständigkeit der Marktrollen
- Unterschiede Grund- oder Ersatzversorgung
- Rückabwicklungsprozesse

Wechselprozesse im Messwesen (WiM)
- Marktlokation und Messlokation
- Marktkommunikation 2020
- Moderne Messeinrichtungen und intelligente Messsysteme
- Abrechnungen und Versorgungszenario
- WiM und Fristen

Marktregeln zur Bilanzkreisabrechnung im Strom (MaBiS)
- Einführung in die MaBiS
- Geschäftsprozesse und Fristen
- Kommunizierende Marktrollen und jeweilige Domänen
- Was sind Bilanzkreise?

Grundmodell für Ausgleichsleistungen und Bilanzierungsregel im Gassektor (GABi Gas)
- Einführung in die GABi Gas
- Kooperationsvereinbarung
- Allokation

Methodik
Trainierinput, fachlicher Austausch moderierte Gruppendiskussion, interaktive Gruppenarbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» Marktregeln
» Marktkommunikation
» GPKE

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus Netz- und Lieferseite mit Schwerpunkt Marktkommunikation.

KLÄRFÄLLE GESCHÄFTSPROZESSE

» Seminarreihe **Marktkommunikationsprozesse in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel
Klärfälle sind ein stetiger Begleiter im Tagesgeschäft. Sie sind komplex, zeitintensiv und damit betriebswirtschaftlich betrachtet teuer für Ihr Unternehmen. Durch geübte Mitarbeiter und eine einfache Überwachung können Sie ausgehende Nachrichten prüfen und Ablehnungen korrigieren.

In unserem Seminar besprechen wir Klärfälle konkret aus dem Tagesgeschäft und zeigen Ihnen, wie Sie diese effektiv lösen und vor allem im Voraus minimieren können. Anhand von Praxisbeispielen werden in diesem Workshop die aktuellen Herausforderungen in der Marktkommunikation besprochen sowie Zukunftsthemen diskutiert.

Einführung in die Anwenderhandbücher
- Nachrichtentypen je Geschäftsprozess
- Lesen und Interpretieren der edi@energy-Anwenderhandbücher
- BDEW-Anwendungshilfen
- Entscheidungsbaum-Diagramme und Codelisten

Herausforderungen in den Geschäftsprozessen
- Zuständigkeiten der Marktrollen (Lief, Netz, MSB)
- Abhängigkeit der Nachrichtentypen und Fristen
- Einstellung von Jobs: was wird zuerst verschickt?
- Ursachen für abgebrochene Prozesse
- Klärfallbearbeitung: Wie gehe ich vor?
- Monitoring Cockpit: B2B, Seeburger Zeitzonen UTC
- Artikelnummern Preiskatalog MSB und VNB
- Abrechnungsrelevante Stammdaten
- Ablehnung der Lieferscheine
- Rückabwicklung
- Ablehnungsgründe REMADV
- Sperrprozess: Bezug zum Auftrag vorhanden?
- APERAK und neg. CONTRL

Testphase – Vorbereitung auf den nächsten Formatwechsel
- Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden?
- Testkatalog
- Aufbau vom Testteam

Marktkommunikation ab 2023
- Wie geht es weiter?

Methodik
Trainierinput, fachlicher Austausch moderierte Gruppendiskussion, interaktive Gruppenarbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

TIPP

Bitte bringen Sie Praxisbeispiele für Klärfälle mit.

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
04.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Monitoring
» Geschäftsprozesse
» Herausforderungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus Netz, Vertrieb und Messstellenbetrieb, die Marktkommunikationsprozesse ausführen und Klärfälle bearbeiten.

EINFÜHRUNG IN DIE BDEW- UND EDI@ENERGY-ANWENDERHANDBÜCHER

» Seminarreihe **Marktkommunikationsprozesse in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
21.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Fit für Ihr Tagesgeschäft. Datenaustausch und Klärfälle sind ein täglicher Begleiter im Tagesgeschäft. Insbesondere nach der Einführung der Marktkommunikation 2022 sind die Prozesse komplexer geworden und führen zu einer großen Herausforderung in der Klärfallbearbeitung.

In unserem Seminar erhalten Sie einen Gesamtüberblick zu den BDEW- und edi@energy-Anwenderhandbüchern, deren Vorgaben und Aufbau.

Wir erklären Ihnen die Unterteilung der edi@energy-Dokumente von den allgemeinen Festlegungen bis hin zu den Entscheidungsbaumdiagramm. Sie lernen den Aufbau der EDIFACT-Nachrichten auf Segmentebene kennen und üben an Praxisbeispielen aus dem Tagesgeschäft welches Handbuch für welchen Geschäftsprozess angewendet werden muss.

Einführung in die Anwenderhandbücher
- BDEW und edi@energy
- Anwenderhandbuch zu GPKE und WiM
- BDEW- und edi@energy-Handbücher

EDIFACT-Nachrichtentypen
- Nachrichtentypen
- Aufbaulogik einer Nachricht
- Segmente und Qualifier

edi@energy-Dokumente
- Allgemeine Festlegungen
- Unterschied AHB und MIG
- Woran erkenne ich welches Handbuch für welchen Prozess angewendet muss?
- Woran erkenne ich welches Handbuch für welchen Nachrichtentyp angewendet muss?
- Codelisten
- Entscheidungsbaumdiagramme
- Syntax- und Servicebericht CONTRL
- Anwendungsfehler- und Bestätigungsnachrichten APERAK

Methodik
Trainierinput, fachlicher Austausch moderierte Gruppendiskussion, interaktive Gruppenarbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» BDEW und edi@energy
» Klärfallbearbeitung
» Anwendungsmöglichkeiten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus Netz, Lieferseite und Shared-Service mit Schwerpunkt Marktkommunikation.

STROM- UND GAS-GRUNDVERSORGUNGSVERORDNUNG – STROMGVV / GASGVV

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel
Sie bekommen einen grundlegenden Überblick zur Grundversorgung mit Strom und Gas. Sie erlangen Wissen und Kenntnisse zu den Rechten und Pflichten der Vertragspartner, die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung und Preisgestaltung sowie die Ermittlung und Abrechnung von Verbräuchen. Neben den reinen gesetzlichen Grundlagen und Vorgaben werfen wir hier auch einen Blick in die Zukunft im Rahmen einer möglichen Selbstversorgung und berücksichtigen die Einflüsse der Implementierung erneuerbarer Energien in der Energiewirtschaft.

Das Prinzip der Grundversorgung in der Energiewirtschaft
- Was versteht man unter Grundversorgung
- Wer ist der Grundversorger
- Begriffe
- Der gesetzliche Rahmen der Grundversorgung (§36 EnWG) und StromGVV / GasGVV
- Anpassung der StromGVV/GasGVV 2021
- Der Anspruch auf Grundversorgung und Ausnahmen hiervon

Vertragsgestaltung
- Grundlagen des Vertragsabschlusses
- Rechte und Pflichten der Vertragspartner
- Allgemeine und ergänzende Bedingungen
- Leerstände und die daraus resultierenden Folgen
- Beendigung der Grundversorgung
- Unterschied Grundversorung / Ersatzversorgung

Preisgestaltung von Versorgungsverträgen
- Preisbestandteile
- Änderungen der allgemeinen Preise und Bedingungen
- Preisanpassungen

Prozesse in der Grundversorgung
- Marktrollen und ihre Aufgaben
- Die Rolle des Messstellenbetreibers
- Prozess der Ersatz- oder Grundversorgung (EoG)

Abrechnung in der Grundversorgung
- Ermittlung von Verbräuchen / Messung
- Schätzung von Verbräuchen
- § 40 EnWG
- Bestandteile der Verbrauchsabrechnung

Forderungsmanagement in der Grundversorgung
- Mahnwesen
- Liefersperren allgemein und im Einzelfall
- Zumutbarkeit der Versorgung
- Anwendungsvereinbarung

Entwicklungsmöglichkeiten
- Veränderungen durch intelligente Messsysteme
- Option der Selbstversorgung mit Energie
- Herausforderungen

Methodik
Trainierinput, fachlicher Austausch moderierte Gruppendiskussion, interaktive Gruppenarbeiten, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
17.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Grundversorgung
» StromGVV
» GasGVV

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen intensiven Gesamtblick zur Strom- und Gasgrundversorgungsverordnung benötigen.

MEISTER UND MONTEURE: IMAGETRÄGER VOR ORT

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Ettlingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

27. - 28.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
12. - 13.06.2023.

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kundenorientierung
» Monteure I Meister
» Dienstleistung I Service

ZIEL gruppe

Monteure, Meister und Techniker, die ihre Kundenkommunikation professionalisieren möchten und aus dem Tagesgeschäft schwierige Gesprächssituationen kennen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Bei Problemen sind sie vor Ort. Sie kennen die Kunden des Stadtwerks in ihren ganz alltäglichen Lebenssituationen, oft sind sie sogar in deren Wohnungen unterwegs. Meister und Monteure prägen entscheidend das Außenbild des Stadtwerks. Schon wegen ihrer Arbeitskleidung werden sie als „die Stadtwerke" wahrgenommen.

Ganz egal, was vor Ort zu tun ist: Sie sind die Männer, auf die die Kunden zugehen und zwar zu allen Themen und Fragen rund um das Stadtwerk. Und damit steigen die Erwartungen der Kunden! Denn Stadtwerke sind nicht nur Versorger, sondern auch Dienstleister. „Dafür bin ich nicht zuständig", mag kein Kunde hören, wenn er doch gerade eine Frage zu Tarifen oder Kommentar zu den Preisen loswerden möchte. Also was tun? Was bedeutet „Kundenorientierung" in diesem Kontext überhaupt?

Wir gehen dieser Frage auf den Grund und arbeiten dabei praxisorientiert. Was erwarten die Kunden von den Meistern und Monteuren ihres Stadtwerks? Was erwarten im Gegenzug Meister und Monteure von ihren Kunden? Wie verhalte ich mich als „der Mann, den alle ansprechen"? Ziel ist, Meister und Monteure dafür zu sensibilisieren, dass ihr Wirken beim Kunden vor Ort für das Image des Stadtwerks prägend ist.

Sie erhalten Handwerkszeug, welches Handeln und Vorgehen für ein kundenorientiertes Miteinander, auch in schwierigen Situationen, möglich und erfolgreich macht.

- Meister und Monteure als Imageträger für „Ihr" Stadtwerk
- Kundenorientierung Vorort: Was heißt das eigentlich genau?
- Eine Frage der Haltung: Welche Bilder haben wir von unseren Kunden im Kopf?
- Erfolgreiche Techniken der Gesprächssteuerung
- Kunden-„Typen" und der gute Umgang mit ihnen
- Eigene Stressquellen erkennen und besser damit umgehen
- Den Kunden verbal „an die Hand" nehmen
- Perspektivenwechsel, um den Kunden besser zu verstehen

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback, Fall-Coaching und Arbeitsblätter.

Info

Meister und Monteure sind zusammengefasst, für ein gemeinsames Verständnis im professionellen und erfolgreichen Kundenkontakt. Das Seminar kann auch jeweils separat durchgeführt werden.

KOMMUNIKATION FÜR MONTEURE UND MEISTER

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Ettlingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

17. - 18.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
05. - 06.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Imagetransfer
» Gesprächssituationen steuern
» Gute Gespräche

ZIEL gruppe

Monteure, Meister und Techniker, die aus dem Tagesgeschäft schwierige Gesprächssituationen kennen und diese besser meistern möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Manchmal könnten Sie einen ganzen Werkzeugkasten gebrauchen, um aufgebrachten Kunden gut begegnen zu können. Meister und Monteure sind das "Gesicht des Stadtwerks", von ihnen werden Lösungen erwartet, ganz gleich worum es geht. In kritischen Situationen ist die Kunst der Deeskalation gefragt.

Der Umgang mit schwierigen Gesprächen und das Einleiten von Gesprächswendungen beginnen bereits mit der Wahrnehmung. Unsere Wahrnehmung und die Verarbeitung von Informationen steuern unseren Blick auf die Konfliktsituation. Wir schauen auf diese Prozesse und mögliche Stellschrauben für die Selbststeuerung.

Wir stellen prägnante Gesprächssituationen in den Vordergrund und erarbeiten Strategien, damit Sie in schwierigen Situationen freundlich für Klarheit und Struktur des Gesprächs sorgen können.

Nicht immer ist es möglich, Ihrem Kunden eine positive Zusage zu geben. In der Situation auf der Baustelle oder beim Kunden Vorort gilt es auch, Forderungen des Kunden abzulehnen. Trainieren Sie ein positives und überzeugendes "NEIN".

- Erfolgsfaktoren für gelungene Gespräche
- Wirksame Techniken der Gesprächssteuerung
- Auswirkungen von Sach- und Beziehungsebene
- Die Tücken der Wahrnehmung
- Guter Umgang mit Emotionen
- Positive Sprache aktiv einsetzen
- Reizworte kreativ umschreiben
- Ein Positives "NEIN" souverän vertreten
- Erfolgreicher Umgang in herausfordernden Gesprächssituationen
- Vom Vielredner bis zum Provokateur

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

Info

Meister und Monteure sind zusammengefasst, für ein gemeinsames Verständnis im professionellen und erfolgreichen Kundenkontakt. Das Seminar kann auch jeweils separat durchgeführt werden.

MABIS 3.0 – WEITERENTWICKLUNG DER BILANZKREISABRECHNUNG

» Seminarreihe **Energiedatenmanagement, Messung und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Digitalisierung der Energieversorgung schreitet voran: In mehreren Schritten wurden auch für die Bilanzkreisabrechnung neue und weiter entwickelte Prozesse eingeführt.

Seit dem 1. Oktober 2021 müssten alle Netzbetreiber und die übrigen Marktteilnehmer „Redispatch 2.0" umgesetzt haben.

Zum 1. April 2022 kamen weitere Ergänzungen und Weiterentwicklungen der „Marktregeln für die Bilanzkreisabrechnung Strom". Beide Termine verstrichen ohne vollständige Umsetzung der jeweiligen Neuigkeiten.

Nach Ablauf von Übergangsfristen sind jedoch Netzbetreiber gezwungen, die Weiterentwicklungen der Bilanzkreisabrechnung umzusetzen.

Im Seminar wird ausgehend vom Rechtsrahmen und Marktmodell die aktuelle MaBiS zusammen mit den vorgelagerten Prozessen behandelt.

Auf die Weiterentwicklungen durch „Redispatch 2.0" und „Marktkommunikation 2022" wird dabei intensiv eingegangen. Die Prozesse werden aus den Sichtweisen „Netz" und „Lieferant/Bilanzkreisverantwortlicher" verständlich und praxisnah behandelt.
Das Seminar konzentriert sich auf die beiden Weiterentwicklungen der bestehenden MaBiS-Marktprozesse.

Grundwissen zur Bilanzkreisabrechnung wird vorausgesetzt.

Wesentliche Änderungen für Verteilnetz-betreiber und Vertriebe werden besonders hervorgehoben.

Kurzer Überblick über das Marktmodell
- Gebietsstrukturen und Marktrollen im Strommarkt
- Hintergrundwissen zur Lieferabwicklung über Bilanzkreise
- Digitalisierung der Prozesse in der Energiewelt

Marktregeln für die Bilanzkreisabrechnung Strom – die Festlegung „MaBiS"
- Grundlegende Abläufe in der Bilanzkreisabrechnung
- Überblick über die Prozesse der Festlegung „MaBiS 3.0"
- Sichtweise Bilanzierung der Netze
- Sichtweise Abrechnung der Bilanzkreise

Weiterentwicklung der MaBiS durch Redispatch 2.0
- Was ist Redispatch und wie wirkt sich Redispatch auf die Marktrollen aus?
- Erste Weiterentwicklung der MaBiS-Prozesse (1. Oktober 2021)
- Implementierung der neuen Prozesse / Übergangsregelung

Zweite Weiterentwicklung der MaBiS durch „Marktkommunikation 2022"
- Was ändert die BNetzA mit der „MaKo 2022"?
- Was änderte sich daraus am 1. Juni 2021 im Netz?
- Was änderte sich am 1. Oktober 2022 für alle beteiligten Marktrollen

Chancen und Risiken für die Beteiligten
- Welche Auswirkungen sind bei den betroffenen Marktrollen zu erwarten?
- Entstehen neue Risiken, und wie begegnet man ihnen?
- Abschlussdiskussion

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Trainerfeedback, Diskussion und praxisnahe Übungen, Austausch.

Wir vermitteln Ihnen verständlich & praxisnah alle Prozesse

So bleiben Sie bei fortschreitender Digitalisierung immer auf dem neuesten Stand.

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
12.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Bilanzkreismanagement
» Digitalisierung I Redispatch 2.0
» Weiterentwicklungen

ZIELgruppe
Alle Mitarbeiter, die an der Bilanzkreisabrechnung beteiligt sind

KOMMUNIKATION FÜR SPERRKASSIERER

» Seminarreihe **Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
19. - 20.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Sperrkassierer Ihres Unternehmens haben eine wichtige Außenwirkung. Sie sind im Namen des Unternehmens unterwegs und haben die Aufgabe bei Endkunden, die ihre Rechnung nach mehrfacher Mahnung nicht bezahlen, den ausstehenden Betrag vor Ort einzufordern. Kann der Endkunde diesen nicht begleichen, sperrt der Sperrkassierer den Strom-, Gas- oder Trinkwasseranschluss. Keine leichte Aufgabe. Ein Sperrkassierer muss den rechtlichen Rahmen innerhalb seiner Tätigkeit berücksichtigen. Dies betrifft insbesondere das Hausrecht.

Sperrkassierer sind bei ihrer Tätigkeit immer öfter gefordert, schwierige Situationen zu lösen und stehen mitunter aggressiven und gewaltbereiten Endkunden gegenüber. In diesen Situationen können Sie einen ganzen Werkzeugkasten gebrauchen, um aufgebrachten Endkunden gut begegnen zu können. In kritischen Situation ist die Kunst der Deeskalation gefragt.

Unsere Wahrnehmung und die Verarbeitung von Informationen steuern unseren Blick auf die Konfliktsituation. Wir schauen auf diese Prozesse und mögliche Stellschrauben für Ihre Selbststeuerung.

Wir stellen prägnante Gesprächssituationen in den Vordergrund und Sie erarbeiten Strategien, damit Sie in Ihrer Aufgabe als Sperrkassierer in schwierigen Situationen für Klarheit und Struktur im Gespräh sorgenn können. Sie erhalten unterschiedliche Deeskalationsmethoden um schwierige Situationen zu lösen und aggressive Endkunden zur Mitarbeit zu bewegen.

- Erfolgsfaktoren für gelungene Gespräche
- Wirksame Techniken der Gesprächssteuerung
- Auswirkungen von Sach- und Beziehungsebene
- Die Tücken der Wahrnehmung
- Guter Umgang mit Emotionen
- Positive Sprache aktiv einsetzen und Reizworte kreativ umschreiben
- Erfolgreicher Umgang in herausfordernden Gesprächssituationen - vom Vielredner bis zum Provokateur
- Unterschiedliche Deeskalationsmethoden
- Eigene Stressquellen erkennen und besser steuern

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppen-diskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback, Fall-Coaching und Arbeitsblätter.

» Kundenorientierung
» Sperrkassierer I Image
» Schwierige Gesprächssituationen

ZIEL gruppe

Sperrkassierer, die Ihren Kommunikationsrahmen erweitern möchten, um kritische Situationen selbstbewusst steuern zu können und im guten Austausch mit den Kunden zu sein.

INSOLVENTE UND INSOLVENZNAHE SCHULDNER AUF NETZ- UND VERSORGUNGSSEITE – EINE EINFÜHRUNG FÜR STADTWERKE

» Seminarreihe **Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

2 Online-Termine
29.03.2023 **oder** 25.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Versorger können die Belieferung von insolventen Kunden nicht ohne Weiteres unterbrechen, sind aber gleichzeitig der Gefahr ausgesetzt, Ihre Forderungen nicht realisieren zu können.

Es stellen sich daher verschiedene Fragen: Wie können die Mitarbeiter im Kundenservice und Abrechnung drohende neue Insolvenzen ohne großen Aufwand erkennen und überwachen? Welche Rechte und Möglichkeiten hat der Versorger? Welche Auskunftsrechte und -pflichten müssen bei Sanierungsberatern beachtet werden? Was kann getan werden bei Kunden die sich über die Versorgungsunterbrechung hinwegsetzen?

Wir widmen uns im Seminar den Rechtsgrundlagen zu insolventen sowie insolvenznahen Schuldnern auf Netz- und Versorgungsseite.

Anhand zahlreicher Fallbeispiele aus der Praxis werden wir die typischen Fallkonstellationen beleuchten, die jeweilige rechtliche Problemstellung verdeutlichen und mögliche Handlungs-empfehlungen darstellen. Dabei wird sowohl die Versorgerseite (insolvente oder insolvenzgefährdete Kunden) als auch die Netzseite (insolvente oder insolvenzgefährdete Energielieferanten) behandelt.

- Risiken für den Versorger bei insolventen bzw. von der Insolvenz bedrohten Kunden
- Rechte und Möglichkeiten für den Versorger im Umfang mit insolventen bzw. von der Insolvenz bedrohten Kunden
- Wirkungen der Insolvenz für den Gläubiger - insbesondere Voraussetzungen und Rechtsfolgen der Anfechtung von Zahlungen
- Unterschiede zwischen vorläufigem Insolvenzverwalter und endgültigen Insolvenzverwalter
- Besonderheiten im Umgang mit Sanierungsberatern - Auskunftsrechte und -pflichten, etc.
- Möglichkeiten der Versorgungsunterbrechung und taktisches Verhalten bei Kunden, die sich über Unterbrechungen hinweg setzen

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

» Insolvente Schuldner
» Risiken für den Versorger
» Versorgungsunterbrechung

ZIEL gruppe

Mitarbeiter aus allen Bereichen, die tagtäglich schwierige Botschaften an Kunden überbringen müssen.

KOMMUNIKATION IN DER LEITWARTE: „SIE MÜSSEN SOFORT ETWAS TUN …“

» Seminarreihe **Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Image für Ihr Unternehmen
» Leitwarte und Besonderheiten
» Gesprächsführung und Sicherheit

Alle Mitarbeiter der Leitwarte und Leitstelle, die ihre Kommunikationskompetenz professionalisieren wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Alle Mitarbeiter der Leitwarte haben eine besondere und große Verantwortung. Sie müssen die Erreichbarkeit sicherstellen und oft haben sie es mit Menschen am Telefon zu tun, die sich in Stress- und Krisensituationen befinden.

Wenn ein Anrufer einen Störfall meldet, ist es wichtig, schnell alle wichtigen Informationen zu erfragen – damit Sie zügig entscheiden können, was zu tun ist. Gerade solche Gespräche mit aufgeregten und aufgelösten Kunden sind oft eine große Herausforderung. Menschen im Stress reagieren nicht immer „logisch“: Wenn viele Emotionen im Spiel sind, ist es manchmal schwierig herauszuhören, wie ernst die Lage wirklich ist.

Wir stellen die Gesprächssituationen in den Vordergrund, die Mitarbeiter der Leitwarte immer wieder führen, bevor sie wichtige Entscheidungen treffen. Wir erarbeiten gemeinsam gute Strategien, um in solchen extremen Situationen im Gespräch für Klarheit und Struktur zu sorgen – gerade weil die aufgeregten und in der Situation oft überforderten Kunden manchmal dazu nicht mehr in der Lage sind.

Und da es auch „ganz normale“ Telefongespräche gibt, wird auch auf diese Situationen in Ihrem Unternehmen eingegangen.

- „Worum geht es eigentlich?“
- Emotionen am Telefon
- Auswirkungen von Sach- und Beziehungsebene
- Warum Gespräche manchmal einfach nicht „logisch“ sind
- Wie funktioniert eine gute Kommunikation?
- Auf den Punkt kommen
- Für Struktur im Telefonat sorgen
- Anrufer durch das Gespräch führen
- Wirksame Techniken der Gesprächssteuerung
- Tücken der Wahrnehmung
- Praxistelefonate und Reflexion

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussionen, Übungen mit Beispielen aus Ihrem Stadtwerk, Kollegengespräche, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

TIPP

Orientiert am Gesprächsvolumen und Inhalten der Leitwarte, gehen wir auf den Bedarf der Mitarbeiter und Führungskräfte ein. Inhouse kann das Seminar ein- oder zweitägig gestaltet werden.

Wir erarbeiten gemeinsam mit Ihnen gute Strategien um in Konfliktsituationen Struktur und Klarheit zu bringen.

Rufen Sie uns an – wir beraten Sie gerne dazu!

GRUNDLAGEN DES LIEFERANTENWECHSEL

» Seminarreihe **Marktkommunikation in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

3 Online-Termine
21. - 22.02.2023 **oder**
27. - 28.06.2023 **oder**
26. - 27.09.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

245,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Versorgung
» Lieferantenwechsel
» Lieferbeginn I Lieferende

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter der Netz- und Lieferseite, Kundenservice, Shared Service und Vertrieb, die diesen Kernprozess effizient durchführen.

Seminarinhalt • Seminarziel

„Von wem werde ich denn nun versorgt?" ist immer wieder die Frage, die Ihnen ein Endverbraucher und Kunde stellt. Eine richtige Antwort zu geben, ist einfach.

Wie? Das erfahren Sie in unserem Seminar. Sie erhalten einen Gesamtüberblick über die Zuständigkeiten des Neu- und Altlieferanten sowie des Netzbetreibers. Mit Tipps- und Tricks aus dem Tagesgeschäft werden Sie die Fragen Ihres Endkunden beantworten können. Die neuen Regeln der Mako 2020 fließen mit ein.

Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes

- Gesetzlicher Rahmen der Energiewirtschaft
- Unbundling
- Marktrollen und ihre Aufgaben

Rahmenverträge

- Lieferantenrahmenvertrag Strom 2022
- Lieferantenrahmenvertrag Gas
- Was ist ein Serviceanbieter?
- BDEW, ILN, DVGW Nummer
- Nachrichtentypen und ihre Kommunikationswege
- §40 des EnWGs: Strom- und Gasrechnungen, Tarife

Lieferantenwechsel

- Lieferantenwechsel und Fristen
- Lesen und Interpretieren des Geschäftsprozesses
- Mögliche Versorgungsszenarien
- Wichtigkeit des Zählpunktes
- Zuständigkeiten der Marktpartner
- Lesen und interpretieren eines Wechselprozesses
- Wessen Antwort ist entscheidend? Netz oder Lieferant?
- Unterschied zwischen der Grund- und der Ersatzversorgung

Prozesse im Detail

- Lieferbeginn und Lieferende
- Stammdatenänderung
- Bestandsliste (Gas)
- Informationsmeldung
- Kündigung und Abmeldeanfrage
- Übermittlung von Messwerten
- Preisblätter
- Geschäftsdatenanfrage
- Lieferschein mit und ohne Reklamation
- Netznutzungsabrechnung und Zahlungsavis
- Sperrprozess und Abrechnung
- Abhängigkeit der Nachrichtentypen im Datenaustausch

Methodik

Trainierinput, moderierte Gruppen-diskussion, interaktive Gruppenarbeiten, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

GRUNDLAGEN DER NETZNUTZUNGSABRECHNUNG

» Seminarreihe **Abrechnung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

2 Online-Termine
02.03.2023 **oder** 09.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Netznutzungsabrechnung
» Rechnungseingangsprüfung
» Klärfälle

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die an der operativen Abwicklung der Netznutzungsabrechnung arbeiten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie bekommen eine super Gesamt-übersicht zu allen auf der Netzseite abrechnungsrelevanten Prozessen. Das Zusammenspiel des Lieferanten und Netzbetreibers spielen für die Endkundenabrechnung eine wichtige Rolle. Sie erfahren, welche Herausforderung auf die einzelnen Marktrollen zukommen.

Mit Praxisbeispielen, lernen Sie die Marktkommunikationsfristen kennen und verschiedene Klärfalle werden detailliert besprochen. Der Unterschied zwischen SLP- und RLM-Abrechnung wird aufgezeigt. So sind Sie top gerüstet für Ihr Tagesgeschäft.

Einführung in die Netznutzungsabrechnung

- Serviceanbieter und Netznutzungsvertrag
- Zuständigkeiten der Marktrollen (Lief, Netz, MSB)
- Konzessionsabgaben und Umlagen
- Abrechnung Netznutzung, MSB, MGV, MeMi, (MSB)
- Spezifika zur Abrechnung von SLP und RLM-Kunden
- Unterschiede Netznutzungsabrechnung und Endkundenabrechnung
- Abrechnungsarten auf Netzseite im Detail (Abschlag, 13i/r, Monats, Turnus, etc.)

Netzabrechnung und Fristen

- Lesen und interpretieren des Anwenderhandbuchs nach edi@energy.de
- Prozesse im Detail
- Übermittlung des Preiskatalogs
- Artikelnummern
- Unterschied Energiemengen und Lieferschein
- Gründe für die Ablehnung des Lieferscheins
- INVOIC-Versand
- Fälligkeitsdatum
- Abrechnung Mehrmindermengen, MGV, MSB
- Abrechnung von Sperrung, Mahnkosten, Blindarbeit

Rechnungseingangsprüfung

- Lesen und interpretieren des Anwenderhandbuchs nach edi@energy.de
- INVOIC-Rechnungsprüfung
- Tarifgestaltung SLP und RLM mit und ohne INVOIC
- Unterschied positive und negative REMADV
- Ablehnungsgründe
- REMADV-Versand

Klärfallbearbeitung

- Bearbeitung der neg. REMADV
- Klärung offener Posten

Forderungsmanagement

- Mahnwesen
- Vorauskasse Prozess
- Kündigung des Netznutzungs-vertrags Ü Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, interaktive Gruppenarbeiten, dialog-orientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

1 X 1 DER NETZWIRTSCHAFT

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

2 Online-Termine
26.04.2023 **oder** 24.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Wir vermitteln die elementaren Grundlagen rund um die Netzbetreiber, deren Aufgaben und Herausforderungen. Durch die Regelungen zum erweiterten Redispatch-Prozess, die ab dem 01.10.2021 gelten, stehen die Verteilnetzbetreiber immer vor neuen Herausforderungen. Dies gilt nicht nur hinsichtlich der Netzstabilität, sondern auch der damit verbunden Kosten und deren regulatorischer Anerkennung. Neben den klassischen Aufgaben der Netzbetreiber, werden auch die rechtlichen Rahmenbedingungen, die relevanten Marktrollen und die erneuerbaren Energien bzw. deren Auswirkung auf die Netzlandschaften mit dem Blick in die Zukunft näher betrachtet.

Technische Struktur der Netzlandschaft
- Technischer Aufbau und Struktur der Strom- und Gasnetze in Europa
- Netzentwicklungsplan Strom und Gas

Rechtlicher Rahmen EnWG
- Struktur des EnWG
- Liberalisierung des Energiemarktes
- Entflechtung
- Lieferantenwechsel
- Mako 2022

Verschiedenen Marktrollen im Strom- und Gasnetz und deren Aufgaben
- Übertragungsnetzbetreiber und Fernleitungsnetzbetreiber
- Verteilnetzbetreiber
- Bilanzkreiskoordinatoren und Marktgebietsverantwortliche
- Sternförmige Marktkommunikation
- Die Rolle des Messstellenbetreibers
- Bilanzierung
- Moderne und Intelligente Messsysteme

Aufgaben der Netzbetreiber
- Vorhalten der Infrastruktur
- Instandhaltung, Netzausbau, Netzanschluss
- Einsatz der Infrastruktur
- Ausgleichs- und Regelenergie, abschaltbare Lasten
- Flexibilität
- Einspeisemanagement, Redispatching
- Smart Meter im Rahmen des grundzuständigen Messstellenbetriebs

Kosten und Erlöse
- Netzentgeltermittlung
- Vermiedene, reduzierte Netzentgelte
- Anreizregulierung

Energiewende und die zukünftigen Auswirkungen auf die Netze
- Bedeutung für die Stromnetze
- Versorgungssicherheit und Black-Outs
- Redispatch
- Regenerative Energien
- Deutschland im Jahre 2050
- Systemintegration der erneuerbaren Energien
- Power-to-Gas
- Smart Meter und Smart Grid

» Marktrollen
» Netzbetreiber
» Zukunftsaufgaben

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die kompaktes und strukturiertes Fachwissen zu Netzwirtschaft benötigen und dieses anwenden müssen.

ENERGIE- UND EDL-VERTRIEB 4.0: VOM EVU ZUM „KUNDENVERSTEHER“

» Seminarreihe **Kundengewinnung und vertriebliche Themen**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Schwäbisch Hall 20.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
07.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
In der Branche dreht sich das „Rad der Veränderung“ immer schneller. Alle Mitarbeiter müssen sich inhaltlich und konzeptionell, sowie operativ und strategisch öfter und flexibler mit neuen Herangehensweisen auseinandersetzen. Dieser Effekt wird durch die Generationen-ablösung der Kunden und ihren Anforderungen deutlich verstärkt. Alle Bereiche sollten grundlegende Kenntnisse des Energiemarktes und seiner Veränderungen kennen, sowie interne Zusammenhänge verstehen.

Auf der Basis gewinnt auch die Eigen- und Fremdsicht der Kundenorientierung eine immer wichtiger werdende Bedeutung. Diese sollte ständig angepasst werden – der Wettbewerb schläft nicht – insbesondere Branchenfremde drängen mit kundenorientierten Lösungen auf den Energiemarkt. Gemeinsam erarbeiten wir, wie Sie sich weg vom EVU-Status hin zu einem Energiedienstleister und „Kundenversteher“ entwickeln können.

Energiewirtschaft
- Vertragsverhältnisse
- Grundlagen Energiehandel, Portfoliomanagement - Anknüpfung an Vertrieb, aktuelle Vermarktungsalternativen
- Strom- und Gas Energiemarkt der Zukunft

Energiewende und strategischen Antworten
- Smart Meter und Tarifierung
- Smart Grid und virtuelles Kraftwerk
- Elektromobilität, Integration Energiemarkt
- Digitalisierung - was ist das?
- Warum Kulturwandel im Vertrieb und Kundenbetreuung?
- Steigender Wettbewerb
- Strategie von traditionellen Energieversorgern im Zuge der Energiewende

Vertriebsarbeit und Kundenmanagement klassisch vs. neue Geschäftsfelder
- Angebote und Vertragsabschluss bei Strom und Gas
- Immer wichtiger: Beratungsleistungen für Groß- und Kleinkunden
- Wertschöpfungskette erweitern
- Technisch energiewirtschaftlich komplexe Lösungen entwickeln
- Digitalisierung von Lösungen und Prozessen in der Energiewirtschaft
- Produkte abseits von „kWh“ und „m^3“

Anforderungen an den Vertrieb und Kundenmanagement der „Zukunft“
- Zusammenarbeit und Zusammenhänge im Unternehmen
- Erfolgreiche Kommunikation
- Kundenorientierung und Kundennutzen
- Meine Einstellung zum Kunden
- Kundenbindung braucht Emotionalität und Vertrauen
- Gesprächsführung und -strategie

» Herausfordeurngen im Vertrieb
» Strategische Antworten
» Zukunftsaufgaben

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich den Anforderungen und Herausforderungen des Vertriebes und der Kundenbetreuung widmen müssen.

THG QUOTE AUS E-FAHRZEUGEN 2023

» Seminarreihe **Innovationsthemen der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Basis**

Online-Termine
18.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
In unserem Seminar wird die sogenannte „E-Quote" vorgestellt, die mit dem an Ladepunkte gelieferten Strom generiert werden kann.

Die Regelungen der 38. BImSchV ermöglichen es, Ladestrom auf die sogenannte THG-Quote anzurechnen und dadurch attraktive Einnahmen zu erwirtschaften.
Gerade (kommunale) Stromversorger können sich hier ein interessantes neues Geschäftsmodell erschließen – etwa durch spezielle Stromtarife für Elektrofahrzeughalter oder zur Belieferung von Ladepunkten.

Diese Optionen und die Grundlagen der E-Quote transportieren wir. Wir zeigen auf, wie Stromversorger Zusatzerlöse aus der Stromlieferung an Elektrofahrzeuge erwirtschaften können. Die Herausforderung besteht darin, einerseits die E-Quote im richtigen Modell zu vermarkten und andererseits die Quotenerfüllung in einer praktikablen Art und Weise zu erfassen.

- Grundlagen des Geschäftsmodells „E-Quote"
- Wirtschaftliche und rechtliche Rahmenbedingungen
- Chancen: Neuer Stromtarif für Elektrofahrzeuge
- Umsetzung: Vertragsmodelle und Modelle zur Vermarktung gegenüber Quotenverpflichteten

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» Verkehrswende
» E-Mobilität I Quote
» Zusatzerlöse

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit neuen Geschäfts- und Erlösmodellen beschäftigen.

KUNDENRÜCKGEWINNUNG IM GESCHÄFTSKUNDENSEGMENT

» Seminarreihe **Strategische Kundengewinnung in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel
Der Vertrieb im Geschäftskundensegment hat in den letzten Jahren weiter an Intensität zugenommen. Sie erhalten in unserem Seminar Antworten, wie es gelingen kann, verlorengegangene Kunden zurückzugewinnen. Relevant hierbei ist, welche Kunden gebunden und mit welcher Strategie zurückgewonnen werden sollen. Dabei spielen neue Produkte und Services genauso eine wichtige Rolle wie geänderte Anforderungen an Aufgaben und Kompetenzen der Keyaccount-Manager.

Sie werden die vertrieblichen, rechtlichen, technischen und wirtschaftlichen Inhalte unter die Lupe nehmen. Ihre gesammelten Erfahrungen binden wir aktiv in die Diskussion ein. Sie erhalten einen Überblick zu Selbst- und Kundenanalyse sowie zu Kundenrückgewinnungsstrategien.
Sie tauschen sich zu Produkten und verschiedenen Ansätzen zur Kundenrückgewinnung aus.

Ausgangslage der Vertriebe und Grundlagen der Kundenrückgewinnung
- Thesen zur Marktentwicklung
- Was bewegt den Markt aktuell?
- Ausgangsposition der Vertriebe
- Anforderungen an eine Kundenrückgewinnung im Geschäftskundenvertrieb
- Digitalisierung des Energiekunden und des Vertriebs

Kundenrückgewinnung
- Definition Kundenrückgewinnung
- Pfeiler der Kundenrückgewinnung
- Kundenrückgewinnungsstrategien

Selbst- und Kundenanalyse
- Was können wir? Was können wir nicht?
- Kenne ich die Wechselgründe der Kunden?
- Wann hat der Kunde gewechselt, wann ist bei den gesetzlichen Rahmenbedingungen der richtige Zeitpunkt für die Rückgewinnung?
- Wie kann ich die Kundenbeziehung aufrechterhalten um wichtige Informationen zu erhalten?

Kundenrückgewinnungsstrategie
- Welche Kunden möchten wir zurück?
- Was würde mich als Kunde überzeugen? Wo sehe ich meinen Nutzen?
- Wie schaffe ich Vertrauen?
- Die persönliche Kundenbeziehung!
- Wer zuhört gewinnt und schafft Vertrauen
- Ziel-, lösungs- und nutzenorientiertes Verkaufen
- CRM: Der Schlüssel zum Erfolg

Produkte und Lösungen für die Kundenrückgewinnung
- Die neue Rolle des Keyaccount-Managers
- Verkaufsprozess und Anforderungen
- Netzwerke und Partnerschaften
- Zusammenarbeit mit Dritten
- Priorisierung von Aufgaben

Seminartyp **Basis**

Bietigheim-Bissingen 20.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
25. - 26.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kundenrückgewinnung
» Geschäftskunden zurückgewinnen
» Produkte und Strategien

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Kundenrückgewinnung von Geschäftskunden beschäftigen müssen.

191

ENERGIELIEFERUNG AN GRUNDVERSORGUNGS-, SONDER- UND NORMSONDERKUNDEN

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
28.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Sonderkunden
» EnWG-Novellen 2022
» Gestaltung Sonderkundenverträge

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die eine verständliche Darstellung der Grundlagen und Entwicklungen von Energielieferverträgen benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erhalten ein Verständnis zur Gestaltung von Energielieferverträgen innerhalb und außerhalb der Grundversorgung. Spezifische Gestaltungsmerkmale und Problemthemen beim Abschluss eines Liefervertrags, dessen Durchsetzung und Kündigung werden aufbereitet und erarbeitet. Die gerichtliche Durchsetzung und auch der Vertrag in der Insolvenz werden behandelt. Neben den klassischen Haushalts- und (Norm) Sonderkundenkundenverträgen werden auch typische Vertragsgestaltungen mit Industrie und Weiterverteilern sowie Contractingunternehmen erörtert.
Mit aktuellen Diskussionen wie z. B. Preisanpassung in Sonderkundenverträgen, Preisgestaltungen in Verträgen, Haftung des Netzbetriebs und Insolvenzanfechtung werden wir das Seminar praxisorientiert für Sie gestalten.

Energierechtliches und Energiewirtschaftliches Umfeld für Versorgungsverträge

- EnWG-Novellen 2022 - Osterpaket und Preisbremse
- Quellen des „Energie(vertrags)rechts“
- Verbraucherschutz vor Versorgerschutz?
- Zustandekommen und Beendigung des Vertrags
- Die Bedeutung des Strom- und Gasbezuges – Annahme der Realofferte des EVUs
- Schriftlich oder mündlich? Was ist verbindlich?
- Spezifische Probleme der Energiewirtschaft: Telefonischer Vertragsabschluss, Online Verträge, Grund- und Ersatzversorgung
- Vertragsschluss und Ersatzversorgung außerhalb der Niederspannung bzw. des Niederdrucks
- Kündigungsmöglichkeit des Energieliefervertrages durch den Energieversorger
- Aktuelle Rechtsprechung
- Wesentliche Inhalte des Vertrages
- Gesetzlich vorgeschriebene Mindestinhalte nach dem EnWG, Strom- und GasGVV
- Von der klassischen Vollversorgung zum Portfolio-Produkt
- Der Preis und dessen Anpassung
- Abwälzung von Abgaben: Vom EEG über das KWKG bis zur § 19 Abs.2 NEV-Abgabe
- Informationspflichten des Letztverbrauchers über Abnahmeschwankungen
- Stromkennzeichnung
- Gesetzliche Anforderungen an die Abrechnung der Energielieferung
- Versorgungsstörung – wer haftet?
- Der säumige Kunde – Kündigung, Vorkasse oder Sperre?
- Aktuelle Rechtsprechung
- Die allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Spezifische Themen aus der Energiewirtschaft: Inhalt und Einbeziehung allgemeiner Geschäftsbedingungen
- Folgen von Vertragsänderungen
- Verwendungsbeschränkungen und Laufzeit
- Bedeutung der Grundversorgungsverordnungen als AGBs
- Der Liefervertrag in der Insolvenz des Kunden
- Wie vermeidet man spätere Anfechtungen bereits in der Vertragsabwicklung
- Vorauszahlung und Sicherheitsleistungen richtig eingesetzt!
- Konfliktlösung im Energievertrieb
- Mögliche Arten der Streitbeilegung
- Schlichtungsstelle nach EnWG

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Erfahrungsaustausch, praxisnahe Beispiele, Arbeitsblätter.

Die Seminare bieten Ihnen die Möglichkeit auch mit schwierigen Kundensituationen umzugehen.

Wir beraten Sie gerne!

1 X 1 DER GASWIRTSCHAFT

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Solingen 21.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
25.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Gasversorgung
» Herausforderungen
» Rahmenbedingungen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich Fachkompetenz im Bereich der Gaswirtschaft aufbauen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Unser Seminar wird Ihnen die elementaren Grundlagen rund um die Gaswirtschaft transportieren.

Neben den klassischen Prozessen in der Gaswirtschaft – von der Gasquelle und dem -transport, bis hin zur Kundenabrechnung, werden wir auch die rechtlichen Rahmenbedingungen, Energiehandel und die Bedeutung der Energiequelle Gas hinsichtlich Energiewende und erneuerbaren Energie - mit dem Blick in die Zukunft - betrachten.

Physische Grundlagen
- Was ist Erdgas?
- Wie kommt das Erdgas von der Fundstelle zum Verbraucher?
- H- und L-Gas, Erdgas, Biogas, Flüssiggas, LNG – Liquid Natural Gas
- Wertschöpfungskette der Gaswirtschaft

Gastransport und Gasspeicher
- Gasnetze und Gastransport
- Erdgasspeicher
- Regulatorischer Rahmen der Energiewirtschaft
- Rechtliche Rahmenbedingungen (EnWG, GasNZV)
- Marktrollen in der Gaswirtschaft
- Bilanzkreise / Mehr- und Mindermengen
- Gasanschluss aus Endkundensicht
- Konzessionsvergabe

Energiehandel
- Energieimport und -export
- EEX und OTC-Handel
- Preiszusammensetzung

Einblicke in das operative Geschäft
- § 40 des EnWG Strom- und Gasrechnungen, Tarife
- GeLiGas und Fristen
- Einführung in die G 685
- Messung und Abrechnung von Gas
- Brennwert und Zustandszahl
- Abrechnungsbeispiele

Welche Preisbestandteile enthält die Kundenabrechnung?
- Netzentgelte
- Steuern
- Konzessionsabgaben
- Energiebeschaffung / Vertrieb
- Grundlagen gemäß DVGW-Arbeitsblatt G 685
- Thermische Gasabrechnung

Einführung in erneuerbare Energien
- Regenerative Energien
- EEG-Novelle und Direktvermarktung mit Praxisbeispiel
- Deutschland im Jahre 2050
- Endverbraucher als Energiemanager/ Smart-Grid / Smart-Meter
- Systemintegration erneuerbare Energien
- Power-to-Gas

Energiewirtschaftliches Fachwissen – Wir vermitteln Ihnen alle wichtigen Inhalte!

Unsere Energiewirtschaftsmanagerin (zert.), Karin Steck, berät Sie gern direkt unter 07071 - 157 444.

SPEICHER: VON DER TECHNIK BIS ZUR ABRECHNUNG

» Seminarreihe **Netzentwicklung in der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
31.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Speicher werden zunehmend als Schlüsselfunktion für die Umsetzung der Energiewende gesehen. Wir haben das Ziel, Sie mit den grundlegenden Funktionalitäten und Zusammenhängen beim Einsatz von Akkumulatoren vertraut zu machen. Wir beleuchten die Aspekte zum Speichereinsatz unter den heutigen wirtschaftlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen. Die vermittelten Informationen tragen dazu bei, eigene Geschäftsmodelle entwickeln zu können und deren Tragfähigkeit zu beurteilen. Das Wissen unseres Seminartages benötigen Sie auch, um Ihre Kunden beim Einsatz von Speichern professionell beraten zu können.

Einführung
- Künftiger Speicherbedarf für Energie
- Eckpunkte aus dem Koalitionsvertrag
- Auslaufen der EEG-Förderung
- Einfluss der Elektromobilität

Grundlagen zur Speicherung
- Speichertechniken für Strom
- Elektrochemische Speicherung
- Neue Speichertechnologien
- Aktuelle Anbieter im Speichermarkt
- Alternative Speicherung von Energie

Speichersysteme und Bewertungsfaktoren für Akkumulatoren
- Systemkette mit Einspeicherung - Speicherhaltung - Ausspeicherung
- Bewertungsfaktoren
- Technische und wirtschaftliche Entwicklungen
- Stationäre und transportable Speicher

Einsatzgebiete für Akkumulatoren
- Lastmanagement und Netzoptimierung
- Regelenergiebereitstellung
- Eigenbedarfsoptimierung von Photovoltaikanlagen
- (Bidirektionales)-Laden von Elektrofahrzeugen

Rechtliche Vorgaben für Speicher
- Steuern, Abgaben Umlagen, Netzentgelte auf gespeicherten Strom
- EEG-Umlage auf elektrische Stromspeicher gemäß § 61k EEG 2017
- Auslegung der EEG-Clearingstelle zu § 61k EEG 2017
- Vorgaben für Speicher nach VDE-AR-N 4100 „TAR Niederspannung" und TAB
- Messung nach VDE-AR-N 4100 / 4105 „Erzeugungsanlagen am NS-Netz"
- Energieflussrichtungs-Sensor
- Speicher Marktstammdatenregister BNetzA
- Sicherheitsanforderungen an den Betrieb von stationären Energiespeichersystemen

Anwendungsbeispiele - Geschäftsmodelle
- Speicher in zentralen vs. zellularen Netzen
- Forschungsplattform Sinteg und C/sells und KfW-Förderung
- Mieterstrom und Stromcommunities
- Anbieter von Speichern zur Bereitstellung von Regelenergie
- Aktuelle Diskussion über neue Marktregeln (§14a EnWG)
- Weltweite Forschung - Interessenslagen
- Weitere Entwicklungen

» Herausforderungen der Branche
» Speicherbedarf
» Speichereinsatz

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus Netz und Vertrieb, die ihre Kunden professionell beraten wollen und ihre Fachkompetenz ausbauen müssen.

STADTWERKEVERTRIEB 4.0

» Seminarreihe **Kundengewinnung und vertriebliche Themen**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
06. - 07.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Der Vertrieb wird für Stadtwerke zu einer immer größern Herausforderung. Zurückgehende Margen und hohe Wechselquoten machen ein Umdenken im Vertrieb dringend erforderlich. Die Vertriebe müssen neue Produkte, Geschäftsfelder und Dienstleistungen entwickeln, um die Wettbewerbsfähigkeit und das Überleben des Unternehmens zu sichern. Dies wirkt sich erheblich auf die tägliche Arbeit im Vertrieb aus.

Wie verändert sich der Alltag im Vertrieb konkret? Welche neuen Produkte, Geschäftsfelder aber auch Werkzeuge werden notwendig und vor allem wie verändert sich der Umgang mit den Kunden?

Gemeinsam werden wir an diesen Herausforderungen arbeiten, diskutieren und Lösungsansätze entwickeln.

Ausgangsposition
- Was können wir und was können wir nicht
- Die Energiewende und ihre vertrieblichen Herausforderungen
- Vergleich mit anderen Branchen
- Thesen zur Positionierung von traditionellen Energieversorgern
- „Kulturwandel" im Vertrieb durch Neupositionierung
- Vom „Commodity-Lieferanten" zum „Servicedienstleister"?

Vertriebe in der „Klemme"
- Margen- und Mengenrückgang bei Strom und Gas
- Erweiterung der Wertschöpfungskette von Strom, Gas und Wärme
- Kannibalisierungseffekte und steigender Wettbewerb
- Kritische Erfolgsfaktoren

Neue Geschäftsfelder, Produkte, Dienste
- Beratungsleistungen
- Technisch komplexe Produkte
- Digitalisierung in der Energiewirtschaft: Viel mehr als ein Smartmeter
- Das Produktportfolio der Zukunft: Produkte abseits von „kWh" und „m^3"

Der Verkäufer der „Zukunft"
- „Back to the roots": Kommunikation der Schlüssel zum Erfolg
- Der Verkäufer und der Nutzen des Kunden
- Das Verkaufsgespräch „Heute" und „Morgen"

Netzwerke und Marktpartnerschaften
- Vom Verkauf zum Projektmanagement
- Bedeutung von Marktpartnern und Netzwerken
- Funktionierende Marktpartnerschaften und Netzwerke

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» Veränderungen im Vertrieb
» Vertriebliche Herausforderungen
» Kulturwandel

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit den vertrieblichen Herausforderungen beschäftigen müssen.

THERMISCHE GASABRECHNUNG GEMÄSS G 685 – INTENSIV

» Seminarreihe **Sachkunde und Gasabrechnung nach G 685**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

2 Online-Termine
24.04.2023 **oder** 16.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» G 685
» Thermische Gasabrechnung
» Neufassung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter aus Energiedatenmanagement, Abrechnung der Netzbetreiber, Vertrieb, Verbrauchsabrechnung und Technik, die mit Gasabrechnungen in Kontakt sind und in der Lage sein müssen, den Rechengang nachzuvollziehen.

Seminarinhalt • Seminarziel

In unserem Seminar erhalten Sie die Grundkenntnisse der Gasabrechnung gemäß G 685 (2020). Ihnen wird das Wissen über abrechnungsrelevanten Daten wie Brennwerte, Zustandszahlen, Energiemengen, sowie der Aufbau einer fehlerfreien Gasabrechnung vermittelt.

An praxisnahen Beispielen und Übungen aus dem Tagesgeschäft erklären wir Ihnen, wie Sie anhand der Ermittlung des Abrechnungsbrennwerts, Plausibilisierung von Energiemengen und Mengenaufteilung nach Gradtagszahlen und weiteren Verfahren eine korrekte Rechnung erstellen, und gegenüber dem Endkunden und den Wirtschaftsprüfern sicher auftreten können. Neben der klassischen Netznutzungsabrechnung und Verbrauchsabrechnung geben wir Ihnen auch einen Einblick in die Mehrmindermengenabrechnung Gas.

Unser Seminar bietet keinen Sachkundenachweis gemäß G 685 (2020) an. Hierfür empfehlen wir Ihnen unser zweitägiges Seminar „Sachkunde gemäß G 685". Gern durchrufen zur Beratung.

Ein- und Überblick über das Medium Erdgas
- Entstehung von Gas und physikalische Eigenschaften
- Gasquellen, Gasnetz und Transport
- Gasspeicher
- Trading Hub Europe
- Fracking
- Marktrollen

Überblick über den Rechtsrahmen
- MessEG, MessEV und EnWG
- REA und G 685 (2020)

Gasabrechnung gemäß G 685 für Netz und Lieferant
- Kurze Einführung in die Arbeitsblätter der G 685
- Grundlagen der Energieermittlung
- Abrechnungsbrennwert
- Höhenzonen und Zustandszahl
- Zählerstand- und Lastgangermittlung
- Mengenaufteilung
- Anforderung an die Rechnung
- Gasabrechnung und Rechnungs(eingangs) prüfung

Mehrmindermengenabrechnung Gas
- Mehr- oder Mindermenge?
- Abrechnung der Mehrmindermengen gegenüber dem Lieferanten
- Abrechnung der Mehrmindermenge gegenüber MGV

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, viele Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Nutzen Sie unser **Intensiv-Seminar** – und erlangen Sie umfassende Kennnisse zur Gasabrechnung!

SACHKUNDE G 685 GEMÄSS DVGW-ARBEITSBLATT

» Seminarreihe **Messen und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis - Aufbau**

2 Online-Termine
25. - 26.04.2023 **oder** 17. - 18.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 15^{00} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» G 685
» Arbeitsblätter
» Sachkunde

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus Energiedaten-management, Abrechnung der Netzbetreiber, Vertrieb, Verbrauchsabrechnung und Technik, die Sachkunde zur G 685 benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Gasabrechnung in Deutschland erfolgt auf Grundlage eichrechtlicher Vorschriften sowie den anerkannten Regeln der Technik, die nach dem DVGW Arbeitsblatt G 685 (2020) definiert sind.

In unserem Seminar erhalten Sie das Wissen gemäß der sieben DVGW-Arbeitsblätter G 685 (2020) sowie zu den aktuellen Neuerungen und Entwürfen, die ggf. in 2023 veröffentlicht werden. Jedes Arbeitsblatt besprechen wir einzeln. Anhand von praxisnahen und konkreten Übungen aus dem Tagesgeschäft üben wir mit dem Ziel, die Vorgaben und Formeln der Arbeitsblätter künftig in Ihrem Unternehmen anwenden und qualitativ einsetzen zu können.

Sie erhalten eine Gesamtübersicht wie sich die Vorgaben der G 685 vom Einbau des geeichten Zählers bis hin zur korrekten Abrechnung erstreckt und welche Abhängigkeit diese innerhalb des Unternehmens und einzelnen Fachbereichen bildet. Dabei erwerben Sie den Sachkundenachweis im Sinne von G 685 und können von Ihrem Unternehmen als Sachkundige für den jeweiligen Kompetenzbereich benannt werden.

Unser Seminar ist ebenso für die Erneuerung eines bestehenden Sachkundenachweises geeignet

TIPP.

Aufgrund des relativ aufwändigen neuen Verfahrens sollten Sie keine Zeit ungenutzt verstreichen lassen, und die Umstellung zügig angehen.

Ein- und Überblick über das Medium Erdgas

- Zusammensetzung und physikalische Eigenschaften
- Gasquellen, Transport, Netze und Speicher
- Vertiefter Überblick über den Rechtsrahmen
- Ziele des Eichrechts: National und europaweit
- EnWG, MessEV, MessEG und REA
- Anwendung der allgemein anerkannten Regeln der Technik
- Anforderungen an Unternehmen und Benennung vom sachkundigen Personal

Aufbau des Arbeitsblatts G 685 (2020)

- Vorstellung der 7 Teile des Arbeitsblattes im Überblick
- Besprechung der Änderungen und Verbindung mit Beispielen für ein gutes Verständnis der Änderungen
- Vorbereitung auf Prüfungen durch Wirtschaftsprüfer und Eichbehörde
- Übergangsvorschriften und Umsetzungsfristen

G 685-1: Gasabrechnung – Grundlagen der Energieermittlung

- Übergangsvorschriften
- Definitionen
- Anforderungen an die Rechnung
- Dokumentation

G 685-2: Gasabrechnung – Brennwert

- Einspeisebrennwerte
- Einführung von Wasserstoff und Auswirkungen auf den Brennwert
- Abrechnungsbrennwert
- Dokumentation
- Anhänge: Gasbeschaffenheitsverfolgung, Brennwertbezirke und Großverbraucher, Abrechnungszeitspanne und Abrechnungsbrennwert

G 685-3: Gasabrechnung – Volumen im Normzustand

- Verfahren zur Ermittlung des Volumens im Normzustand
- Dokumentation
- Anhang – Beispiele zur Ermittlung der Höhenzone

G 685-4: Gasabrechnung – zählerstandbasierte Energieermittlung (ZBE)

- Zählerstandermittlung
- Ersatzwertbildung
- Mengenaufteilung
- Energieermittlung
- Rechnung
- Dokumentation
- Anhänge

G 685-5: Gasabrechnung – lastgangbasierte Energieermittlung (LBE)

- Ermittlung der thermischen Energie
- Nachvollziehbarkeit der Rechnung am Netzanschlusspunkt
- Informations- und Datenaustausch zwischen MSB und VNB
- Dokumentation
- Anhänge

G 685-6: Gasabrechnung – Kompressibilitätszahl (K-Zahl)

- Formelzeichen und Definitionen
- Berechnung von Realgasfaktoren und Kompressibilitätszahlen
- Zwei K-Zahl-Berechnungsverfahren „zur Auswahl"
- Bestimmung der K-Zahl
- Anhänge (Anwendungsbereiche von „AGA8-92DC"-Verfahren und „SGERG-88-Virialgleichung")

G 685-7: Gasabrechnung– Differenzwertbildung

- Anwendungsbereich
- Anwendungsfälle
- Differenzwertbildung bei der Energieermittlung
- Differenzwertbildung bei der Leistungsabrechnung
- Differenzwertbildung bei der Abrechnung von Kapazitätsüberschreitungen

NETZ 4.0: VOM NETZMONOPOL ZUM NETZKUNDENVERSTEHER

» Seminarreihe **Netzentwicklung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Netzbereich
» Weg vom Netzmonopol
» Wertschöpfung erweitern

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter aus dem Netzbereich, die sich vetrieblich und kundenorientiert aufstellen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Netz-Bereich ist ein Umdenken notwendig, seitdem die Liberalisierung immer stärker greift. Unbundling-Vorgaben und Anforderungen von Netzkunden erfordern eine gedankliche Trennung von reinen Energievertriebsthemen, sowie eine flexiblere Auseinandersetzung mit neuen Themen und Herangehensweisen zur Lösung dieser Aufgaben. Verstärkt wird die Entwicklung durch die Wettbewerbssituation von Netzinfrastrukturen auslaufender Konzessionsverträge, sowie erweiterten Anforderungen der Netzkunden über reine Netzanschlussbegehren hinaus.

Aus dem Grunde sollten auch Netzbereiche grundlegende Kenntnisse des Energiemarktes und der Veränderungen, sowie interner Zusammenhänge verstehen. Was bedeutet Kundenorientierung? Diese Frage zu beleuchten gilt nicht nur für Vertriebsbereiche. Der Wettbewerb schläft in klassischen und neuen Netzthemen nicht.

Wir beleuchten die Kundensicht von Netzeinheiten. Wir erarbeiten, was es bedeutet, sich parallel zum Monopol-Status auch als „Netzkundenversteher" zu präsentieren und sich an ändernden Rahmenbedingungen zu orientieren.

Energiewirtschaft

- Zentrale und dezentrale Energieerzeugung, EE, Speicher
- Stromnetze, Regelzonen, Stromsystem
- Gasnetze, Marktgebiete, Gasspeicher
- Grundlagen Energiehandel und Portfoliomanagement, aktuelle Vermarktungsalternativen
- Strom- und Gas-Energiemarkt der Zukunft – Integration der EE

Energiewende und strategischen Antworten

- Smart Meter und Tarifierung
- Smart Grid und virtuelles Kraftwerk
- Elektromobilität und die Integration
- Digitalisierung - was ist das?
- Steigender Wettbewerb
- Strategie von traditionellen Energieversorgern

Netzkundenmanagement/-betreuung klassisch vs. neue Geschäftsfelder

- Klassische Netzkundenbetreuung
- Immer wichtiger: Beratungsleistungen
- Wertschöpfungskette erweitern
- Technisch energiewirtschaftliche Lösungen
- Digitalisierung von Lösungen und Prozessen in der Energiewirtschaft
- Beispiele von Netzbetreiberangebote neuer Produkte

Netzkundenmanagement der „Zukunft"

- Zusammenarbeit und Zusammenhänge im Unternehmen
- Erfolgreiche Kommunikation – auch im Monopolbereich?
- Kundenorientierung und Kundennutzen speziell im Netzbereich?

NOTFALLMANAGEMENT GAS

» Seminarreihe **Krisenmanagement in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Online-Termin
01.03.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Krisensituationen Gas
» Kunden und Meinungen
» Maßnahmen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter die Schnittstellen zum Krisenmanagement haben und sich vorbereiten wollen auf ein professionelles Krisenmanagement.

Seminarinhalt • Seminarziel

Netzbetreiber müssen angemessen auf Krisensituationen reagieren. Die jüngste Entwicklung in der Gasversorgung kann sich auf die Versorgungssicherheit auswirken. In der Veranstaltung gehen wir daher auf das kürzlich weiter entwickelte Regelwerk zu Gasversorgungskrisen ein.

Grundsätze zur Systemverantwortung

- Technische Rahmenbedingungen und Mechanismen zum Schutz der Versorgung
- Grundsätzliche Verpflichtung der Netzbetreiber zur Gewährleistung von Sicherheit und Zuverlässigkeit der Versorgung

Gesetzliche Vorgaben zur Systemverantwortung der Gasnetzbetreiber

- Übergeordnete Regeln
  - EU: SoS-Verordnung
  - D: EnWG, EnSiG, GasSV, Notfallplan Gas, GasLastV
- Vorgaben für Fernleitungsnetzbetreiber nach EnWG
- Mitwirkungspflicht der Verteilnetzbetreiberbei FNB-Maßnahmen und eigenständige Maßnahmen
- Was kommt vor der Krise? – marktbasierte Maßnahmen

Verbändeleitfaden Krisenvorsorge Gas

- Die Kooperationsvereinbarung Gas konkretisiert Maßnahmen aus dem EnWG zur Sicherung der Gasversorgung im Krisenfall
- Der BDEW-/VkU-/GEODE-Leitfaden definiert in für wahrscheinlich gehaltenen Szenarien die notwendigen Reaktionen – er soll den VNB Orientierung und Rechtssicherheit geben – Stand März 2021
- Abgrenzung zwischen Leitfaden und Notfallplan Gas
- Grundätze und Vorgehen bei Krisensituationen
- Vorgehen im Rahmen einer zweistufigen Kaskade
- Bestandsaufnahme von Kapazitäten
- Operative Umsetzung von Maßnahmen gemäß EnWG
- Kürzung von Liefermengen bei Letztverbrauchern
- Geschützte Kunden
- Dokumentationspflichten

Entwicklung der Gasversorgung ab Mitte 2021

- Die Entwicklung des Gasverbrauchs in Deutschland und seine Deckung
  - Importmengen
  - Speicherbewirtschaftung (ein leidiges Thema!)
  - Gasnachfrage – abhängig von der Witterung
  - Marktpreisentwicklung
- Meinungen aus der Fachöffentlichkeit
- Resümee aus den beiden letzten Wintern

BILANZKREISMANAGEMENT FÜR STROM UND GAS

» Seminarreihe **Energiedatenmanagement, Messung und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Hier gibt es an drei Seminartagen komplexes und gut strukturiertes Wissen mit einem praxisorientierten Überblick zum Bilanzkreismanagement. Wir haben 3 Seminartage konzipiert. Sie melden sich gern bei uns, wenn Sie "nur" Teile daraus brauchen und/oder tiefer zu einzelnen Schwerpunkten eintauchen wollen. Wir konzipieren konkret für Ihren Wissensbedarf.

1. Seminartag Grundlagen des Bilanzkreismanagements Strom und Gas

Rechtliches Umfeld zur Lieferabwicklung und Energiebeschaffung

- Überblick über den Ordnungsrahmen
- Entflechtungskonforme Auftrennung der Lieferkette in Marktrollen

Grundmodell der Energielogistik

- Funktionsweise leitungsgebundener Versorgung mit Gas und Strom
- Überblick über die Energiebeschaffung
  - Portfoliomanagement (längerfristiger Beschaffungshorizont)
  - Bilanzkreismanagement (wir beschaffen heute für morgen und den Rest des laufenden Tages)
- Bedeutung der Regelenergie für Sicherheit und Wirtschaftlichkeit
- Wichtige Stationen im „Lebenszyklus“ eines Netznutzers
- Gemeinsame Grundlagen des Bilanzkreismanagements Strom und Gas

2. Seminartag: Strom-Bilanzkreise im Detail

Rechtliches Umfeld zur Energiemengenbilanzierung Strom

- Überblick zu den Vorgaben des Gesetzgebers und der Bundesnetzagentur

Funktionsweise der Strombelieferung vom Kraftwerk zum Hausanschluss

- Technischer Netzbetrieb
- Netzregelung
- Bilanzkreise für Vertriebe und für Stromnetzbetreiber
- Beispielhafte Lieferabwicklung für Kunden mit registrierender Leistungsmessung und für Kunden mit Standardlastprofil
- Bilanzkreismanagement Strom im Detail
- Marktregeln für die Bilanzkreisabrechnung Strom (MaBiS): Überblick und Prozesse

Ausblick „Strom“

- Was änderte sich mit Energiewende und Strommarkt 2.0?
- Folgewirkungen des Messstellenbetriebsgesetzes
- Mit intelligenten Messsystemen werden wichtige Abläufe tiefgreifend verändert
- Auswirkungen innovativer Geschäftsmodelle
- Welche Folgen hat der Ukraine-Krieg für di Stromversorgung?

3. Seminartag: Gas-Bilanzkreise im Detail

Rechtliches Umfeld zur Energiemengenbilanzierung Gas

- Überblick zu den Vorgaben des Gesetzgebers und der Bundesnetzagentur
- Grundlagen der Kooperationsvereinbarung zwischen den Betreibern von Gasversorgungsnetzen
- Lieferabwicklung entlang der Gas-Wertschöpfungskette

Funktionsweise der Gasbelieferung vom „Importflansch“ zum Hausanschluss

- Technischer Netzbetrieb
- Einsatz von Regelenergie in der Netzregelung
- Grundmodell der deutschen Gaslogistik
- Abwicklung von Kunden mit registrierender Leistungsmessung und von Kunden mit Standardlastprofil
- Für Bioerdgas gelten andere Regeln
- Bilanzkreisabrechnung Gas im Detail
- Festlegung „GABi-Gas“

Ausblick „Gas“

- Die Energiewende berührt auch den Gassektor
- Welche Rolle könnte „grünes Gas“ einnehmen?
- Aktuelle Auswirkungen des Ukraine-Krieges

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Erfahrungsaustausch, praxisnahe Beispiele, Arbeitsblätter.

Komplexes und gut strukturiertes Wissen mit praxisorientiertem Überblick

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Online-Termin
15. - 16.03.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 15^{00} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kompakt und komplex
» Bilanzkreismanagement
» Funktionsweise Strom und Gas

Alle Mitarbeiter aus Vertrieb, Energiebeschaffung, Controlling, Unternehmenssteuerung und Netz, die einen kompaktem Einblick in die komplexe Materie benötigen.

EINFÜHRUNG IN DIE WECHSELPROZESSE IM MESSWESEN

» Seminarreihe **Marktkommunikationsprozesse in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

2 Online-Termine
20.02.2023 **oder** 23.11.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Hier gibt es eine Gesamtübersicht zu allen auf der Netzseite abrechnungsrelevanten Prozessen. Das Zusammenspiel des Lieferanten und Netzbetreibers spielen für die Endkundenabrechnung eine wichtige Rolle. Sie erfahren, welche Herausforderungen auf die einzelnen Marktrollen zukommen.

Im Rahmen unseres Seminars erhalten Sie umfassende Prozesskenntnisse und das nötige Verständnis, um die Besonderheiten im Tagesgeschäft des Mess- und Zählwesens erfolgreich umzusetzen.

Sie lernen die Ziele des Smart Meter Rollouts aus Sicht der Marktrollen Netzbetreiber und Messstellenbetreiber sowie des Endkunden kennen und erlangen Kenntnisse zu den Anforderungen der Prozesse und der Prozessschritte gemäß der Festlegung WiM – vom Einbau der mME bis hin zur Abrechnung.

Anhand von Beispielen aus Ihrem Tagesgeschäft werden Prozesse im Detail besprochen. Ein nachhaltiger Lerntransfer ist uns wichtig.

Liberalisierung des Messwesens
- Einführung in das Messstellenbetreibergesetz
- Digitalisierung und „Smart Meter Rollout"
- Moderne und intelligente Messeinrichtungen vs. Ferrari
- Smart Meter Gateway Administrator
- Einbaupflichten und Preisobergrenzen
- Sternförmige Marktkommunikation

Einführung in die Wechselprozesse im Messwesen
- Lesen und interpretieren der edi@energy Anwenderhandbücher
- Grundregel für die Abwicklung der WiM
- Kündigung Messstellenbetrieb
- Beginn und Ende des Messstellenbetriebs
- Verpflichtung des grundzuständigen Messstellenbetreibers
- Gerätewechsel und Gerätekauf
- Übermittlung und Stornierung von Zählerständen

Abrechnung der Preisobergrenze
- Vertragsabwicklung zur Abrechnung der mME und iMsys gegenüber Lieferanten und Endkunden
- Abrechnung von mME und iMSys gegenüber Lieferanten und Endkunden
- Preiskatalog und Preisobergrenzen
- Auswirkungen auf das Versorgungsszenario
- Geschäftsdatenanfrage
- Störungsbehebung

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, viele Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» Besonderheiten WiM
» Ziele
» Mess- und Zählerwesen

ZIELgruppe
Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz ausbauen müssen.

STADTWERK IM SPANNUNGSFELD ZWISCHEN KOMMUNALEM EIGNER – AUFSICHTSRAT UND SACHZWÄNGEN

» Seminarreihe **Geschäftsführung und Aufsichtsräte**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Das Stadtwerk als verlässlicher Aktivposten im kommunalen Haushalt verliert an Strahlkraft. Behördliche Auflagen und steigende Bürokratie bedeuten einen finanziellen Aderlaß, niedrige Margen und sinkende Kundenzahlen zehren auf der Einnahmeseite. Andererseits unterliegen die Eignerkommunen selbst einem finanziellen Druck und die Gemeindeparlamente haben wichtige Anliegen.

Eine neue Generation von Aufsichtsräten besinnt sich stärker als bisher auf seine gesetzlich verbriefte Aufgabe, das Stadtwerk kritisch zu begleiten und die Geschäftsführung aktiv zu beraten. Hier braucht es gegenseitiges Verständnis und Vertrauen, unterlegt durch das Wissen, was ein Aufsichtsratsgremium nach den Buchstaben des Gesetzes darf und wo Grenzen liegen. Bearbeitet werden diese Themen nicht aus juristischer Sicht sondern aus der Praxis von Stadtwerken.

Rechtliche Rahmenbedingungen
- Welche Fundstellen in den Gesetzen behandeln die Themen?
- Welche Interpretationen gibt es hierzu?

Wesentliche Rechte und Pflichten der Aufsichtsräte/Aufsichtsrätinnen
- Anforderungsprofil der Aufsichtsräte
- Aufgaben des Aufsichtsrates
- Möglichkeiten und Grenzen der Informationspflichten
- Kann ein Aufsichtsrat Geschäfte der GmbH initiieren

Interessenskonflikte
- Weisungsrecht aus Gemeinderat und Fraktionen an AR – Mitglieder
- Weisungsrecht der Gesellschafter an die Gesellschaft

Verschwiegenheitspflichten
- Wer darf was aus den Aufsichtsratssitzungen erfahren
- Welche Problemlösungen gibt es

Haftung von Aufsichtsratsmitgliedern
- Haftung gegenüber Außenstehenden
- Haftung gegenüber der Gesellschaft
- Chancen zu Grenzen der Business Judgement Rule

Vertrauensbildung als Grundlage der Zusammenarbeit
- Excurs Compliance Regelungen und Corporate Governance als Grundlage guter Zusammenarbeit
- Regelmäßige und proaktive Kommunikation mit den Gremien und dem Eigner

TIPP
Dieses Seminar kann Inhouse für Aufsichtsräte gebucht werden, dabei wird auf die individuellen Gesellschaftsverträge bezug genommen.

» Spannungsfeld
» Interessenskonflikte
» Neue Generation Aufsichtsräte

ZIELgruppe
Alle Geschäftsführer, 1. und 2. Führungsebene, kommunale Aufsichtsräte von GmbH´s, kommunale Beteiligungsverwalter, Bürgermeister und Oberbürgermeister.

MEHR- UND MINDERMENGENABRECHNUNG FÜR STROM UND GAS

» Seminarreihe **Abrechnung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Profi**

Online-Termine
12.04.2023 **oder** 11.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Im Strom- und Gasbereich wurden vereinheitlichte Verfahren zur Abrechnung von Mehr- und Mindermengen implementiert. Wir gehen konkret auf die Verfahren ein und arbeiten die unvermeindlichen Unterschiede zwischen Strom und Gas heraus.

Überblick über den Rechtsrahmen
- Rechtlicher Rahmen: Was im EnWG und den Netzzugangsverordnungen zum Thema steht
- Abwicklung von Strom- und Gaslieferungen: Grundzüge der Lieferabwicklung per Bilanzkreis

Entstehung und Abrechnung von Mehr- 'und Mindermengen bei Strom
- Stromlieferung nach Standardlastprofilen
  - Synthetische SLP - Analytische SLP
  - Verfahren zur Minimierung von Mehr- und Mindermengen: Regelmäßige Anpassung der Jahresmengenprognose des Netzbetreibers
  - Wer bewirtschaftet welche Energiemengen?

- Ermittlung und Abrechnung Mehr- und Mindermengen
  - Stichtagsablesung – Rollierende Ablesung
  - Preisermittlung für Mehr- und Mindermengen
- Ausblick: Ersatz der SLP durch intelligente Messsysteme bei größeren Kunden

Entstehung und Abrechnung von Mehr- und Mindermengen bei Gas
- Bei Gaslieferungen mit RLM-Messung wurden Mehr- und Mindermengen aufgrund von Brennwertdifferenzen in die Bilanzkreisabrechnung übernommen
- Gaslieferungen nach Standardlastprofilen
  - Synthetische SLP – Analytische SLP
  - Verfahren zur Minimierung von Mehr- und Mindermengen
  - Regelmäßige Anpassung der Kundenwerte nach KoV-Leitfaden
  - Wer bewirtschaftet hier welche Energiemengen?
- Ermittlung und Abrechnung von Mehr- und Mindermengen
  - Einfluss von Allokations-Ersatzwerten des MGV
  - Abrechnung mit dem Lieferanten
  - Abrechnung mit dem Marktgebietsverantwortlichen
  - Vorgaben der BNetzA für die Preise der Mehr- und Mindermengen bei Gas

Mehr- und Mindermengen im Jahresabschluss
- Wie gehen Netzbetreiber mit Mehr- und Mindermengen im Abschluss um?
- Wie gehen Vertriebe mit Mehr- und Mindermengen im Abschluss um?
- Wer kann Mehr- und Mindermengen abschätzen, um Forderungen bzw. Rückstellungen zu bilden?

» Strom und Gas
» Mehr - und Mindermengen
» Vereinheitlichung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus Energiedatenmanagement, Abrechnung im Netz und Vertrieb, Vertriebssteuerung und Controlling.

INNOVATIONEN UND ENTWICKLUNGEN IM WÄRMEMARKT

» Seminarreihe **Innovationsthemen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
26.04.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Neue Konzepte und Denkweisen sind erforderlich, damit die Energiewende auf lange Sicht ein Erfolg wird.

Wir geben Ihnen einen Überblick über die derzeitigen Technologien und die rechtlichen Zusammenhänge, mit denen Sie „sauberen" Strom in allen Bereichen der Medienversorgung einsetzen können. Unter dem Begriff "Sektorkopplung" soll zukünftig sauberer Strom aus regenerativen Energiequellen den Einsatz von fossilen Energien reduzieren bzw. ersetzen.

Nach dem Überblick beschäftigen wir uns mit dem Bereich zukünftiger Ausprägungen unserer Wärmeversorgung.

Anhand von Praxisbeispielen zeigen wir Möglichkeiten auf, wie zukünftig diese neue Art der Wärmeversorgung realisiert werden kann. Im privaten Bereich, in Gewerbe und Industrie. Abgerundet wird der Überblick durch Betrachtungen zur Wirtschaftlichkeit.

Der Wärmemarkt – ein Überblick
- Aktuelle Entwicklungen und Themen
- Der Wärmemarkt im Fokus der Politik
- Wärme in der Sektorkopplung

Rechtlicher Rahmen des Wärmemarktes
- Das Winterpaket und seine Folgen
- Die neue EU-EnEff-Richtlinie
- EU-Gebäuderichtlinie – Gebäudestrategie
- EEG – Fluch oder Segen
- Focus Sektorkopplung

Wärmetechnologien der Zukunft
- Wärmepumpen
- Hybridheizungen
- Zukünftige Rolle des Erdgases
- Erneuerbare Heizkonzepte

Überblick über den Förderprogramm-Dschungel
- Fördermittel für den Anlagenbetrieb
- Fördermittel für die Investition

Wirtschaftlichkeit von Wärmekonzepten
- Komponenten der Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Konzepte in der Umsetzung – Praxisbeispiele

IT-Innovationen und Geschäftsmodelle
- Vermarktungskonzepte – Praxisbeispiele
- Contracting und kein Ende

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, praxisnahe Diskussion und Austausch, Arbeitsblätter.

» Wärmemarkt
» Geschäftsmodelle für Stadtwerke
» Entwicklung I Innovation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die in die Produkt- und Geschäftsfeldentwicklung eingebunden sind.

EEG 2023 - EINSCHLIESSLICH ENFG

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termine
29.03.2023 **oder** 26.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt · Seminarziel
Das EEG gehört mit zu den Gesetzen, die in den letzten Jahren am Häufigsten angepasst wurden. Die letzte Novelle hat die Ziele des EEG noch einmal verschärft, so dass bis 2030 mindestens 80 % des Bruttostroms aus erneuerbaren Energien stammen sollen.

Um diese Ziele zu erreichen hat der Gesetzgeber die Ausbaupfade für Wind- und Solarenergie deutlich erhöht und den erneuerbaren Energien Vorrang eingeräumt. Parallel dazu hat der Gesetzgeber die Förderregelung ausgebaut, so dass zukünftig auch innovative Konzepte zur Kombination erneuerbarer Energien mit lokaler wasserstoffbasierter Stromspeicherung gefördert werden.

Weiterhin hat er die Vergütung für Solaranlagen angehoben und Wind- und Solarprojekte von Bürgerenergiegesellschaften von der Ausschreibungspflicht ausgenommen. Diese Projekte sollen dadurch unbürokratischer realisiert werden können, weil sie auch ohne Ausschreibung eine Vergütung erhalten.

Größtes Novum in der Geschichte des EEG ist aber die Streichung der EEG-Umlage. Die Refinanzierung der Einspeisevergütung des EEGs wird zukünftig im neuen EnFG geregelt.

Damit sind viele Projekt-Konstrukte zur Ersparung der EEG-Umlage zukünftig zwar obsolet, andere Umlagen und Abgaben sind aber nicht betroffen. Eine genaue Projektgestaltung kann daher auch weiterhin zur Wirtschaftlichkeit des EE-Projekts erheblich beitragen.

Hier gibt es die Grundlagen des neuen EEGs und wir versetzen Sie in die Lage, souverän mit den neuen Bestimmungen umzugehen.

EEG-Umlage: Allgemeines und Begrifflichkeiten
- Grundsätzliche Funktionsweise des EEG
- Ausschreibung, Anschluss- und Abnahmepflicht
- Härtefallregelung
- Vergütungssystematik

Refinanzierung der EEG-Umlage

Mieterstrom und Bürgerenergiegesellschaften

Grüner Wasserstoff

Sonstige Umlagen
- KWK-, Offshore-Umlage, Netzentgelte etc.
- Stromsteuer und Eigenverbrauch

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Anwendungs- und Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

» EEG-Umlage
» Verschärfung der Ziele
» Streichung der EEG-Umlage

ZIELgruppe
Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz zum EEG 2023 erweitern müssen.

VERÖFFENTLICHUNGSPFLICHTEN FÜR NETZBETREIBER

» Seminarreihe **Netzentwicklungen in der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt · Seminarziel
In den gesetzlichen und damit verbundenen Vorschriften für die Energiewirtschaft finden sich zahlreiche Pflichten zur Veröffentlichung im Internet.

Wir erläutern Ihnen die einzelnen Veröffentlichungspflichten und ihre Umsetzung. Diese betreffen zahlreiche Organisationseinheiten des Unternehmens, die mit dem Netzbetrieb und seinen unterstützenden Prozessen vertraut sind.

Sie erhalten einen Einblick, welchen Teil Sie zur Umsetzung beitragen können und wie man diese damit verbundenen Prozesse innerbetrieblich organisieren kann.

Grundlagen
- Zweck der Veröffentlichungspflichten
- Rechtlicher Rahmen
- Zielgruppen der Veröffentlichung
- Folgen bei Mängeln

Netzanschluss
- Verträge
- Anschlussbedingungen
- Einspeiser

Netznutzung
- Entgelte
- Dokumente für Lieferanten und Messstellenbetreiber
- Verträge

Netzinformationen
- Jährliche Aktualisierung
- Versorgungsstörungen

Weitere Pflichten
- Schlichtungsstelle
- Energieeffizienz
- Veröffentlichungen aus den Entflechtungsbestimmungen

Organisation im Unternehmen
- Identifikation der beteiligten Organisationseinheiten
- Zuordnung der Verantwortung
- Ausgestaltung der Prozesse

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, praxisnahe Diskussion und Austausch, Arbeitsblätter.

» Pflichten
» Netzanschluss und Netznutzung
» Organisation im Unternehmen

ZIELgruppe
Alle Mitarbeiter, die ihre Fachexpertise ausbauen müssen.

RECHTLICHE GRUNDLAGEN DER HEIZKOSTENABRECHNUNG

» Seminarreihe **Nah- und Fernwärme**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Online-Termin
13.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Hier gibt es den rechtlichen Rahmen für die Erstellung von Heizkostenabrechnungen in Mietshäusern und Wohnungseigentümergemeinschaften sowie die rechtlichen Vorgaben für die Umstellung von Liegenschaften auf Fernwärme.

Auf diesem Feld bieten sich gerade für kommunale Energieversorger attraktive Möglichkeiten: Sie können den Vermietern die Erstellung von Heizkostenabrechnungen als eigenständige Dienstleistung anbieten und den dafür an und für sich zuständigen eine aufwändige Aufgabe abnehmen. Die einschlägigen Vorgaben für die Erstellung der Heizkostenabrechnungen ergeben sich insbesondere aus dem Mietrecht (§§ 556 und 556a BGB), der BetriebskostenV und der HeizkostenV. Dabei sind im Interesse einer objektiven und möglichst gerechten Verteilung der Heizkosten strenge Vorgaben zu beachten, die in unserem Seminar vertieft beleuchtet werden.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf dem rechtlichen Rahmen für die Umstellung von Miethäusern auf Fernwärmeversorgung (§ 556c BGB/WärmeLV). Diese Frage ist derzeit aktueller denn je. Angesichts der derzeitigen Energiepreise fragen Immobilieneigentümer vermehrt Fernwärme als versorgungssichere und preisstabile Art der Wärmeversorgung nach.

Für die meisten Bestandsmietverhältnisse sind hierbei strenge rechtliche Vorgaben zu beachten. Dazu gehört vor allem die Gewährleistung der sog. Betriebskostenneutralität.

- Einführung in die Grundstrukturen des Rechts zur Verteilung der Betriebs- und Heizkosten
- Neuerungen und die Reform der HeizkostenV 2021
- Darstellung der Besonderheiten bei der Abrechnung der Heizkosten (sog. „warme Betriebskosten")
- Einführung in das Recht zur Umstellung von Mietshäusern auf gewerbliche Wärmelieferung (§ 556c BGB)
- Erläuterung der Berechnung der Kostenneutralität (WärmeLV)
- Erläuterung von Ausnahmen und Alternativen bei fehlender Betriebskostenneutralität

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» Betriebskosten
» Attraktive Geschäftsmöglichkeiten
» Überblick I Struktur

ZIELgruppe: **Mitarbeiter aus dem Geschäftsbereich Abrechnungsdienstleistungen, Fernwärmeversorgung, Business Development.**

EINFÜHRUNG IN DIE MSB-ABRECHNUNG

» Seminarreihe **Abrechnung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
03.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Die Liberalisierung des Messwesens, das neue Messstellenbetriebsgesetz, der Smart Meter Rollout und die Einführung des SMGWA bringen viel Umschwung in die Energiewirtschaft.

Digital oder analog, das ist hier die Frage! Immer mehr intelligente Messsysteme und moderne Messeinrichtungen werden in die Verbrauchsstellen eingebaut.
Doch wie sieht die Abrechnung des MSB mit der Preisobergrenze künftig aus? Welche Auswirkungen hat sie auf die Marktrollen? Wer ist der Rechnungsempfänger – Lieferant oder der Endkunde selbst?

Sie erhalten einen tieferen Einblick in die künftige Abrechnung zwischen MSB, VNB, Lieferanten und Endkunden. Prozesse zur Abrechnung der Preisobergrenze werden im Detail besprochen und mit Beispielen aus dem Tagesgeschäft geübt.

Voraussetzungen für eine MSB-Abrechnung
- Lesen und Interpretieren der edi@energy-Anwenderhandbücher
- Unterschied moderne Messeinrichtung und intelligentes Messsystem
- Optionaler und Pflichteinbau digitaler Zähler
- Ermittlung der Preisobergrenze nach Messstellenbetriebsgesetz

Vertragsdatenmanagement
- Übermittlung des elektronischen Preisblattkatalogs an Marktpartner
- Angebot zur Rechnungsabwicklung des Messstellenbetriebs
- Anfrage zur Rechnungsabwicklung des Messstellenbetriebs
- Beendigung der Rechnungsabwicklung des Messstellenbetriebs
- Umgang mit abgelehnten und beendeten Verträgen
- Vertragslücken

Abrechnung Messstellenbetrieb gegenüber Lieferant
- Abrechnung Messstellenbetrieb gegenüber Lieferant
- Überwachung und Klärung abgelehnter Rechnungen
- Rechnungskorrektur
- Forderungsmanagement und Mahnwesen

Abrechnung Messstellenbetrieb gegenüber Endkunden
- Ablehnung der Rechnungsabwicklung des Messstellenbetriebs durch Lieferanten
- Vertragsbestätigung gegenüber Anschlussnutzer
- Abrechnung Messstellenbetrieb gegenüber Anschlussnutzer
- Postrückläufer und Klärung abgelehnter Rechnungen
- Forderungsmanagement und Mahnwesen

Methodik
Trainerinput, konkrete Beispiele aus dem Praxisalltag, Austausch, Diskussion, Arbeitsblätter.

» Rechnungsabwicklung
» Klärung
» Abrechnungsprozesse

ZIELgruppe: **Alle Mitarbeiter, die ihre energiewirtschaftliche Fachkompetenz stärken müssen.**

UP-DATE ENERGIERECHT FÜR NICHTJURISTEN

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
19.04.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Die Taktzahl neuer Gesetze und Entscheidungen im Energierecht ist ungebrochen hoch. Vor diesem Hintergrund behandeln wir die neusten gesetzlichen Entwicklungen speziell in ihren Auswirkungen auf kommunale Energieversorger. Ein besonderer Fokus liegt auf den Neuerungen durch die verschiedenen krisenbezogenen Anpassungen des EnWG in 2022.

Hier haben sich wesentliche Veränderungen ergeben, die sich grundlegend auf die Grund- und Ersatzversorgung auswirken. Ferner werden das neue Gebäudeenergiegesetz (GEG) und das Brennstoffemissionshandelsgesetz (BEHG) vorgestellt. Schließlich werden diverse aktuelle Entscheidungen aus der Rechtsprechung und von Verwaltungsbehörden behandelt.

- Neuerungen des EnWGs durch das Osterpaket und die Strompreisbremse
- Anpassung Strom- und Gasgrundversorgungsverordnungen (StromGVV und GasGVV) 2022
- Neues im EEG 2023, u.a. Neuregelungen der EEG-Umlage bei Eigenversorgungsmodellen, Mess- und Schätzanforderungen bei Drittmengen, Erweiterung der Ausschreibungs-volumina Wind und PV
- Aktuelle Entscheidungen, etwa zum Begriff der Kundenanlage oder zur Einordnung des EEG als Beihilfe (EuGH), und neue Vorgaben der BNetzA (v.a. „Leitfaden Messen und Schätzen")
- Neues im KWKG, u.a. Sonderbestimmungen für Dampfsammelschienen-KWK-Anlagen, Förderung Bestandsanlagen, sog. Kumulationsverbot, Kohlestilllegungsbonus
- Brennstoffemissionshandelsgesetz (BEHG): Auswirkungen für Energieversorger
- Gebäudeenergiegesetz (GEG)
- Neues im Stromsteuergesetz, u.a. Neuregelungen für Eigenversorgungsmodelle und Contracting-Lösungen sowie neue Antragserfordernisse zu den Hauptzollämtern
- Reform AGB-Recht 2021: Auswirkungen für Energielieferverträge und neue Anforderungen an die Ausgestaltung einzelner Klauseln
- Ausblick auf anstehende Entwicklungen, insbesondere EEG 2023, Reform Strom- und Energiesteuer 2023

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» Grundlagen
» Energierecht
» Immer ein Update

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die das Energierecht für ihre Arbeit benötigen, um professionell zu agieren.

ENERGIEDATENMANAGEMENT – GASNETZBILANZIERUNG

» Seminarreihe **Energiedatenmanagement, Messung und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
13.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 15^{00} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Hier gibt es Grundlagen und Einblicke in die Gasbilanzierung eines Netzbetreibers. Mit Praxisbeispielen fokussieren wir uns auf Lerntransfer und beleuchten aktuelle Problemstellungen. Mittels des Netzkontos wird die Qualität der Gasnetzbilanzierung stetig gemessen. Netzkontoabrechnungen sowie Veröffentlichungen auf der Transparenzliste durch den Marktgebietsverantwortlichen reizen den Netzbetreiber zu Optimierungsmaßnahmen an.

Wir arbeiten konkret an: Wie ist die Bilanzierung regelmäßig zu überwachen und wie wird sie stetig optimiert? Welche Ansätze dazu liefert die Netzkontoanalyse? Ziel ist, die Allokationsqualität zu optimieren, zukünftig die Gefahr von Netzkontoabrechnungen oder Veröffentlichungen des Marktgebietsverantwortlichen zu vermeiden!

Allgemeine Grundlagen der Bilanzierung
- Gasnetzzugangsverordnung, Festlegung GABi-Gas,Kooperationsvereinbarung Gas
- Marktrollenmodell der Gaswirtschaft
- Abläufe und Funktionalitäten:
  - Lieferabwicklung über Bilanzkreise, Deklaration und Nominierung
  - Bilanzierung: Allokation sowie Clearing
  - Meldewege und Fristen
- Bilanzierungsmethoden: Allokiert wie gemessen": RLM-Messung
  - „Allokation mit synthetischen und analytischen Standardlastprofilen"
- Untrennbar mit Standardlastprofilen verbunden: Mehr- und Mindermengenabrechnung
- Konsequenzen „schlechter" Allokationen: für Netzbetreiber und Lieferanten

Optimierungen und Stellschrauben der Standardlastprofilverfahren
- Regelmäßige Qualitätskontrollen gemäß Leitfaden „Standardlastprofile" der KoV
- Angemessene Auswahl von:
  - Standardlastprofile nach TU München oder SigLinDe-Profile
  - ggf. mit individuellen Funktions-Koeffizienten oder Korrekturfaktoren
  - Windausprägung
  - zur Allokation verwendete Temperatur
- Einfluss des Kundenwerts und daraus abgeleitete Jahresverbrauchsmenge

Netzkontomanagement
- Definition Netzkonto und Eingangsgrößen
- Berechnung und Analyse des Netzkontos
- Wirkung von Allokations-Ersatzwerten des MGV und Clearing
- Grenzwerte und Karenztage (Ausblick in die Zukunft) mit Blick auf das Netzkonto
- Verrechnung Mehr- und Mindermengen

Veröffentlichungen des MGV
- Transparenzliste
- Preise für Mehr- und Mindermengen-abrechnung
- Weitere Veröffentlichungen auf der Homepage des MGV
  - U.a. Kontostände für die Bilanzierungsumlage SLP und RLM

» Gasbilanzierung
» Deklaration I Nominierung
» Praxisbeispiele

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen vertieften Einblick in die Gasbilanzierung benötigen.

GESCHÄFTSMODELLE SEKTORENKOPPLUNG – RECHTSRAHMEN VON POWER-TO-X UND VIRTUELLEN KRAFTWERKEN

» Seminarreihe **Innovationsthemen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
08.11.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Virtuelle Kraftwerke
» Sektorenkopplung
» Power-to-X

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Kopplung des Stromsektors mit den Sektoren Mobilität und Wärme gilt als zentraler Baustein des künftigen auf erneuerbaren Energien basierenden Energieversorgungssystems.

Das Heben von Flexibilitätspotentialen ist notwendig, um das Gleichgewicht zwischen Stromproduktion und Stromverbrauch aufrechtzuerhalten. Sogenannte "Power-to-X"-Technologien und Virtuelle Kraftwerke versprechen daher künftig die Realisierung interessanter Geschäftsmodelle für Energieversorger. Deren Wirtschaftlichkeit hängt jedoch entscheidend vom energierechtlichen Rahmen ab.

Im Rahmen unseres Seminars werden potentielle Geschäftsmodelle zu Power-to-X-Technologien und Virtuellen Kraftwerken vorgestellt und anhand des dazugehörigen Ordnungsrahmens erläutert.

Dabei wird anhand typischer Betriebs- und Vermarktungskonstellationen dargestellt, wie Erlöspotentiale genutzt werden können. Außerdem werden die aktuellen und zukünftigen Entwicklungen im Rechtsrahmen für Sektorenkopplungsanlagen behandelt.

- Rechtliche Rahmenbedingungen für Virtuelle Kraftwerke
- Regelenergievermarktung (inkl. Besonderheiten bei Stromspeichern)
- Erlösmöglichkeiten aus der Einbindung von ab- und zuschaltbaren Lasten (Demand-Side-Management)
- (Freiwilliger) Redispatch mit Virtuellen Kraftwerken und andere Systemdienstleistungen
- Direktvermarktung nach dem EEG 2023 und dem KWKG
- Verschiedene Netzentgelte nach § 18 StromNEV
- Stromnebenkosten und Befreiungs- bzw. Reduktionsmöglichkeiten für Sektorenkopplungsanlagen (EEG-Umlage, Stromsteuer, Netzentgelte, KWKG-Umlage, etc.)
- 37. BImSchV für strombasierte Kraftstoffe (sog. Power-to-Gas-Verordnung)
- 38. BImSchV für E-Quote und Regelungen zu den fortschrittlichen Kraftstoffen
- Nutzung von § 118 Abs. 6 Satz 7 EnWG
- Vermarktungs- und Betriebsmodelle für Sektorenkopplungsanlagen

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter, Handout.

KUNDENRÜCKGEWINNUNG FÜR HAUSHALTS- UND GESCHÄFTSKUNDEN

» Seminarreihe **Kundenrückgewinnung im Vertrieb**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
18.04.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Potenziale heben
» Haushalts- und Geschäftskunden
» Kunden zurückgewinnen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Kundenrückgewinnung beschäftigen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Stadtwerke sind mitten im Verdrängungswettbewerb und erleiden täglich Kundenverluste. Kunden werden durch Politik und Medien auf Ihren Einfluss durch einen Kundenwechsel hingewiesen. Dazu kommen Anbieter, deren Geschäftsmodelle darauf ausgelegt sind, Kunden mit Anreizen zum wechseln zu bewegen.

In jedem verlorenen Kunden ruht ein Potential. Hier liegen Chancen, diese Kunden wieder für Ihr Stadtwerk zu gewinnen und damit neue Erträge zu erzielen. Sie entscheiden welche Kunden Sie zurückgewinnen möchten. Lassen Sie Ihre Kunden nicht einfach ziehen, tauschen Sie sich zu Kundengewinnungsstrategien aus und erfahren Sie, was Sie präventiv tun können, um Kündigungen zu minimieren. In unserem Seminar diskutieren wir auch die rechtlichen Anforderungen an die Kundengewinnung.

Rechtliche Grundlagen der Kundenrückgewinnung
- Rechtliche Anforderungen an eine Kundenrückgewinnung

Verlustgründe, deren Zeitpunkt analysieren und interpretieren
- Kenne ich die Wechselgründe der Kunden?
- Wann hat der Kunde gewechselt?
- Wann ist der richtige Zeitpunkt für die Rückgewinnung?

Kundenrückgewinnungsstrategie
- Welche Kunden möchten wir zurück?
- Herausarbeiten von Differenzierungen
- Wie kann ein Rückgewinnungsprodukt gestaltet sein?

Projektplan Kundenrückgewinnung
- Verzahnung sämtlicher Aktivitäten und Informationen
- Meilensteine fixieren
- Spielräume definieren

Betreuung und Früherkennung als kontinuierlicher Prozess
- Kunden senden Signale vor Kündigungen, die präventiv genutzt werden können
- Warum ist es zielführend, Beschwerden und Kundenkontakte zu hinterlegen und zu analysieren?
- Aufbau von Präventionsmaßnahmen zur Kundenbindung

Methodik

Trainerinput, praxisnaher Austausch und Diskussion, Praxisbeispiele, Arbeitsbeispiele, Arbeitsblätter.

217

FORDERUNGSMANAGEMENT FÜR ENERGIEVERSORGER – RECHTLICHE GRUNDLAGEN MAHNWESEN UND VERSORGUNGSUNTERBRECHUNGEN

» Seminarreihe **Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

2 Online-Termine
14.06.2023 **oder** 11.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Gegenstand unseres Seminars sind sämtliche rechtlichen Fragen im Umgang mit säumigen Schuldnern speziell für Energieversorger bzw. Stadtwerke.

Hierbei werden wir insbesondere vermittelten, welche Konsequenzen im Falle des Zahlungsverzugs gesetzlich vorgesehen sind und welche Möglichkeiten Gläubiger haben, um offene Forderungen durchzusetzen.

Der Rechtsrahmen wird anschaulich anhand von Beispielen und Fällen aus der Praxis verdeutlicht. Dabei wird jeweils unterschieden zwischen Vertragsverhältnissen in der Grundversorgung und Sonderkundenverträgen.

Auf Grundlage der so vermittelten Kenntnisse werden wir diskutieren, welche Prozessstufen zu beachten sind, welche Maßnahmen gegenüber den Schuldnern ergriffen werden können und wie man die Prozesse ggf. anpassen könnte.

- Gesetzliche Voraussetzungen und Rechtsfolgen des Zahlungsverzugs
- Außergerichtliche Möglichkeiten zur Durchsetzung (Zurückbehaltungsrechte, Aufrechnung, Unterbrechung der Netznutzung, etc.)
- Grundlagen der gerichtlichen Durchsetzung offener Zahlungen und typische Prozesssituationen
- Einschaltung von Inkassobüros und Factoring-Unternehmen
- Möglichkeiten zur außergerichtlichen Einigung (Zahlungsplan, Druckvergleich, etc.)
- Voraussetzungen und Zulässigkeit von Versorgungsunterbrechungen
- Besonderheiten im Anwendungsbereich der GasGVV und der StromGVV, insbesondere die Neuerungen durch die Reform der StromGVV und GasGVV im Jahr 2021

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» Forderungsmanagement
» Praktische Anwendung
» Energierechtlicher Rahmen

Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

TELEFONISCHES FORDERUNGSMANAGEMENT – SÄUMIGE KUNDEN ANSPRECHEN

» Seminarreihe **Forderungsmanagement in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

2 Online-Termine
24 - 25.04.2023 **oder**
27. - 28.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Forderungen binden Kapital und erhöhen das Liquiditätsrisiko spürbar.

Offene Rechnungen einzufordern bindet Zeit, Geld und wirkt sich auf das Nervenkostüm der Mitarbeiter aus. Die Herausforderung bei solchen Gesprächen ist, die Geschäftsbeziehung partnerorientiert fortzuführen und dabei die Forderungen deutlich zu benennen, einzufordern und Konsequenzen aufzuzeigen.

Sie werden den Umgang mit schwierigen Situationen im Forderungsgespräch trainieren und lernen, mit unterschiedlichen Kunden zielorientiert zu kommunizieren und handeln.

- Ihre Rolle und Aufgabe im Forderungsmanagement
- Interessen aller Beteiligter beleuchten und Konsequenzen daraus ableiten
- Gesprächsstruktur im Forderungsgespräch
- Wertschätzende Haltung - ich bin ok – du bist ok
- Forderungen klar und verbindlich benennen
- Hintergründe klären und eine gemeinsame Lösung erarbeiten
- Verbindlichkeit herstellen
- Einwände entkräften
- Schuldnertypen erkennen und Strategien entwickeln
- Erst Hilfekoffer bei schwierigen Situationen

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» Endkundenkommunikation
» Praktische Anwendung
» Profesionelle Gespräche

ZIELgruppe
Alle Mitarbeiter, die Ihre Gesprächskompetenz auf ein professionelles Niveau setzen wollen.

FERNWÄRMEVERTRAGSRECHT: GEGENWÄRTIGE UND ZUKÜNFTIGE HERAUSFORDERUNGEN FÜR KOMMUNALE STADTWERKE

Virtueller Klassenraum

» Seminarreihe **Nah- und Fernwärme**

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
10.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Das Fernwärmevertragsrecht befindet sich seit ca. 2 Jahren in einem starken Wandel. Umso mehr ist es für Versorger in Gegenwart und Zukunft wichtig, sich die rechtlichen Grundlagen ihrer Fernbelieferung stetig vor Augen zu führen. Hierzu gehören allgemeine Rechtskenntnisse aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch genauso wie Spezialkenntnisse zu den Allgemeinen Versorgungsbedingungen der Fernwärme („AVBFernewärmeV").

Neu hinzugetreten sind die Regelungen der FFVAV, mit denen der Gesetzgeber seit 2021 besondere Vorgaben in den Bereichen Messen, Ablesen, Abrechnen sowie Kundeninformationen in den Ordnungsrahmen eingeführt hat.

Darüber hinaus stellen sich Spezialfragen, wenn Versorger auch im Bereich des sog. Fernwärme-Contractings tätig sind. Auf dieses Geschäftsfeld soll im Rahmen des Seminars genauso eingegangen wie auf Aspekte, die Fernwärmeversorger im Kontext mit der Verhandlung und Gestaltung von kommunalen Wegenutzungsverträge zu beachten haben.

Am Ende des Seminars wird der Blick in (nahe) Zukunft gelegt, in dem die sich abzeichnende AVBFernwärmeV anhand des bisher bekanntgegebenen Referentenentwurfs aus dem Juli 2022 erörtert wird.

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» **Wärmeversorgung**
» **Praktische Anwendung**
» **Attraktives Betätigungsfeld**

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

RECHTLICHE VORGABEN FÜR DEN MESSSTELLENBETRIEB – INSBESONDERE AUS SICHT VON STADTWERKEN

Virtueller Klassenraum

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**

Seminarinhalt • Seminarziel

Gegenstand unseres Seminars sind die rechtlichen und organisatorischen Herausforderungen, die auf ein Stadtwerk im Umgang mit dem Smart-Meter-Rollout und dem Messtellenbetriebsgesetz (MsbG) zukommen.

Zum einen werden die rechtlichen Anforderungen dargestellt, die Stadtwerke beim Aufbau des Messstellenbetriebs beachten müssen. Die rechtlichen Anforderungen werden anhand typischer Fallgestaltungen und diverser Einzelfragen aus der Praxis behandelt. Wir arbeiten gemeinsam daran, worauf es ankommt, um im Geschäftsfeld Messstellenbetrieb Erfolg zu haben.

Zum anderen werden die rechtlichen Risiken beleuchtet, die für Stadtwerke im Rahmen des Messstellenbetriebs bestehen, und mit diesen gezielt umgegangen werden kann. Die aktuellen Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), der Bundesnetzagentur (BNetzA) und anderer Behörden werden vertieft behandelt.

- Struktur des Messstellenbetriebs und Vorgaben aus dem MsbG
- Regelungen durch das BSI und die BNetzA
- Organisation des Messstellenbetriebs
- Vertragliche Grundlagen
- Preisobergrenzen, Leistungen und Optimierungsmöglichkeiten
- Informationspflichten und Rechtsfolgen bei Verstößen
- Technische Vorgaben
- Smart Metering in der Wohnungswirtschaft
- Anpassung des Universalbestellprozesses zum 01.10.2023

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
11.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» **Messstellenbetrieb**
» **Praktische Anwendung**
» **Anpassungen zum 01.10.2023**

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

FERNWÄRMEVERTRAGSRECHT: GEGENWÄRTIGE UND ZUKÜNFTIGE HERAUSFORDERUNGEN FÜR KOMMUNALE STADTWERKE

» Seminarreihe **Nah- und Fernwärme**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
10.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» **Wärmeversorgung**
» **Praktische Anwendung**
» **Attraktives Betätigungsfeld**

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Das Fernwärmevertragsrecht befindet sich seit ca. 2 Jahren in einem starken Wandel. Umso mehr ist es für Versorger in Gegenwart und Zukunft wichtig, sich die rechtlichen Grundlagen ihrer Fernbelieferung stetig vor Augen zu führen. Hierzu gehören allgemeine Rechtskenntnisse aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch genauso wie Spezialkenntnisse zu den Allgemeinen Versorgungsbedingungen der Fernwärme („AVBFernewärmeV"). Neu hinzugetreten sind die Regelungen der FFVAV, mit denen der Gesetzgeber seit 2021 besondere Vorgaben in den Bereichen Messen, Ablesen, Abrechnen sowie Kundeninformationen in den Ordnungsrahmen eingeführt hat.

Darüber hinaus stellen sich Spezialfragen, wenn Versorger auch im Bereich des sog. Fernwärme-Contractings tätig sind. Auf dieses Geschäftsfeld soll im Rahmen des Seminars genauso eingegangen wie auf Aspekte, die Fernwärmeversorger im Kontext mit der Verhandlung und Gestaltung von kommunalen Wegenutzungsverträge zu beachten haben. Wir legen auch den Blick in die nahe Zukunft, in der die sich abzeichnende AVBFernwärmeV anhand des bisher bekanntgegebenen Referentenentwurfs aus dem Juli 2022 erörtert wird.

Rechtsrahmen der Wärmeversorgung: Grundlagen

- Vertragsrechtliche Grundlagen des Fernwärmeliefervertrages
- Bedeutung der AVBFernwärmeV für den Fernwärmeliefervertrag
- Neueinführung der FFVAV
- Wie unterscheidet sich die Fernwärmeversorgung von Strom- und Gasversorgung?
- Exkurs: Was gilt für Fernkälte?

Wichtigsten Vorschriften AVBFernwärmeV

- Kundenbegriff: Was ist im Fernwärmevertragsrecht anders als bei Strom und Gas?
- Zustandekommen des Fernwärmeliefervertrages: Was ist zu beachten?
  - Ausdrücklicher Vertragsabschluss versus Abschluss durch konkludentes Verhalten
  - Formerfordernisse, Stellvertretung und sonstige Aspekte des Vertragsabschlusses
  - „Allgemeinen Versorgungsbedingungen" im Sinne der AVBFernwärmeV und die Bedeutung für den Fernwärmeliefervertrag
- Vergütungsansprüche eines Fernwärmeversorgers: Wie kommt ein Versorger an „sein" Geld?
  - Welche Arten gibt es?
  - Wie kann ein Fernwärmepreissystem generell gestaltet werden?
  - Welche Bedeutung haben Preisänderungsklauseln und welche Restriktionen resultieren aus § 24 AVBFernwärmeV?

Gefahr einer unwirksamen Preisänderungsklausel

- BGH-Leitlinien aus der Rechtsprechung des Jahres 2022
- Kann einseitig, z.B. im Wege einer öffentlichen Bekanntgabe, eine neue Preisänderungsklauseln eingeführt werden?
- Kann ein Versorger rückwirkend unwirksame Preisänderungsklauseln ersetzen?
- Alternative Gestaltungsmöglichkeiten

Verwendung einer unwirksamen Preisänderungsklausel: Welche Risiken bestehen?

- BGH-Leitlinien: Darstellung der sog. t-3-Rechtsprechung
- Handlungsempfehlungen

Vertragslaufzeit: Was ist nach der AVBFernwärmeV zu beachten?

- Beginn des Fernwärmeliefervertrages
- Ende des Fernwärmeliefervertrages
- Dürfen über die Höchstvertragslaufzeit Fernwärmelieferverträge geschlossen werden?

Grundlage des Forderungsmanagements: Welche Handlungsmöglichkeiten hat ein Versorger

- Mahnung und Zahlungsklage
- Sperrung
- Beendigung der Fernwärmeversorgung durch außerordentliche Kündigung

Wichtigsten Vorschriften der FFVAV

- Neues vom Messwesen in der Fernwärme: Was gilt nach § 3 FFVAV?
- Neue Regularien für den Abrechnung: Was gilt nach §§ 4, 5 FFVAV?
- Abrechnungs- und Verbrauchsinformationen: Was ist das und wie können Versorger die Vorgaben nach § 4 FFVAV erfüllen?
- Exkurs: Wie verhalten sich die Regelungen der FFVAV zu den in § 1a AVBFernwärmeV enthaltenen Veröffentlichungspflichten?
- Dürfen über die Höchstvertragslaufzeit Fernwärmelieferverträge geschlossen werden?

Fragen der Wegenutzung

- Konzessions- versus Gestattungsvertrag: Was sind die Unterschiede?
- Muss die Fernwärmeversorgung öffentlich ausgeschrieben werden?
- Was sind die Muss-Inhalte innerhalb eines Wegenutzungsvertrages?
  - Dürfen über die Höchstvertragslaufzeit Fernwärmelieferverträge geschlossen werden?

Sonderfragen des Wärme-Contractings

- Was ist Wärme-Contracting? Welche Arten sind aus dem Markt bekannt?
- Absicherung des Anlageneigentums: Was ist bei der Vertragsgestaltung zu beachten?
- Preissystem im Wärme-Contracting: Was ist hier anders als bei der „klassischen" Fernwärme?
  - Dürfen über die Höchstvertragslaufzeit Fernwärmelieferverträge geschlossen werden?

Ausblick

- AVBFernwärmeV-Novelle 2023: Überfordert der Gesetzgeber Versorger und Kunden gleichermaßen?
- Kommunale Wärmeplanung: Was kommt da auf Gemeinden und Versorger zu?

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungs-austausch, Arbeitsblätter.

WETTBEWERBLICHER MESSSTELLENBETRIEB IM EIGENEN NETZGEBIET DES GRUNDZUSTÄNDIGEN MESSSTELLENBETREIBERS

» Seminarreihe **Energiedatenmanagement, Messung und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
10.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Für grundzuständige Messstellenbetreiber bestehen nur eingeschränkte Möglichkeiten, selbst im eigenen Netzgebiet als wettbewerblicher Messstellenbetreiber aktiv zu sein.

Gleichzeitig bietet der wettbewerbliche Messstellenbetrieb in vielen Fällen ein attraktives Geschäftsfeld.

Aus diesem Grunde behandelt unser Seminar die rechtlichen Grenzen für den wettbewerblichen Messstellenbetrieb im Netzgebiet des grundzuständigen Messstellenbetreibers und zeigt Möglichkeiten zur rechtssicheren Umsetzung auf.

Aus rechtlicher Perspektive wird beleuchtet, welche Ausgestaltungsvarianten ein Stadtwerk hat, um einerseits den notwendigen Einbau intelligenter Messsysteme (Pflichteinbau) voranzubringen und andererseits wirtschaftlich interessante Anwendungsfälle (Mehrwertdienste) ins Portfolio des Stadtwerks zu integrieren.

- Grundzüge des MsbG und Grundstrukturen des Messstellenbetriebs
- Vorgaben der Bundesnetzagentur insbesondere zur Erbringung wettbewerblichen Messstellenbetriebs durch grundzuständige Messstellenbetreiber
- Vorteile und Nachteile grundzuständiger und wettbewerblicher Messstellenbetreiber
- Beistellungsmodell und rechtliche Risiken
- Lösungen für entflochtene Stadtwerke
- Lösungen für integrierte Stadtwerke

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» Rechtliche Grenzen
» Praktische Anwendung
» Messstellenbetrieb

ZIELgruppe
Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

DER GESCHÄFTSFÜHRER IN DER STADTWERKE-GMBH – RECHTE, PFLICHTEN, HAFTUNG

» Seminarreihe **Geschäftsführung und Aufsichtsräte**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
In der GmbH richtig zu entscheiden und sicher zu führen ist für viele Stadtwerke-Geschäftsführer im modernen Umfeld der heutigen Energiewirtschaft zunehmende schwieriger. Gerichte urteilen zunehmend kompromissloser, wenn es darum geht, GmbH-Geschäftsführer für Nachlässigkeiten oder Pflichtverletzungen in Anspruch zu nehmen. Regelmäßig erfassen Haftungsfälle auch das persönliche Vermögen des Geschäftsführers.

Unser Seminar erläutert anhand aktueller Rspr. und konkreten Fällen aus der Praxis, welche Rechte dem Geschäftsführer zustehen und welche Pflichten er erfüllen muss. Darüber hinaus zeigt Ihnen das Seminar, wie sie sich vor persönlicher Haftung schützen und wie Geschäftsführerpflichten sicher delegiert werden können.

Die GmbH und ihre Organe
- Geschäftsführer, Gesellschafterversammlung, Aufsichtsrat, Beirat
- Was darf, was muss? – Aufgaben und Pflichten des Geschäftsführers
- Anstellung vs. Organstellung – Berufung, Abberufung, Amtsniederlegung oder Kündigung

Anstellungsvertrag des Geschäftsführers
- Anwendbarkeit arbeitsrechtlicher Vorschriften auf Geschäftsführer

Haftung des Geschäftsführers
- Einzel- und Gesamtverantwortung.
- Umgang mit Weisungen, zustimmungsbedürftige Geschäf-te.
- Entlastung des Geschäftsführers
- Aktuelle Rechtsprechung

Instrumente der Haftungsreduzierung
- Risiko- und Compliancemanagement
- Präventive Befassung der Gesellschafterversammlung
- D&O-Versicherungen
- Sichere Pflichten- und Aufgabendelegation

Strafrechtliche Verantwortung
- Der Geschäftsführer im kommunalen Stadtwerk als Amtsträger
- Praxisbeispiele

Geschäftsführerpflichten im Steuer- und Sozialversicherungsrecht

Aufgaben des Geschäftsführers in der Krise der Gesellschaft

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

» Problemfelder erkennen
» Vermeidungsstrategien entwickeln
» Aktuelle Vorgaben

ZIELgruppe
Geschäftsführer und alle, die Geschäftsführerposten übernehmen werden.

ELEKTROMOBILITÄT – RECHTLICHER RAHMEN

» Seminarreihe **Innovationstehmen in der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Elektromobilität
» Praktische Anwendung
» Anforderungen an den Ladebetrieb

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die mit dem Thema Elektromobilität befasst sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wir befassen uns mit sämtlichen energierechtlichen und steuerrechtlichen Aspekten, die Energieversorger beachten müssen, die sich im Geschäftsfeld Elektromobilität betätigen. Hierzu gehört nicht nur die Belieferung von Endkunden mit Ladestrom, sondern auch die Errichtung und der Betrieb von Ladepunkten im öffentlichen Raum, an Unternehmensstandorten oder bei Privatpersonen zuhause. Eine vertiefte Befassung mit dem Thema ist deshalb geboten, weil im Verkehrssektor aktuell alle Zeichen auf Elektrifizierung stehen.

Insbesondere beim Betrieb von Ladepunkten an Unternehmensstandorten (Industriebetrieb, Supermarktparkplatz) oder in Parkhäusern ergeben sich viele energierechtliche Besonderheiten, die ausführlich und praxisnah behandelt werden. Hierzu gehören etwa die Vorgaben zur getrennten Erfassung von Ladestrom und sonstigem Storm, die Belastung des Ladestroms mit Umlagen, Abgaben und Steuer, die Behandlung von vor Ort in Eigenversorgung erzeugtem PV- und KWK-Strom oder die Anforderungen an den Messstellenbetrieb.

Sofern Ladepunkte im Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis errichtet und betrieben werden, stellen sich zusätzlich einkommenssteuerrechtliche Fragen (Besteuerung des geldwerten Vorteils in Form von Ladestrom und Ladeinfrastruktur). Auch diese werden im Seminar behandelt.

Schließlich werden die energiewirtschaftlichen Aspekte bei der Endkundenbelieferung mit Ladestrom aufgezeigt. Dabei werden insbesondere die Erlösmöglichkeiten durch die Vermarktung von THG-Quoten-Erfüllung behandelt.

- Betriebsmodelle für Ladepunkte (Best Practice-Beispiele)
- Stromlieferverhältnisse und Rechnungsstellung
- Stromnebenkosten bei Stromweitergabe (EEG-Umlage, Stromsteuer, Netzentgelte)
- Lohnsteuerliche Aspekte aus Sicht eines Arbeitgebers: Z.B. geldwerter Vorteil durch Lademöglichkeiten für Mitarbeiter
- Abrechnungsmodelle, Messstellenbetrieb und Datenschutz
- Registrierungspflichten im Marktstammdatenregister und nach der Ladesäulenverordnung
- Sonderfragen bei Eigenerzeugung am Standort
- Sog. „E-Quote" nach der 38. BImSchV (Anrechnung auf die THG-Quote)

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

MIETERSTROM – RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN INKL. EEG 2023

» Seminarreihe **Innovationsthemen in der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
13.09.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Rechtliche Rahmenbedingungen
» Mieterstrom
» Aktuelle Vorgaben

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Seit 2017 versucht der Gesetzgeber über die Förderung von Mieterstrom zusätzliche Anreize für den Ausbau von Solarenergie auf Wohngebäuden geschaffen werden.

Betrachtet man die bei der BNetzA veröffentlichten Zahlen des Zubaus, sieht die Entwicklung der PV-Mieterstromanlagen seit Inkrafttreten jedoch vergleichsweise bescheiden aus. Zum Jahresbeginn 2023 versucht der Gesetzgeber mit erneuten Maßnahmen die Attraktivität zu erhöhen.

Unser Seminar vermittelt Ihnen die rechtlichen Rahmenbedingungen des Mieterstroms, damit Fehler bei der Konzeption, der Gestaltung und Umsetzung von Mieterstromkonzepten von Beginn an vermieden werden können.

Rechtliche Rahmenbedingungen für Mieterstrommodelle

- Definition Mieterstrom - Abgrenzung Stromlieferung und Eigenversorgung
- Vorgaben aus bzw. Änderungen durch das EEG 2023
- Der Gebäudebegriff und die Festlegung der BNetzA
- Verbrauch im unmittelbaren räumlichen Zusammenhang
- Preisbestandteile – Preisvorgaben
- Die Speicherung von Mieterstrom
- Contracting-Modelle – Dachmiete

Vertragliche Gestaltung der Mieterstrombelieferung

- Wesentliche Vertragsbestandteile
- Mieterstrom und Mietvertrag – Das Kopplungsverbot und seine Ausnahmen
- Vertragsdauer
- Mieterstrom und Wohngemeinschaft bzw. Untervermietung

Steuerliche Besonderheiten bei Mieterstrommodellen

- Stromsteuer
- Umsatzsteuer
- Gewerbesteuer

Rechtliche Anforderungen an die Messung des gelieferten Mieterstrom

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

RLM-KUNDEN GEWINNEN UND HALTEN

» Seminarreihe **Kundengewinnung und vertriebliche Themen**

Seminartyp **Basis**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

20. - 21.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» RLM-Kunden
» Pricing
» Controlling

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre energiewirtschaftliche Kompetenz stärken wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Das Geschäftsfeld der RLM-Kunden ist stark umkämpft und die Margen sind inzwischen marginal. Umso wichtiger ist es, den Kunden, seine Bedürfnisse und Eigenheiten zu kennen.

Wie gewinnt man das Vertrauen der Entscheider, wie wird man vom Lieferanten zum Partner, wie grenzt man sich von „Drückern" ab? Eine wichtige Facette sind die Lastkurven. In der Anbahnungsphase geben sie wichtige Informationen über den Kunden, in der Betreuungsphase helfen sie, böse Überraschungen zu vermeiden. Über- und Untermengen, Eigenerzeugung (BHKW; Solar), zeitliche Prozessverlagerungen usw. vernichten schnell die knappe Marge.

Sie lernen bei uns wichtige Elemente der Akquisitionsphase kennen, daneben wird das zentrale Thema Pricing besprochen und ein Blick auf die Controllinginstrumente des Lieferjahres geworfen, um rechtzeitig Fehlentwicklungen beim Bezug von Strom und Gas entgegenwirken zu können.

Instrumente der Geschäftsanbahnung
- Vertrauen als Grundlage jeder geschäftlichen Zusammenarbeit
- Besonderheiten des Kunden und seiner Branche

Der Preis ist nicht alles, aber ohne gute Preise ist alles nichts
- Pricing als Teil des Marketings
- Elemente des Pricings
- Gesplittete Preis (Leistung/Arbeit) vs. Lineare Preise
- Kurzer Excurs zum Energieeinkauf
- Deckungsbeitrag als flexibles Entscheidungskriterium

Eine Lastkurve sagt mehr als tausend Worte
- Analyse von Lastkurven, was sagt die Kurve über den Betrieb
- Welche Risikopositionen erkennt man aus der Lastkurve
- Was läßt sich aus der Lastkurve für ein Kundengespräch ableiten

Oft vergessen, das Kundencontrolling
- Abgleich der Back to Back Beschaffung mit dem Kundenbezug
- Der Teufel steckt im Detail, stundengenaue Lastkurvenanalyse
- Rechtzeitiger Zu -und Verkauf von Teilbändern können die Marge retten

Nach dem Spiel ist vor dem Spiel
- Kundenpflege im laufenden Vertrag
- Erkennen von Kundenbedürfnissen
- Vertrauenserhaltende Maßnahmen als Basis des Neugeschäfts

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Erfahrungsaustausch, praxisnahe Beispiele, Arbeitsblätter.

DIE BEDEUTUNG DES GELDWÄSCHEGESETZES IN DER STROM-, GAS- UND WASSERVERSORGUNG

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termine
09.11.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Geldwäschegesetz
» Risikomaßnahmen
» Verdachtsmeldungen

Mitarbeiter aus dem Kundenservice und Abrechnung.

Seminarinhalt • Seminarziel

Schon seit geraumer Zeit treffen die im Geldwäschegesetz niedergelegten Pflichten nicht mehr nur den Finanzsektor. Vor allem der Begriff des Güterhändlers rückt mehr und mehr in den Fokus. Unter ihn fallen alle Personen, die gewerblich Güter veräußern, unabhängig davon, in wessen Namen oder auf wessen Rechnung sie handelt (§ 1 Abs. 9 GwG). Erfasst vom Geldwäschegesetz sind damit all die Unternehmen, die gewerbliche Güter veräußern, also neben den klassischen auch Konsumunternehmen auch Strom-, Gas- und Wasserversorger.

Die nach dem Geldwäschegesetz verpflichteten Unternehmen haben bestimmte Anforderungen zu erfüllen und müssen „risikoorientiert" und „angemessen" Handeln. Dabei ist Geldwäsche kein Kavaliersdelikt mehr, Verstöße werden streng, mit Bußgelder bis zu einer Höhe von einer Million Euro sanktioniert. Hinzu der „öffentliche Pranger" durch die Aufnahme des Unternehmens in das Gewerbezentralregister für die Dauer von fünf Jahren. Insbesondere letzteres kann die geschäftliche Tätigkeit empfindlich treffen.

Ein präventives Risikosystem ist neben der genauen Kenntnis der geldwäscherechtlichen Anforderungen daher unerlässlich.

Zu bewerten sind insbesondere Fragen der internen Sicherungsmaßnahmen, der kundenbezogenen Sorgfaltspflichten sowie der Umgang mit Verdachtsmeldungen.

Unser Seminar gibt ihnen eine Einführung in diese für Stadtwerke doch neue und ungewohnte Thematik. Anschließend sind sie in der Lage, Risikobereiche in ihrem Unternehmen zu identifizieren und entsprechende Risikomaßnahmen zu ergreifen.

- Anforderungen des Geldwäschegesetzes (GwG) nach Novelle 2019 und 5. Geldwäsche-Richtlinie
- Transparenzregister und Co. - Neuerungen bei der Identitätsprüfung
- Erkennen und Bewerten von Geldwäsche- und Betrugsstrukturen in der Praxis
- Know your Customer
- Risikoanalyse nach §5 GwG
- Verdachtsmeldung nach § 43 und § 45 GwG: Zeitpunkt, Form und Inhalt
- Rspr. zur haftungsrechtlichen Verantwortung:
- BGH-Urteil vom 17. Juli 2009 zur Verantwortlichkeit von Beauftragten
- „Siemens-/Neubürger"-Urteil vom 10.12.2013 zum Compliance-System

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppen-diskussionen, Trainerfeedback, Diskussion und Austausch.

KORRESPONDENZ

06



Flotte Texte für Personalplanung und -entwicklung 232

Unangenehme Entscheidungen kommunizieren - mündlich und schriftlich 233

Buchstäblich bessere Briefe und E-Mails schreiben 234

Überzeugende Texte für Marketing und Vertrieb 235

Stellvertretend schreiben - wie formuliere ich "offiziell" 236

Beschwerdebriefe und E-Mails gekonnt beantworten 237

Mahnungen wirkungsvoll verfassen 238

Routine erleichtern mit Bausteinen 239

Technik für Laien - Verständliche Kundenanschreiben 240

Kreative Kampagnen und Aktionen 241

Online kommunikation: Sie ist anders! 242

Gelingende interne Kommunikation 243

Unangenehme Entscheidungen kommunizieren – mündlich und schriftlich 245

Effizientes Korrekturlesen im Berufsalltag 246

FLOTTE TEXTE FÜR PERSONALPLANUNG UND - ENTWICKLUNG

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 13. - 14.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
23. - 24.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Bewerberansprachen frisch und modern gestalten müssen und gleichzeitig eine individuelle Note, für das Unternehmen, in den Text bringen wollen.

» Frisch I Modern
» Kreative Texte, die passen
» Zeitgemäße Bewerberansprache

Seminarinhalt • Seminarziel

Langweilige Texte für Bewerber gibt es jede Menge. Eine Ausschreibung liest sich häufig wie die andere, lediglich die Funktion wird getauscht. Manchmal fragt man sich schon, wer sich davon angesprochen fühlen soll.

Damit sich geeignete Bewerber mit Ihnen in Verbindung setzen, braucht es eine praxisnahe Darstellung, die sich an den Bedürfnissen Ihrer jeweiligen Zielgruppe orientiert und zur Entscheidungsfindung beiträgt, ob das Stadtwerk und der Interessent zusammenpassen.
Je nach Zielgruppe darf der Inhalt kreativ, ungewöhnlich oder originell sein.

Wenn Sie in der Zukunft mit modernen Personalanzeigen mehr bestens geeignete Bewerber gewinnen möchten, sollten Sie die von Ihnen ausgewählten Kandidaten schon im Einladungsschreiben neugierig auf die Mitarbeit im Stadtwerk machen. Absagen und andere unangenehme Nachrichten gilt es souverän und leicht verdaulich zu formulieren.

- Merkmale moderner Personaltexte
- Der Ton macht die Musik – mit positiven und aktiven Formulierungen bei den Bewerbern punkten
- Schreiben für den Bewerber und dessen Wahrnehmung
- Gute erste und letzte Sätze – immer wieder anders
- Überzeugen – Anforderungen und Aufgaben klar und zielgerichtet beschreiben
- Gliederungsaspekte für klar strukturierte Texte
- Text fundiert beurteilen – Checklisten
- Briefe und Anzeigen im Sinne des Bewerbers und der Stadtwerke verfassen

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion.

Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praktischen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.

TIPP

Bei Inhousedurchführung screenen wir vorab Texte und Formulierungen, so dass diese direkt im Seminar analysiert und optimiert werden können.

UNANGENEHME ENTSCHEIDUNGEN KOMMUNIZIEREN – MÜNDLICH UND SCHRIFTLICH

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 10. - 11.07.2023
oder 07. - 08.11.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

2 Online-Termine
28.-29.02.2023 **oder**
20. - 21.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die auch in schwierigen Situationen souverän texten und kommunizieren müssen.

» Verständlich und überzeugend
» Schreiben für den Kunden
» Kundenbindung

Seminarinhalt • Seminarziel

Negative Nachrichten zu überbringen ist eine Kunst. Nicht immer können Sie den Wünschen der Kunden entsprechen.
Sie führen Gespräche und verfassen Texte in denen Sie dem Kunden eine negative Botschaft überbringen müssen. Sie übernehmen Verantwortung und vertreten getroffene Entscheidungen – auch wenn es schwer fällt und unangenehm ist.

Gerade in schwierigen Kundensituationen und bei abschlägigen Bescheiden, geht es vor allem darum, dem Kunden zu signalisieren, dass seine Anliegen ernst genommen werden und Sie ein zuverlässiger und kompetenter Partner sind. Auch wenn Sie ihm in der Sache teilweise oder gar nicht entgegenkommen können, soll nach Ihrem Gespräch oder Schreiben beim Kunden ein gutes Gefühl zurückbleiben.

Damit Kundenorientierung insbesondere dann klappt, wenn Kundenwünsche nicht erfüllt und -vorstellungen nicht entsprochen werden kann, machen wir uns mit verschiedenen Kommunikationsmodellen vertraut. Wir beleuchten die Wirkung von Wörtern und das Wesen von Konflikt-Formeln gegenüber Kontakt-Formeln.

Anhand von stadtwerketypischen Vorher-Nachher-Beispielen erleben Sie, mit welchen oft einfachen Veränderungen Sie die beabsichtigte Wirkung erzielen. Sie erhalten einen Werkzeugkasten für Ihren Arbeitsalltag.

- Welche Situationen erleben Sie als schwierig? Wie bereite ich mich auf derartige Situationen vor?
- Mit aktivem Zuhören Begegnung gestalten
- Einwände als Chance verstehen
- Die Wirkung der Stimme und Stimmung nutzen
- Positive Sprache aktiv einsetzen
- Wirkungsvolle Strategien für herausfordernde Situationen
- Umgang mit „Endlosschlaufen“
- Überbringen schlechter Nachrichten
- Klare Positionen und persönliche Ansprache wirkungsvoll nutzen
- Der Umgang mit Vielrednern und Provokateuren
- Wie bleibe ich in schwierigen Situationen stabil, souverän und flexibel?

Merkmale moderner E-Mails

- Das sagt die Verständlichkeitsforschung zu Wortwahl und Satzbau
- Schreiben für den Kunden
- Gute erste und letzte Sätze
- Handlungen auslösen: Positiv und aktiv formulieren
- Gliederungsaspekte für klar strukturierte E-Mails

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.

BUCHSTÄBLICH BESSERE BRIEFE UND E-MAILS SCHREIBEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis – Aufbau**

3 Online-Termine
17. - 18.01.2023 **oder**
24. - 25.04.2023 **oder**
16. - 17.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen,
maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Viele Kundenanschreiben sind immer noch langweilig, emotionslos und mit komplizierten Informationen und Satzbauten gespieckt.

Ganz gleich aus welchem Anlass Sie Ihren Kunden schreiben – ob Sie einen neuen Kunden willkommen heißen oder es um eine Tarifänderung für Bestandskunden geht – wichtig ist, dass Ihr Kunde Sie versteht und wunschgemäß reagiert. Dazu sollte Ihr Schreibstil lebendig, positiv und verbindlich sein. Auch komplizierte Sachverhalte gilt es verständlich und wertschätzend darzustellen.

Sie erfahren in unserem Seminar, wie Sie Ihre Texte zeitgemäß und zielgerichtet formulieren können. Dazu gehört auch, sich endlich von überholten Formulierungen zu trennen. Schneiden Sie die alten Zöpfe ab und werden traditionelle Formulierungen über Bord.

Ziel ist, dass Sie Ihre Briefe und E-Mails mit größerer Sicherheit verfassen und Stadtwerke-Kunden ohne Nachfragen verstehen, worum es geht. Klare Informationen und eindeutige Handlungsaufforderungen führen zu mehr Übereinstimmung und effizienteren Geschäftsabläufen.

Anhand von stadtwerketypischen Vorher-Nachher-Beispielen erleben Sie, mit welchen oft einfachen Veränderungen Sie wesentlich mehr Wirkung erzielen können.

- Merkmale moderner Briefe und E-Mails
- Das sagt die Verständlichkeitsforschung zu Wortwahl und Satzbau
- Schreiben für den Kunden: Seine Wahrnehmung
- Gute erste und letzte Sätze: Immer wieder anders
- Überzeugen: Klar und zielgerichtet argumentieren
- Handlungen auslösen: Positiv und aktiv formulieren
- Lesekurve: So wirken optische Hervorhebungen
- Gliederungsaspekte für klar strukturierte Texte
- Text fundiert beurteilen
- Kundenorientierte Briefe schreiben

Methodik
Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion.

Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praktischen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.

TIPP

Bei Inhousedurchführung screenen wir vorab aktuelle Kundenschreiben und Mails, so dass diese direkt im Seminar analysiert und optimiert werden können.

» Klare Informationen
» Lebendig und überzeugend
» Zeitgemäße Briefe und E-Mails

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die mit internen und externen Kunden verständlich und wertschätzend korrespondieren müssen.

ÜBERZEUGENDE TEXTE FÜR MARKETING UND VERTRIEB

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 24. - 25.04.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
10. - 11.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Gute Texte helfen, Ihre vom Kunden oft als komplex wahrgenommenen Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke-Welt zu verstehen und zu verkaufen.

Dreh- und Angelpunkt ist der Nutzen für Ihren Kunden. Deshalb ist es eine Grundvoraussetzung, diese in allen Werbe- und Verkaufstexten klar und verständlich darzustellen. Darüber hinaus, geht es um die Glaubwürdigkeit für Ihr Stadtwerk.

Schwer verständliche Produkt- und Tarifinformationen können den Kunden zum Wechsel veranlassen oder die Reklamationsquote erhöhen. Dies gilt es zu verhindern. Gute Texte sind ein Weg.

Sie lernen bewährte Techniken kennen, mit denen es Ihnen leichter fällt, kreative, kunden- und unternehmensgerechte Texte zu schreiben. Ziel ist es, Sie zu befähigen, Texte zu verfassen, die das Image des Stadtwerks verbessern und die Verkaufserfolge steigern.

Trennen Sie sich von überholten Formulierungen

- Schritt für Schritt zum Text: Werbebrief, Anzeige, Plakat, Produktinformation
- Kreativitätstechniken für tragfähige Konzepte sowie überzeugende Headlines und Texte
- Zielgruppentypologie nach Prof. Dr. Schmitz: Für unternehmens- und zielgruppengerechte Texte und Konzepte
- Schreiben für die Sinne: Wie Ihre Texte leichter verstanden und länger behalten werden
- Gekonnt argumentieren: In 4 Schritten überzeugen, Kernaussagen und Nutzen richtig in Szene setzen
- Der Ton macht die Musik: Mit positiven Formulierungen punkten
- Ideen und Texte auf dem Prüfstand: Checklisten und Beurteilungskriterien

Methodik
Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion.

Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praktischen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer äglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.

» Verständlich und überzeugend
» Schreiben für die Sinne
» Gekonnt argumentieren

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die zielgruppenorientiert und wirksam den Kundennutzen darstellen wollen.

STELLVERTRETEND SCHREIBEN - WIE FORMULIERE ICH "OFFIZIELL"

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Bietigheim-Bissingen 22. - 23.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
27. - 28.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Stellvertreter
» Schritt für Schritt
» Professionelle Kommunikation

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die stellvertretend beispielsweise Beschwerdeantworten für andere, z.B. Geschäftsführer oder Bürgermeister verfassen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Für jemand anderen zu schreiben, ist wie in eine Schauspielrolle zu schlüpfen:
Sie machen sich mit der Position und der Aufgabe vertraut und bedenken die Wirkung jeder Formulierung. Anders als im Film gibt es kein Drehbuch, aus dem Sie abschreiben könnten.

Der Leser soll den Eindruck erhalten, dass das Schreiben von dem ursprünglichen Empfänger beantwortet wurde. Hierzu gilt es, sich der jeweiligen Sprachebene und der unterschiedlichen Interessenlage bewusst zu sein und dies gezielt im Sinne einer konstruktiven Klärung und Lösung aufeinander abzustimmen.

Im Seminar lernen Sie bewährte Techniken kennen, mit denen es Ihnen leichter fällt, kunden- und unternehmensgerechte Texte als Auftragsschreiber zu verfassen.

- Schritt für Schritt zum Antworttext
- Vom Lesen der Nachricht, übers Sammeln von Inhalt zur passenden Antwort
- Typische Textstrategien
- Anliegen typgerecht sowohl für den eigentlichen Absender als auch für den Kunden beschreiben
- Schreiben für die Sinne
- Wie Ihre Texte leichter verstanden und länger behalten werden
- Gekonnt argumentieren
- Kernaussagen richtig in Szene setzen
- Der Ton macht die Musik
- Mit positiven Formulierungen punkten
- Texte auf dem Prüfstand
- Checklisten und Beurteilungskriterien

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion.

Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praktischen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.

TIPP

Bei Inhousedurchführung screenen wir vorab aktuelle Kundenschreiben und Mails, so dass diese direkt im Seminar analysiert und optimiert werden können.

BESCHWERDEBRIEFE UND E-MAILS GEKONNT BEANTWORTEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Bietigheim-Bissingen 03. - 04.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
23. - 24.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Endlich gut schreiben
» Gliederungsaspekte für klare Texte
» Gekonnt argumentieren

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die Beschwerdebriefe und E-Mails professionell und kundenorientiert beantworten möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Insbesondere wenn sich ein Kunde geärgert hat – berechtigt oder unberechtigt –, braucht es Fingerspitzen- und Sprachgefühl. Schließlich wollen Sie in Zukunft wieder eine friedliche Kunden-Lieferanten-Beziehung, Ihr Kunde soll Sie verstehen und wunschgemäß reagieren.

Aber wie? Manchmal ist es nicht so einfach, den tatsächlichen Beschwerde-Inhalt zu erkennen und dem Kunden sachgerecht und lösungsorientiert zu antworten – ohne ungewollte Zugeständnisse zu machen.

Wie Sie Ihre Briefe und E-Mails modern und zielgerichtet formulieren und gleichzeitig Konfliktpotential reduzieren erarbeiten wir gemeinsam. Anhand von Vorher-Nachher-Beispielen aus Ihrem Fachbereich erleben Sie, mit welchen oft einfachen Veränderungen Sie wesentlich mehr Wirkung erzielen können.

- Merkmale zeitgemäßer Briefe und E-Mails – Erkenntnisse aus der Verständlichkeitsforschung zu Wortwahl und Satzbau
- Schreiben für den Kunde – seine Wahrnehmung
- Die Emotionen des Kunden herauslesen und einbeziehen
- Gute erste und letzte Sätze – immer wieder anders
- Überzeugen – klar und zielgerichtet argumentieren
- Handlungen auslösen – positiv und aktiv formulieren
- Textrationalisierungs- und Formulierungsübungen
- Lesekurve – Art und Wirkung von optischen Hervorhebungen
- Gliederungsaspekte für klar strukturierte Texte
- Kommunikationsmodelle – Hebel zur Befriedung finden und Konfliktstoff in Kontaktformeln wandeln
- Vorher-Nachher-Beispiele zeigen die Wirkkraft der Veränderungen
- Kennen und Anwenden von Textbeurteilungskriterien
- Trainieren - kundenorientierte Briefe und E-Mails schreiben anhand Ihrer Beispiele

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion.

Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praktischen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer äglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.

MAHNUNGEN WIRKUNGSVOLL VERFASSEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Mahnschreiben mit Kreativität
» Positives Image
» Zeitgemäße Formulierungen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die in Mahnwesen und Kundenkommunikation eingebunden sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Mahnungen haben ein Ziel, die Zahlung ausstehender Geldbeträge oder das Erbringen anderer fälliger Leistungen zu erwirken. Dieses Ziel erreichen Sie am ehesten, wenn die Mahnschreiben bestimmt und klar in der Sache sowie freundlich gegenüber dem Adressaten formuliert sind.

Gern unterstützen wir Sie dabei, vorhandene Mahnschreiben für Ihr Stadtwerk zu überarbeiten oder das gesamte Mahnwesen neu zu konzipieren.

Manchmal ist das Mahnwesen so etwas wie ein „ungeliebtes Kind" im Stadtwerk, ähnlich dem Reklamationswesen. Man braucht es, aber keiner will sich intensiv damit befassen. Doch wenn man es richtig aufzieht und Energie und Kreativität investiert, trägt auch dieser Bereich zum positiven Ansehen des Unternehmens bei und sorgt dafür, dass Leistungen schneller von Ihren Schuldnern erbracht werden. Je nachdem, wie gut Ihr Mahnwesen bereits der Philosophie Ihres Stadtwerks entspricht, gehen wir vor. Es kann also sein, dass Sie nur einen, zwei oder alle der folgenden Aspekte in einem Workshop bearbeiten möchten.

- Analyse der vorhandenen Schriftstücke im Hinblick auf Sprache und Übereinstimmung mit der Unternehmensphilosophie
- Anhand der Analyse abgeleitetes Konzept
- Definition der erforderlichen Mahnstufen und der Schnittstellen zu anderen Bereichen
- Formulierungsvorschläge abgestimmt auf die definierten Mahnstufen
- Sinnvolle Varianten für unterschiedliche Unternehmensbereiche erarbeiten
- Wichtiger Hinweis: Nicht behandelt werden rechtliche Aspekte

TIPP

Wir begleiten Ihr Stadtwerk gern auf dem Weg zu wirkungsvollen Mahnschreiben in dem Maß, wie es für Sie richtig ist.

Das genaue Vorgehen besprechen wir in der Auftragsklärung, da die Anforderungen und Voraussetzungen von Stadtwerk zu Stadtwerk sehr unterschiedlich sind. Sie erarbeiten Analyse, Konzept sowie Formulierungen in einem Workshop.

ROUTINE ERLEICHTERN MIT BAUSTEINEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Effizient schreiben
» Standardaufgaben optimieren
» Bausteine gekonnt erstellen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich sinnvolle und effiziente Kommunikationsroutinen schaffen müssen, um dadurch eine schnellere Abarbeitung im Tagesgeschäft zu gewährleisten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Textbausteine und automatische E-Mail-Antworten können von lästiger Routine befreien, so dass Sie sich auf anspruchsvollere Aufgaben konzentrieren können. Das gelingt am besten, wenn man sich vorab genau überlegt, wo Bausteine sinnvoll und wo sie eher abträglich sind.

Geschickt formulierte und zielgerichtet eingesetzte Bausteine erfüllen diesen Zweck. Der Vorteil ist, sie werden auf den ersten Blick nicht als Bausteine erkannt und sparen dem Anwender wertvolle Zeit. Textbausteine sind in jedem Bereich eines Stadtwerks einsetzbar und ersparen das mühselige Tippen immer wiederkehrender identischer Sätze oder Abschnitte.

Gern begleiten wir diesen Prozess in Ihrem Stadtwerk oder unterstützen Sie bei der Formulierung von Bausteinen. Im Seminar lernen Sie, eigene Praxisbeispiele nach vorgestellten Kriterien zu bewerten, Bausteine zu formulieren und diese in Word zu erfassen. Dazu bringen Sie Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu. Die ersten beiden Schritte aus der folgenden Aufzählung sind jeweils intern im Stadtwerk zu entwickeln, idealerweise vor dem Seminar. Dabei unterstützen wir Sie gern.

Die Schritte zu nützlichen Bausteinen:

- Identifizieren von Standardvorgängen und möglichen Variablen
- Klären technischer Gegebenheiten für die Textverarbeitung
- Texthierarchie erstellen für ein Bausteinkonzept
- Vorstellen sprachlicher Aspekte für überzeugende Formulierungen
- Bausteine formulieren
- Feilen an Textübergängen
- Bausteine erfassen und abrufen

Methodik

Trainerinput, Analyse, Gruppenarbeit, Ergebnisdiskussion, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

TIPP

Wir empfehlen: Die Arbeit am eigenen Notebook, damit Sie gleich an Ihren eigenen Beispielen arbeiten können.

Alternativ können Sie bei uns einen mobilen Schulungsraum buchen.

TECHNIK FÜR LAIEN – VERSTÄNDLICHE KUNDENANSCHREIBEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Friedrichshafen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

18. – 19.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Ob ein Gasanschluss erklärungsbedürftig ist oder eine Sanierung ansteht. Ihre Kunden sollten verstehen, was wann und warum auf ihrem Grundstück oder Umgebung passiert.

Wenn Sie Baustellen ankündigen, Termine mitteilen, Verzögerungen erklären oder den Austausch von Wasseruhren ankündigen, nicht immer stoßen Sie dabei bei Ihren Kunden auf Gegenliebe.

Wichtig ist, sich bewusst zu machen, dass nicht jeder Kunde genug technisches Wissen hat, das Erfordernis zu verstehen. Deshalb sehen wir uns an, wie Sie Ihre Texte für die Kunden leichter und verständlicher aufbereiten können. Oft reichen kleine, entscheidende Änderungen an den bisherigen Formulierungen. Es ist hilfreich, die Sichtweise des Adressaten hierzu einzunehmen.

Ziel ist es, komplexe technische Probleme allgemeinverständlich zu formulieren, damit die betroffenen Anlieger möglichst wenig Anlass zur Beschwerde haben und ein größtmögliches Verständnis für die durchzuführenden Arbeiten aufbringen. Einfühlungsvermögen und Sensibilität spielen hierfür eine große Rolle.

Sie gestalten anhand Ihrer Fallbeispiele neue, gut lesbare. verständliche Kundenanschreiben.

Sie lernen, technische Inhalte kundenorientiert und verständlich zu formulieren. Sie erhalten wertvolle Tipps von unserem Profi.

- Endlich "Luft" in den Text bringen
- Merkmale zeitgemäßer Briefe und E-Mails
- So viele Fachbegriffe wie nötig, so allgemeinverständlich wie möglich
- Mit Struktur, Kompetenz und Vertrauen vermitteln
- Klar und zielgerichtet argumentieren
- Unannehmlichkeiten realistisch einräumen, Beschwerden verständnisvoll vorbeugen
- Jedes technische Problem ist anders: Der passende Text dazu auch
- Typische Fehler vermeiden
- Üben, üben, üben

Methodik

Trainerinput, Analyse, Gruppenarbeit, Ergebnisdiskussion, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

TIPP

Das Seminar lebt von eigenen Praxisbeispielen, die wir im Vorher-Nachher Setting bearbeiten. Bitte bringen Sie eigene Briefe oder E-Mails mit oder senden diese im Vorfeld an info@stadtwerkeakademie.de.

» Strukur im Text
» Zielgerichtete Argumentation
» Einfühlungsvermögen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter der technischen Bereiche, die ihren Kunden fachliche Inhalte vermitteln müssen.

KREATIVE KAMPAGNEN UND AKTIONEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Stadtwerke stehen im konsequenten Wettbewerb mit anderen Anbietern. Sie müssen sich aktiv um neue Kunden bemühen und bestehende Kunden an das Stadtwerk binden. Um dies zu erreichen, gehört die Gestaltung erfolgreicher Kampagnen, Aktionen und Veranstaltungen zum Repertoire Ihres Fachbereichs. Ihre Kunden erhalten eine Menge an Werbesendungen. Lassen Sie Ihre Kampagnen und Aktionen positiv aus dieser Flut herausstechen.

Welche bewährten Methoden und Instrumente setzen Sie bereits ein, um dieses Ziel zu erreichen? Oder schütteln Sie als guter Texter Ihre „Ideen einfach so aus dem Ärmel"? Wie erreichen Sie Ihre potenziellen Kunden und Interessenten? Wie kann man ansprechend texten? Was ist sinnvoll, was zu viel?

Sie entwickeln Ideen für Kampagnen zur Neukundengewinnung und Bindung Ihrer Bestandskunden, z.B. für regionale Aktionen und Messeauftritte. Sie bewerten diese anhand bewährter Kriterien und verfassen Mailing-, Flyer- und Plakattexte zu den zuvor ausgewählten Ideen. Sie werden begeistert sein, wie Sie mit Methode Ihr eigenes kreatives Potenzial heben. Sie lernen Kampagnen und Aktionen erfolgreich zu konzipieren, mit denen neue Kunden gewonnen und langfristig gehalten werden können.

- Aus dem Vollen schöpfen: Mit verschiedenen Techniken zur Ideenvielfalt
- Bewertungskriterien, mit denen Sie die „Spreu vom Weizen trennen"
- 10 wichtige Textregeln zur Kommunikation von Kampagnen und Events
- Die Wahl der Textsorte: Eine Kunst für sich
- So kommen Sie zu kreativen Texten
- Texten aller Kampagnen- bzw. Aktionsmittel
- Checkliste für Textqualität

Methodik

Eine abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion. Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an eigenen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die Praxis.

Erhöhen Sie die Responsequoten
für Ihre Kampagnen und Aktionen

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
01. – 02.03.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kreative Kampagnen
» Wirkungsvolle Gestaltung
» Textsorte und Checklisten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die in Kampagnenkommunikation sowie Eventgestaltung involviert sind.

ONLINE KOMMUNIKATION: SIE IST ANDERS!

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Seminartyp **Aufbau**

Mühlacker
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

14.03.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Online Kommunikation
» Erfolgsfaktoren für Websites
» Unternehmerischer Erfolg

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die die Online Kommunikation professionalisieren müssen und sich dafür eigenes Know-How, unabhängig von Agenturen, aufbauen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Texte für digitale Medien sollten Netto-Nachrichten sein. Im Internet ist prägnante Sprache ein Muss. Im Web stimulieren Texte aus kurzen Sätzen.

Wenn Sie Ihre Stadtwerke-Homepage aktiv gestalten und Ihren Kunden aktuelle Informationen zur Verfügung stellen wollen, kommen Sie um eine aktiv gemanagte Website oder einen Blog nicht herum. Das erfordert ein aktives Management und immer wieder neue Themen, über die berichtet werden kann. Dazu können Sie die Geschichte Ihres Stadtwerks für den sogenannten Content nutzen.

Führen Sie Ihren Leser mit geschickter Navigation von Höhepunkt zu Höhepunkt. Leser springen von Schlüsselbegriff zu Schlüsselbegriff. Tatsächlich wird weniger „gelesen" im klassischen Sinn, als vielmehr „gescannt". Das bedeutet für Sie als Stadtwerk, dass Sie Ihre Inhalte bewusst gestalten und portionieren müssen.

Ziel unseres Seminar ist, ein Gespür für Themen zu entwickeln und diese mediengerecht sprachlich aufzubereiten. Dazu lernen Sie die Erfolgsfaktoren für Websites kennen. Sie lernen verschiedene Gliederungsmodelle kennen, mit denen die Leser den Text schnell erfassen können. Sie tragen so zum unternehmerischen Erfolg Ihres Stadtwerkes bei.

- Klarheit vor Verspieltheit: Die Drei-Mausklick-Regel
- Erfolgsfaktoren für Websites: Übersichtlichkeit, Relevanz, Marken-Kenntlichkeit, Einbindung des Nutzers
- Gliederungsmodelle: AIDA, KISS
- Sprachliche Aspekte
- Suchmaschinenoptimierte Texte
- Nutzenorientiert und mediengerecht schreiben

Methodik

Trainerinput, Übungen und Praxistransfer, Gruppenarbeiten, Arbeit an Fallbeispielen, Austausch, Arbeitsblätter.

TIPP

Inhouse Favorit, da Stadtwerke auch Konkurrenten sind!

Nach dem Seminar können Sie sich sequenziell beratend von unserer Expertin bei der Umsatzung vor Ort oder virtuell begleiten lassen.

GELINGENDE INTERNE KOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Akzeptanz
» Glaubwürdigkeit
» Führungsinstrument

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich professionell dem Instrument: "Interne Kommunikation" widmen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Welt der Internen Kommunikation verändert sich rasend schnell. Neue Tools und Methoden ermöglichen eine frische, innovative und vor allen Dingen adressatengerechte Kommunikation, die schnell und zuverlässig alle Bereiche erreichen kann. Wer hier auf der Stelle tritt, kommuniziert nicht wirklich mit allen Mitarbeitern. Wie oft hakt es tatsächlich in der internen Kommunikation? Wie oft werden Mitarbeiter und Führungskräfte nicht abgeholt, zu spät, gar nicht oder oder nicht richtig informiert? Viele Mißverständnisse entstehen und "Kaffeegesprächen" wird zu viel Raum gegeben. Interne Kommunikation informiert nicht nur, sie schafft Identität und prägt die Unternehmenskultur. In Zeiten der Transformation und Veränderungen in der Energiewirtschaft stärkt sie auch die Reputation des Stadtwerks bei seinen Beschäftigten. Und sie schafft die Voraussetzungen für die Kommunikation nach außen und sorgt damit für einen einheitlichen Unternehmensauftritt.

Die Interne Kommunikation ist eine wichtige Schlüsselaufgabe und Führungsinstrument der Geschäftsleitung. Jeder weis es - in der Praxis sieht es jedoch häufig ganz anders aus.

Arbeiten Sie mit uns gemeinsam an den Herausforderungen einer gelingenden Internen Kommunikation.

- Was ist eine erfolgreiche Interne Kommunikation und welche Verantwortlichkeiten bestehen
- Wie eine Interne Kommunikation organisiert und in das Unternehmen eingebunden sein muss
- Welche analogen und digitalen Instrumente gibt es
- Welche Instrumente und Tools eigen sich am besten für welche Anforderungen
- Wie interne und externe Kommunikation miteinander verbunden werden: Themen, Instrumente, Maßnahmen , um ressourceneffizient und wirksam gegenüber den Zielgruppen zu kommunizieren
- Wie der Umgang mit internen Informationen geregelt werden kann
- Wie man Geschäftsführung und Führungskräfte in der Internen Kommunikation wirkungsvoll und nachhaltig unterstützt

Methodik

Trainerinput, Übungen und Praxistransfer, Gruppenarbeiten, Arbeit an Fallbeispielen, Austausch, Arbeitsblätter.

TIPP

Nach dem Seminar können Sie sich sequenziell beratend von unserer Expertin bei der Umsatzung vor Ort, per Telefon oder E-Mail begleiten lassen.

Machen Sie sich mit verschiedenen **Kommunikationsmodellen vertraut,** um die **richtige Wirkung** zu erzeugen.

Virtueller Klassenraum

UNANGENEHME ENTSCHEIDUNGEN KOMMUNIZIEREN – MÜNDLICH UND SCHRIFTLICH

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Seminarinhalt • Seminarziel

Negative Nachrichten zu überbringen ist eine Kunst. Nicht immer können Sie den Wünschen der Kunden entsprechen. Sie führen Gespräche und verfassen Texte in denen Sie dem Kunden eine negative Botschaft überbringen müssen. Sie übernehmen Verantwortung und vertreten getroffene Entscheidungen – auch wenn es schwer fällt und unangenehm ist.

Gerade in schwierigen Kundensituationen und bei abschlägigen Bescheiden, geht es vor allem darum, dem Kunden zu signalisieren, dass seine Anliegen ernst genommen werden und Sie ein zuverlässiger und kompetenter Partner sind. Auch wenn Sie ihm in der Sache teilweise oder gar nicht entgegenkommen können, soll nach Ihrem Gespräch oder Schreiben beim Kunden eine gutes Gefühl zurückbleiben.

Damit Kundenorientierung insbesondere dann klappt, wenn Kundenwünsche nicht erfüllt und -vorstellungen nicht entsprochen werden kann, machen wir uns mit verschiedenen Kommunikationsmodellen vertraut. Wir beleuchten die Wirkung von Wörtern und das Wesen von Konflikt-Formeln gegenüber Kontakt-Formeln.

Anhand von stadtwerketypischen Vorher-Nachher-Beispielen erleben Sie, mit welchen oft einfachen Veränderungen Sie die beabsichtigte Wirkung erzielen. Sie erhalten einen Werkzeugkasten für Ihren Arbeitsalltag.

- Welche Situationen erleben Sie als schwierig? Wie bereite ich mich auf derartige Situationen vor?
- Mit aktivem Zuhören Begegnung gestalten
- Einwände als Chance verstehen
- Die Wirkung der Stimme und Stimmung nutzen
- Positive Sprache aktiv einsetzen
- Wirkungsvolle Strategien für herausfordernde Situationen
- Umgang mit „Endlosschlaufen“
- Überbringen schlechter Nachrichten
- Klare Positionen und persönliche Ansprache wirkungsvoll nutzen
- Der Umgang mit Vielrednern und Provokateuren
- Wie bleibe ich in schwierigen Situationen stabil, souverän und flexibel?

Merkmale moderner E-Mails

- Das sagt die Verständlichkeitsforschung zu Wortwahl und Satzbau
- Schreiben für den Kunden
- Gute erste und letzte Sätze
- Handlungen auslösen: Positiv und aktiv formulieren
- Gliederungsaspekte für klar strukturierte E-Mails

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 10. – 11.07.2023
oder 07. – 08.11.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

2 Online-Termine
28.02. – 29.02.2023 **oder**
20. – 21.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Verständlich und überzeugend
» Schreiben für den Kunden
» Kundenbindung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die auch in schwierigen Situationen souverän texten und kommunizieren müssen.

EFFIZIENTES KORREKTURLESEN IM BERUFSALLTAG

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Person, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Korrekturlesen
» Professionalität
» Fehlerquellen vermeiden

Alle Mitarbeiter, die ihre Fähigkeit des Korrekturlesens professionalisieren müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Korrekturlesen hat seine Tücken und kann sehr viel Zeit in Anspruch nehmen. Gehen Sie diese Fallstricke künftig aktiv an. Sie können das Vorgehen beim Korrigieren optimieren. Dadurch fällt korrigieren leichter, ermüdet nicht mehr so sehr und die Konzentration bleibt länger erhalten.

In unserem Seminar erhalten Sie den theoretische Hintergrund beim Korrigieren von Texten. Denn Lesen ist nicht gleich Lesen. Durch viele praktische Übungen verbessern Sie Ihre Konzentrations- und Aufnahmefähigkeit und damit Ihr Korrekturergebnis. Denn Kunden sehen es unter Umständen als negativ an, wenn sich in der Kundenkommunikation Fehler befinden.

Voraussetzungen für effizientes Korrekturlesen

- Die Variablen des Korrekturlesens
- Welche Fallstricke gibt es beim Korrekturlesen?
- Was steckt gehirntechnisch dahinter?
- Das eigene Korrigieren von Texten optimieren
- Korrekturlesen am Bildschirm erleichtern
- Übungen zur Augenentspannung
- Klassische Fehlerquellen beim Korrekturlesen identifizieren
- Umgang mit klassischen Fehlerquellen
- Konzentration beim Korrekturlesen erhöhen

Methodik

Trainerinput, Gruppenarbeit, Diskussion, Üben an eigenen Praxisbeispielen, Arbeitsblätter.



MODERATION
PRÄSENTATION
ARBEITSTECHNIKEN

07



Agilität | Klarheit | Verantwortungsübernahme 250
Entscheidungsprozesse gestalten 251
BrainTrain - oder weiter im Informationsdschungel verlieren 252
Speed Reading lernen - Effizient lesen und Zeit sparen 253
Moderation von Klausurtagungen 254
Meetings ergebnisorientiert leiten 255
Gruppenprozesse in Besprechungen erfolgreich steuern 256
Entscheidungs- und Problemlösungstechniken 257
Feedback-Kultur einführen 258
Methodenkoffer für Problemlösungen 259
Zielführende Präsentationen von Unterweisungen 260
Überzeugend präsentieren 261
Entscheidungskompetenz in Organisationen 262
Handwerkszeug zum visualisieren: Weg mit "traurigen" Charts 263

AGILITÄT I KLARHEIT I VERANTWORTUNGSÜBERNAHME

» Seminarreihe **Führen**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Agile Arbeitsmethoden
» Probieren und Experimentieren
» Am Ball bleiben

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die wirksame Veränderungen einleiten und sich mit Energie agilen Arbeitsmethoden widmen wollen und diese nicht belächeln.

Workshopziel • Workshopinhalt

Agile Methoden werden inbesondere in traditionellen Unternehmen belächelt und manchmal auch als "alter Wein in neuen Schläuchen" deklariert.

Traditionelle Organisationen reagieren mit ihren bisher bewährten Arbeitsmethoden zu langsam für technologische Trends, gesellschaftliche Entwicklungen und neue Geschäftsfelder. Sie schaffen es häufig nicht, Mitarbeitende in selbstorganisierte, selbstgesteuerte, wirksame Arbeitsprozesse zu bringen und die Führungskräfte drehen sich um ihre eigene fachliche Achse. Das reicht in der Zukunft nicht mehr aus.

Gehen Sie mit uns auf Ihre Entdeckungstour. Denn agile Organisationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie besonders gut auf Veränderungen in ihrem internen und externen Umfeld reagieren können. Vor dieser Herausforderung stehen Stadtwerke, die sich im enormen Wettbewerb befinden. Verändernde Kundenwelten, technologischer Wandel und die starke Strömungen der neuen Arbeitswelten sowie Digitalisierung führen zur enormer Veränderungsgeschwindigkeit in Arbeitsprozessen und Entwicklung von Geschäftsfeldern. Führungskräfte haben es in der Hand, den Wandel zu gestalten und stellen häufig fest: Mit den "alten" Formen der Zusammenarbeit funkioniert es nicht mehr.

Methoden des agilen Managements können hilfreich sein, neue Wege zu beschreiten und auch zu experimentieren.

Insbesondere solche, die bereits in verschiedenen Firmen und Branchen erprobt worden sind.

Eine bewährte agile Methode ist das Delegationsboard, auch Verantwortungs-matrix. Wir stellen diese Methode vor und vermitteln praxisnah, wie es gelingen kann, Mitarbeitende (wieder) mehr zu motivieren, in die Selbstverantwortung zu bringen und Führungskräfte zu entlasten.

- Nutzen des Delegationsboards kennen lernen: Entlastung für die Führungskräfte, gesteigerte Motivation aller Beteiligten, zunehmende Selbstverantwortung, Verbesserung der Kommunikation und gesundes Arbeiten
- Verstehen, wie das Delegationsboard einen sinnstiftenden Prozess der Organisationsveränderung auslösen und nachhaltig unterstützen kann
- Mit einem agilen Mindset arbeiten: Wie werden Entscheidungen im Rahmen des Delegationsboards getroffen?
- Ist-Stand der Aufgabenverteilung und Arbeitsweise in der eigenen Organisation bzw. Arbeitsbereich reflektieren
- Alltagstaugliche Arbeitsstruktur entwickeln, die schrittweise mehr Verantwortung in die Teams bringt
- Tipps zur Einführung des Delegationsboards in der eigenen Einrichtung erhalten
- Umsetzung planen

ENTSCHEIDUNGSPROZESSE GESTALTEN

» Seminarreihe **Entscheidungstechniken**

Workshopziel • Workshopinhalt

Alles, was in Ihrem Verantwortungsbereich geschieht, beruht auf Entscheidungen. Wie Mitarbeiter ihren Tag gestalten, worauf Sie Wert legen, was sie vernachlässigen, was sie umsetzen und was sie „versanden" lassen – allen Handlungen liegen mehr oder weniger bewussten Entscheidungen der Menschen zugrunde.

Und dadurch wird über Erfolg und Misserfolg, Effektivität und Ressourcenverschwendung, über Entwicklung und über Stehenbleiben entschieden.

Das Kürzel VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) beschreibt die Situation und die Abläufe in Unternehmen immer mehr. Das erfordert Entscheidungsprozesse, die flexibel und schnell sind – und die souveräne Entscheidungsfähigkeit der Mitarbeiter.

In unserem Workshop betrachten wir Entscheidungsprozesse unter vier Schwerpunkten:

- Welche Konzepte über Organisations-Strukturen geben Hinweise für flexible und zugleich verbindliche Entscheidungen
- Welche Methoden führen zu tragfähigen Entscheidungen
- Welche organisationalen ebenso wie persönlichen Aspekte der Tiefenstruktur von Entscheidungen beeinflussen das Entscheidungsverhalten – und was bedeutet das für die Führung
- Welche Personalentwicklungsansätze gibt es zum Thema: souverän entscheidende Menschen

Uns geht es darum, dass Sie Ihre Wahrnehmung schärfen für erfolgsrelevante Entscheidungsprozesse – und Ansatz-punkte entwickeln, wie Sie auf die Entscheidungsprozesse und die Entscheidungskultur Ihres Bereiches Einfluss nehmen.

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter, Trainerfeedback.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Entscheidungsprozesse
» Entscheidungsfähigkeit
» Tragfähige Entscheidungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die täglich tragfähige, verbindliche und gleichzeitig flexible Entscheidungen treffen müssen und dafür eine Expertise benötigen.

BRAINTRAIN – ODER WEITER IM INFORMATIONSDSCHUNGEL VERLIEREN

» Seminarreihe **Performance und Professionalität**

Seminartyp **Impuls**

Mühlacker
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

07. – 08.08.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Gedächtnistraining
» Informationen gut verarbeiten
» Techniken und Übungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit der Informationsdichte unserer Zeit gut umgehen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wir müssen mit der Informationsdichte unserer Zeit leben. Das fällt nicht leicht und die wichtigsten Dinge fallen einem manchmal partout nicht ein. Steigern Sie Ihre Professionalität und Souveränität, arbeiten Sie effektiv an Ihren Themen ohne lange Informationssuche und Verluste. Sie werden vom Transfer und der Wirkung begeistert sein. Konzentrieren – Einprägen – Erinnern. Wichtiges Wissen schnell und nachhaltig im Kopf abspeichern: Das kann man lernen.

Sie werden bei uns die Erfahrung machen, dass Sie sich mit der richtigen Technik beliebige Informationen merken können. Hauptziel ist der praktische Einsatz der erlernten Techniken im Arbeitsleben: Geschäftspartner sicher mit Namen anreden, Informationen aus Gesprächen behalten, beim Informationstransfer frei sprechen können, Informationen mit Leichtigkeit speichern, To Do-Listen behalten, das Gedächtnis für Wichtiges verbessern. Schon nach kurzer Seminarzeit lassen sich beliebige Fakten wieder sehr viel leichter und effizient einprägen.

Grundsätzlich lässt sich jede Information dauerhaft im Gehirn speichern. Das zu erfahren, wirkt sehr motivierend und entlastend. Wie lässt sich Wissen nun effizient im Gedächtnis verankern, um es jederzeit wieder abrufen zu können?

Sie werden am ersten Tag durch viele Übungen die wichtigen Grundtechniken lernen. Am zweiten Tag werden ganz gezielt weitere Techniken eingeübt und von Ihnen auf die eigenen mitgebrachten Inhalte angewendet. So werden die neuen Fähigkeiten nach dem Seminar gleich in Ihrem Arbeitsalltag umgesetzt. Ein individuelles Anpassen des Niveaus an Ihre Leistungsfähigkeit während des Seminars, um die Seminarzeit optimal zu nutzen ist selbstverständlich.

- Aufbau und Arbeitsweise des Gehirns
- Warum funktioniert Gedächtnistraining?
- Individuelles Gedächtnistraining (Memotechniken)
- Wichtige Fakten und Zahlen langfristig einprägen
- Namen und Gesichter besser merken
- Inhalte wichtiger Gespräche in Kürze vorbereiten und merken
- Wissen auf Zuruf behalten
- Inhalte für Reden und Vorträge merken
- Gesprächsleitfäden und Argumentationsketten merken
- Neues im Gedächtnis verankern und jederzeit wieder finden
- Wissen ins Langzeitgedächtnis transportieren
- Technik im Praxiseinsatz
- Übungen mit eigenen Inhalten

SPEED READING LERNEN – EFFIZIENT LESEN UND ZEIT SPAREN

» Seminarreihe **Performance und Professionalität**

Seminartyp **Impuls**

Friedrichshafen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

14. – 15.08.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Informationsflut
» Lesegeschwindigkeit optimieren
» Eine Methode, die begeistert

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit der Informationsverdichtung gut klar kommen wollen und effizientes Lesen auch mit Wirksamkeit verbinden.

Seminarinhalt • Seminarziel

Lesen ist und bleibt elementar für den Aufbau von Wissen. Es gehört zum Arbeitsalltag dazu und dies wird sich auch nicht ändern. Im Gegenteil: Die Informationsflut wird stetig größer und kostet Sie viel Zeit. Auch schwierige Lektüre muss schnell und gründlich erfasst werden. Der vermeintliche Anspruch, alles in einen relevanten Satz gepresst zu bekommen und als Snack-Conntent verarbeiten zu können, lässt sich in der Arbeitswelt nicht realisieren.

Für Sie ist deshalb wichtig, Ihre Lesegeschwindigkeit zu erhöhen und gleichzeitig die textlichen Aussagen zu verstehen und für die Praxis zu nutzen. Auf diese Weise können Sie Ihre Arbeit effizienter gestalten, viel Zeit sparen und sich wieder mehr auf andere Aufgaben konzentrieren.

Nach unserem Seminar verarbeiten Sie Ihre Lektüre in kürzerer Zeit und haben Ihre Lesegeschwindigkeit wesentlich erhöht. Beim Lesen können Sie sich viel besser konzentrieren und die Aussagen visuell schneller finden und erfassen. Mit der Routine in den Techniken verbessert sich Ihr Textverständnis erheblich und Sie erinnern sich leichter an wichtige Inhalte. Das gilt auch für schwierige Fachtexte – wie beispielsweise bei Ingenieuren.

Sie haben Ihre eigene individuelle Lesetechnik entwickelt und es gelingt Ihnen, das Gelesene in der Praxis effizient und nutzbringend umzusetzen. Ihre Arbeit gestalten Sie wesentlich effektiver und gewinnen viel Zeit für andere Aufgaben.

- Konzentrationsfähigkeit steigern
- Visuelles Erkennen verbessern
- Blickspanne erheblich erweitern
- Lesefehler erkennen und reduzieren
- Lesegeschwindigkeit beträchtlich erhöhen
- Strategisches Lesen in sehr hohen Geschwindigkeiten
- Gelesene leichter und schneller verstehen
- Eigene Texte lesefreundlicher gestalten
- Wissen besser im Gedächtnis verankern
- Mit richtigem Markieren mehr behalten
- Vorgehen bei verschiedenen Textarten
- Festigung der erlernten Lesetechniken
- Übertrag des Gelernten in die Lesepraxis

Methodik

Trainerinput, Übungen, Präsentation, Methodenlernen mit Lesegerät, Arbeitsblätter.

TIPP

Buchen Sie das Seminar Inhouse zweitägig. Sie steigern den Praxistransfer, da im Seminar der optimale Übertrag auf Ihr Lesematerial erfolgt.

MODERATION VON KLAUSURTAGUNGEN

» Seminarreihe **Professionelle Arbeitstechniken**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Moderation
» Klausurtagungen
» Werte, Ziele, Visionen entwickeln

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die in entscheidende Entwicklungsprozesse im Unternehmen eingebunden sind und externe Unterstützung einbinden möchten.

Klausurtagungsziel • Inhalt

Bedarf für Klausurtagungen und Workshops entsteht in Organisationen ständig, wie z. B. bei Umstrukturierungen, der Übernahme neuer Verantwortungsbereiche und Einführung neuer Geschäftsprozesse. Diese Fülle der Arbeitsanforderungen erfordern von Einzelnen, Teams und Arbeitsgruppen eine systematische und planvolle Vorgehensweise und abgestimmte Zusammenarbeit und Rollen.

In ihrem Arbeitsalltag bleibt oft keine Zeit, die Themen miteinander zu reflektieren und neue Ideen zu entwickeln und zu vereinbaren.

Diese Herausforderungen können bei Bedarf oder zu Beginn eines Jahres oder in regelmäßigen Abständen in einem zielgerichteten Workshop gut bearbeitet werden. Oft geht es dabei auch um konfliktäre Themen, die eine unternehmensinterne Steuerung und Moderation der Klausur aufwendig machen. Ein außen stehender und nicht betroffener Moderator unterstützt Sie bei einer effektiven Vorgehensweise und Klärung der anstehenden Aufgaben und Themen.

Ihr Vorteil

Sie können dadurch die Zusammenarbeit im Team verbessern, die Fähigkeiten und Ressourcen stärken, einen respektvollen Umgang und wertschätzende Gesprächsführung erreichen, zielgerichtet und effizient Entscheidungen treffen. Dadurch erreichen Sie mehr Zufriedenheit und bessere Atmosphäre in Ihrem Team oder Geschäftsbereich.

Die Ziele werden individuell nach Ihrem Bedarf ausgearbeitet, z. B.

- Die bisherige Zusammenarbeit reflektieren
- Gemeinsame Werte, Visionen und Ziele entwickeln
- Künftige Aufgabenfelder definieren
- Aufgaben strukturieren und erste Schritte festlegen
- Erfolgskriterien definieren
- Strategien zur Zielerreichung entwickeln
- Zuständigkeiten vereinbaren
- Akzeptanz im neuen Bereich, Abteilung, Team erlangen und überzeugen
- Zusammenarbeit im und über den eigenen Bereich hinweg

Methodik

Im Anschluss erhalten Sie eine detaillierte Dokumentation inklusive Maßnahmenplan zu den besprochenen und gemeinsam vereinbarten Inhalten, so dass Sie die Umsetzung strukturiert beginnen und vollenden können.

MEETINGS ERGEBNISORIENTIERT LEITEN

» Seminarreihe **Entscheidungstechniken**

Virtueller Klassenraum

Workshopziel • Workshopinhalt

Erstaunlich. In Zeiten der Informationsüberflutung, knappen Ressourcen und eng getakteter, anspruchsvoller Projekte gibt es sie immer noch: Endlose Meetings mit zermürbenden Diskussionen, ohne Ergebnis und Entscheidungen, unsinnigen To Dos – das alles kostet uns Energie und Zeit.

Wie oft kehren wir nach solchen Meetings erschöpft an unseren Arbeitsplatz zurück und fragen uns: Was hat uns diese Besprechung eigentlich gebracht? Oder, welche Methoden können wir anwenden, um Entscheidungs- und Problemlösungsprozesse in Meetings effektiver zu gestalten und zu steuern?

Alle Meetingteilnehmer sollen am Entscheidungsprozess beteiligt werden, um eine höhere Identifikation und Verantwortungsbereitschaft für die getroffenen Entscheidungen zu erreichen. Leider kommt es häufig nicht dazu.

Sie lernen bei uns, wie Sie Ihre Fähigkeiten ausbauen, um Meetings ergebnisorientierter und effizienter zu moderieren, Veränderungsprozesse konstruktiv zu gestalten und kritische Situationen erfolgreich zu entschärfen.

- Vorbereitung eines Meetings
- Hilfsmittel für die Moderation eines Meetings
- Phasen der Moderation
- Die emotionalen Phasen
- Die sachlichen Phasen
- Prozesssteuerung in der Gruppe
- Moderationsmethoden und -techniken
- Beziehungen gestalten
- Schwierige Teilnehmer
- Wie gehe ich mit Störungen um?
- Nachbereitung

Methodik

Referenteninput, praxisorientierte Umsetzung mit Gruppenarbeiten, moderierter Erfahrungsaustausch, persönliches Feedback und Arbeitsblätter.

Seminartyp **Impuls**

Göppingen 01. - 02.03.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
04. - 05.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Meetings leiten
» Entscheidungsprozesse
» Ergebnisorientierte Moderation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Meetings leiten, effizient und zielgerichtet arbeiten wollen und Kompetenz in Bezug zu einer wirklich ergebnisorientierten Moderation aufbauen müssen.

GRUPPENPROZESSE IN BESPRECHUNGEN ERFOLGREICH STEUERN

» Seminarreihe **Moderation**

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

27.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Steuerung von Gruppen
» Souveränität und Steuerungskraft
» Lösungsorientiert und erfolgreich

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die Gruppen erfolgreich steuern müssen und ihre Expertise aufbauen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Präsentieren Sie? Leiten Sie Meetings? Moderieren Sie Workshops? Alle drei Situationen stellen eine große Herausforderung dar.

Damit Wirksamkeit, Lern- und Ergebnisprozesse entstehen können, müssen Sie als Leitung eines Gruppenprozesses ihre ganze Expertise in den "Ring werfen" und sich als Leitung des Gesamtprozesses verstehen. Diese Expertise entsteht nicht durch die Präsenz am vorderen Teil eines Meetingtisches. Persönlichkeit und Kompetenz in der Steuerung von Gruppen sind elementare Erfolgskriterien für Meetings, Projekte und Workshops.

Umso erstaunlicher ist es, wie unbedarft viele Mitarbeiter in die Gruppensteuerung gehen (müssen) und die Erwartungshaltung haben, dass ihre fachliche Expertise schon zum Erfolg führen wird. Der Weg ist jedoch steinig und die Steine sind nicht deutlich sichtbar, schmählern aber Erfolg und oft ganze Projektergebnisse.

Bei uns lernen Sie Entscheidungs- und Problemlösungsprozesse in Besprechungen effektiver zu gestalten und zu steuern.

- Wie steuern Sie effektiv die Veranstaltung – vom Einstieg bis zum Abschluss?
- Was ist ein Störenfried und was nicht?
- Wie reagieren Sie auf offene Konflikte?
- Wie erkennen Sie verdeckte Konflikte und wie gehen Sie damit um?
- Wie können Sie lösungsorientiert mit kooperationsunwilligen Gesprächspartnern arbeiten?
- Wie holen Sie stille, kritische und unsichtbare Teilnehmer ins Boot?
- Wie gelingt es, mit Killerphrasen, Profilneurosen, Querulanten, Handys und Co. souverän umzugehen?
- Wie gehen Sie souverän und erfolgreich mit verschiedenen Menschentypen um?
- Wie gehen Sie erfolgreich mit Widerständen und unfairer Rhetorik um?
- Wie können Sie Ihr persönliches Konfliktverhalten erkennen und verbessern?

Methodik

Trainerinput, Partner- und Gruppenarbeiten, Fall-Coaching, Einzelübungen, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

ENTSCHEIDUNGS- UND PROBLEMLÖSUNGSTECHNIKEN

» Seminarreihe **Entscheidungstechniken**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Stuttgart 16. – 17.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
13. – 14.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Lösungsfindung
» Komplexe Situationen
» Kreativität und Improvisation

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die täglich eine Vielzahl von Entscheidungen zu treffen haben.

Seminarinhalt • Seminarziel

Treffen Sie Entscheidungen effizient und lösen Sie Probleme kreativ.

Zur Alltagsarbeit für Führungskräfte und Mitarbeiter gehört es, Probleme zu erkennen, diese vorausschauend zu vermeiden und zu lösen. Viele Probleme, die wir im Arbeitsalltag zu lösen haben, werden jedoch immer komplexer und unübersichtlicher. Erschwerend kommt hinzu, dass Entscheidungen häufig parallel und unter einem hohen Zeitdruck getroffen werden müssen. Gleichzeitig steigt der Druck, richtig, zeitnah und transparent Entscheidungen zu treffen.

Offen bleibt, wie entscheide ich in komplexen Entscheidungssituationen „richtig"? Geht das überhaupt? Bin ich überhaupt in der Lage „richtig" zu entscheiden? Einfache Probleme können mithilfe einfacher Entscheidungstechniken gelöst werden, nie jedoch Komplexe.

Wir unterstützen Sie mit Methoden und Techniken im Prozess der Lösungsfindung. Sie ermöglichen es Ihnen, in einem komplexen dynamischen Umfeld, die Qualität Ihrer Entscheidungen zu verbessern.

Darüber hinaus lernen Sie typische Ableitungsfehler zu vermeiden, die systemischen Zusammenhänge in Entscheidungssituationen zu berücksichtigen, verschiedene Szenarien zu entwickeln und wie Entscheidungszusammenhänge für Dritte transparent gemacht werden können.

- Aktives und reaktives Entscheidungsverhalten
- Entscheidungssituationen verstehen: Das Cynefin-Modell
- Entscheidungsvorbereitung
- Problemlösungstechniken für einfache Entscheidungssituationen
- Problemlösungstechniken für komplexe Entscheidungssituationen
- Fehler im Umgang mit komplexen Entscheidungssituationen
- Entscheidungsfindung und Problemlösung in Gruppen

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter, Trainerfeedback.

FEEDBACK-KULTUR EINFÜHREN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Hamburg 06. - 07.12.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
30. - 31.05.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kulturentwicklung
» Feedback
» Ergebnisorientiertes Arbeiten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die eine Feedbackkultur gestalten und einführen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Eine gute Feedback-Kultur gibt allen Beteiligten die Fähigkeit und das Vertrauen, Kritisches anzusprechen und trotzdem gut zusammen zu arbeiten. Ganz nebenbei wirkt sie präventiv Konflikten entgegen, da die Schwelle, ein klärendes Gespräch bei Spannungen zu suchen kleiner ist.

Mit dem Kulturelement Feedback gewinnt der Einzelne ebenso wie die Organisation. Insbesondere die Lernprozesse werden durch eine gut gelebte Feedback-Kultur beschleunigt. Feedback hilft allen Beteiligten ihre Leistungen, ihre Stärken und Schwächen realistischer einzuschätzen und gibt so Orientierung. Blinde Flecken werden ausgeleuchtet. Unterschiedliche Sichtweisen und Denk-Logiken werden transparent und können integriert werden. So werden Missverständnisse verringert und Arbeitsprozesse optimiert. In Veränderungsprozessen fördert eine Feedback-Kultur außerdem die Verinnerlichung und die nachhaltige Verankerung neuer Strukturen und Verhaltensweisen.

Für die gelingende Einführung einer Feedback-Kultur gibt es kritische Erfolgsfaktoren. Wie wird dieses Thema in der Organisation platziert, wie wird diese Kulturelement in die bestehende Unternehmens- und Führungskultur integriert.

In unserem Workshop lernen Sie, wie Sie erfolgreich vorgehen können und was es zu beachten gibt, um eine Feedback-Kultur in ihrer Abteilung, im Team oder im Unternehmen zu etablieren.

Feedback, das ankommt

- Unterschiedliche Typen von Feedback, von situativ bis umfassend
- Strukturen und Techniken für's Feedback geben und nehmen
- Umgang mit Emotionen

Förderliche Faktoren

- Was sind die Hürden für gelebtes Feedback und wie kann man sie nehmen?
- Erfolgsfaktoren für die Einführung einer guten Feedback-Kultur
- Selbst ein Modell sein: Haltung und Techniken

Strukturen, Know-How und Vertrauen entwickeln

- Die Ausgangssituation klären: Ziele und Rahmenbedingungen
- Bausteine zur Einführung einer Feedback-Kultur

Methodik

Trainerinput, Moderation, Partner- und Gruppenarbeiten, Einzelübungen, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

METHODENKOFFER FÜR PROBLEMLÖSUNGEN

» Seminarreihe **Moderation**

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Berufsalltag müssen Mitarbeiter und Führungskräfte permanent Entscheidungen treffen. Fehlentscheidungen führen schnell zu Reibungsverlusten und können hohe Kosten verursachen. Gerade in schwierigen Situationen oder unter hohem Zeitdruck steigt die Gefahr Fehler zu machen und nicht die „richtigen" Entscheidungen zu treffen. Hier hilft es, bewährte Methoden zu kennen und auf Werkzeuge und Problemlösungstechniken zurück zu greifen. Die Fähigkeit, Entscheidungen effizient, effektiv und transparent zu treffen, lässt sich trainieren.

Die Methoden und Techniken werden systematisch dargestellt und praktisch eingeübt. Diese unterstützen Sie dabei, Entscheidungen effizient, effektiv und transparent zu treffen. Sie erhalten Gelegenheit, die verschiedenen Entscheidungsmethoden anhand praktischer Beispiele aus Ihrem Berufsalltag zu üben. Darüber hinaus lernen Sie typische Ableitungsfehler zu vermeiden, systemische Zusammenhänge in Entscheidungssituationen zu berücksichtigen und Lösungen in Gruppen zu erarbeiten.

- Von der Beobachtung zum Problem
- Entscheidungssituationen verstehen
- Brainstorming und Mind-Map (Kreativtechnik)
- Entscheidungsmatrix
- Entscheidungsbaum
- Ursache-Wirkungs-Diagramm
- Walt-Disney-Methode (Kreativtechnik)
- Fehler im Umgang mit Entscheidungssituationen
- Entscheidungsfindung und Problemlösung

Methodik

Trainerinput, Partner- und Gruppenarbeiten, Fall-Coaching, Einzelübungen, Praxisbeispiele und Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Friedrichshafen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

01. - 02.03.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Probleme lösen
» Methoden kennen und anwenden
» Lösungen erarbeiten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die einen Methodenkoffer für Ihren Arbeitsalltag zur effizienten und effektiven Problemlösung nutzen möchten.

ZIELFÜHRENDE PRÄSENTATIONEN VON UNTERWEISUNGEN

» Seminarreihe **Professionelles Präsentieren**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie stehen regelmäßig vor der Situation, dass Sie eine Präsentation oder Unterweisung durchführen sollen? Ihre Mitarbeiter haben Ihnen schon signalisiert, dass es echt trocken ist, Ihnen zuzuhören?

Sie wollten schon lange Ihre Kompetenz beim Präsentieren erweitern, da Sie sich auch nicht wohlfühlen. Ihr Ziel ist es, dass Ihre Zuhörer für die Themen Interesse zeigen und Ihre Inhalte so zu transportieren, dass Ihnen nicht die Hälfte der Zuhörer nach 10 Minuten verloren geht.

Genau für diesen Zweck bieten wir Ihnen ein spezielles Seminar an, das die Schwerpunkte auf die Vermittlung Ihrer Inhalte legt, wie Sie diese begeisternd und gleichzeitig authentisch transportieren.

Sie lernen das Thema Präsentation und Unterweisung sehr praxisnah kennen.

- Welche Tricks und Kniffe gibt es, auch trockene Inhalte interessant aufzubereiten?
- Wie kann ich meine Persönlichkeit aktiv einsetzen, um durch meine Stimme und meine Präsenz im Raum die Zuhörer zu fesseln?
- Welche rhetorischen Werkzeuge stehen mir zur Verfügung, um meine Präsentationen und Unterweisungen lebendig zu gestalten?
- Da es bei aller Begeisterung von Ihrer Seite natürlich auch zu kritischen Situationen während Ihrer Präsentationen kommen kann, erhalten Sie Ideen und praxiserprobte Tipps zur Lösung dieser Herausforderungen.

Methodik

Trainerinput, Übungen, Präsentationen mit Feedback, Gruppen- und Partnerübungen, Arbeitsblätter.

» Unterweisungen
» Trockene Inhalte gut präsentiert
» Präsentationskompetenz für Meister

ZIEL gruppe

Meister und Mitarbeiter, die Unterweisungen geben und "trockene" Inhalte interessant präsentieren und aufbereiten müssen.

ÜBERZEUGEND PRÄSENTIEREN

» Seminarreihe **Professionelles Präsentieren**

Seminarinhalt • Seminarziel

Souverän vor einer Gruppe stehen und überzeugen – das möchte jeder. Dabei entscheidet neben der fachlichen und inhaltlichen Kompetenz auch das „wie" und „mit welchen Mitteln" über den Erfolg Ihrer Präsentation.

Ein wichtiger Faktor hierfür ist, die eigene Überzeugungskraft des Präsentierenden. Es gilt, Körpersprache, Mimik und sprachliche Gestaltung auf den Inhalt abzustimmen, damit die Zuhörer schnell erreicht werden und dem Präsentierenden begeistert folgen. Sie sorgen durch den Einsatz unterschiedlichster Medien und wirksamer Gestaltungsmöglichkeiten für eine interessante und erfolgreiche Präsentation.

Immer wieder gibt es kritische Zuhörer oder Störungen während der Präsentation. Hier lernen Sie, wie Sie Zuhörerorientiert reagieren können. Im Anschluss an das Seminar kennen Sie die unterschiedlichen Medien sowie deren Vor- und Nachteile. Sie wissen, wie Sie sich gut auf Präsentationen vorbereiten, können diese zuhörerorientiert durchführen und haben zahlreiche Anregungen erhalten, um Ihren gewohnten Präsentationsstil zu erweitern. Sie kennen Ihre eigenen Stärken und können diese gezielt nutzen, um besser mit ihrem Publikum zu kommunizieren.

Einstieg

- Die fünf Stufen einer erfolgreichen Präsentation
- Von der guten Vorbereitung bis zur kritischen Analyse im Anschluss

Stilmittel und Rhetorik

- Der gelungene Einstieg
- Beziehungen zur Gruppe aufbauen und halten
- Sprachlich begeistern und überzeugen
- Komplexe Sachverhalte anschaulich darstellen

Die eigene Wirkung

- Sicher und souverän vor der Gruppe stehen
- Exkurs „Körpersprache" und „Stimme"

Teilnehmerorientierung

- Auf Einwände sicher reagieren
- Umgang mit schwierigen Teilnehmern

Medieneinsatz – Gestaltungsmöglichkeiten

- Umgang mit Flipchart, Moderationswand, Beamer und PC

Methodik

Eine Mischung aus Referenteninput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Feedback zu Körpersprache und Mimik, Präsentationsübungen (Grundlage sind Ihre eigenen Inhalte) mit Feedback.

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Augsburg
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

29. – 30.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Souverän präsentieren
» Überzeugend formulieren
» Gestaltungspotenzial entdecken

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Inhalte und Ergebnisse zielgruppengerecht, optisch ansprechend und inhaltlich aussagekräftig präsentieren müssen.

ENTSCHEIDUNGSKOMPETENZ IN ORGANISATIONEN

» Seminarreihe **Professionelle Arbeitstechniken**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Systemisches Konsensieren
» Effektives Entscheidungsprinzip
» Kooperative Zusammenarbeit

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die tragfähige Entscheidungen mit immer wieder neuen Interessentengruppen treffen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wie viel Zeit und Energie haben Sie in Ihrem Stadtwerk für Entscheidungsprozesse schon verbraten? Egal um was es geht: Projekte, Strategieprozesse, Aufgabenverteilungen, Change oder das Ziel zum nächsten Betriebsausflug. Der zeitliche Invest ist hoch und trotzdem werden Entscheidungen oft nicht verbindlich und in angemessener Zeit getroffen.

Und wie ernüchternd waren die Verbindlichkeit und die umgesetzten Erfolge hinterher? Oft führen Entscheidungen zu Unmut und Demotivation in Gruppen und Organisationen. Das Unglück fängt meist mit der Entscheidungsmethode und dem Entscheidungsprozess an.

Sie lernen das „Systemische Konsensieren" kennen und damit umzugehen. Die Entscheidungsmethode führt zu maximaler Tragfähigkeit von Entscheidungen und vermeidet das ewige hin und her. Die Beteiligten werden sich, systemisch bedingt, kooperativ, transparent, wertschätzend, ohne Machtkämpfe am Entscheidungsprozess und der Umsetzung beteiligen. Das „Systemische Konsensieren" führt zu einer Entlastung und fördert eine kooperative Unternehmenskultur.

Sind Sie bereit für neue Lösungen? Ziel ist, die Reduktion der Transaktionskosten die durch langwierige Entscheidungsprozesse entstehen.

Sie erkennen, wie die Tragfähigkeit von Entscheidungen durch eine hohe Akzeptanz der Beteiligten zu einer wesentlichen Entlastung führt. Sie werden erleben, wie das „Systemische Konsensieren" ein echter Beitrag für eine kooperative Zusammenarbeit ist.

- Praxisorientierter Umgang mit Entscheidungsmethoden
- Schwierigkeiten und Unwägbarkeiten bei Entscheidungsprozessen in Gruppen
- Vorteile und Schwächen der bekannten Entscheidungsverfahren
- Einführung in das „Systemische Konsensieren"
- Kooperative Entscheidungsvorbereitung
- Konfliktpotenzial von Vorschlägen mit Hilfe des Gruppenwiderstands messen
- Die "Passiv-Lösung" als Kriterium für tragfähige Lösungen
- Akzeptanzwert ermitteln: Wer trägt die Entscheidung?
- Konsensieren für "einfache" Problemstellungen
- Schnellkonsensieren: Systematischer Umgang mit Wortmeldungen, Vorschlägen, Einwänden
- Einführung in das „Erweiterte Konsensieren" für komplexere Problemstellungen

Methodik

Praxisorientierter Mix aus Referenteninput, Kleingruppenarbeit, praktische Übungen an konkreten Fällen aus der Praxis und Arbeitsblätter.

HANDWERKSZEUG ZUM VISUALISIEREN: WEG MIT "TRAURIGEN" CHARTS

» Seminarreihe **Visualisieren**

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie kennen das sicher auch: Besprechungen zu eigentlich interessanten Projekten und Aufgaben münden in langweilige PowerPoint Präsentationen mit Text den keiner liest oder in nachlässig beschriebene Charts, denen man keinen Blick schenken möchte und auch keinen relevanten Inhalt ableiten kann.

Gehen Sie endlich neue Wege und begeistern Sie Ihre Mitarbeiter und Kollegen mit Charts und Bildern: Für ein besseres Verständnis und eine nachhaltige Kommunikation. Und für den Effekt, dass auch nach einem Meeting relevante Informationen verfügbar sind. Denn gute Charts kurbeln auch den Lerntransfer an und sichern die Arbeitsergebnisse nachhaltig!

Flipcharts sind feste Bestandteile in Besprechungsräumen. Zu Recht, denn mit kaum einem anderen Medium lassen sich Inhalte mit so wenig Aufwand festhalten und verbildlichen. Diese hängen auch dann noch für alle sichtbar im Raum, wenn der Beamer aus und das Licht wieder angeschaltet wird.

Doch viele haben eine große Scheu vor dem Chart: Ist meine Schrift leserlich? Wie bringe ich meine Inhalte kurz und prägnant auf's Papier? Genau hier setzt unser praxisorientiertes Seminar an.

Am Ende unseres Seminartages haben Sie das Handwerkszeug, um professionelle Flipcharts zu erstellen: Sie können leserlich schreiben, kennen ein Vokabular aus Figuren und Symbolen und wissen, wie sie diese kombinieren und ergänzen können. Sie kennen Gestaltungsregeln für Charts, haben sich mit unterschiedlichen Materialien und Farbwirkungen auseinander gesetzt und dabei wertvolle Tipps und Tricks für den Alltag erhalten.

Die Moderationsschrift
- Merkmale einer leserlichen Schrift
- Schreiben auf Charts und Moderationskarten

Visuelle Vokabeln
- Symbole und Bilder aus Grundformen entwickeln
- Ausdrucksstarke Figuren und Varianten

Die Wirkung der Farben
- Charts gestalten
- Allgemeine Layout-Regeln und Beispiel-Layouts
- Möglichkeiten und Ideen zur Bildkomposition

Methodik

Schwimmen lernt man nur im Wasser, deswegen arbeiten Sie im Seminar zu einem großen Teil nach Anleitung in Einzelarbeit. In Feedback- und Diskussionsrunden werden die Ergebnisse reflektiert und Sie erhalten wertvolle Anregungen. Sie arbeiten mit unterschiedlichen Materialien: Moderationsmarker, Karten, Wachsmalblöcke, Kreiden uvm.

Seminartyp **Kern**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

03.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Visualisieren
» Ziele verstehen
» Bildkompositionen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die professionell und ansprechend visualisieren wollen - weg von "müden" PowerPoint Präsentationen und "traurigen" Charts.

AGILES ARBEITEN
ARBEITSWELTEN
(HYBRIDES) PROJEKTMANAGEMENT

08



Optimale Verbindung vom klassischen Projektmanagement und agilen Projektmanagement-Methoden 266
Darf es ein wenig hyprid sein? Von den besten PM-Methoden lernen 267
Entscheidungsfindung in komplexen Projekten 268
Generationsübergreifendes Arbeiten im Team 269
Arbeitsplatz zwischen Faszination und Sorge 270
Arbeitskontexte mit offenen Faktoren und Ungewissheit 271
Innovation und Weiterentwicklung von Produkt und Dienstleistung 272
Faktor Zeit als Zusatzressource im agilen Management 273
Digitalisierung verstehen 274
Digitalisierung umsetzen 275
Zukunftsfähige Führung: Wieviel agil ist stabil? 276
Zukunftsfähige Organisationen und zukunftsfähiges Arbeiten 277
Agilität | Klarheit | Verantwortungs-übernahme 278
Entscheidungsprozesse gestalten 279
Agiles Arbeiten 280
Geschäftsmodell - Innovation - Business Canvas Modell 281
Design Thinking 282
Innovationsfähigkeit und Resilienz der Organisation erhöhen 283
Grundlagen des Projektmanagements 284
Steuerung von Projekten 285
Zusammenarbeit in Projektgruppen 286
Zukunft heute - arbeiten digital 287

OPTIMALE VERBINDUNG VON KLASSISCHEM PROJEKTMANAGEMENT UND AGILEN PROJEKTMANAGEMENT-METHODEN

» Seminarreihe **(Hybrides) Projektmanagement**

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Klassisch vs. agiles PM
» Sinnvolle Kombinationen gestalten
» Fundiertes Arbeiten am Thema

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich professionalisieren wollen, um erfolgreich in Projekten der Zukunft arbeiten zu können.

Workshopinhalt • Workshopziel
Bei der Durchführung von Projekten haben wir heutzutage vielfältige Möglichkeiten. Die klassischen Methoden haben ihre Daseinsberechtigung genauso, wie die modernen, agilen Methoden, die mehr und mehr Anwendung finden.

Aber was genau sind denn die klassischen Projektmanagement-Methoden? Und wo sind sie auch heute noch im Projektgeschäft absolut sinnvoll und richtig? Und welche vermeintlich neueren agilen Methoden gibt es eigentlich? Und wie erkenne ich, wann welche Methode am besten eingesetzt werden kann oder auch soll?

Sie erhalten einen Überblick über klassisches Projektmanagement mit altbewährten Methoden und Vorgehensmodellen wie z.B. dem Wasserfallmodell oder dem V-Modell. Und Sie betrachten Phasenmodelle, Meilensteine, (Haupt-) Aktivitäten und Rollenbeschreibungen aus dem traditionellen Projektmanagement mit allen wichtigen Funktionen und Schnittstellen, bevor wir uns dann mit den modernen, agilen Methoden auseinandersetzen um zu sehen, in wieweit wir diese für unser Projektgeschäft nutzen können.

- Klassisches Projektmanagememt im Überblick
-
- Projektinitialisierung, -definition und -planung
- Auftragsklärung und Zieldefinition
- Projektumfeld, Stakeholder, Chancen und Risiken
- Phasenplanung und Meilensteine
- Rollendefinition und Schnittstellen
- Befugnisse, Kompetenzen und Kommunikation
- Projektstrukturplan
- Projektdurchführung und -steuerung
- Projektabschluss und Lessons learned
- Agile PM Methoden im Überblick:
- Was ist eigentlich „agil"?
- Agiles Manifest und agile Werte
- Scrum
- Kanban
- Lean Projektmanagement

Methodik
Kombination aus Wissens-Input, Diskussionen, Visualisierung, Praxisbeispielen und Gruppenaktivitäten

TIPP

Bei der Inhousedurchführung bringen Sie eigene Projekte mit und können über interne Projektthemen reden und sich austauschen, um so nachhaltig die Themen des Seminars in Ihre Projekte zu tragen.

DARF ES EIN WENIG HYBRID SEIN? VON DEN BESTEN PM METHODEN LERNEN

» Seminarreihe **(Hybrides) Projektmanagement**

Seminarinhalt • Seminarziel
In der heutigen Projektlandschaft ist es nicht immer möglich und auch nicht immer sinnvoll, sich ausschließlich auf klassische Projektmanagement-Methoden bzw. auf agile Projeketmanagement-Methoden zu konzentrieren.

Die Entscheidung, welche Projektmanagement-Methoden für ein bestimmtes Projekt bzw. für ein bestimmtes Unternehmen richtig und wichtig sind, hängen von vielen Faktoren ab.

Hybrides Projektmanagement verbindet unterschiedliche Vorgehensmodelle und versucht eine Antwort darauf zu finden, was „das Richtige zur richtigen Zeit" ist, das getan werden sollte, um Projekte erfolgreich zu machen. Hybrides Projektmanagement macht sich die bewährten, klassischen Projektmanagement-Methoden zunutze, macht alles aber auf praktikable Weise agiler und damit flexibler.

Doch die Wahl der Projektmanagement-Methoden ist auch immer ein Veränderungsprozess im Unternehmen. Immer, wenn neue Wege beschritten werden sollen, ist es wichtig, sich ausgiebig Gedanken zu machen, Wissen zu erwerben und Perspektivenwechsel vorzunehmen.

- Kurzer Überblick über „klassisches Projektmanagement " vs. „agiles Projektmanagement"
- Hybrid: „agil" – aber mit etwas mehr Netz und doppeltem Boden durch Pläne und Controlling
- HyProM (nach Holger Timinger)
- Wasser-Scrum-Fall-Modell
- V-Scrum-Modell
- Vorteiler hybriden Projektmanagements
- Welche Rollen, Befugnisse, Kompetenzen und Schnittstellen braucht hybrides Projektmanagement?
- Wie weiß ich, wieviel „hybrid" meinem Unternehmen und meinem Projekt guttut?

Methodik
Trainerinput, Dialogrunden, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.

TIPP

Bei der Inhousedurchführung bringen Sie eigene Projekte mit und können über interne Projektthemen reden und sich austauschen, um so nachhaltig die Themen des Seminars in Ihre Projekte zu tragen.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Effecuation
» Kulturveränderung
» Unternehmen der Zukunft

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die bewusst und aktiv zu den Veränderungen in der Organisation denken wollen.

ENTSCHEIDUNGSFINDUNG IN KOMPLEXEN PROJEKTEN

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart 12. - 13.10.2023
Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
20. - 21.02.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Zur Alltagsarbeit von Projektleitern und Führungskräften gehört es, Probleme zu erkennen, diese vorausschauend zu vermeiden und oder zu lösen. Viele Probleme, die wir in Projekten zu lösen haben, sind häufig komplex und unübersichtlich. Erschwerend kommt hinzu, dass Entscheidungen häufig parallel und unter einem hohen Zeitdruck getroffen werden müssen. Gleichzeitig steigt der Druck, richtig, zeitnah und transparent Entscheidungen zu treffen.

Offen bleibt, wie entscheide ich in komplexen Entscheidungssituationen „richtig"? Bin ich überhaupt in der Lage „richtig" zu entscheiden? Einfache Probleme können mithilfe einfacher Entscheidungstechniken gelöst werden, nie jedoch komplexe.

Die vermittelten Methoden und Techniken unterstützen Sie und Ihr Team im Prozess der Lösungsfindung wesentlich. Sie ermöglichen es Ihnen, in einem komplexen dynamischen Umfeld, die Qualität Ihrer Entscheidungen zu verbessern. Sie lernen, typische Ableitungsfehler zu vermeiden, die systemischen Zusammenhänge in Entscheidungssituationen zu berücksichtigen, verschiedene Szenarien zu entwickeln und wie Entscheidungszusammenhänge für Dritte transparent gemacht werden können.

- Aktives und reaktives Entscheidungsverhalten
- Entscheidungssituationen verstehen - das Cynefin-Modell
- Entscheidungsvorbereitung
- Problemlösungstechniken für einfache Entscheidungssituationen
- Problemlösungstechniken für komplexe Entscheidungssituationen
- Fehler im Umgang mit komplexen Entscheidungssituationen
- Entscheidungsfindung und Problemlösung in Projektgruppen

Methodik

Trainerinput, konkrete Fallbeispiele aus dem Projektalltag der Teilnehmer, viele praxisbezogene Übungen, Arbeitsblätter.

Online

Wenn Sie sich für die Online Version entscheiden, arbeiten Sie zusätzlich an Ihrer digitalen Kompetenz, komplexe Projekt- und Entscheidungssituationen souverän zu meistern. Immer mehr Workshops und Meetings werden virtuell durchgeführt und dies wird auch nach der Corona-Pandemie so bleiben, da die Vorteile bei Terminfindung, Terminplanung und Reisezeiten überwiegen.

» Entscheidungen treffen
» Entscheidungstechniken kennen
» Fundiertes Arbeiten am Thema

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihr aktives Entscheidungsverhalten professionalisieren wollen, um erfolgreich inProjekten arbeiten zu können.

GENERATIONSÜBERGREIFENDES ARBEITEN IM TEAM

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Einteilung in verschiedene Generationen XYZ versucht, die Hauptmerkmale zu benennen und zusammenzufassen.

Auch, wenn sich die Generationen nicht strikt nach Geburtenjahrgängen einordnen lassen, kann man dennoch Unterschiede zwischen den Mittelwerten der verschiedenen Generationen feststellen.

Häufig entstehen daraus Generationenkonflikte, die zu hohen Reibungsverluste führen und den Erfolg des Teams beeinträchtigen können. Daher ist es wichtig, die Abgrenzungen und Gemeinsamkeiten der verschiedenen Generationen besser zu verstehen, um einen Synergieeffekt erzielen zu können.

Da Vorurteile und Kommunikationsbarrieren zwischen unterschiedlichen Altersgruppen bestehen und Unternehmen in Zukunft entsprechende Schritte ergreifen müssen, ist das Ziel unseres Seminars, die Grundregeln für ein erfolgreiches generationsübergreifendes Arbeiten und generationsgerechtes Führen in altersgemischten Teams zu vermitteln und zu trainieren.

- Teamarbeit und generationsübergreifendes Arbeiten
- Gruppendefinitorische Kernmerkmale der verschiedenen Generationen
- Teamgeist und Zielentwicklung im Team
- Erarbeiten gemeinsamer Werte
- Wir-Gefühl aufgrund kooperativer (generationsübergreifender) Gesprächsführung im Team
- Generationsbedingte Missverständnisse vermeiden
- Wertschätzend und respektvoll Feedback geben und nehmen
- Meetings: Lösungen effektiv gemeinsam erarbeiten

Methodik

Trainerinput, Dialogrunden, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Effecuation
» Kulturveränderung
» Unternehmen der Zukunft

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die bewusst und aktiv zu den Veränderungen in der Organisation denken wollen.

ARBEITSPLATZ ZWISCHEN FASZINATION UND SORGE

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Göppingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

13.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Arbeit hat in den letzten beiden Jahrzehnten rasant das Gesicht verändert. Wie ist das einzuordnen? Die Berufswege der Vergangenheit sind in der Gegenwart der Arbeitswelten schon nicht mehr zu finden. Historisch geprägte Lebensläufe: Erlernen eines Berufes und darauffolgende Verankerung für viele Jahrzehnte in einem Stadtwerk gehören der Vergangenheit an. Im Durchschnitt hat jeder Arbeitnehmer 3 Berufe und die Tendenz ist steigend.

Der Arbeitsplatz ist nicht mehr so sicher, wie er einst war. Wie sieht es dann aus? Ist das alles Panikmache? Gibt es in diesen unsicheren Zeiten auch viele Chancen und Möglichkeiten? Was hilft Ihnen weiter? Was können Sie lernen? Was müssen Sie lernen? Was macht Ihnen Sorgen in dieser umfassenden Veränderung?

Wir arbeiten gemeinsam an den Herausforderungen der Zukunft, gespickt mit relevanter Theorie, damit Sie gesellschaftliche und technologische Entwicklungen und die Megatrends fundiert einordnen können, aber auch verbunden mit ganz viel Praxis und Raum für Dialog sowie Austausch.

Jenseit der Welt "glitzernder" Transformationswerkstätten und Projekten im "Elfenbeinturm" reden und arbeiten wir gemeinsam konkret zu den Themen der Faszination und auch der Sorgen.

- Bilder der alten und neuen Arbeitswelt
- Zahlen - Daten - Fakten
- Megatrends, Visionen der Zukuft und Ihre Auswirkungen
- Professionalität für Morgen: Was kennen Sie schon? Wo brauchen Sie Unterstützung
- Gefühlte Sicherheit erreichen und Motivaton entwickeln
- Übergänge, Chancen und Widerstände
- Bring- und Holschuld: Wo fängt meine eigene Verantwortung an?
- Situation in der eigenen Organisation
- Gelingende Reaktion auf Veränderungen
- Persönliche Lösungen finden und anwenden
- Persönliche Ziele organisieren und einordnen
- Sicherheit für komplexe Anforderungen

Methodik

Trainerinput, Dialogrunden, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.

» Arbeitsplatz der Zukunft
» Organisationale Veränderungen
» Fundiertes Arbeiten am Thema

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit den Anforderungen der neuen Arbeitswelten persönlich und konkret auseinandersetzen wollen.

ARBEITSKONTEXTE MIT OFFENEN FAKTOREN UND UNGEWISSHEIT

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Die Anforderungen an Unternehmen, Führung und Teams wird komplexer und unsicherer. Permanenter Wandel und nicht bekannte Parameter und Anforderungen setzen alle Führungsebenen unter Druck. Veränderung ist das neue Gesetz. Wie können Sie als Führungskraft diesen Herausforderungen begegnen und agiler Ihre Teams zum Erfolg bringen? Wie können Sie im Unternehmen entscheiden und handeln um Neues auf den Weg zu bringen?

Die externen Anforderungen wachsen schneller, als die innere Kultur eines Unternehmens wächst. Unser Seminar gibt Ihnen die Möglichkeit neue Methoden zu nutzen um mit Teams und Führungskreisen neue Ergebnisse zu erzielen. Durch kurze Testphasen können Ideen und Projekte erfolgreich geprüft werden, um Kosten und Einsatz niedrig zu halten.

- Unternehmerisches Denken: Werden Sie zum Entrepreneur!
- Vom Entrepreneur zum Intrapreneur
- Die 10 Gebote für Intrapreneure
- Innovationen im Unternehmen und Branche finden
- Prozess und Prinzipien um mit Ungewissheit zu arbeiten
- Corporate Mindset: Kausaler Management-Prozess versus Unternehmerischer-Prozess
- Umsetzung durch Mittelorientierung und Zielanalyse
- Raum der Möglichkeiten und Testing
- Vereinbarungen und Partnerschaften
- Partnerverhandlungen
- Kompatible Strategien und Methoden
- Kompass Modell (PAVE)
- Marktplatz der Macher
- Hemmnisse im Unternehmen und Transformation

Methodik

Trainerinput, Dialogrunden, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.

» Effecuation
» Kulturveränderung
» Unternehmen der Zukunft

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die bewusst und aktiv zu den Veränderungen in der Organisation denken wollen.

INNOVATION UND WEITERENTWICKLUNG VON PRODUKT UND DIENSTLEISTUNG

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Hamburg
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

23. - 24.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Arbeitsplatz der Zukunft
» Design Thinking
» Raum für neue Ideen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit den Anforderungen der neuen Arbeitswelten persönlich und konkret auseinandersetzen wollen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Viele Unternehmen schauen interessiert auf die Dynamik und Agilität von Start-ups. Hier scheinen sich mühelos innovative Ideen zu entwickeln.

Nicht alle sind erfolgreich, aber es lässt sich daraus für Unternehmen und Führungskräfte ein großer Nutzen ziehen. Ihr Unternehmen ist durch planbare Prozesse erfolgreich geworden, nun scheint es fast unmöglich diese Prozesse aufzubrechen. Um neuen Ideen Raum zu geben, können wir uns der Methoden der Start-ups zu Nutze machen. Kurze Intervalle der Ideenfindung und Testung geben Teams und Führung agile Möglichkeiten an die Hand.

Jeder erfahrene Mitarbeiter hat aus seinem Tun heraus innovative Möglichkeiten. Prozesse mit Design Thinking aufzusetzen, schafft Teams und Führung Raum für Gestaltung und fördert unternehmerisches Denken. Sie können spielerisch die Möglichkeiten erfahren diese Methode einzusetzen und die Ergebnisse zu evaluieren. Anregungen und Tools schaffen für Sie einen kreativen Methodenkoffer Prozesse und Abläufe anzureichern.

- Innovationsprozesse initiieren und Prozesse anstoßen
- Es geht immer um die Lösung aus der Sicht des Kundennutzens
- Regeln bei Design Thinking
- Verstehen – Beobachten aus Sicht des Nutzers
- Entwicklung von Personas
- Point of View
- Scamper: Ideation Werkzeug
- Prototyping und Testing
- Arbeiten mit Canvas Vorlagen
- Umsetzung in interdisziplinäre Teams
- Ergebnisse evaluieren und Resultate erzielen
- Widerstände transformieren

Methodik

Trainerinput, Dialogrunden, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.

FAKTOR ZEIT ALS ZUSATZRESSOURCE IM AGILEN MANAGEMENT

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Projektverläufe wie tägliche Arbeitsabläufe weisen immer deutlichere Komplexität, heterogene Teams als auch zeitliche Parameter auf. Lineare Projektverläufe setzen Teams und Entscheider immer stärker unter Druck. Die Antwort auf disruptive Abläufe sind agile Methoden, die Sie in die Lage versetzen Ihr Ziel zu erreichen.

Agile und organisatorische Methoden schaffen durch lösungsorientierte Ansätze eine Reduzierung der Komplexität und ein zielorientiertes Arbeiten. Zu oft erleben Mitarbeiter, dass sie nur noch die brennenden Themen, oder die mit dem höchsten Erwartungsziel bewältigen. Alles andere wird geparkt, bis es ebenfalls auf dringend gestellt wird. Dies ist Zeit und Kräfte raubend.

In unserem Seminar lernen Sie wichtig Tools aus dem Zeit- und Projektmanagement, um organisatorisch Ihre Aufgaben zu priorisieren. Mit agilen Methoden planen Sie Abläufe und können so nicht nur Ihre Projekte „in Time" umsetzen, sondern auch die Inhalte und Ergebnisse verbessern. Sie entwickeln wirksame Strategien, die von Ihren Zielen und Werten ausgehen und Ihren Alltag steuern.

- Fremdbestimmung macht Stress: Selbstverantwortung bringt Erfolg
- Was macht Ihnen Stress? Orientierung am Ziel
- Das Team ist Teil eines Projektorganismus: Nutzen Sie die Ressourcen
- Agiles Projektmanagement - Methoden und Rollen: Nutzen für Projekte und Arbeitsabläufe
- Agile Werte und Prinzipien: Nichts geht ohne Regeln
- Planung von Projektschritten
- Nutzung digitaler Hilfsmittel
- 7 goldene Regeln der Zusammenarbeit
- Spielregeln
- Nur zusammen sind wir stark: Kollegen und Teams verantwortlich einbinden

Methodik

Trainerinput, Dialogrunde, Praxisarbeit, Einzel- und Gruppenübungen, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Basis**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

26. - 27.05.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Agile Werte verankern
» Anwendung der Ressoruce Zeit
» Unternehmen der Zukunft

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die selbstbestimmt und gut organisiert den Arbeitsalltag gestalten wollen und an ihrer Kapazitätsgrenze sind.

DIGITALISIERUNG VERSTEHEN

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**

Seminartyp **Aufbau**

Hamburg
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

17. - 18.07.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530.– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Suche nach Mehrwert
» Digitalisierungsprojekte
» Strategien

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten beauftragt sind und neue Geschäftsfelder eröffnen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Unser Seminar „Digitalisierung verstehen", schafft eine fundierte Basis für Digitalisierungsprojekte und –Initiativen. Grundlagen, inhaltliche und strukturelle Ansätze sowie Umsetzungsanforderungen werden erläutert, diskutiert und erarbeitet.

Dabei wird Ihr Erfahrungsschatz und die Ideen der Teilnehmer aktiv mit eingebunden. Voraussetzung ist, dass Sie die Strukturen der Energiewirtschaft und Marktrollen kennen.

Digitalisierung in der Energiewirtschaft

- Grundlegende Mechanismen der Digitalisierung
- Relevante Erfahrung aus anderen Branchen
- Häufige Begriffe
- Digitalisierung und politische Ziele der Energiewende
- Mehrwert durch Digitalisierung in der Energiewirtschaft
- Das Recht an Daten
- Blockchain

Digitalisierung im Verteilnetz und der Messstellenbetrieb

- Die Suche nach Mehrwert rund um Smart Meter und Gateway
- Das Intelligente Netz kommt – und wer schöpft den Wert ab?

Digitalisierung im Privatkundengeschäft

- Kundenbewertung und –gewinnung
- Sicherung des Kundenstamms
- Kommunikationsschnittstellen
- Neue Aufgaben und Leistungen

Ansätze für die eigene Entwicklung zum digitalen Energieversorger

- Einfluss der Digitalisierung auf die Wertschöpfung der bestehenden Marktrollen
- Optimierung, Evolution, Disruption

Innovationsfaktoren – Voraussetzungen im Unternehmen

- Strategische Zielsetzungen
- Führung, Verhalten, Kommunikation
- Qualifikation und Zusammenarbeit
- Fehlerkultur und der Umgang mit Risiko
- Inhouse, Kooperation oder Corporate Incubation

Konsequenzen der Digitalen Transformation

- Voraussetzung für die Digitalisierung – Führung, Prozesse, Mitarbeiter
- Anforderungen an den digitalen Versorger und Dienstleister
- Einstieg in die Digitale Transformation

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

DIGITALISIERUNG UMSETZEN

» Seminarreihe **Digitalisierung in der Energiewirtschaft**

Workshopinhalt • Workshopziel

Sie arbeiten bereits an Digitalisierungsprojekten oder sind mitten in einer Digitalisierungsinitiative? Wir bieten Ihnen in unserem Workshop die passende Unterstützung für die Organisation und Umsetzung solcher Projekte.

Konsequenzen der Digitalen Transformation

- Voraussetzung für die Digitalisierung
- Führung, Prozesse, Mitarbeiter
- Anforderungen an Digitalisierungsprojekte
- Digitale Transformation durch konkrete Projektarbeit

Umsetzung im Unternehmen

- Umgang mit Veränderung
- Verantwortlichkeiten, Ziele, Erwartungen
- Controlling

Der Innovationsprozess

- Innovation – ein Standardprozess?
- Integration von Mitarbeitern und Kunden
- Realisierung durch Projektmanagement
- Flexibilität, Agilität, Scrum

Arbeit an Ihren Projektideen

- Zielsetzung
- Einbettung in das Unternehmen
- Organisation
- Führung des Projektes
- Controlling

Methodik

Trainerinput, Kombination aus Beratungssequenzen und moderiertem Workshop, passend zum Projekt Ihres Unternehmens.

TIPP

Die detaillierte Konzeption wird im Vorfeld des Workshops abgestimmt.

Ein bestehender Wissensschatz zur Digitalisierung ist die Voraussetzung für den Workshop.

Workshoptyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-Workshop-Tage

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Umsetzung der Digitalisierung
» Bedeutung, Mechanismen, Modelle
» Kernkompetenzen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit der Digitalisierung beschäftigen oder Digitalisierungsprojekte umsetzen müssen.

ZUKUNFTSFÄHIGE FÜHRUNG: WIEVIEL AGIL IST STABIL?

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Agilität und Stabilität
» Organisationale Veränderungen
» Fundiertes Arbeiten am Thema

ZIEL gruppe

Alle Entscheider mit Veränderungswillen, die sich fundiert zur aktuellen und komplexen Materie einer agilen Organisation aus einander setzen wollen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Das Thema agile Führung ist mittlerweile in den Unternehmen angekommen und wird mancherorts als modernes Allheilmittel für organisationale Beschwerden vermittelt. Insbesondere wenn es darum geht, die Organisation zukunftsfähig aufzustellen, sind als nächstes gerne die Führungskräfte gefragt, sich mit agiler Führung auseinander zu setzen.

Wir bieten Ihnen hierbei eine wertvolle Orientierung, vermitteln lebendig das Wesentliche, worauf es ankommt und unterstützen Sie, sich mit der Materie und den dazugehörigen vitalen Fragestellungen auseinander zu setzen. Danach fühlen Sie sich gut gerüstet und haben sich mit vielen der üblichen Fallstricke und Herausforderungen innerhalb von zwei Tagen eingehend befasst.

In unserem Workshop werden Ihnen die grundlegenden Prinzipien zukunftsfähiger Führung und dynamischer Zusammenarbeit vermittelt. Dabei geht es vor allem immer um die Frage, wieviel Agilität an welcher Stelle in ihrem Kontext nötig und zielführend ist. An welchen Stellen gelten Standards, Prozesse und hierarchische Führung weiterhin als sinnvoll und wo braucht es von Ihnen als Führungskraft andere Steuerungs-Prinzipien, Denkweisen und Fähigkeiten?

Anstelle von Patentrezepten erleben Sie dabei praxiserprobte Instrumente und viele Anwendungstipps und übertragen diese unmittelbar in Ihre Situation. Sie erhalten viele Einblicke und profitieren von Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Unternehmen.

Unser Workshop bezieht sich auf den unmittelbaren Wirkungskreis der Führungskräfte und gibt konkrete Anhaltspunkte dafür, wie Sie sich und Ihre Mitarbeiter in den zunehmend dynamischen und komplexen Situationen erfolgreich und zukunftsfähig steuern können. Welche typischen Herausforderungen begegnen Ihnen, wie gehen Sie damit geschickt um, um diese zur Weiterentwicklung aller zu nutzen. Wie bereiten Sie sich und Ihre Mitarbeiter kontinuierlich vor?

Der Workshop ist bausteinartig aufgebaut und die Impulsgeberin geht gezielt im Sinne eines Sparringspartners auf die Bedürfnisse der Anwesenden ein.

Mit dem Abschluss des Workshops hat jede Führungskraft für sich und ihr Team einen ersten Entwurf gemacht, wie ihre nächsten Schritte in Hinblick auf zukunftsfähigere Führung und dynamische Zusammenarbeit aussehen.

ZUKUNFTSFÄHIGE ORGANISATIONEN UND ZUKUNFTSFÄHIGES ARBEITEN

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Zukunftsfähige Organisationen
» Passung und Umsetzung
» Agilität und Stabilität

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die bewusst und aktiv zu den Veränderungen in der Organisation denken wollen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Ihnen ist klar, dass Sie sich als Organisation zukunftsfähiger aufstellen müssen? Klar ist Ihnen auch, dass Zukunftsfähigkeit etwas mit „Agilität" bzw. mit Anpassungsfähigkeit zu tun hat. Aber wie starten?

Damit Sie in Ihrem Geschäftsfeld gegenüber den zunehmend dynamischen und komplexen Anforderungen gewappnet sind, brauchen Sie möglichst zügig andere organisationale Steuerungs-Mechanismen und Erfolgsmuster. Und gleichzeitig gibt es die Wertschöpfung in den Normfeldern Ihrer Organisation, in denen Sie weiterhin auf stabile und bewährte Mechanismen sowie Verlässlichkeit bauen wollen. Wie kann Ihre Organisation beides zukunftsfähig kombinieren? Welche Ansätze passen zu Ihrem Unternehmen und Ihrer Erfolgs-Kultur? Wie gestalten Sie den Übergang und die Wertschöpfung stabil?

In unserem Workshop werden Ihnen die grundlegenden Prinzipien zukunftsfähiger Organisationen vermittelt. Sie erfahren, welche Vorgehensweisen für zukunftsfähige und lernfähige Organisationen handlungsleitend sind, und was davon für welche Situationen geeignet ist. Dabei geht es vor allem immer um die Frage, wieviel Agilität an welcher Stelle im Unternehmen nötig und zielführend ist. Sie erörtern, an welchen Stellen Standards, Prozesse und hierarchische Führung weiterhin sinnvoll und zielführend sind und wann von Ihnen und Ihrem Führungsteam andere Steuerungs-Prinzipien, Denkweisen und Fähigkeiten erforderlich sind.

Sie führen dabei zunächst eine Standortbestimmung durch und definieren für sich, wo Ihre Organisation und Führungsteam stehen und was in Ihrem Kontext Zukunftsfähigkeit bedeutet. Sie gehen der Frage nach, an welchen Stellen Sie sich mit Ihrem Team und in Ihrem Arbeitskontext agiler und dynamischer aufstellen sollten oder wollen. Wo gibt es dabei Grenzen? Welche Ansätze gibt es und wofür können diese zum Einsatz kommen. Anstelle von Patentrezepten erhalten Sie lebendige Einblicke und profitieren von Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Unternehmen. Anhand von praxiserprobten Instrumenten erleben Sie konkret, welchen Unterschied Sie mit zukunftsfähigen „agilen" Prinzipien in der Führung und Zusammenarbeit machen werden und welcher Nutzen daraus für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter entsteht.

Abschließend sammeln Sie die hervorgegangenen Impulse und Ideen für die Umsetzung zukunftsfähiger Prinzipien, Formate und Praktiken. Ein Aktionsplan mit nächsten konkreten Schritten entsteht, den Sie im Anschluss direkt angehen können.

AGILITÄT I KLARHEIT I VERANTWORTUNGSÜBERNAHME

» Seminarreihe **Führen**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Person, maximal 12 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopziel • Workshopinhalt

Agile Methoden werden inbesondere in traditionellen Unternehmen belächelt und manchmal auch als "alter Wein in neuen Schläuchen" deklariert.

Traditionelle Organisationen reagieren mit ihren bisher bewährten Arbeitsmethoden zu langsam für technologische Trends, gesellschaftliche Entwicklungen und neue Geschäftsfelder. Sie schaffen es häufig nicht, Mitarbeitende in selbstorganisierte, selbstgesteuerte, wirksame Arbeitsprozesse zu bringen und die Führungskräfte drehen sich um ihre eigene fachliche Achse. Das reicht in der Zukunft nicht mehr aus.

Gehen Sie mit uns auf Ihre Entdeckungstour. Denn agile Organisationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie besonders gut auf Veränderungen in ihrem internen und externen Umfeld reagieren können. Vor dieser Herausforderung stehen Stadtwerke, die sich im enormen Wettbewerb befinden. Verändernde Kundenwelten, technologischer Wandel und die starke Strömungen der neuen Arbeitswelten sowie Digitalisierung führen zur enormer Veränderungsgeschwindigkeit in Arbeitsprozessen und Entwicklung von Geschäftsfeldern.

Führungskräfte haben es in der Hand, den Wandel zu gestalten und stellen häufig fest: Mit den "alten" Formen der Zusammenarbeit funkioniert es nicht mehr.

Methoden des agilen Managements können hilfreich sein, neue Wege zu beschreiten und auch zu experimentieren. Insbesondere solche, die bereits in verschiedenen Firmen und Branchen erprobt worden sind.

Eine bewährte agile Methode ist das Delegationsboard, auch Verantwortungs-matrix. Wir stellen diese Methode vor und vermitteln praxisnah, wie es gelingen kann, Mitarbeitende (wieder) mehr zu motivieren, in die Selbstverantwortung zu bringen und Führungskräfte zu entlasten.

- Nutzen des Delegationsboards kennen lernen: Entlastung für die Führungskräfte, gesteigerte Motivation aller Beteiligten, zunehmende Selbstverantwortung, Verbesserung der Kommunikation und gesundes Arbeiten
- Verstehen, wie das Delegationsboard einen sinnstiftenden Prozess der Organisationsveränderung auslösen und nachhaltig unterstützen kann
- Mit einem agilen Mindset arbeiten: Wie werden Entscheidungen im Rahmen des Delegationsboards getroffen?
- Ist-Stand der Aufgabenverteilung und Arbeitsweise in der eigenen Organisation bzw. Arbeitsbereich reflektieren
- Alltagstaugliche Arbeitsstruktur entwickeln, die schrittweise mehr Verantwortung in die Teams bringt
- Tipps zur Einführung des Delegationsboards in der eigenen Einrichtung erhalten
- Umsetzung planen

» Agile Arbeitsmethoden
» Probieren und Experimentieren
» Am Ball bleiben

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die wirksame Veränderungen einleiten und sich mit Energie agilen Arbeitsmethoden widmen wollen und diese nicht belächeln.

ENTSCHEIDUNGSPROZESSE GESTALTEN

» Seminarreihe **Entscheidungstechniken**

Workshopziel • Workshopinhalt

Alles, was in Ihrem Verantwortungsbereich geschieht, beruht auf Entscheidungen. Wie Mitarbeiter ihren Tag gestalten, worauf Sie Wert legen, was sie vernachlässigen, was sie umsetzen und was sie „versanden" lassen – allen Handlungen liegen mehr oder weniger bewussten Entscheidungen der Menschen zugrunde.

Und dadurch wird über Erfolg und Misserfolg, Effektivität und Ressourcenverschwendung, über Entwicklung und über Stehenbleiben entschieden.

Das Kürzel VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) beschreibt die Situation und die Abläufe in Unternehmen immer mehr. Das erfordert Entscheidungsprozesse, die flexibel und schnell sind – und die souveräne Entscheidungsfähigkeit der Mitarbeiter.

In unserem Workshop betrachten wir Entscheidungsprozesse unter vier Schwerpunkten:

- Welche Konzepte über Organisations-Strukturen geben Hinweise für flexible und zugleich verbindliche Entscheidungen
- Welche Methoden führen zu tragfähigen Entscheidungen
- Welche organisationalen ebenso wie persönlichen Aspekte der Tiefenstruktur von Entscheidungen beeinflussen das Entscheidungsverhalten – und was bedeutet das für die Führung
- Welche Personalentwicklungsansätze gibt es zum Thema: souverän entscheidende Menschen

Uns geht es darum, dass Sie Ihre Wahr-nehmung schärfen für erfolgsrelevante Entscheidungsprozesse – und Ansatz-punkte entwickeln, wie Sie auf die Entscheidungsprozesse und die Entscheidungskultur Ihres Bereiches Einfluss nehmen.

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter, Trainerfeedback.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Entscheidungsprozesse
» Entscheidungsfähigkeit
» Tragfähige Entscheidungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die täglich tragfähige, verbindliche und gleichzeitig flexible Entscheidungen treffen müssen und dafür eine Expertise benötigen.

AGILES ARBEITEN

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Agiles Arbeiten basiert auf iterativem Vorgehen, selbstorganisierten Teams und ständigem Lernen. Aufgrund von regelmäßigen Feedbackschleifen führt es zu höherer Qualität der Arbeitsergebnisse und mehr Kundenorientierung. Obwohl es seinen Ursprung in der Softwareentwicklung hat, wurde es bereits auf sehr viele Arbeitsbereiche übertragen.

Zusätzlich unterstützt es die Transition zu einer neuen modernen Kultur, die geprägt ist durch Werte wie Mut, Offenheit, Respekt, Fokus und Selbstverpflichtung. Agile Methoden gepaart mit dieser modernen Unternehmenskultur steigern die Resillienz einer Organisation.

Ziel unseres Seminars ist es, ein Verständnis zu vermitteln, was Agiles Arbeiten bedeutet, wobei es hilft und wie es bei "Nicht-IT-Themen"
eingesetzt werden kann.

Wann sollten wir agil arbeiten?

- Einordnung von Situationen und Herausforderungen, die uns täglich begegnen

Agiles Manifest und Agile Werte

- Auf den Spuren der Pioniere

Iteratives Vorgehen erleben

- Erste Teamarbeit: Direkt im Seminar Agiles Arbeiten erleben – Wir spielen ein Spiel!

Was ist Scrum?

- Scrum Flow kennenlernen
- Scrum Rollen erarbeiten
- Erste Berührung mit Vision, Backlog, Stories und agilem Schätzen
- Welche Scrum Meetings gibt es?
- Artefakte statt Reportings – Verschwendung vermeiden

Diskussion

- Wie kann agiles Arbeiten bei Ihrer täglichen Arbeit eingesetzt werden?

Methodik

Viele der Agenda-Punkte werden interaktiv erarbeitet, wodurch ein Austausch im Team über die Inhalte gewährleistet wird.
Vor allem in der abschließenden Diskussion können übergreifende Themen wie die Anwendbarkeit auf die tägliche Teamarbeit diskutiert werden.

» Organisationales Lernen
» Teamarbeit und Kultur
» Schnelle Feedbackschleifen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter mit Veränderungswillen, die innovative und strategisch relevante Projekte begleiten und dabei auf schnelle Lernprozesse angewiesen sind, damit diese erfolgreich sind.

GESCHÄFTSMODELL – INNOVATION – BUSINESS CANVAS MODELL

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Seminarinhalt • Seminarziel

In Zeiten, in denen jede Woche eine neue disruptive Geschäftsidee entsteht und etablierte Geschäftsmodelle, Unternehmen, ja sogar ganze Branchen in Frage stellt, kann es sich kein Unternehmen oder unternehmerisch denkender Mitarbeiter leisten, sich auf etablierten Produkten und Geschäftsmodellen der Energiewirtschaft auszuruhen. Geschäftsmodelle haben ein Verfallsdatum!

In unserem Seminar wird die Wahrnehmung gestärkt, was disruptive Geschäftsmodelle ausmacht, und es werden Werkzeuge an die Hand gegeben, die dabei unterstützen Unternehmen, Produkte und Geschäftsmodelle konkurrenzfähig zu gestalten.

Ziel unseres Workshops ist, Sie mit der Business Model Canvas und Lean Startup Methode vertraut zu machen. Unser Seminar ist interaktiv aufgebaut, und versetzt Sie in die Lage, die gelernten Tools sofort in ihrem Tagesgeschäft einzusetzen. Die vermittelten Methoden stärken Ihr unternehmerische Handeln und die Innovationsfähigkeit jedes einzelnen Teilnehmers.

Business Model Canvas Methode

- Ermöglicht Ihr bestehendes Geschäftsmodell zu visualisieren und liefert eine gemeinsame Sprache für alle unternehmerisch handelnden Personen Ihres Hauses
- Schafft die Grundlage zur Evaluierung des eigenen existierenden Geschäftsmodells und zum Design von neuen und innovativen Geschäftsmodellen

Value Proposition Canvas Methode

- Stellt eine Vertiefung des Business Model Canvas dar und setzt Ihren Kunden und seine Bedürfnisse ins Zentrum Ihres unternehmerischen Handelns
- Mit dem tiefen Verständnis für hre Kunden, ist Ihr Unternehmen in der Position, Produkte und Services zu entwerfen, welche die Kunden wollen und lieben

Lean Startup Methode

- Positioniert alle Elemente eines neuen Geschäftsmodells oder eines neunen Produkts als Hypothesen.
- Durch das frühe und kostengünstige Testen
der kritischsten Hypothesen, können finanzielle Risiken Ihres Unternehmens drastisch reduziert werden

Methodik

Trainerinput, konkrete Arbeit am Geschäftsmodell und Kundenprodukten, Diskussion, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

630,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Innovation
» Kundenzentrierung
» Geschäftsmodelle etablieren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter mit Produktverantwortung, die konkurrenzfähige Produkte und Geschäftsmodelle etablieren müssen.

DESIGN THINKING

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

600,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kreativitätstechnik anwenden
» Nutzenzentriert arbeiten
» Interdisziplinäre Teams aufbauen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter mit Veränderungswillen, die Produkte eng am Kunden entwickeln und dabei schnell und innovativ in interdiszipliären Teams arbeiten möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Design Thinking Methode kommt aus dem Design Bereich und geht auf die Gründer der Design- und Innovationsagentur IDEO zurück. Die Methode bündelt die Kreativität von interdisziplinären Teams, um auf übergreifende Fragestellungen konkrete Lösungen zu generieren. Kennzeichnend ist die nutzerzentrierte Herangehensweise in jeder Phase des Innovationsprozesses. Es werden Lösungsansätze entwickelt, die an den Bedürfnissen der Nutzer anknüpfen. Dadurch wird die Entscheidungsfindung erleichtert und Innovation nachhaltiger gestaltet.

Ziel unseres Workshops ist, ein exemplarischen Durchlauf des Design Thinking Prozesses zu durchleben. Die Design Frage, auch "Challenge" genannt, ist losgelöst vom Tagesgeschäft, um ein unvoreingenommenes Lernen zu gewährleisten. Sie wird nutzerzentriert, konkret und lösungsoffen sein.

Erste Begegnung mit Design Thinking
- Vorstellung erfolgreicher Beispiele und Schnelldurchlauf durch alle 6 Phasen

Fragestellung verstehen – Phase 1
- Verständnis für Fragestellung aufbauen, Recherchen jeder Art

Beobachten – Phase 2
- Interviews mit Nutzern vorbereiten und durchführen

Sichtweise definieren – Phase 3
- Ergebnisse und Erkenntnisse zusammentragen
- Muster erkennen
- Fokussieren
- Persona entwickeln
- Konkrete Design Frage formulieren

Ideen finden – Phase 4
- Ideengenerierungsmethoden kennenlernen
- Ideen generieren
- Auf eine Idee fokussieren, Idee skizzieren

Protopypen entwickeln (mit den Händen denken) – Phase 5
- Lösung designen
- Testbaren Repräsentant der Lösung bauen

Testen – Phase 6
- Prototypen mit Probanden testen, Feedback einsammeln, Fokussieren und Prototypen gegebenenfalls modifizieren
- Prototypen mit Probanden testen, Feedback einsammeln, Fokussieren

Reflexion
- Diskussion und Ausblick, wie Design Thinking in den Alltag Ihres Unternehmens integriert werden kann

Methodik

Trainerinput, aktiver Durchlauf aller Design Thinking Phasen, Diskussion, Arbeitsblätter.

INNOVATIONSFÄHIGKEIT UND RESILIENZ DER ORGANISATION ERHÖHEN

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Wir spüren, dass die Digitalisierung große Herausforderungen mit sich bringt, die wir nicht mehr nur aus unserem Erfahrungsrepertoire beantworten können. Wir benötigen eine Organisation, die aus dem vollen Potential ihrer Mitarbeiter schöpfen kann.

Dabei helfen neue Arbeitsmethoden wie Agiles Arbeiten, Lean Startup und Design Thinking. All diese Methoden bauen auf interdisziplinären Teams auf und geben diesen mehr Eigenverantwortung.

Aber wie befähigen wir Teammitglieder, selbstverantwortlicher zu agieren als zuvor? Welche Kultur benötigt die Organisation, um ein neues Verständnis von Teamarbeit zu generieren. Welche Kultur ist nötig, um auf Veränderungen aus dem Markt schnell zu antworten oder Innovationen aus sich heraus zu treiben? Was bedeutet das für die Führungsarbeit?

Moderierter Erfahrungsaustausch mit Impuls-Sequenzen zum Thema:
- Ziele und Vorteile der neuen Arbeitsmethoden
- Wo liegen die Unterschiede zum heutigen Arbeiten
- Beispiele und Erfahrungen zu erfolgten Transitionen
- Fallstrike bei der Transition - worauf man besonders achten sollte
- Womit wollen wir beginnen - was sind die ersten Schritte?

Methodik

Unser Workshop stellt Lösungsansätze zu neuen Führungsansätzen und Arbeitsmethoden kurz vor. Wir erarbeiten, welche für die jeweiligen Herausforderungen geeignetsten Ansätze sind. Ein wesentlicher Teil des Workshops beschäftigt sich mit der Transitionsaufgabe hin zu einer neuen Kultur

TIPP

Wir begleiten Sie nach diesem Workshoptag bei der Etablierung von neuen Arbeitsmethoden, unterstützen Sie bei Widerständen in der Organisation und nachhaltigem Kuturwandel. Gemeinsam konzipieren wir das Beratungsprojekt nach Bedarf Ihres Hauses. Sprechen Sie uns gern an.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Innovationsmethoden
» Transition zu neuem Arbeiten
» Nachhaltige Kulturetablierung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter mit Veränderungswillen.

GRUNDLAGEN DES PROJEKTMANAGEMENTS

» Seminarreihe **Projektmanagement**

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
13. - 14.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Unsere Aufgaben erledigen wir mehr und mehr in Form von Projekten. Daher lohnt es sich für uns alle, mehr darüber zu erfahren, denn: Gut geplante Projekte gehen uns einfacher von der Hand und führen zu besseren Ergebnissen. Und die gemachten Erfahrungen helfen uns dann, die nächsten Ideen erfolgreich umzusetzen.

Anschaulich und praxisorientiert aufgebaut, erwerben Sie umfassende Kompetenzen und stärken Ihre Handlungssicherheit im Projekt deutlich: ob als Projektmitarbeiter oder Projektleiter oder Auftraggeber.

Sie erfahren und erschließen sich Wege, Ihre Ideen in Projektziele zu verwandeln und die Ideen Ihrer Kollegen zu berücksichtigen. Das Gelernte hilft Ihnen, Ihre Projekte klar zu planen, sauber umzusetzen und mit Augenmaß zu begleiten. Dabei beschäftigen wir uns u.a. mit folgenden Themenfeldern:

- Projektdefinition
- Soziale und inhaltliche Komplexität in Projekten
- Von der Idee zum klaren Projektauftrag
- Auftragsklärung im Projekt
- Zieldefinition
- Steuerungshebel im Projekt
- Projektaufbau
- Rollendefinition (Aufgaben, Entscheidungskompetenz, Verantwortung)
- SWOT-Analyse im Projekt
- Stakeholder-Analyse
- Risikoanalyse
- Projektstrukturplanung, Projektüberwachung, Projektcontrolling, Projektkommunikation
- Zielführender Einsatz von Projektmanagement-Tools
- Kurzeinführung: Führen ohne Weisungsbefugnis im Projekt
- Projektkickoff und Projektabschluss

Methodik

Kombination aus Wissens-Input, Diskussion, Austausch, Praxisbeispiele, ausführliche Arbeitsblätter, Gruppenarbeit, Stillarbeit.

TIPP

Bei der Inhousedurchführung bringen Sie eigene Projekte mit. So lernen Sie zielorientiert und nachhaltig die Themen des Seminars in Ihre Praxis zu transportieren.

» Werkzeugkoffer
» Projektmanagement
» Projektmanagement-Methoden

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ein gutes Fundament für eine erfolgreiche Projektarbeit benötigen.

STEUERUNG VON PROJEKTEN

» Seminarreihe **Projektmanagement**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Weit verbreitet in der Praxis erlebt man als Projektleiter folgendes Szenario: Wir haben alles professionell vorbereitet im Projekt. Wir haben Arbeitspakete geschnürt, verteilt und kommuniziert – und dann sind wir überrascht, wenn alles anders kommt als wir dachten.

Wir bemerken, dass es nicht richtig rund läuft im Projekt und im Team. Wir erleben Widerstände, Aufgaben werden nicht erledigt und der Zeitplan droht zu kippen. Der Projekterfolg ist in Gefahr, und wir stehen bei unserem Auftraggeber in der Verantwortung.

Die Projektpraxis zeigt immer wieder, dass der Erfolg von Projekten neben einer sauberen Planung im Wesentlichen von der Tatsache bestimmt wird, inwieweit es uns gelingt, alle Projektbeteiligten in den Prozess zu integrieren, zum „aktiven Handeln zu bewegen", Verbindlichkeiten einzufordern und ein gelungenes Projektmarketing zu betreiben.

Denn nur wenn der Kurs allen klar ist und alle ihre Rolle und Aufgabe kennen, werden die Segel richtig gesetzt. Daher beschäftigen wir uns mit folgenden Navigationshilfen für die Projektsteuerung:

- Typische Herausforderungen in der Projektarbeit und der erfolgreiche Umgang damit Leitung ohne disziplinarische Führung
- Erfolgreiche Kommunizieren und Informieren
- Steuerung mit Zielen
- Hilfreiche Moderationstechniken
- Wie geht es weiter: Etablierte Methoden zur Entscheidungsfindung
- Das Ruder in der Hand halten: Rolle und Aufgabe der Projektleitung
- Den Kurs halten: mittels Statusberichten und -dokumentation

Methodik

Trainerinput. Gruppenarbeiten an Fallbeispielen, Diskussion, Kollegengespräche, Arbeitsblätter.

» Aufgaben im Projekt
» Erfolgreiche Steuerung
» Keine disziplinarische Führung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ein gutes Fundament für eine erfolgreiche Projektarbeit benötigen.

ZUSAMMENARBEIT IN PROJEKTGRUPPEN

» Seminarreihe **Projektmanagement**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

560,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Störfeuer vermeiden
» Projekt-Konflikte lösen
» Erfolgreich zusammenarbeiten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die vermeiden wollen, das Projekte aufgrund von zwischenmenschlichen Schwingungen scheitern.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Qualität der Zusammenarbeit auf der zwischenmenschlichen Ebene ist mit großem Abstand der Erfolgsfaktor Nummer 1 jedes Projektes. Nachrangig sind Wissen, Zeit und Budget.

Daher lohnt es sich ganz besonders, sich mit diesem Erfolgsfaktor vertraut zu machen – denn hier liegt das größte Potenzial nicht nur für Ihr aktuell laufendes Projekt. Von den neuen Erkenntnissen und Erfahrungen profitieren auch alle daran Beteiligten in zukünftigen Projektgruppen und letztlich auch alle, die in der Linienarbeit der Projektgruppe den Rücken freihält.

Daher schauen wir uns zuerst an, was alles „nötig" ist, um die Zusammenarbeit in einem Projektteam so richtig scheitern zu lassen. Und nachfolgend entwickeln wir daraus Schritt für Schritt die Werte und Optionen, die uns helfen, unsere Rolle im Team zu verstehen, anzunehmen, auszufüllen und angemessen zu agieren und reagieren. Nicht zuletzt gehört dazu auch der Mut, auch (externe) Hilfe zu erbeten – immer das gemeinsame Ziel „Erfolgreicher Projektabschluss" vor Augen.

Herausforderungen bei der Teamarbeit

- Kommunikationsmodelle sensibilisieren Ihre Wahrnehmung für Zwischenmenschliches
- Techniken zum erfolgreichen Leiten und Moderieren von Besprechungen
- Ansprechen! Produktiver Umgang mit Konflikten und Widerständen
- Aus Menschen wird ein Team: Möglichkeiten des Teambuildings auch in Projekten

Methodik

Trainerinput, Kleingruppenarbeiten an Fallbeispielen, Diskussion, Kollegengespräche, Arbeitsblätter.

ZUKUNFT HEUTE – ARBEITEN DIGITAL

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1/2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 12^{00} Uhr

min. 1 Personen, maximal 30 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Digitalisierung
» Chancen und Risiken
» Transformation

Alle Mitarbeiter, die sich mit der Zukunft der Arbeit konkret beschäftigen müssen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Unsere Arbeitswelt ist massiv im Umbruch. Alle reden darüber, klare Vorstellungen haben die wenigsten. Wie wird es aussehen, das Büro der Zukunft? Wie werden wir arbeiten, wann und wo, und wie werden wir miteinander kommunizieren? Wie verändern sich Arbeitsprozesse, Software, Speicherorte, Hierarchien und der Umgang mit Informationen?

Informieren Sie sich im Zukunftsworkshop über die wichtigsten Trends wie das Internet der Dinge, die digitale Transformation, die Industrie 4.0. Wie behalten Sie den Überblick, und wie können Sie die Veränderungen für sich nutzen? Sie bekommen Empfehlungen und Tipps mit Beispielen aus der Praxis. Hinterfragen Sie, warum Sie die "I" wichtig nehmen, im Chaos der digitalen Apps und Prozesse eine klare Linie finden, die ständige Veränderung als Chance Management-Prozesse für sich nutzen sollten.

Kommunikation ist das Kapital der Zukunft

Im Workshop erleben Sie die Unterschiede zwischen digitaler und analoger Kommunikation, die neue Teamarbeit, das Intranet als digitaler Arbeitsplatz, was neue Standards bedeuten (Corporate Communication Compliance) und wie wichtig die neue Transparenz ist.

Die neuesten Trends aus den wichtigsten Studien machen deutlich, wie Mitarbeitern und Unternehmen den digitalen Arbeitsplatz Schritt für Schritt auf- und ausbauen können. Wir zeigen auf in welcher Reihenfolge und welches Vorgehen, wie und wann, sinnvoll ist. Immer unter dem Aspekt „Mensch und Sicherheit zuerst".

- Digital-Fitness-Test: Sind Sie bereit für die digitale Arbeitswelt?
- Testen Sie sich und reflektieren Sie das Ergebnis
- Austausch und Diskussion: Welcher Aspekt ist für Sie persönlich wichtig?
- Trends und Technik: Wohin geht die Entwicklung und wie profitieren Sie davon?
- Überblick über die neuen technischen Möglichkeiten
- Sicherheit: Gefühlt und technisch
- Tipps zum täglichen Einsatz und Zahlen, Daten, Fakten zum großen Ganzen

Methodik

Trainierinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

TIPP

Der Workshop kann ganztägig gebucht werden. Praxisbezug, Austausch und Reflexion zu den konkreten Anliegen der Teilnehmer erhalten mehr Raum.

PERSÖNLICHKEIT PERFORMANCE

09



Nicht nur Schokolade macht glücklich 290
Ein klares "Nein" muss auch mal sein 291
Kollegiale Beratung 292
Die Kraft des Wollens 293
Ihre Präsenz am Bildschirm – Embodiment der Stimme 294
Emotionale Intelligenz in der Zusammenarbeit 296
Selbstcoaching – Situationen besser meistern 297
Wie wirke ich auf andere? 298
Mit Ausdruck – Eindruck hinterlassen 299
Eigene Ressourcen zielgerecht einsetzen 300
Raus aus der Komfortzone 301

NICHT NUR SCHOKOLADE MACHT GLÜCKLICH

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminartyp **Impuls**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

06. - 07.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel
Ja, es ist ein Business-Seminar. Man kann den Workshoptitel belächeln oder einfach loslaufen und sich mit dem eigenen Glück, Zufriedenheit und der damit zusammenhängenden Leistungsfähigkeit auseinandersetzen.

Ist es Zeit, Geld, Gesundheit, der Traumurlaub oder ist es etwas anderes? Glück hat viele Seiten und wirft viele Fragen auf.

Erfahren Sie, wie Sie Ihre berufliche Zufriedenheit und Ihr Glücksempfinden und das Ihrer Kollegen positiv und aktiv beeinflussen können, um aus dieser Haltung heraus leistungsstärker zu werden und die stetig wachsenden Herausforderungen im Berufsalltag meistern zu können.

In unserem Workshop erwartet Sie in positiver Stimmung ein spannendes Thema, ganz ohne spirituelle Spekulationen und ohne aufwändiges Pflichtprogramm für hinterher.

- Was ist Zufriedenheit im Job und wie entsteht Glück und Zufriedenheit eigentlich??
- Kann ich mein Glück selbst bestimmen?
- Welchen und wieviel Einfluss habe ich auf meine berufliche und persönliche Zufriedenheit?
- Wie kann ich zu meinem persönlichen Glück und meiner inneren Zufriedenheit finden?
- Wie erhalte ich mir meine innere Kraft?
- Die Kunst des positiven Denkens
- Wie kann es mir gelingen, glücklich oder zufrieden zu sein, mit dem was ist und mit dem, was ich habe?
- Was weiß die Wissenschaft, v. a. die Hirnforschung, heute über das Glück?
- Wahrnehmungsphänomene und Verarbeitungsmechanismen im Gehirn aktiv nutzen
- (In einer persönlichen Krise trotzdem glücklich sein? Ist das ein Widerspruch?)
- Wie kann ich meine Zufriedenheit im Job schützen?
- Wie kann dieser Zustand dauerhaft werden?
- und vieles mehr

Methodik
Raum für Glück, praxisorientierte Mischung aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

» Glück und Leistungsfähigkeit
» Wirkungsvolles Verhalten
» Unterstützung und Austausch

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre persönliche Performance mit stetig steigenden Anforderungen verbessern und sich mit Glück aus einander setzen möchten.

EIN KLARES "NEIN" MUSS AUCH MAL SEIN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel
Sie sind gerne hilfsbereit und freundlich? Die Bitten anderer auszuschlagen fällt Ihnen schwer? Eine beliebte Eigenschaft für Andere. Doch auf Ihrem Schreibtisch türmen sich zunehmend Aufgaben und Projekte? Dann sind Sie in diesem praxisorientierten Seminar genau richtig!

Neinsagen, heißt keineswegs egoistisch oder rücksichtslos zu sein. Die Kunst des souveränen Neinsagens ist ebenso Bestandteil eines guten Miteinanders wie die Bereitschaft zur gegenseitigen Unterstützung und kollegialen Zusammenarbeit.

In unserem Seminar lernen Sie, authentisch für sich selbst einzustehen und Ihre Bedürfnisse verständlich zu äußern. Sie üben, sich freundlich und bestimmt zu behaupten sowie klare Grenzen zu ziehen. Sie erfahren, wie befreiend Neinsagen sein kann und in welchen Fällen ein bedingtes „Ja“ hilft. Und Sie trainieren, wie Sie unfaire Manipulationstechniken von hartnäckigen Zeitgenossen entlarven und abwehren.

- Innerer Konflikt: Warum Neinsagen oft schwer fällt
- Beliebt sein trotz „Nein“: Wie geht das?
- (Selbst-)Empathie-Strategien
- Ein nachträgliches „Nein“: Darf das sein?
- Lähmende Gedanken in Handlungsoptionen verwandeln
- Bitten abschlagen: Selbstbewusst und fair
- Gesprächswerkstatt: Neinsagen üben, üben, üben
- Umgang mit unfairen Manipulationstechniken
- Notfallkoffer: Bedingtes „Ja“ und weitere Alltagstipps

Methodik
Praxisorientierte Mischung aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Impuls**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

20.03.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Grenzen ziehen - klar, aber fair
» Flexibilität und Belastungsfähigkeit
» Neinsagen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die nach klarer Positionierung suchen und hier ihre persönliche Herausforderung sehen.

KOLLEGIALE BERATUNG

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Gemeinsam Arbeiten
» Wirkungsvolles Verhalten
» Unterstützung und Austausch

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die Austausch und organisationale Lernprozesse besser nutzen und gestalten wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Kennen Sie das? Eine wichtige Aufgabe und diese Fragen gehen Ihnen durch den Kopf: „Was mach ich am besten, wenn...? Wie gehe ich um mit...? Ist das wirklich stimmig oder bedarf es einer Alternative? Welche Entscheidung treffe ich?

Sich in so einer Situation Anregungen und Unterstützung durch Kollegen zu holen, ist eine höchst wirksame Idee. Mit der kollegialen Beratung finden Abteilungen und Mitarbeiter selbst den Weg aus einer verfahrenen Lage.

Damit kollegiale Beratung gelingen kann (und nicht nur in Ratschlägen, schlimmstenfalls in Besserwisserei endet), ist es sinnvoll, „professionell" vorzugehen und die Methode in allen Facetten kennenzulernen. Sie lebt von der gemeinsamen Anwendung und bringt Innovation, Energie und Wissenstranfser in Ihr Arbeitsumfeld.

Kollegiale Beratung, wie funktioniert es? Kollegiale Beratung ist ein systematisches Beratungsgespräch, in dem Kollegen sich nach einer vorgegebenen Gesprächsstruktur wechselseitig zu beruflichen Fragen beraten und gemeinsam Lösungen entwickeln. Sie erlernen den systematischen Ablauf um Kollegen zu beraten und wie Sie diesen im Arbeitsalltag umsetzen können. Wie Sie selbst wirkungsvoll Ihre Kollegen unterstützen – ohne zu belehren.

Sie erweitern Ihre Gesprächsfähigkeiten, die Sie auch in anderen Situationen gewinnbringend nutzen können. Im Seminar werden Sie konkrete Fragestellungen bearbeiten. Dadurch erhalten Sie für Ihre persönlichen Anliegen wirkungsvolle Ideen.

- Die Struktur der kollegialen Beratung
- Begriffe der Gesprächsführung
- Komplexe Situationen erfassen und Überblick gewinnen
- Die Fähigkeit des guten Zuhörens: 4 Stufen nach Scharmer
- Die Fähigkeit, Fragen zu stellen, die wirklich weiterführen
- Das Vertrauen in die eigene Wahrnehmung und Intuition
- Respektvoll, klares, wertschätzendes Feedback
- Grenzen der kollegialen Beratung
- Aufbau einer Gruppe im Firmenalltag

Methodik

Ihre aktuellen Fragestellungen werden mit der Methode „Kollegiale Beratung" gelöst. Referenteninput, Feedback, Arbeitsblätter.

DIE KRAFT DES WOLLENS

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Wer im Berufsleben etwas bewegen möchte, muss zuerst sich selbst begeistern können, um andere glaubwürdig und nachhaltig zu motivieren. Das ist aber nicht immer einfach. Manchmal denken wir vielleicht, nicht genügend Einfluss zu haben, oder der innere Schweinehund meldet sich zu Wort. Und was ist mit Routineaufgaben? Wie kann man sich dafür motivieren?

Jeder kennt das: man wird von einer Aufgabe abgelenkt, schiebt unliebsame Tätigkeiten auf oder ist unentschlossen, wo man zuerst anfangen soll. Unser Seminar liefert Hintergründe und Hilfestellungen, wie Sie in solchen Situationen am Ball bleiben können. Dazu hat die Hirnforschung in den letzten beiden Jahrzehnten viel zum Thema Motivationspsychologie beigetragen. Lernen Sie Ihre Ziele so zu setzen und zu formulieren, dass Sie sie mit Elan und Leichtigkeit erreichen können. Dann ist Zielerreichung keine Frage der Willenskraft mehr. Erfahren Sie mehr darüber und setzen Sie Ihre Erkenntnisse praktisch um.

Alle Themen nehmen wir praktisch unter die Lupe. Sie erhalten individuelle Tipps für Ihren Arbeitsalltag. Das Seminar lebt von Ihren Beispielen, die Sie einbringen möchten und zu denen Sie sich eine Hilfestellung wünschen.

„Wer einen Hammer hat, kann gut mit Nägeln umgehen!" Jeder hat seine eigenen Beweggründe und Vorlieben. Wir werden verschiedene Motivtypen und individuelle Bedürfnisse kennen lernen. Entdecken Sie Ihre eigene Motivstruktur und lernen Sie diese für Ihre Vorhaben zu nutzen.

- Gelingendes Selbstmanagement durch respektvollen Umgang mit den eigenen Pflichten und Bedürfnissen
- Grundlagen der Motivation
- Modelle aus der Hirnforschung zu Beweg- und Hinderungsgründen
- Motivtypen und Bedürfnisse
- Die eigene Motivstruktur verstehen
- Die eigenen Vorsätze konsequent in die Tat umsetzen

Methodik

Theorieinput und kurze Impulsvorträge, Übungen, Reflexion, Einzel- und Kleingruppenarbeiten, Diskussion, Feedback, Arbeitsblätter.

Die Arbeit an eigenen Praxissituationen rundet das Seminar ab. Auf eine wertschätzende und vertrauensvolle Atmosphäre legen wir viel Wert.

Seminartyp **Aufbau**

Augsburg
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

11. - 12.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Selbstmanagement
» Motivation
» Persönliche Stärken

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit den Themen Selbstmotivation, Zielerreichung und Entscheidungen auseinander setzen möchten.

IHRE PRÄSENZ AM BILDSCHIRM – EMBODIMENT DER STIMME

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Online-Termine
29. - 30.11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Physische Präsenz Online
» Wirkungsvolle Kommunikation
» Unterstützung und Austausch

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre persönliche Performance in den Online Terminen optimieren wollen.

Workshopinhalt • Workshopziel
Wir haben es alle erlebt: Remotearbeiten funktioniert und wird auch in unserem Arbeitsalltag der Normalfall bleiben.

Doch was sieht man in den Konferenzen häufig. Hilfloses Winken statt Handshake. Kaltstart ohne richtiges Warming Up. Die Teilnehmenden wissen nicht so richtig, wie sie den Online Termin gut starten, leiten und sich beteiligen.

Ermüdende Online-Meetings statt echter Begegnung im Verkaufsgespräch, bei Verhandlungen oder in Besprechungen. Unser Körper langweilt sich nach einer gewissen Zeit im Homeoffice vor dem Bildschirm. Und irgendwann klingt unsere Stimme in den Online-Meetings dünn, flach und ausdruckslos. Denn es spricht nur noch der Kopf. Dabei ist sprechen immer ein gesamtkörperliches Verhalten.

Wenn sich unsere Kommunikation in den digitalen Raum verschiebt, so verschieben sich auch sich die Parameter für den Einsatz unserer Stimme, Körpersprache und die Herstellung von physischer Präsenz vor dem Bildschirm.

Mit aktivierenden und vitalisierenden Übungen trainieren wir die Möglichkeiten der Einflussnahme auf unseren Körper und kombinieren diese mit Stimm- und Atemübungen. Das trainiert die Modulationsfähigkeit der Stimme, unterstützt die Körpersprache und sorgt für eine positive Präsenz am Bildschirm. Zugleich stärkt unser Seminar das körperliche Wohlbefinden sowie Selbstbewusstsein und Konzentrationsfähigkeit der Teilnehmenden nachhaltig.

So gelingt kompetentes und wirkungsvolles Auftreten und Sprechen in der Live-Online-Kommunikation.

Machen Sie sich: Hörbar. Sichtbar. Und bemerkbar.

Methodik
Praxisorientierte Mischung aus Trainerinput, moderierter Gruppendiskussion, Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

Wir erweitern Ihre **Kompetenzen** in der **Live-Online-Kommunikation!**

EMOTIONALE INTELLIGENZ IN DER ZUSAMMENARBEIT

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

24. - 25.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Gefühle gehören ins Privatleben und Sachlichkeit an den Arbeitsplatz. Vernunft, sachliche und faktenbasierte Argumentationen, rationales Denken – wer sich darauf konzentriert, bringt automatisch hervorragende Leistung. Irrtum!

Alle Forschungen der Gehirnwissenschaft dokumentieren das Gegenteil. Gefühle sind zentrale Steuerungsfaktoren unserer Lebendigkeit und Leistungsfähigkeit. So widersprüchlich es klingt, erst emotionale Intelligenz ermöglicht auch klares lösungsorientiertes Denken. Gefühle beeinflussen ebenso die Zusammenarbeitsqualität mit unserer Umwelt. Interesse, Neugier, Respekt und Wertschätzung basieren auf Gefühlen. Leider auch manchmal in eine destruktive Richtung. Angst kann z.B. den IQ kurzfristig senken, aus Zorn wird Wut und alte Verhaltensmuster werden aktiviert.

So wird der Umgang mit Gefühlen, den eigenen wie denen der Mitmenschen, zu einer wichtigen Kompetenz für (berufliche) Lebensqualität. Daniel Goleman hat dafür den Begriff der emotionalen Intelligenz geprägt.

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie die Gefühle und Bedürfnisse Ihres Gesprächspartners erkennen und Ihre eigenen Gefühle aktiv steuern können, damit Mut, Souveränität und Vitalität steigen. Eine gute Kommunikationsfähigkeit ist unerlässlich für emotionale Intelligenz. Sie lernen sich klar und verständlich auszudrücken und somit Ihre Bedürfnisse deutlich und transparent zu übermitteln. Dabei behalten Sie die Gefühle Ihres Gesprächspartners im Blick und gewinnen Sicherheit in schwierigen emotionalen Situationen

- Gefühle und deren Bedeutung
- Neurophysiologische Grundlagen
- Wahrnehmungsfähigkeit stärken
- Zugang zu meinen Gefühlen?
- Gute Selbststeuerung statt Selbstkontrolle
- Zu- und Umgang mit den Gefühlen des Gesprächspartners
- Achtsamkeit, Empathie
- Umgang mit schwierigen emotionalen Situationen

Methodik

Theorieinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, aktivierende Übungen stehen im Vordergrund, Arbeitsblätter.

» Gefühle erkennen
» Selbststeuerung
» Kommunikationsfähigkeit

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Professionallität und Selbststeuerung nicht dem Zufall überlassen wollen.

SELBSTCOACHING - SITUATIONEN BESSER MEISTERN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Eine Vielzahl von Veränderungen, Entscheidungen, Problemen und nicht zuletzt die Fragen der eigenen Lebensgestaltung fordern uns heute in unserem Alltag. Wer kennt dabei nicht das Gefühl von Überforderung und Ratlosigkeit.

Oft wäre es hilfreich und gar erforderlich in diesen Situationen einen Coach an der Seite zu haben. Oder - einfach einen Begleiter, der einfühlend und wohlwollend die passenden Fragen stellt und wenn nötig, bremst oder ermutigt. Manchmal ist ein passendes Gegenüber, ein Coach, nur unter großen Mühen greifbar. Was bleibt mir dann und wie gehe ich vor? Für einige solcher Situationen gibt es die Möglichkeiten, des Selbstcoachings. Mit Hilfe von strukturiertem, methodischem Vorgehen helfen Sie sich hier selbst. Sie entwickeln dabei einen Plan und gehen Schritt für Schritt vor. Auf diese Weise treffen Sie gut überlegte Entscheidungen und unterstützen sich bei der Problembewältigung.

Sie lernen die einzelnen Schritte des „Selbstcoachings" kennen und damit eigenständig zu arbeiten. Nach dem Seminar können sie Ihre Ziele „wohlgeformt" formulieren. Sie werden wissen, wie Sie mit diesem Leitfaden „Schritt-für-Schritt" eigene Themen angehen und praktisch umsetzen. Mit Hilfe von Selbstcoaching, können Sie besser Ihre Ressourcen aktivieren. Sie kennen und beherrschen Methoden sich selbst „zu steuern". Selbstcoaching erfordert die eigene Veränderungsbereitschaft. Sie lernen sich zu reflektieren und sinnvolle Fragen an sich selbst zu stellen.

- Wohlgeformte Ziele
- Tools für Selbstcoaching
- Macht der Gedanken - Autosuggestionen
- Blockaden - blockierende Glaubenssätze analysieren und erkennen
- Emotionen und Stress wahrnehmen
- Ein Blick auf die Zeit
- Skalierung - Entwicklungsprozess
- Kraftquellen - Ressourcen aktivieren
- Bedürfnisse und Zielkonflikte
- Fokus auf das Wesentliche

Methodik

Abwechslungsreiche Methodenmischung aus Trainerinput, Einzel- und Partnerarbeit, Selbstcoaching Tools und Übungen, Ideenfindung, Erfahrungsaustausch, Feedback, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Selbstcoaching
» Selbststeuerung
» Ressourcen aktivieren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die gut überlegte Entscheidungen treffen und sich der Reflexion ihrer Persönlichkeit widmen möchten.

WIE WIRKE ICH AUF ANDERE?

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminartyp **Profi**

Friedrichshafen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

05. - 06.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Auftreten und Wirkung
» Ausdruckskraft
» Persönliche Stärken

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre persönlichen Wirkung stärken müssen und möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Berufsalltag eines Stadtwerkes haben Sie täglich Kontakt zu vielen Menschen. Sie agieren und kommunizieren in unterschiedlichen Situationen, daher ist es wichtig, die Einschätzung durch Andere zu kennen, um bewusst an den gewünschten Veränderungen zu arbeiten.

Überlassen Sie Ihre Wirkung nicht dem Zufall!

Menschen, die ihre eigene Ausdruckskraft sicher einschätzen und nutzen können, sind erfolgreicher. Sie können Ihr verbales und nonverbales Verhalten optimieren, an unterschiedliche Anforderungen anpassen und so die gewünschte Wirkung erzielen.

Bei uns im Seminar erhalten Sie eine Einschätzung Ihres Auftretens und Wirkung auf andere mittels eines Selbsttests.

Sie erweitern Ihre Selbstwahrnehmung und üben Ihre Kompetenz im Geben und Nehmen von Feedback. Sie erhalten viele Tipps zu Ihrem Kommunikationsstil sowie zu „blind spots" blinde Flecken.

Selbstbild und Fremdbild

- Welchen ersten Eindruck vermittle ich?
- Wie wirke ich auf andere?
- In welchem Maße stimmt mein Selbst- und Fremdbild überein?

Die eigene Wirkung optimieren

- Im ersten Kontakt mit anderen punkten
- Blinde Flecken aufdecken
- Körpersprache und Stimme gekonnt einsetzen
- Authentizität und Überzeugungskraft herstellen
- Auf Signale anderer achten

Mein persönlicher Entwicklungsplan

- Was möchte ich behalten, kultivieren?
- Was neu aufnehmen und entwickeln?
- Was sind meine Hürden?
- Wer kann mich unterstützen?

Methodik

Abwechslungsreicher Mix aus Selbsttest, Gruppenübungen sowie einer persönlichen Kurzpräsentation. Auf Wunsch mit Video Ihrer Kurzpräsentation.

MIT AUSDRUCK – EINDRUCK HINTERLASSEN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie hatten sich tagelang in Ruhe auf eine Präsentation, einen Vortrag vorbereitet oder führen eine wichtige Verhandlung und dann, passiert etwas Unvorhergesehenes. Sie werden nervös und können kaum noch einen klaren Gedanken fassen. Oder, während Ihrer Präsentation fällt Ihnen ein Teilnehmer ständig ins Wort. Es gibt viele Situationen die einem die Show stehlen können und unter Umständen hinterlassen Sie einen anderen Eindruck als geplant.

Ihre Anliegen können sehr vielfältig sein, wenn Sie ...

- Ihre kommunikative Kompetenz verbessern wollen
- An Ihrer Sprache, Körpersprache und Ausstrahlung arbeiten möchten
- Gerade eine sehr herausfordernde Situation vor sich haben
- Am Arbeitsplatz Spannungen oder Konflikte wahrnehmen
- Ihren Auftritt vor und in Gruppen verbessern wollen
- Verstärkt in den Medien gefordert sind
- In „schwierigen" Verhandlungen erfolgreich bestehen wollen
- An Ihrer Sprechweise und Ihrer Sprache arbeiten wollen
- Gerne Ihre Meetings kürzer und effektiver gestalten wollen
- In Projekten Verantwortung haben

In unserem Coaching-Angebot geht es darum, Sprache und Sprecherpersönlichkeit zu entwickeln und erfolgreich sowie überzeugend einzusetzen.

- Der individuelle Klang Ihrer Stimme
- Situation – Thema – Sprecher
- Sprech- und Redepraxis im Alltag
- Ihre Persönlichkeit spricht sich aus
- Sprache ist „mehr" als Information
- Mit „Ausdruck" „Eindruck" hinterlassen
- Wofür stehe ich? Körpersprache wirkt
- Umgang mit Widerstand und „Kritik"
- Konzentration, Fokussierung, Stressverhalten
- Moderieren, Präsentieren, Überzeugen

Methodik

Ihr individuelles Sprecherprofil entsteht durch Übungssequenzen mit Videoanalysen, gezieltes trainieren der Live-Situationen, Checklisten und persönliches Arbeitsbuch, Performance-Coaching und Feedback.

Entweder arbeiten Sie...

Auf Wunsch diskret 1:1 mit Ihrem Coach oder in einer Kleingruppe mit maximal 4 Teilnehmern

Seminartyp **Aufbau - Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 4 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Auftritt und Wirkung
» Störungen gut gestalten
» Gruppenauftritt optimieren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Auftritt und Wirkung in Besprechungen, Präsentationen und Verhandlungen entwickeln und stärken wollen.

EIGENE RESSOURCEN ZIELGERECHT EINSETZEN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminartyp **Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Züricher Ressourcenmodell
» Gute Strategien
» Persönliche Stärken

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Kraft und Ressourcen optimal nutzen möchten, so dass Arbeit und Persönlichkeit im gelingenden Einklang stehen können.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sicherlich kennen Sie das auch: Sie haben sich mit einem Thema schon lange, vielleicht sogar Jahre beschäftigt. Sie haben immer wieder gute Vorsätze gefasst, aber der Erfolg bleibt bisher aus. Wenn er doch eintritt, ist er nur von kurzer Dauer. Was bleibt, ist lediglich Frust und das Gefühl, willensschwach zu sein und versagt zu haben.

Sie werden in unserem Seminar eine Methode (nach Maja Storch und Frank Krause) erlernen, die Sie dabei unterstützt, Ihre Handlungen so zu steuern, dass Sie dem entsprechen, was Sie wirklich tun möchten. Der Weg, der im Zürcher Ressourcen Modell (ZRM) verfolgt wird, unterscheidet sich wesentlich von herkömmlichen Strategien.

Wir befassen uns mit der Frage: Was sagt mein Verstand zu meinem Thema und was sagt mein Unbewusstes zu meinem Thema. Und: Wie komme ich zu einer Balance dieser beiden Stimmen? Einer Balance, die meiner Persönlichkeit entspricht? Aus der ich die Motivation und die Kraft bekomme zu tun, was ich in meinem Innersten will? Was gut für mich ist und womit ich mich rundum wohl fühle?

Gewohnheiten sind meist stärker als die besten Vorsätze. Sie lernen, Ihre Fähigkeiten, Handlungen, Gedanken und Gefühle so zu koordinieren, dass Sie Ihre persönlichen Ziele leichter verwirklichen. Ihr Bauch- und Kopfentscheidungen in Einklang zu bringen und stringent zielgerichtet zu handeln, selbst unter Druck.

Sie werden vertraut mit den Inhalten und der Vorgehensweise des ZRM und können diese Methoden nach dem Seminar zielgerichtet für sich anwenden.

Methodik

Wir arbeiten gemeinsam mit Ihren mitgebrachten Situationen und der Methode des ZRM.

TIPP

Um das Seminar optimal nutzen zu können, empfehlen wir Ihnen bereits im Vorfeld, eine Art Logbuch zu führen. So können Sie Situationen aufspüren, bei denen Sie gerne anders handeln würden. Es genügen ein paar Notizen, die Ihnen im Seminar als Erinnerungshilfen dienen.

Diese Notizen enthalten am besten:

- Situationen, in denen Sie sich auf eine Art und Weise verhalten haben, die Ihnen selbst nicht gefallen hat
- Die Gefühlslage, die durch diese Situation in Ihnen ausgelöst wurde
- Eine Einschätzung der Intensität dieses Gefühls auf einer Skala von 0 % - 100
- Ihre Handlungswünsche und was Sie verändern möchten

RAUS AUS DER KOMFORTZONE

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein Großteil unserer täglichen Handlung sind Gewohnheiten, einige sind lästig und schaden mehr, als sie nutzen. Jedoch nur die richtigen Gewohnheiten sorgen für die richtigen Ergebnisse! Gewohnheiten so sagen Wissenschaftler, entstehen, weil das Gehirn ständig nach Wegen sucht, um in der gewohnten Komfortzone zu bleiben und somit im Energiesparmodus zu arbeiten und zu leben. Da sich Gewohnheiten entwickeln, können diese auch abgelegt und durch andere ersetzt werden. Vielleicht haben auch Sie störende Gewohnheiten die Sie liebend gerne loswerden möchten.

Die bewusste Veränderung von gewohntem Verhalten fällt aber oft nicht leicht.

In unserem Seminar erhalten Sie Impulse, wie Sie aus Ihrer Komfortzone aussteigen und das tun, was Sie weiterbringt. Sie erfahren wie Sie schlechte Gewohnheiten loswerden und neue Gewohnheiten etablieren können. Wir arbeiten an vielen Beispielen aus dem beruflichen und persönlichen Umfeld. Sie bekommen wertvolle Tipps, wie Sie Ihren eigenen Handlungsplan entwickeln können, um gezielt durchzustarten. Denn nur durch Veränderung steigern Sie Ihre persönliche und berufliche Weiterentwicklung.

- Wie funktionieren Gewohnheiten
- Gewohnheiten haben gute und schlechte Seiten
- Unterschiede zwischen Denkgewohnheiten, Gefühlsgewohnheiten und Verhaltensgewohnheit erkennen
- 6 Schritte, wie Sie lästige oder ungeliebte Gewohnheiten loswerden
- Die Kunst der Selbstmotivierung: Ich will – Ich kann – Ich werde
- Ins Handeln kommen und Hürden überwinden
- Warum uns Denkfehler ausbremsen
- Raus aus der Komfortzone
- Unsere Einstellung prägt unser Verhalten

Methodik

Erstellung eines individuellen Handlungsplanes, Einzel- und Gruppenarbeiten, praxisorientierte Übungen mit Feedback, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Friedrichshafen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

13. - 14.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kunst der Selbstmotivierung
» Wie funktionieren Gewohnheiten
» Raus aus der Komfortzone

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die an geliebten Gewohnheiten arbeiten müssen und möchten, da sie ggf. nicht förderlich sind und im Arbeitsleben und der persönlichen Entwicklung eher behindern.

ERFOLGREICH IM BAD ZUSAMMENARBEITEN

Kundenorientierter Service im Bad 304
Interkulturelle Kompetenz 305
Erfolgreich im Bad zusammenarbeiten 306
Krisenmanagement gegen Amok und Terror im Bäderbetrieb 307
Gefahren im Bad erkennen 308
Notwehrtraining im Bad 309
Sauna für die Sinne und Aufgusstechniken 310

10



KUNDENORIENTIERTER SERVICE IM BAD

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Erfolg eines Bäderbetriebes steht und fällt mit der Zufriedenheit der Badegäste. In kaum einer anderen Einrichtung treffen so viele unterschiedliche Menschen aufeinander. Hier ist schon ein besonders Geschick und Feingefühl erforderlich, um die unterschiedlichsten Situationen lösungsorientiert anzusprechen. Dabei stellt die gewünschte Serviceorientierung und die Einhaltung der Sicherheitspflicht eine ganz besondere Herausforderung dar und wird häufig von den Mitarbeitern als Spagat empfunden.

Sie werden gefordert, zu allen Anliegen der Badegäste schnell Rede und Antwort zu stehen. In gefährlichen Situationen müssen Sie unverzüglich Hilfe leisten sowie in heiklen Situationen eingreifen und zwischen den Parteien schlichten. Dazu ist eine zielgerichtete und lösungsorientierte Gesprächsführung unverzichtbar. Die Badegäste fordern von den Mitarbeitern im Bad, dass sie gut zuhören und verstehen worum es wirklich geht. Sie erwarten eine wertschätzende Kommunikation und freundlichen Umgang.

Damit Sie nicht baden gehen, erhalten Sie in unserem Seminar viele praktische und sofort umsetzbare Tipps. Am Ende des Seminars verfügen Sie über einen reichhaltigen Methodenkoffer für die unterschiedlichsten Situationen während des Badebetriebs.

Sie erhalten eine Gesprächsstruktur, die Sie je nach Situation flexibel anpassen können. Sie beleuchten eigene Verhaltensmuster und erkennen, welchen Sie über Wasser halten.

- Auf die Einstellung kommt es an
- Kundenservice und Kundenbeziehung
- Den Badegast im Fokus
- Grundregeln im Umgang mit dem Badegast
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie
- Gesprächsführung im Bad
- Lösungsorientierung in Haltung und Sprache
- Erstes Hilfepaket in schwierigen Situationen

Methodik

Gesprächsstruktur anhand der Praxisbeispiele aus dem Bad, Referenteninput, Gruppenarbeiten und viele Übungen, Diskussion im Plenum, Arbeitsblätter.

» Service im Bad
» Zufriedene Kunden
» Schwierige Situationen meistern

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter des Bäderbetriebes, die im ständigen Kundenkontakt sind und auch schwierige Kundensituationen gut meistern wollen.

INTERKULTURELLE KOMPETENZ

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Wandel in den gesellschaftlichen Strukturen führt zu Ambivalenzen in der Kundenbetreuung und Service. Es besteht deshalb die Notwendigkeit, dass sich Bäder mit den Themen der interkulturellen Kompetenz auseinandersetzen.

Denn unterschiedliche kulturelle Erfahrungen, Wahrnehmungen und Bewertung der gleichen Situation können zu Missverständnissen im Umgang mit Kunden führen. Menschen, die gerade erst angekommen sind und ihren Platz in unserer Gesellschaft noch suchen, fühlen sich im direkten Umgang mit den Deutschen aus Angst, die an sie gestellten Erwartungen nicht erfüllen zu können, oft unsicher und überfordert.

Die besondere Situation und damit verbundene Herausforderungen im Kundenkontakt für die Mitarbeiter wurden bereits in der Presse diskutiert. Hier ist interkulturelle Kompetenz erforderlich, damit Eskalations- und Konfliktsituationen vermieden werden können.

Unser Seminar unterstützt und befähigt Sie, sich des eigenen kulturellen Hintergrunds, auch im Vergleich zu anderen, bewusst zu werden, um dementsprechend handeln zu können.

- Begrüßung in verschiedenen Kulturen
- Was versteht man unter Kultur und wie beeinflusst sie mein Handeln?
- Kulturmodelle
- Betrachtung der eigenen Kultur: Was ist eigentlich „typisch deutsch"?
- Probleme mit Fremdheit in der interkulturellen Begegnung
- Sensibilisierung für kulturbedingte Unterschiede
- Stereotype und Vorurteile
- Kulturdimensionen
- Umgang mit kulturellen Unterschieden
- Authentische Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag

Methodik

Mix aus Theorie und Praxis, Gruppendiskussionen, Kleingruppenarbeiten, interaktive Übungen, Hintergrundwissen, Praxisübungen, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Interkulturelle Kompetenz
» Gesellschaftlicher Wandel
» Kunden binden und wertschätzen

ZIEL gruppe

Mitarbeiter aus dem Bäderbereich, die ihr Verständnis für andere Kulturkreise erweitern und im guten Kundenkontakt sein möchten.

ERFOLGREICH IM BAD ZUSAMMENARBEITEN

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Erfolgreiche Teams im Bad
» Zufriedene Kunden
» Schwierige Situationen meistern

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter des Bäderbetriebes, die in starken und wirksamen Teams arbeiten wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Gute Teams leben von einem lebendigen und vertrauensvollen Austausch zwischen der Bäderleitung und ihren Mitarbeitern. Es findet eine erfolgreiche Kommunikation statt und die Atmosphäre ist geprägt von gegenseitiger Wertschätzung, Freundlichkeit und Respekt. Das Team wird gestärkt und die Anliegen werden gehört, aufgegriffen und besprochen. Gesprächsrunden sollten regelmäßig stattfinden.

In der Zusammenarbeit erwarten Mitarbeiter und Badleitung ein offenes Ohr auf beiden Seiten für die unterschiedlichsten Anliegen und ein Grundverständnis der jeweiligen Sichtweise. Dabei sind viele Absprachen erforderlich, die in Teams oft unkompliziert, selbstverantwortlich und kollegial getroffen werden.

Eine Aufgabe der Badleitung ist, die Planung der Gesamtorganisation zu gewährleisten und dafür Sorge zu tragen, dass alles läuft und die Öffnungszeiten abgedeckt sind. Aufgrund von Krankheiten oder anderen Situationen kommt es immer wieder zu Sondereinsätzen durch Personalmangel. Hier ist die Bereitschaft des Teams gefragt, über die normale Arbeitszeit hinaus für Schichten zur Verfügung zu stehen, einzuspringen und dem einen oder anderen Mehraufwand zu leisten. Dies ist Voraussetzung für einen gelingenden Bäderbetrieb.

Dabei stellen sich immer wieder folgende Fragen: Wie ist die Feedbackkultur generell? Wird mein Einsatz von der Badleitung gesehen? Welche Unterstützungs- und Anerkennungsmöglichkeiten gibt es? Welche Regeln gibt es? Wie läuft die Kommunikation im Team? Was schätzen die Mitarbeiter und was wünschen sie sich von der Badleitung und umgekehrt?

Wir arbeiten gemeinsam an:

- Was sind erfolgreiche Team?
- Teamrollen und deren Dynamik
- Phasen der Teamentwicklung
  Führungsrolle, Kompetenz, Aufgabengebiet und Persönlichkeit
- Zielvereinbarung als motivierende Zusammenarbeit
- Kommunikation und Feedbackkultur (Regeln der Zusammenarbeit)
- Konfliktklärung Team und Führungskraft
- Meetings, Absprachen und Koordination von Aufgaben
- Ergebnisorientierung, Maßnahmenplanung

Methodik

Theorieinput, Bearbeitung von Praxisbeispielen mit den Besonderheiten der Bäderteams, Gruppenarbeit mit vielen Übungen, Diskussion im Plenum, Arbeitsblätter.

KRISENMANAGEMENT GEGEN AMOK UND TERROR IM BÄDERBETRIEB

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**

Seminarinhalt • Seminarziel

In öffentlichen Bädern sind Fachangestellte für Bäderbetriebe und die Führungskräfte mehr als nur der „Bademeister". Es geht auch darum zu erkennen, ob sich Badegäste in Bezug auf die Vorbereitung oder Durchführung von Anschlägen „auffällig" verhalten.

Bei Amokläufen und Terroranschläge versuchen ein oder mehrere Täter möglichst viele Menschen zu töten oder zu verletzen, Angst zu verbreiten, Infrastrukturen zu beschädigen oder das Vertrauen in Sicherheitskonzepte zu erschüttern.

Diese Übergriffe treffen immer noch auf unzureichende Notfallkonzeptionen. Die Planung und Realisierung von unterschiedlichen Schutzkonzepten während des Bäderbetriebs setzt das Wissen um die einzelnen Abläufe voraus. Wie kann und soll mit entsprechend auffälligen Personen umgegangen werden? Wir erarbeiten Lösungen für öffentliche Bäder und dortigen Problemstellungen.

Ziel ist es, dass Sie einen aktuellen und praxisbezogenen Wissensstand erhalten, der Sie in die Lage versetzt, organisatorische Vorkehrungen für den Schutz Ihres Bäderbetriebes zu treffen. Weiterhin sind sie in der Lage die Wirksamkeit Ihrer bisherigen Sicherheitskonzeptionen einzuschätzen.

Ein weiterer Schwerpunkt des Workshops ist das Erlernen und Üben von Abläufen und Notfallkonzeptionen im Rahmen von Gruppenarbeiten.

- (Pläne) für Vor-Ort-Situationen
- Wahrnehmung schärfen
- Modus Operandi und Tätererkennung - Prof. Dr. Dietmar Heubrock (Uni Bremen)
- Unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtungen
- Relevante Inhalte zu Sicherheitskonzepten
- Informationen zu Terroranschlägen und Evakuierung
- Informationen zu Amoktaten und Verhalten der Täter
- Das eigene Stressverhalten, Stressmanagement
- Planspiel

Methodik

Workshop, Gruppenarbeiten, Trainer-Input, moderierte Diskussionen, Planspiel, Praxistests, Abschlussübung.

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Krisenmanagement
» Amok und Terror
» Bäderbetriebe

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus dem Bäderbereich, die sich aktiv mit Gefahren und deren Bewältigung präventiv auseinandersetzen wollen.

GEFAHREN IM BAD ERKENNEN

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

In öffentlichen Bädern sind Fachangestellte für Bäderbetriebe mehr als nur die rettenden Engel, wenn ein Badegast medizinische Erstversorgung benötigt. Sie sind auch für Ordnung und Sicherheit im gesamten Badebetrieb verantwortlich und müssen sich durchsetzen können.

Ob Belästigungen anderer Badegäste oder sexuelle Übergriffe gegen Frauen – der „Bademeister" wird in diesen und vielen anderen Fällen zu Hilfe gerufen. Von ihm erhoffen sich die Betroffenen, dass er die Störer zurechtweist und die Lage bereinigt.

Wie soll mit aggressiven oder uneinsichtigen Personen umgegangen werden? Im Seminar werden Lösungen unter Berücksichtigung des Tätigkeitsfeldes und der daraus entstehenden Problemstellungen in öffentlichen Bädern ausgearbeitet.

- Sie werden auf Gefahrenquellen in Bäderbetrieben sensibilisiert
- Sie erfahren, worauf im Umgang mit den Beteiligten bei Situationen von sexuellen Belästigungen oder Übergriffen geachtet werden muss
- Welche rechtliche Möglichkeiten sich für Fachangestellte von Bäderbetrieben eröffnen
- Mit welchen Täterprofilen zu rechnen ist
- Wie man Gefahrenquellen für die Fachangestellten minimieren kann
- Das strategische Vorgehen im Team bei Störern oder Tatverdächtigen
- Der Umgang, sowie die Vor- und Nachteile von Hilfsmitteln der Verteidigung werden beleuchtet
- Einfache Abwehrmaßnahmen aktiv üben
- Trainingsübungen zum Umgang mit Hilfsmitteln der Verteidigung
- Welche Situationen sich im Falle eines schweren Übergriffes ergeben (z.B. bewaffnete Angriffe

Methodik

Grundlagenvermittlung mit Trainerinput, Fallbesprechungen und -Lösungen durch aktiven Wissensaustausch der Teilnehmer, interaktive Übungsbeispiele, Situations-Szenarien, einfache Übungen zur Selbstverteidigung, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.

.

» Gefahrenquellen im Bad
» Kritische Situationen
» Kunden binden und wertschätzen

ZIEL gruppe

Mitarbeiter aus dem Bäderbereich, die sich für Gefahrenquellen sensibiliseren wollen, um einen sicheren Bäderbetrieb zu gewährleisten.

NOTWEHRTRAINING IM BAD

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**

Seminarinhalt • Seminarziel

Trotz kommunikativer Fähigkeiten und einer kundenorientierten Haltung wird es Kunden in Ihrem Bad geben, die sich nicht an gesellschaftliche Regeln und Normen halten, so dass für Mitarbeiter und Kunden gefährliche Situationen entstehen können. Unser Seminar bereitet Sie auf diese Situationen im Bäderbetrieb vor. Sie erlangen ein Gefühl von Sicherheit und Verlässlichkeit, so dass Sie Situationen "im Griff haben" und nicht zusätzlich "anheizen".

In unserem Notwehrtraining lernen Sie sich von einer ganz neuen Seite kennen! Wie Sie in Stress- oder aggressiven Konfliktsituationen reagieren, finden wir in Übungsbeispielen, die dem polizeilichen Alltag entnommen sind heraus und erarbeiten individuelle Lösungen für Sie.

Sie erlernen verschiedene Verteidigungsmöglichkeiten, die keinerlei Grundkenntnisse des Kampfsports oder besondere persönliche Fitness erfordern. Das Notwehrtraining sensibilisiert Sie auf mögliche Gefahrenmomente und Sie erlernen den bewussten Umgang Ihres eigenen Auftretens in Konfliktsituationen.

Es werden anhand praktischer Übungen Grundkenntnisse zur Selbstverteidigung und der Notwehr vermittelt. In ausführlichen Partnerübungen werden Abwehrmechanismen eingeübt. Zur Veranschaulichung einer Notwehrsituation führen wir ein leichtes Konditionstraining durch.

- Verteidungsmöglichkeiten kennen und proben
- Bewusster Umgang mit Konfliktsituationen
- Das eigene Reaktionsmuster
- Gefahrenmomente erkennen und reagieren
- Selbstverteidigung und Notwehrsituationen proben
- Fragen zu Möglichkeiten und Einsatz

Methodik

Sportlich gehaltener Kurs, bitte tragen Sie beim Notwehrtraining Sportschuhe. Sportkleidung wird empfohlen.

TIPP

Im Inhousebereich empfehlen wir eine Verknüpfung mit dem Seminar: Gefahren erkennen, für Sicherheit sorgen, gut reagieren. Die individuellen Anliegen der Mitarbeiter und Kundenbeispiele finden Raum.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1/2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 3 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Stress- und Konfliktsituationen
» Individuelle Lösungen
» Verteidungsmöglichkeiten

ZIEL gruppe

Mitarbeiter aus dem Bäderbereich, die mit Gefahrenquellen souverän umgehen wollen.

SAUNA FÜR DIE SINNE UND AUFGUSSTECHNIKEN

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Mehrwert im Bad
» Attraktive Angebote
» Kunden binden und wertschätzen

Mitarbeiter aus dem Bäderbereich, die ihre Fachkompetenz ausbauen müssen, um eine gute Dienstleistung zu gestalten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Düfte begleiten die Wellnesswelt tagtäglich. Durch die ganzheitliche Wirkung auf die verschiedenen Wahrnehmungsebenen von Körper, Geist und Seele stellen sie ein intensives Saunaerlebnis dar.

In unserem Seminar vermitteln wir Ihnen ein Basiswissen, mit dem Sie gut strukturierte und wohltuende Saunaaufgüsse zelebrieren lernen.

Erleben Sie unser abwechslungsreiches Kompaktseminar zu den Grundlagen des Riechens, Saunabadens, zu Aufgussdüften und zur Aufgusszeremonie.

Sie erleben ganz unterschiedliche Aufgüsse und Duftkompositionen. Sie erhalten Tipps zur Dosierung und zum Umgang mit Saunakunden und werden verschiedene Wedeltechniken einüben.

- Sinn und Zweck des Saunabadens
- Kleine Duftkunde
- Einfache Wedel- Techniken
- Verwendung von Duftmitteln
- Auftreten vor den Gästen – Direkte und nonverbale Kommunikation
- Konfliktsituationen in der Sauna erkennen und lösen
- Präsentieren eines Aufgusses
- Üben verschiedener Aufgüsse in der Sauna

Methodik

Grundlagenvermittlung mit Trainerinput, interaktive Übungsbeispiele, Situations-Szenarien, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.

.

Nutzen Sie unsere Seminarreihe **Kundenorientierung** und **Kommunikation im Bad**, um erfolgreich zusammen arbeiten zu können.

Wir beraten Sie gerne!

ORGANISATION I PERSONAL I BETRIEBSWIRTSCHAFT

BWL für Nichtkaufleute 314
Denken wie ein Kaufmann - Kauffrau 315
Zukunft der Personalentwicklung 316
Vielfalt der Generationen 317
Einführung in die digitale Personalakte 318
Rechtsicher in der Personalabteilung 320
Direktionsrecht und Änderungs-ankündigung 321
Einführung in den TV-V 322
Anfertigung und Aktualisierung von Stellenbeschreibungen und Stellen-bewertung 323
Achtsame Organisationsentwicklung 324
Erfolgreiche Kandidatensuche im Netz: Active Sourcing 325

11



BWL FÜR NICHTKAUFLEUTE

» Seminarreihe **Betriebswirtschaft und Investitionen**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
3-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

» BWL für Nichtkaufleute
» BWL und Rechnungswesen
» Fachkompetenz für Investitionen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihr betriebswirtschaftliches Know How intensivieren müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ingenieure und Techniker müssen mehr denn je in der Lage sein, wirtschaftliche Aspekte zu berücksichtigen. Sie stehen häufig vor Aufgaben, bei denen Kosten und Ertragsbetrachtungen eine hohe Priorität zur unternehmerischen Entscheidungsfindung aufweisen. Sind Sie sich immer sicher? Räumen Sie Unsicherheiten aus und schließen Sie Wissenslücken. Hier bekommen Sie kaufmännische Grundbegriffe erklärt und betriebswirtschaftliche Abläufe und Zusammenhänge anschaulich und kompetent vermittelt. Sie erhalten hier das notwendige Wissen, um in Besprechungen und Verhandlungen mit Kollegen und externen Partnern sachgerecht auf Augenhöhe zu argumentieren. Unsicherheiten werden zukünftig keinen Platz mehr haben.
Sie überzeugen durch Kompetenz und Fachwissen.

Grundlagen BWL und Rechnungswesen

- Zielsetzung der Betriebswirtschaftslehre
- Grundlagen der Bilanzierung und Jahresabschlusserstellung
- Aufbau und Verrechnungs-zusammenhänge in der Bilanz und der Erfolgsrechnung
- Grundlagen der nationalen und internationalen Bilanzierung (HGB, IFRS)
- Kennzahlen zur Analyse und Unternehmenssteuerung: Cash Flow, ROI, EBIT, EBITDA

Grundlagen Kostenrechnung und Controlling

- Strukturen und Aufgaben der Vollkostenrechnung
- Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung
- Betriebsabrechnungsbogen, Gemeinkostenzuschlag und Verrechnungssatzbildung
- Kalkulation und Budgetierung (von externen) Projekten; Nachkalkulation
- Ziele und Grundbegriffe der Teilkostenrechnung
- Fixe und variable Kosten
- Kostenverhalten bei Beschäftigungsänderungen
- Mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung
- Praktische Anwendungsfälle der DB-Rechnung

Grundlagen der dynamischen Investitionsrechnung

- Investitions- und Wirtschaftlichkeitsberechnung am Beispiel aus dem Versorgungsbereich
- (Discounted Cash Flow; Internal Rate of Return)
- Der Return on Funds Employed und Return on capital employed ROFE/ ROCE als Kenngröße zur Beurteilung betrieblicher Investitionsprozesse
- Der Economic Value Added (EVA) als Kenngröße zur Unternehmenssteuerung

DENKEN WIE EIN KAUFMANN - KAUFFRAU

» Seminarreihe **Betriebswirtschaft und Investitionen**

Seminarinhalt • Seminarziel

EBIT, Cash-Flow, Abschreibungen oder Interner Zinsfuß?

In der betrieblichen Praxis werden Sie mit einer Vielzahl von kaufmännischen Begriffen konfrontiert, die zu verstehen und zu interpretieren nicht immer leicht fällt.

Hier gibt es funierte kaufmännische Kenntnissee, um in der Organisation mit allen Schnittstellen und insbesondere den kaufmännischen Abteilungen effizienter kommunizieren zu können.

Teil 1

- Strukturen des Rechnungswesens: Geschäftsbericht und Kostenrechnung
- Produktivität, Rentabilität (Umsatz- und Eigenkapitalrentabiltät), Liquidität
- Abgrenzung Cash- und Profitmanagement: EBIT und EBITDA
- (Grundlagen); Grundzüge des Cash-Flow Konzeptes
- Abschreibungen und AfA-Tabelle

Teil 2

- Kurz und kompakt – Der Jahresabschluss
- Wie lese ich eine Bilanz?
- Warum ist eine Bilanz immer ausgeglichen?
- Sie lernen, am Beispiel des unternehmensbezogenen Jahresabschlusses Erkenntnisse zu gewinnen, die helfen, die Vermögens-, Ertrags und Finanzlage eines Unternehmens besser einzuschätzen

Teil 3

- Aufbau und Strukturen der Bilanz und der Erfolgsrechnung (Gewinn- und Verlustrechnung) in Theorie und Praxis
- Grundzüge des Bewertungsrechts (insb., Rückstellungen; stille Reserven)
- Auswirkungen von Investitionen und Instandhaltungsmaßnahmen im Asset Management
- Erfolgsanalyse: EBIT/EBITDA, Wertorientierte Kennzahlen

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

» Strukturen des Rechnungswesen
» Theorie mit Praxis verbinden
» Bilanzen und Abschlüsse

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihr betriebswirtschaftliches Know How intensivieren müssen.

ZUKUNFT DER PERSONALENTWICKLUNG

» Seminarreihe **Personal und Organisation**

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Ettlingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

11. - 12.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhrr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Zukunft der Personalentwicklung
» Theorie und Praxis
» Bedeutung und Entwicklung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die eine zukunftsfähige Personalentwicklung gestalten wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Tiefgreifende Veränderungen in Gesellschaft und Wirtschaft bewegen alle Organisationen in Deutschland. Die Auswirkungen auf die Arbeitswelt und Organisationsformen sind deutlich sichtbar, aber nicht verlässlich vorhersehbar. Es ist davon auszugehen, dass die Veränderungen massive Auswirkungen auf Strukturen und Organisationsformen von Unternehmen haben sowie die damit zusammenhängenden Einflussfaktoren und Rolle der Mitarbeiter und Führungskräfte ihren Wirkungszusammenhang entfalten werden.

Es ist Zeit, dass sich die Personalentwicklung in Stadtwerken auf den Weg macht, eine zukunfts- und tragfähige Begleitung und Unterstützung für Mitarbeiter und Führungskräfte anzubieten und diese aktiv zu gestalten. Wir arbeiten in diesem Workshop gemeinsam an der Rolle Personalentwicklung im Unternehmen, einem grundlegendem Verständnis, was Personalentwicklung in der Vergangenheit war und in der Zukunft sein muss.

Wir begegnen der Theorie und wissenschaftlichen Disziplin Personalentwicklung auf Augenhöhe, damit ein gemeinsames Grundverständnis entstehen kann, beschäftigen uns mit Zahlen, Daten, Fakten, um den Weg in die Praxis erfolgreich diskutieren und entwickeln zu können.

Denn jedes Stadtwerk hat andere organisationale Voraussetzungen für eine erfolgreiche Personalentwicklung. Diese gilt es zu berückschtigen, aber auch kritisch zu hinterfragen.

Wir bieten in diesem Workshop keine Patent- und Umsetzungsrezepte, aber die elementare Voraussetzung, PE zu verstehen, zu hinterfragen, in der Organisation zu verorten, um Entwicklungen für die Zukunft der PE in der eigenen Organisation anstoßen zu können.

- Definitionsvielfalt und historische Einordnung der PE
- Entwicklung der Disziplin PE
- Enge und weite Betrachtung der PE
- Begrifflichkeiten einer Organisation: Traditionell, postmodern, evolutionär
- Megatrends und Dimensionen der Veränderung: Arbeit 4.0 - Industrie 4.0 - Digitalisierung - Demografischer Wandel - Wissensgesellschaft
- Arbeitsverhältnisse und Arbeitsformen: Ein Blick in die Zukunft
- Personalentwickler im Spannungsfeld der Interessen in der eigenen Organisation
- Aufgaben der PE
- Personal- und Organisationsentwicklung
- Veränderung der Lernwelten
- Klassische Instrumente vs. zukunftsfähige Instrumente der PE
- Professionalität des Personalentwicklers
- Rolle der PE in der Zukunft

VIELFALT DER GENERATIONEN

» Seminarreihe **Personal und Organisation**

Seminartyp **Impuls**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

04.02.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Person, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Personalentwicklung
» Theorie mit Praxis verbinden
» Zeit für Dialog

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich für tragfähige Arbeitsbeziehungen und gelingende Dialoge interessieren.

Workshopinhalt • Workshopziel

Es ist nicht mehr zeitgemäß, die Generationen aus dem eigenen Werte- und Haltungsgerüst zu betrachten. Denn die Unterschiede der Generationen bergen Risiken, bieten aber auch sehr viele Chancen im Prozess des gemeinsamen Arbeitens und Lernens. Veränderungskraft kann nur entstehen, wenn die Potenziale aller Generationen gebündelt und in ihrer Unterschiedlichkeit genutzt werden. Ein Blick auf die Vielfalt der Generationen in Ihrem Unternehmen lohnt sich. Relevant ist es, sich konkret und bewusst mit der Unterschiedlichkeit der Generationen auseinanderzusetzen, denn nur so können Räume für Dialog und tragfähige Arbeitsbeziehungen entstehen.

In unserem Workshop gehen wir gemeinsam einen Schritt vor- und zurück, beleuchten unseren Blick auf die Generationen und reden auch mal ganz offen über Vorurteile. In Verbindung mit der blanken Theorie schaffen wir ein gemeinsames Verständnis für die Lebenswelten der Generationen. So können Stress und Konflikte vermieden werden, Wertschätzung geschaffen und Entwicklungskraft für die Ressourcen aller gewonnen werden. Das Leben ist bunt und die Arbeitswelten (der Zukunft) sind es erst recht.

Megatrend Demografischer Wandel

- Demografischer Wandel konkret
- Welche demografischen Entwicklungen können darauf in unserer Gesellschaft abgeleitet werden
- Mit wie vielen Generationen arbeiten wir eigentlich zusammen
- Der vielbesprochene Unterschied der Generation Z
- Welche Auswirkungen hat der demografische Wandel auf jeden Einzelnen in der Organisation
- Wie genau verändert sich unsere Gesellschaft
- Warum ist eine Auseinandersetzung mit den Generationen relevant

Ein Blick in die Tiefe

- Welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten bestehen
- Welche Werte und Lebensvorstellungen existieren in den Generationen
- Wie ticken die Generationen
- Die (persönliche) Lebensuhr
- Was ist mit dem Sinn für Arbeit
- Warum macht die Betrachtung der Generationen Sinn
- Mythos oder Wahrheit
- Wie die Unterschiedlichkeiten als Chance genutzt werden können

Generation ganz konkret

- „Butter bei die Fische": Welche Vorurteile haben Sie
- Wie können Sie konkret in Ihrem Fachbereich mit den Unterschiedlichkeiten umgehen
- Wo bieten sich Chancen
- Was sind Sie bereit voneinander zu lernen - Mut zum (Generationen)Dialog

EINFÜHRUNG IN DIE DIGITALE PERSONALAKTE

» Seminarreihe **Personal und Organisation**

Seminartyp **Basis**

Schwäbisch Hall
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

10.02.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhrr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Effizienz und Digitalisierung
» Professionelles HR-Management
» Bedeutung und Relevanz

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die im HR-Bereich arbeiten und die Prozesse effizient gestalten müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Fokus jeder Personalabteilung stehen die Arbeitnehmer. Es braucht digitale und innovative HR-Prozesse, um Dokumente und Personalakten einfach, schnell und effizient zu verwalten. Immer mehr Unternehmen erkennen die Vorteile der Digitalisierung und müssen die elektronische Personalakten einführen. Alle Daten werden zentral in der digitalen Personalakte abgelegt und können von befugten Personen eingesehen und geändert werden.

Als Personalakte werden alle Urkunden und Vorgänge bezeichnet, die persönliche und dienstliche Verhältnisse eines Arbeitnehmers betreffen und in einem inneren Zusammenhang mit dem Arbeitsverhältnis stehen. Die digitale Personalakte soll möglichst lückenlos über die Person des Arbeitnehmers und seiner dienstlichen Laufbahn Aufschluss geben.

Wir geben in unserem Workshop einen Ein- und Überblick, wie die Einführung einer elektronischen Personalakte gut gelingen kann und welche Fragen sich im Vorfeld zu stellen sind. Die Auseinandersetzung mit dem Thema befähigt Sie, eine gute Einschätzung zur Systemauswahl und den benötigten Prozessstrukturen zu erlangen.

- Der vorhandene Papier-Altakten-Bestand muss digitalisiert und in das Dokument-Management-System überführt werden
- Grundlagen zu gesetzlichen Vorgaben im Umgang mit e-Akten
- Prozesse für die automatische Zuordnung der Akten
- Erste Sicherheit im Datenschutz des Personalwesens
- Datenschutz-Routine im Personalwesen
- Welche organisatorischen, personellen und finanziellen Voraussetzungen gilt es zu berücksichtigen?
- Was ist in die e-Akte aufzunehmen?
- Wie lassen sich Sortier- und Zuordnungskriterien anpassen?
- Wie lässt sich der Datenschutz im Personalwesen umsetzen?
- Welche Geschäftsprozesse werden einbezogen?
- Wie ist die Bedienbarkeit zu gestalten (geringer Suchaufwand, einfache Bedienbarkeit ...)
- Wie lässt sich Mehrarbeit vermeiden?

Methodik

Trainerinput, Gruppenarbeit, Feedback zu typischen Fallbeispielen aus der Praxis, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum anhand der konkreten Fragestellungen der Teilnehmer.

Lernen Sie in unseren Workshops wie Sie Dokumente und Personalakten **einfach, schnell und effizient** verwalten können.

Wir beraten Sie gerne!

RECHTSSICHER IN DER PERSONALABTEILUNG

» Seminarreihe **Personal und Organisation**

Seminartyp **Basis**

Schwäbisch Hall
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

19.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhrr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Laufe eines Anstellungsverhältnisses sammeln Arbeitgeber zahlreiche personenbezogene Daten über ihre Mitarbeiter. Der Umgang mit diesen Daten ist von hoher rechtlicher Relevanz. Die gesetzlichen Voraussetzungen für den Umgang mit persönlichen Arbeitnehmer-daten und die daraus resultierenden Haftungsrisiken haben sich regelmäßig verschärft.

Wissen Sie, wie Sie unter Berücksichtigung der EU-Datenschutzgrundverordnung und des neuen EU-US-Privacy Shields Ihre Daten rechtssicher und datenschutzkonform Erheben, Speichern und Nuten?

Erwerben Sie das nötige Hintergrundwissen, um mit sensiblen Daten im HR-Bereich korrekt umzugehen und dies auch kontrol-lieren zu können. Sensibilisieren Sie sich, Ihre Mitarbeiter und Kollegen, Informieren Sie über potentielle Gefahren und Risiken n der alltäglichen Personalpraxis.

Einführung

- Warum Datenschutz? Das sind personenbezogene Daten?, Kurz-einführung
- Neue Rechtslage und neue Anforderungen im Beschäftigten-Datenschutz
- Wirksamer Datenschutz in der Personalabteilung: Von onboarding bis offboarding und danach
- HR-Datenschutz: Duale Funktion
- HR 4.0: Treiber für Compliance und Datenschutz
- Grundsätze und Gebote im Datenschutz
- Die Bedeutung des Datenschutz-Beauftragten im Betrieb

Praxis

- Bewerberdaten und Aufbewahrung der Unterlagen
- Datenschutz bei Anbahnung, Durchführung und Beendigung
- Personalakte
- Überwachung und Nutzung der betrieblichen Kommunikationsmittel
- Zeiterfassung und Ortungssysteme
- Kontrollen im Fall von Krankheiten
- Arbeitsunfähigkeit und Betriebliches Eingliederungsmanagement
- Löschen von Arbeitnehmerdaten
- Widerspruchsrechte
- Das Recht auf „Vergessen werden"
- Folgen von Datenschutzverstößen im Arbeitsverhältnis
- Speicherfristen nach Beendigung
- Gebot der Transparenz
- Datenschutz und Datentransfer innerhalb des Unternehmens
- Sonderfälle
- Regelungen für selbständige Unternehmen im Konzernverbund

» Datenschutz
» Professionelles HR-Management
» Bedeutung und Relevanz

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die im HR-Bereich arbeiten.

DIREKTIONSRECHT UND ÄNDERUNGSKÜNDIGUNG

» Seminarreihe **Personal und Organisation**

Seminarinhalt • Seminarziel

Das Direktionsrecht – auch Weisungsrecht genannt – ist das Recht des Arbeitgebers, die Leistungspflicht der Beschäftigten nach Zeit, Inhalt und Ort sowie deren Pflichten hinsichtlich der Ordnung und des Verhaltens rechtlich verbindlich näher zu bestimmen.

Um wettbewerbsfähig bleiben zu können, besteht für Unternehmen oftmals die Notwendigkeit, betriebliche Arbeitsbedingungen und Arbeitsabläufe – auch entgegen dem Wunsche der Beschäftigten – flexibel ändern, anpassen und neu ausrichten zu können.

Sind die Grenzen des Direktionsrechts erreicht, bedarf es für darüber hinausgehende Veränderungen der Arbeitsbedingungen einer einvernehmlichen Lösung mit der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter. Kommt eine solche Regelung nicht zustande, kommt der Ausspruch einer Änderungskündigung in Betracht. Um diese Kündigungsform wirksam einsetzen und hinsichtlich ihrer Rechtswirksamkeit korrekt beurteilen zu können, gilt es, ihre Voraussetzung genau zu kennen.

In unserem Seminar vermitteln wir Ihnen die nötige Rechtssicherheit, um mit allen Formen der einseitigen Veränderungen im Arbeitsverhältnis fehler- und risikofrei umgehen zu können. Dabei wird den Teilnehmenden genügend Raum für die Erörterung ihrer unternehmensspezifischen Fragen zur Verfügung gestellt.

- Inhalt und Reichweite des Direktionsrechts
- Grenzen des Direktionsrechts des Arbeitgebers
- Direktionsrecht oder bereits Versetzung?
- Arbeitsvertragsänderungen im gegenseitigen Einvernehmen
- Änderungskündigung - Voraussetzungen und Kündigungsgründe
- Mitbestimmung und Mitwirkung des Betriebsrats
- Aktuelle arbeitsrechtliche Entscheidungen

Methodik

Referenten-Input, Gruppenarbeit, Feedback zu typischen Fallbeispielen aus der Praxis, Diskussion und Erfahrungsaustausch im Plenum

Seminartyp **Basis**

Göppingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

17.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhrr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Direktionsrecht
» Faire Arbeitsbedingungen
» Voraussetzungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen kompaktem Überblick in das Direktionsrecht benötigen.

EINFÜHRUNG IN DEN TV-V

» Seminarreihe **TV-V**

Seminartyp **Impuls**

Göppingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

03.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» TV-V
» Praxisorientierter Einstieg
» Regelungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich neu mit dem TV-V beschäftigen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

In vielen Unternehmen ist die Anwendung von Tarifverträgen üblich. Tarifverträge dienen dem Zweck der Regelung von Beziehungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern. Laut Tarifvertragsgesetz regelt der Tarifvertrag die Rechte und Pflichten der Tarifvertragsparteien und enthält Rechtsnormen, die den Inhalt, den Abschluss und die Beendigung von Arbeitsverhältnissen sowie betriebliche und betriebsverfassungsrechtliche Fragen ordnen können.

Beim Tarifvertrag Versorgungsbetriebe (TV-V) handelt es sich um einen Spartentarifvertrag, der – hervorgegangen aus dem alten Bundes-Angestelltentarifvertrag des öffentlichen Dienstes – auf die Bedürfnisse von (Energie-) Versorgungsunternehmen zugeschnitten worden ist, jedoch per Erweiterung und Öffnungsklausel inzwischen auch in kommunalen Unternehmen darüber hinaus Anwendung findet. Wichtige Bestandteile des TV-V sind neben der Regelung des eigentlichen Geltungsbereichs u.A. Regelungen zur Vergütung, zur regelmäßigen Arbeitszeit, zur Art der Arbeitsgestaltung, zum Urlaub und zu diversen betrieblichen Ausgestaltungsmöglichkeiten.

Unser Seminar bietet einen praxisorientierten Einstieg in die wichtigsten Regelungsbereiche des TV-V. Sie erhalten einen ersten Überblick zu allen Bestandteilen des TV-V für Ihren Arbeitsalltag. Anhand praktischer Fälle werden die Inhalte diskutiert und veranschaulicht.

- Geltungsbereich: Fachlich- betrieblich - persönlich
- Arbeitsvertrag: Tarifliche Vorgaben und sinnvolle Regelungsinhalte
- Betriebszugehörigkeit und Kündigungsfristen
- Überblick über die Eingruppierungs-regelungen
- Stufenzuordnung
- Arbeitszeitregelungen, Sonderformen der Arbeit und Flexibilisierungsmöglichkeiten sowie ihre Auswirkungen
- Erholungsurlaub
- Vergütung: Regelmäßige und unregelmäßige Entgeltbestandteile

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

ANFERTIGUNG UND AKTUALISIERUNG VON STELLENBESCHREIBUNGEN UND STELLENBEWERTUNG

» Seminarreihe **TV-V**

Seminartyp **Basis**

Köln
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

05.06.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhrr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» TV-V
» Eingruppierung
» Bedeutung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit dem TV-V beschäftigen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

In vielen Unternehmen ist die Anwendung von Tarifverträgen üblich. Beim Tarifvertrag Versorgungsbetriebe (TV-V) handelt es sich um einen Spartentarifvertrag, der – hervorgegangen aus dem alten Bundes-Angestelltentarifvertrag des öffentlichen Dienstes – auf die Bedürfnisse von (Energie-) Versorgungsunternehmen zugeschnitten worden ist, jedoch per Erweiterung und Öffnungsklausel inzwischen auch in kommunalen Unternehmen darüber hinaus Anwendung findet. Ein wichtiger Regelungsbestandteil des TV-V ist die tarifliche Eingruppierung der Arbeitnehmer.

In unserem Seminar werden Sie mit der TV-V-Eingruppierung und den Bewertungsmerkmalen (Oberbegriffen) vertraut gemacht. Sie lernen, welche Inhalte bei der Erstellung von Arbeits-platzbeschreibungen relevant sind, worauf Sie bei der Darstellung von Tätigkeiten achten sollten und wie diese im Rahmen der Stellenbewertung und Eingruppierung den Oberbegriffen zuzuordnen sind.

Anhand von Praxisbeispielen aus kommunalen Unternehmen lernen Sie die Grundlagen der Bewertung und ihre Umsetzung in der betrieblichen Praxis kennen.

- Tarifliche Ausgangssituation
- Unterscheidung zwischen Stellenbewertung und Eingruppierung
- Grundsätzliche Eingruppierungsregelungen gemäß § 5 TV-V
  - Tarifautomatik versus betriebliche Eingruppierungsabläufe
  - Die Eingruppierung, Feststellung der Entgeltgruppe
  - Stufenregelungen
  - Vorübergehende Übertragung einer höherwertigen Tätigkeit
- Die Stellenbeschreibung als Grundlage für die Bewertung
  - Sinnvolle Inhalte
  - Die auszuübende Tätigkeit
  - Ermittlung/Aufzeichnung
- Die Eingruppierung im Einzelnen gemäß Anlage 1 zum TV-V
  - Vorbemerkungen
  - Die Oberbegriffe und ihre Bedeutung
  - Die tariflichen Tätigkeitsbeispiele
  - Ausbildungserfordernis und Öffnung
- Bewertungsübung

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele. Arbeitsblätter.

ACHTSAME ORGANISATIONSENTWICKLUNG

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Person, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Organisationsentwicklung
» Achtsamkeit
» Agiles Management

ZIEL gruppe

Entscheider, sich mit der Organisationsentwicklung im Stadtwerk beschäftigen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Sie möchten Ihr Unternehmen und die Mitarbeiter angesichts dynamischer Marktentwicklungen und des wachsenden Veränderungsdruck fit für die Zukunft machen – gleichzeitig sind Ihnen Gesundheit und Resilienz wichtige Anliegen? Sie wollen qualifizierte Mitarbeiter stärker an Ihre Organisation binden und deren Potential entwickeln sowie neues Personal finden, das wirklich zu Ihren Unternehmenswerten passt? Sie fragen sich, wie Sie Ihre Art der Zusammenarbeit und Führung sinn- und werteorientierter gestalten, so dass dies für alle Beteiligten spürbar wird?

Wenn diese Fragen und Herausforderungen Sie momentan beschäftigen, geht es Ihnen wie vielen anderen Organisationen. Es zeichnet sich immer stärker ab, dass konventionelle Unternehmensstrukturen und Führungsansätze ihren Zenit überschritten haben, bislang bewährte Erfolgsstrategien aufgrund dynamischer Entwicklungen nicht mehr richtig greifen und die Mitarbeitenden zunehmend überfordert und gestresst sind.

Was Unternehmen unter diesen Bedingungen brauchen, ist eine neue, bewusste Art der Transformation. Achtsame Organisationsentwicklung heißt der ganzheitliche Ansatz, der bewährte Methoden der Organisationsentwicklung mit der inneren Haltung und den Qualitäten der Achtsamkeitspraxis sinnvoll verknüpft. Dadurch entsteht eine fruchtbare Basis, die eine gesunde Potenzialentfaltung, sinnstiftende Arten der Zusammenarbeit sowie agiles Handeln in einem zunehmend dynamischen Wirtschaftsumfeld erst möglich machen

Was passiert im Rahmen einer achtsamen Organisationsentwicklung?

- 1. Auftragsklärung: Vereinbarung von Zielen und Verantwortlichkeiten, Klärung der Rahmenbedingungen eines Veränderungsprozesses im Rahmen eines achtsamen Dialogs
- 2. Bestandsaufnahme: Betrachtung der Ausgangssituation aus verschiedenen Blinkwinkeln von innen und außen mit Würdigung des bereits Bestehendem
- 3. Projektdesign: Festlegung von konkreten Maßnahmen und Meilensteinen durch ein aktives, konstruktives Einbeziehen aller Beteiligten
- 4. Realisierung: Durchführung der im Projektdesign festgelegten Schritte unter Berücksichtigung von Reflexionsprozessen (Feedbackschleifen)
- 5. Evaluation: Nachhaltige Integration der Maßnahmen in den Unternehmensalltag mitsamt einer Auswertung bzw. eines Rückblicks auf das gemeinsam Erreichte

ERFOLGREICHE KANDIDATENSUCHE IM NETZ: ACTIVE SOURCING

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**

Workshopinhalt • Workshopziel

Sie arbeiten immer noch mit klassischen Stellenausschreibungen und schalten die Ausschreibung noch maximal online? Sie suchen Talente und der Markt scheint leergefegt? Sie suchen passende Bewerber für Ihre Stellen? Sie suchen Azubis, die in den Stadtwerken ihre Ausbildung machen möchten? Sie wollen einen Talentpool aufbauen? Dann können Sie mit Active Sourcing, d.h. der direkten Suche und Ansprache von geeigneten Kandidaten Ihre Wunschkandidaten finden und Ihren Talentpool mit qualifizierten Bewerbern füllen.

Active Sourcing werden Sie in unserem Workshop mit allen Vor- und Nachteilen kennenlernen und anschließend im Recruiting einzusetzen können. Für die Kandidatenansprache arbeiten wir mit Beispielen und Sie selbst erarbeiten Möglichkeiten der Ansprache. Schließlich geht es auch noch um den Aufbau eines professionellen Talentpools. Mit diesen neuen Recruiting Tools wird es Ihnen gelingen, gute Kandidaten für Ihr Unternehmen zu gewinnen.

Was tun für eine gezielte Suche im Netz?

- Was ist Active Sourcing?
- Was sind die erforderlichen Voraussetzungen, um Active Sourcing erfolgreich durchzuführen?
- Welches Mindset hat ein erfolgreicher Active Sourcer?
- Wie identifizieren Sie die Zielgruppe für Ihre Stelle?
- Wie suchen Sie die entsprechenden Kandidaten im Netz?
- Direktansprache will gelernt sein? Klare Worte ja – mit der Tür ins Haus fallen nein.

Welche Trends gibt es auf dem Recruitingmarkt?

- Demografische Veränderungen in der Gesellschaft
- Generation X.Y und Z sind am Start
- Social media Nutzung und mobiles Recruiting im Bewerbungsprozess
- One Click ist hip, weil es schnell geht und überall möglich ist

Aktive Sourcing auf Business-Plattformen

- Wie sind sie aufgebaut?
- Was MUSS das Unternehmen tun
- Wie können Sie passenden Kandidaten finden?
- Wie funktioniert die Kandidatenansprache?
- Beispiele und Übungen
- Tipps und Tricks beim Active Sourcing

First bird

- Social Sourcing, Mitarbeiter werben Mitarbeiter
- Vorteile und Einsatzmöglichkeiten

Seminartyp **Impuls**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

20.02.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Bewerber finden
» Active Sourcing
» State of the Art

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit schwindenden Bewerberströmen in der Stadtwerkewelt auseinandersetzen müssen.

WISSEN TEILEN UND MANAGEN

Damit das Wissen fliesst – auch in der virtuellen oder hybriden Zusammenarbeit 328

Wissensmanagement: Kompakt und intensiv 330

Wissensmanagement in der Praxis 331

Wissensweitergabe bei Personalwechsel: Und das Wissen bleibt! 332

Persönliches Wissensmanagement 333



DAMIT DAS WISSEN FLIESST – AUCH IN DER VIRTUELLEN ODER HYBRIDEN ZUSAMMENARBEIT

» Seminarreihe **Wissensmanagement**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen 14.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
23. - 24.08.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

245,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Virtuelle Zusammenarbeit
» Hybride Zusammenarbeit
» Gemeinsam lernen und arbeiten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich professionell den Herausforderungen einer komplexen Arbeitswelt und ihren veränderten Rahmenbedingungen widmen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Arbeiten im Home Office, mobiles Arbeiten... die Zusammenarbeit in Teams wird immer digitaler. Dabei wechseln sich rein virtuelle Settings, d.h. alle Teammitglieder arbeiten remote, und so genannte hybride Settings, d.h. ein Teil des Teams ist im Büro, ein Teil arbeitet remote, ab. Beides bedeutet für die Zusammenarbeit im Team eine Herausforderung. Vor allem das Teilen von Wissen "passiert" nicht mehr einfach so, die Kreativität, die oft aus der Interaktion in einer Gruppe entsteht, fehlt.

Wie können sowohl virtuelle als auch hybride Zusammenarbeit so gestaltet werden, dass Wissen trotzdem fließt? Worauf müssen gerade Führungskräfte achten und wie können sie Rahmenbedingungen einer variablen Zusammenarbeit so gestalten, dass auch hier kreative Räume entstehen?

Wir möchten Sie mit unserem Seminar in die Lage versetzen, die Herausforderungen der virtuellen und hybriden Zusammenarbeit für den Umgang mit Wissen in einem Team zu erkennen.

Sie lernen konkrete Methoden und Werkzeuge kennen, wie sie diesen verbessern können und erfahren, welche Rahmenbedingungen es zu beachten gilt, aber auch wie Sie diese aktiv gestalten können.

- Besonderheiten der virtuellen Zusammenarbeit
- Perspektive WissensarbeiterIn:
  - Wie arbeite ich auch in virtuellen und hybriden Kontexten möglichst produktiv?
  - Wie gehe ich mit spezifischen Stresssituationen um?
  - Wie lerne ich digital?
- Perspektive Führungskraft:
  - Wie kann ich meine Mitarbeitenden in der Wissensarbeit in "beiden Welten" unterstützen?
  - Wie gestalte ich virtuelle und hybride Meetings oder Vorträge möglichst effektiv, so dass Wissen ausgetauscht wird?
  - Wie lasse ich kreativen Zufall entstehen?
- Erfolgsfaktoren und Stolpersteine

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Übungen, Arbeitsblätter.

Wissensmanagement ist der **Prozess der kontinuierlichen Erzeugung** von Wissen, seiner weiten organisationalen Verbreitung und dessen rascher Verkörperung in neuen Produkten, Dienstleistungen und Systemen.

Ikujiro Nonaka und Hirotaka Takeuchi
Wissenschaftler des Wissensmanagents

WISSENSMANAGEMENT: KOMPAKT UND INTENSIV

» Seminarreihe **Wissensmanagement**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Stuttgart 15.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maimal 12 Personen

530 ,- Euro

Online-Termin
04.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Wissensmanagement
» Werkzeuge und Methoden
» Erfolgsfaktoren und Stolpersteine

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich professionell und strukturiert dem Wissensmanagement und Erhalt von Erfahrungswissen widmen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein effizienter Umgang mit Daten, Informationen und Wissen ist in den letzten Jahren auch im Stadtwerk zu einem entscheidenden Faktor für den Erfolg geworden. Damit rücken Anforderungen an ein gezieltes Wissensmanagement in den Fokus. Doch was genau verbirgt sich hinter diesem Begriff? Wie ist der Status in Ihrem Unternehmen? Beschäftigen Sie sich kontinuierlich und systematisch mit dem Erwerb, der Entwicklung, dem Transfer und der Bewahrung von Wissen? Um diese Frage zu beantworten, ist es notwendig, sich fundiert mit der Materie auseinanderzusetzen.

Unser kompaktes Seminar ist für diejenigen konzipiert, die verstehen wollen, ob Wissensmanagement überhaupt ein Thema für das eigene Unternehmen ist und die schnell und unkompliziert erste Schritte machen wollen.

Sie können nach unserem Seminar Wissensmanagement in kurzer Zeit und mit wenig Aufwand nutzbar machen. Sie lernen praxiserprobte einfache Wissensmanagement Werkzeuge kennen und erfahren, wie Sie Wissensmanagement direkt in Ihren Arbeitsalltag integrieren können. Wir diskutieren auch darüber, welche Erfolgsrezepte und auch Stolpersteine es gibt.

- Was ist Wissensmanagement?
- Grundlegende Definitionen
- Wo fange ich an?
  - Konkrete Anwendungsszenarien,
  - Ziele und Nutzen von Wissensmanagement
- Was kann ich konkret tun?
  - Überblick über praxiserprobte Werkzeuge und Methoden
- Wie mache ich es richtig?
  - Erfolgsfaktoren und Stolpersteine

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele und Übungen zu einzelnen Werkzeugen, Arbeitsblätter.

WISSENSMANAGEMENT IN DER PRAXIS

» Seminarreihe **Wissensmanagement**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Zeitalter der Informationsflut müssen sich Unternehmen, die im Wettbewerb bestehen wollen, verstärkt mit der Nutzung der wertvollen Ressource Wissen auseinander setzen. Doch diese ist oftmals schwer zu greifen. Welche Möglichkeiten bietet Wissensmanagement, um den Umgang mit dem Wissen der Organisation zu verbessern? Wie kann es nutzenstiftend und gezielt eingeführt werden? Welche pragmatischen Werkzeuge gibt es? Und wie kann die Wirkung schließlich gemessen werden.

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie ein für Ihr Stadtwerk passendes Wissensmanagement entwickeln und einführen.

Wir versetzen Sie in die Lage, effiziente und individuelle Strategien für eine kontinuierliche Verbesserung des Wissensmanagements in Ihrem Unternehmen zu erarbeiten. Sie lernen, wie Sie die Wissensziele für Ihr Unternehmen definieren und Stärken und Schwächen der aktuellen Wissensbasis analysieren können. Wir geben Ihnen einen Überblick über bewährte Methoden und Werkzeuge des Wissensmanagements und wenn gewünscht zu den Anforderungen der ISO 9001 zum Umgang mit Wissen in der Organisation.

Nach dem Seminar können Sie erste Ansätze zu einem praxisorientierten Wissensmanagement-Projekt in Ihrem Unternehmen umsetzen.

- Wissensmanagement als strategische Aufgabe
- Im Spannungsfeld von Mensch, Organisation und Technik
- Eine wissensorientierte Unternehmenskultur?
- Die Definition von Wissenszielen
- Analyse der eigene Stärken und Schwächen
- Erprobte Werkzeuge und Methoden und deren Einsatzbereiche
- Die Wahl des richtigen Ansatzpunktes
- Methoden der Erfolgsmessung
- Strategien für eine erfolgreiche Einführung

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Bitte bereiten Sie ein Praxisbeispiel aus Ihrem Unternehmen vor, mit dem Sie eine Verbesserung mit der Unterstützung von Wissensmanagement erreichen wollen. Die theoretischen Inhalte des Seminars werden mit Ihrem Praxisbeispiel verknüpft, so dass Sie ein kleines Wissensmanagement-Konzept erarbeiten.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
06. - 07.12.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Wissensmanagement in der Praxis
» Wissen in der Organisation
» Gemeinsam lernen und arbeiten

ZIELgruppe

Entscheider, die sich professionell und strukturiert dem Wissensmanagement und der Dokumentation von Erfahrungswissen widmen möchten.

WISSENSWEITERGABE BEI PERSONALWECHSEL: UND DAS WISSEN BLEIBT!

» Seminarreihe **Wissensmanagement**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Wissensverlust!
» Erfahrungswissen sichern
» Gemeinsam lernen und arbeiten

ZIELgruppe

Entscheider, die sich professionell und strukturiert dem Wissensmanagement und der Dokumentation von Erfahrungswissen widmen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Praxis zeigt, dass Mitarbeitende das Stadtwerk verlassen und damit geht oft wertvolles Wissen verloren. Den ausscheidenden Mitarbeitenden ist dabei häufig gar nicht bewusst, welch umfangreiches Erfahrungswissen sie besitzen und im Rahmen ihrer Aufgaben für das Unternehmen gesammelt haben. Oder sie wissen schlichtweg nicht, wo anfangen und wie für eine Weitergabe aufbereiten. Oder, sie sind gar nicht bereit, ihr gesammeltes Wissen weiterzugeben.

Mit einer systematischen Wissensweitergabe beim Personalwechsel kann diesem Wissensverlust vorgebeugt werden, um das Wissen ausscheidender Mitarbeitenden für die Organisation zu bewahren und die Einarbeitung des Nachfolgers sowie die Übergabe des Arbeitsbereiches an relevante Personen so effizient und effektiv wie möglich zu gestalten.

Wir möchten Sie mit unserem Seminar in die Lage versetzen, den Personalwechsel so zu gestalten, dass wertvolles Wissen im Unternehmen bleibt und weitergegeben wird. Wir sensibilisieren Sie für diesen Bereich und auch den nötigen Arbeitseinsatz, damit Sie Strukturen und Umsetzungsmöglichkeiten in Ihrer Praxis schaffen können.

Sie lernen die Gestaltung einer effektiven und effizienten Wissensweitergabe mittels der bewährten Expert Debriefing-Methode kennen.

- Was ist eigentlich Wissen?
- Was macht die Wissensweitergabe so schwierig?
- Und wie kann es doch funktionieren?
  - Pragmatische Methoden und Werkzeuge, um wertvolles Wissen zu erkennen und transparent zu machen:
  - Kritische Wissensträgerinnen und Wissensträger identifizieren
  - die Methode Expert Debriefing
- Was tun, wenn es noch keine Nachfolge gibt?
- Wichtige Rahmenbedingungen gestalten
  - Die Rolle der Führungskraft
  - „Wissen ist Macht?“ – Motivieren zur Wissensweitergabe
- Erfolgsfaktoren und Stolpersteine

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele und Übungen, Arbeitsblätter.

Wir arbeiten an konkreten Praxissituationen in Ihrem Unternehmen, so dass Sie Theorie und Wissenstransfer erfolgreich zusammenbringen können.

PERSÖNLICHES WISSENSMANAGEMENT

» Seminarreihe **Wissensmanagement**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Bietigheim-Bissingen 31.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
04.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Lessons Learned
» Wissensmanagement
» Gemeinsam lernen und arbeiten

ZIELgruppe

Entscheider, die sich professionell und strukturiert dem Wissensmanagement und der Dokumentation von Erfahrungswissen widmen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wer kennt ihn nicht, den tagtäglichen Kampf mit der Informationsflut? Ein möglichst effizienter Umgang mit Daten und Informationen ist längst Teil unserer Arbeit geworden. Ebenso wie kontinuierliches Lernen, sei es ganz praktisch aus konkreten Erfahrungen oder theoriebasiert über Fort- und Weiterbildung. Kurz, wir alle leisten Wissensarbeit. Unser Wissen ist unser Kapital. Doch wie gut nutzen wir dieses Kapital? Wie gut gelingt es uns tatsächlich mit der Informationsflut umzugehen? Unser Wissen dann parat zu haben, wenn wir es brauchen? Unsere eigenen Informationen und Dokumente so zu strukturieren, dass wir schnell darauf zugreifen können?

Persönliches Wissensmanagement kann dabei helfen, eigene Kompetenzen, Beziehungen und Informationen bestmöglich zu entwickeln und zu nutzen für das, was einem selber wichtig ist und für das, was man erreichen möchte.

Wir möchten Sie mit unserem Seminar in die Lage versetzen, zu verstehen, was sich hinter dem Begriff "Persönliches Wissensmanagement" ganz konkret verbirgt. Sie lernen pragmatische Methoden eines persönlichen Wissensmanagement kennen und erfahren, wie Sie Ihr persönliches Wissensmanagement so gestalten, dass es zu Ihnen passt und Sie in Ihrer Arbeit unterstützt.

- Was ist eigentlich Persönliches Wissensmanagement (PWM)?
- Die verschiedenen Dimensionen von PWM
- PMW mit Bordmitteln: einfache Methoden und Werkzeuge
  - Die eigenen Wissensziele identifizieren und verfolgen
  - Das eigene Lernen unterstützen
  - Äußere Ordnung: Informationen strukturiert ablegen und schnell wiederfinden
  - Die Bedeutung von innerer Klarheit und Ordnung
- Das Bild des reflektierten Praktikers
- Wie persönliches Wissensmanagement und das Wissensmanagement des Unternehmens ineinandergreifen

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Übungen, Arbeitsblätter.

EFFEKTIV UND EFFIZIENT IN DER ORGANISATION

Effizientes Selbst- und Aufgaben-management 336

Zeit- und Selbstmanagement im Home-Office 337

Digitale Besprechung - effizient von Planung bis Ablauf 338

E-mailen Sie wirklich effizient 339

Arbeitsorganisation und Stressmanagement 340

Souveränität und Wirksamkeit in der Vuka-Welt 341

Digitale Kommunikation für Mitarbeiter 343



EFFIZIENTES SELBST- UND AUFGABENMANAGEMENT

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Seminartyp **Aufbau**

Hamburg 27. - 28.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie sehen manchmal einen Berg von Arbeit vor sich und fragen sich, wie Sie ihn am besten bewältigen?

Stetig steigende Anforderungen durch immer mehr Aufgaben verbunden mit einem hohen Erfolgsdruck sorgen für einen zunehmend anstrengenden und komplexen Arbeitsalltag. Wer diesen langfristig erfolgreich bewältigen will, muss lernen, die Komplexität zu reduzieren und sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

In unserem Seminar werden die hierfür notwendigen Strategien und Methoden erlernt, um mit der begrenzten Ressource Zeit besser umzugehen und dadurch die eigene persönliche Belastung zu reduzieren.

- Prinzipien zur Aufgaben- und Selbstorganisation
- Klassische und moderne Zeitmanagementmethoden
- Analysieren des eigenen Arbeitsstils und entwickeln eines bewussteren Verständnisses des persönlichen Aufgaben- und Selbstmanagements im Hinblick auf das Setzen von Prioritäten, den Qualitätsanspruch und die eigene Delegationsbereitschaft
- Eigene Muster und Fixierungen im Arbeitsstil durch die Reflexion der eigenen Persönlichkeit
- Zielklärung auf der Basis der beruflichen Anforderungen, überprüfen von Rahmenbedingungen und verbessern der Fähigkeit zum planvollen, selbstgesteuerten Handeln
- Optimierungsstrategien für unterschiedliche Zeitmanagementtypen auf Basis eines Persönlichkeitsmodells
- Stärken-Schwächen-Analyse im Hinblick auf das eigene Selbst- und Aufgabenmanagement
- Identifikation der eigenen Zeitdiebe
- Zielklärung auf der Basis der beruflichen und persönlichen Alltagsanforderungen, überprüfen von Umweltbedingungen und verbessern die Fähigkeit zum planvollen, selbstgesteuerten Handeln
- Möglichkeit zur Bearbeitung individueller Themen und Fragestellung aus dem Teilnehmerkreis

Methodik

Trainerinputs, praxisbezogene Übungen und Arbeitsblätter, Fallbeispiele, Plenumsdiskussionen, Kollegiale Beratung zu aktuellen Fragestellungen.

» Stress und Selbstmanagement
» Wirksamkeit
» Priorisierung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die selbstbestimmt und gut organisiert den persönlichen Arbeitsalltag gestalten wollen.

ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT IM HOME-OFFICE

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Seminarinhalt • Seminarziel

Von zu Hause aus effizient und erfolgreich arbeiten.

Wie kann das gut gelingen? Manchmal braucht es dafür die Professionalisierung der eigenen Arbeitsfähigkeit im Home-Office, manchmal braucht man einfach Tipps und Ideen, da es Unsicherheiten zur guten Gestaltung gibt und manchmal haben Kollegen und Kolleginnen in der Organisation ein anderes Verständnis dazu und es lohnt sich, den eigenen Blick auf das Arbeiten zu Hause zu schärfen.

Die Arbeit im Home-Office stellt Sie vor viele Herausforderungen. Sie müssen sich neu organisieren, denn die Form der Zusammenarbeit mit den KollegenInnen und Führungskräften ändert sich. Auch die Abgrenzung gegenüber Familienmitgliedern und Freunden kann herausfordernd sein, denn man ist zwar zu Hause, aber nicht verfügbar.

Wissen Sie manchmal nicht, wann Sie „privat" sind und wann „beruflich"? Sie erfahren in diesem Seminar wie Sie es schaffen, dass Ihre freie Zeiteinteilung nicht zum Raubbau an Ihnen selbst wird. So z.B. schnell noch eine E-Mail zu beantworten, selbst wenn Sie eigentlich schon offline sind. Sie erlernen, wie Sie durch optimales Zeit- und Selbstmanagement effektiv von zu Hause arbeiten und sowohl mit Vorgesetzten als auch mit KollegenInnen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auf Distanz gestalten.

Home-Office, was gehört dazu?

- Abgrenzung zwischen beruflichem und privatem Leben
- Schaffen Sie eine optimale Arbeitsatmosphäre
- Entstapeln Sie Ihr Büro

Erfolgreiches Zeit- und Selbstmanagement

- Der eigenverantwortliche Umgang mit Ihrer Zeit
- Zeitdiebe entlarven und Die Kunst Nein zu sagen
- 10 goldene E-Mail Regeln
- Prioritäten setzen

Die Kommunikation auf Distanz

- Erreichbarkeit sichern und gut kommunizieren
- So erhalten Sie den kollegialen Austausch und sind trotzdem dabei
- Erfahrungsaustausch mit anderen „Home-Office-ManagerInnen"

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Impuls**

Mühlacker 17.02.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Home-Office
» Erleichterung des Arbeitslebens
» Selbstorganisation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die bereits im Home-Office arbeiten oder dies in Zukunft planen.

DIGITALE BESPRECHUNG - EFFIZIENT VON PLANUNG BIS ABLAUF

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Besprechungskultur der Zukunft
» Wirksamkeit
» Priorisierung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die selbstbestimmt und gut organisiert den persönlichen Arbeitsalltag gestalten wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Besprechungen sind eine der letzten großen Rationalisierungsreserven. Führungskräfte verbringen damit bis zu 70%, Mitarbeiter rund 37% ihrer Zeit, mit erschreckend hohen Kosten bei niedriger Produktivität. Laut Microsoft sind dabei bis zu 90% der Teilnehmer unkonzentriert. Milliarden € werden durch unnötige Meetings und Ineffizienz verschwendet (Unpünktlichkeit, Nicht-Vorbereitet-Sein, Nebenher-E-Mails, Handyklingeln, Nebengespräche.....). Digitale Besprechungen mit Zoom, Teams und Co. ersparen zwar teilweise die Geschäftsreise und die persönliche Anwesenheit vor Ort. Auch planen und dokumentieren wir heutzutage digital - doch geht das nicht automatisch besser und effektiver.

Mit der richtigen Besprechungskultur sparen Sie bis zu 20% Ihrer Besprechungszeit, bei gleichzeitig besseren Ergebnisse, höherem Nutzen, klareren und relevanten Informationen und stärkere Einbeziehung eines jeden Mitglieds im Team. Und es macht mehr Spaß – bei besseren Ergebnissen.

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie Besprechungen (nicht nur) im digitalen Kontext optimieren können.

- Der (digitale) Besprechungsprozess – beispielhaft am Zeitstrahl-Modell
- Anlässe und Faustregeln für Zeit und Fristen für Planung, Termin, Nacharbeit
- Den Ablauf planen
- Klare Rollen in der Besprechung
- Die (flexible) Agenda
- Balance - Planung und Vorbereitung,
- Rollen - Zeitnehmer, Moderator, Protokollant und mehr
- Besprechungsführung und Moderation
- (Digitale) Etikette in der Besprechung
- Tipps undTricks für Fragetechnik und Diskussionsleitung
- Richtige Strategie: Meeting als Machtspiel mit Selbstbeweihräucherungsfaktor
- Digital durchgreifen
- Moderne Meeting-Kultur als Motivationsfaktor: mehr als digitale Whiteboards und Co.
- Tools und Techniken - Outlook, OneNote, MS Teams und Co
- Prozessorientierte Vorbereitung
- Meetings ohne Anwesenheitsliste, Protokoll und aufwändiges Nacharbeiten
- Sich-selbst-aktualisierender Überblick für Team-Aufgaben
- Agil digital arbeiten: Faktor Mensch
- Transparenz, Offenheit und effektive Effizienz in Ihrer Besprechungskultur

E-MAILEN SIE WIRKLICH EFFIZIENT

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Seminarinhalt • Seminarziel

Haben Sie den Eindruck, dass Mails wertvolle Kapazitäten von Ihnen und Mitarbeitern binden? Denken Sie, dass sich im Laufe der Zeit eine Mail-Kultur im Unternehmen entwickelt hat, die sich jeder Prozessoptimierung entzog? Unterstützen Mails Ihren Workflow und Arbeitsfluss? Oder ufert Ihre Mail-Kultur aus und verschlingt täglich viel Zeit und erzeugt Stress? Meist hat sich über Jahre hinweg ein Mail-Verhalten eingeschlichen, das „irgendwie" funktioniert, jedoch Schwachstellen hat.

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie Mails für Ihre Kommunikation sinnvoll nutzen können. Managen Sie mit Mails. Führen Sie Ihre Mitarbeiter zu einem professionellen und wirkungsvollen Umgang mit Mails. Die positive Wirkung setzt bereits vom Start weg ein: Schluss mit Informations-Müll, weniger Stress, weniger Fremdsteuerung, mehr Zeit für das Wesentliche.

- Wie bekommen Sie und Ihr Team die Nachrichtenflut in Griff?
- Wie sieht der optimale Prozess einer effizienten Posteingangsroutine aus?
- Wie können Sie im Team mit Aufgaben und Prioritäten effektiver arbeiten?
- Wie können alle ihre Arbeitszeit effektiv nutzen?
- Wie gewinnen Sie Zeit durch eine professionelle und automatisierte Ablage?
- Welche Informationskultur herrscht in Ihrem Team?
- Welche Informationen sind für die Mitarbeiter wirklich relevant?
- Wie vermeiden Sie Informations-Müll und finden auf Anhieb Mails?
- Wie kommunizieren Sie schnell, verständlich, professionell, effektiv und sympathisch?
- Welche Standards unterstützen Ihr Team bei der Mail-Kommunikation?
- Wie dämmen Sie und Mitarbeiter die Mail-Flut ein?
- Wie informieren Sie während Abwesenheit und welche Vorbereitungen müssen Sie treffen?
- Wie können Sie „Mails als Führungsaufgabe" erfolgreich meistern?
- Wie können Sie das Mail-Verhalten Ihrer Mitarbeiter optimieren?
- Wann müssen Sie intervenieren?
- Wie nutzen Sie Ihr Mail-Programm, um die Prozesse zu optimieren?

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Trainerfeedback und Fall-Coaching, Arbeitsblätter.

TIPP

Bei einer Inhousebuchung kommen wir auf Wunsch mit unserem mobilen Schulungsraum und arbeiten an aktuellen Beispielen Ihrer Organisation und Mails.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Struktur und Ersparnis
» Erleichterung des Arbeitslebens
» Selbstorganisation

ZIEL gruppe

Führungskräfte, die mit Informationsflut und guter digitaler Organisation in ihrem Team kämpfen.

ARBEITSORGANISATION UND STRESSMANAGEMENT

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Seminartyp **Kern**

Schwäbisch Hall
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

25.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Arbeitstechniken
» Aufgabenmanagement
» Souveränität in Streßsituationen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihren Arbeitstag gut gestalten und aktiv den Themen Organisation, Planung und Aufgabenmanagement begegnen wollen.

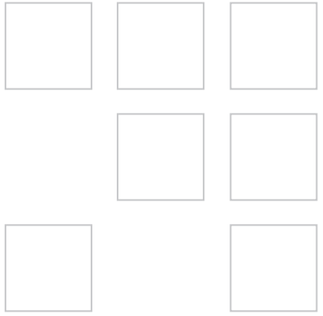
Seminarinhalt • Seminarziel
Kontinuierliche Leistung auf hohem Niveau raubt Ihnen Energie und hinterlässt ihre Spuren.

Wirksame Arbeitstechniken helfen, den Arbeitsalltag so zu gestalten, dass Zeit und Raum für die Erledigung der Themen vorhanden ist und das „gestresste Gefühl" nicht omnipräsent Ihren Arbeitsalltag begleitet.

Lernen Sie durch wirksame Arbeitstechniken und gezieltes Selbstmanagement Ihre Aufgaben im Griff zu behalten und stressfreier durch den Büroalltag zu kommen. Sie entwickeln außerdem eine verbesserte Wahrnehmung für Ihr persönliches Stressempfinden.

- Was für ein Aufgabenmanagement und welche Prioritäten haben Sie?
- Behalten Sie Ihre Arbeitsabläufe im Blick!
- Wie regeln Sie Ihre Pausen und wie gehen Sie mit Ihrer persönlichen Leistungskurve um?
- Lernen Sie Organisations- und Planungshilfen kennen
- Belastung und Stress in Theorie und Praxis
- Lernen Sie Ihre Energien zu bündeln und den Stress selektiv auszuschalten
- Pflegen Sie Ihren inneren Akku durch Bewegung, gesunde Ernährung und aktive Entlastung
- Erfahren Sie ganzheitliches Wohlbefinden durch ein erfolgreiches Selbstmanagement

Methodik
Lebendige Mischung aus Trainerinput, Einzel- und Gruppenübungen, praktische Anwendbarkeit und Austausch, Arbeitsblätter.



SOUVERÄNITÄT UND WIRKSAMKEIT IN DER VUKA-WELT

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Seminarinhalt • Seminarziel
VUCA-Welt – was ist das?

- V = Volatil
  Die Welt verändert sich immer schneller und dynamischer
- U = Unsicher
  Was Heute wichtig ist, ist Morgen schon wieder ganz anders
- K = Komplex
  Die Vielfalt der Faktoren: Was hängt mit was zusammen, welche Einflussfaktoren wirksam sind, ist kaum erkennbar
- A = Ambivalent
  Ziele sind widersprüchlich, Aktivitäten haben Vorteile, jedoch auch Risiken und Nebenwirkungen

Im Alltag - sind Sie gefordert, mit Sprungzielen umzugehen. Permanent müssen Situationen neu bewertet werden, nichts ist wirklich sicher. Wenn die Aufgaben genauer angeschaut werden, wird deutlich, dass sie nicht wirklich beherrschbar und kontrollierbar sind. Durch die Vielfalt und ständigen Veränderungen bleibt manchmal die Verbindlichkeit auf der Strecke.

Sie müssen in der Lage sein, kurzfristig und schnell zu agieren und reagieren, neue Entscheidungen zu treffen, etwas zu verändern. Von Ihnen sind hohe Belastbarkeit und ein dichtes Arbeitspensum gefordert.

Kennen Sie diese Phänomene, leben Sie ab und zu in der VUKA-Welt? Es kommt darauf an, den Überblick zu bewahren, sich nicht verrückt machen lassen, sondern gelassen und souverän zu bleiben.

In unserem Seminar erhalten Sie Impulse und Anregungen für Ihren Arbeitsalltag. Sie lernen unterschiedliche Arbeitstechniken und Tools kennen, damit Sie persönliche Handlungsideen entwickeln können.

- Orientierungspunkte in der Komplexität
- Arbeitstechniken, Tools für Handlungsideen
- Die Logik des Misslingens und Gelingens (Dörner)
- Entscheidungsprozesse verstehen
- Die Wertesysteme
- Sinn als gemeinsamer Nenner
- Spielverständnis – was ist das?
- Planspiel zur praktischen Anwendung
- Vernetztes Denken – wie geht das?

Methodik
Im Vordergrund stehen praxisorientierte Methoden sowie Fallbeispiele aus Ihrem Alltag Planspiel, Theorieinputs, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Komplexität
» Handlungsideen
» Einflussfaktoren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Einfluss auf Veränderungsprozesse nehmen müssen.

In unseren Seminaren erlernen Sie die Grundlagen der digitalen Kommunikation und das effektive Arbeiten mit den digitalen Medien.

Wir beraten Sie gerne!

DIGITALE KOMMUNIKATION FÜR MITARBEITER

» Seminarreihe **Digitalisierung in der Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel
Wir zeigen Ihnen im Seminar die Grundlagen des digitalen Kommunizierens und die Möglichkeiten des effektiven Arbeitens mit den digitalen Medien sowie Informations-Schnipseln, die jeden Tag über Ihren Schreibtisch treiben.

Kommen Sie mit auf eine Reise in die digitale Welt! Reden Sie mit! Lernen Sie mit wenig Aufwand zu recherchieren, zu formulieren und Ihre Information zu transportieren – ohne Worthülsen und Phrasen, sondern kurz, klar und knackig – und digital.

Basics
- Neue Medien – neue Kanäle
- Besonderheiten digitaler Kommunikation
- Achtsam Kommunizieren: Die Grundsätze
- Fallstricke und Prinzipien: Was ist wichtig
- Inhalte digitaler Kommunikation

Regeln der E-Mail-Kommunikation
- Empfänger: Wen wollen Sie wie erreichen
- Frequenzen und vertretbare Dichte

Praktisches
- Anrede und Gruß und Textbausteine

Informations-Management
- CRM : Festes System oder freie E-Mails
- Informationen aufbewahren
- Informationsmanagement und Vorgaben

Gut kommunizieren
- Richtig recherchieren
- Mediengerecht schreiben – interessant aufbereiten
- Formulieren nach Stichworten
- Storytelling – Visuelle Textgestaltung
- Weg mit Phrasendreschen
- Klartext statt Worthülsen

Die Kommunikations-Trilogie:
- Empfänger - Kanal – inhaltliche Aufbereitung
- Zeitsparend und wertschätzend
- Etwas erreichen wollen
- Nein muss sein

Anders und doch gleich:
- Corporate Kommunikation und Corporate Identity
- Unterschiede im digitalen und analogem Kommunizieren
- Einzelgespräch bis Massenkommunikation

Kurze Einführung ins Fachchinesisch

Digital Working: Auswirkungen digitaler Kommunikation auf die alltägliche Arbeit
- Kommunizieren im Team – Möglichkeiten
- Outlook, OneNote, Dateisystem
- Was haben Sie, was nutzen Sie?

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Digital Working
» Digitale Kommunikation
» Praxiswissen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter auf dem Weg der digitalen Kommunikation, die neuen Input benötigen und ihr Wissen auf den neuesten Stand bringen müssen.

KONFLIKTE
WIRTSCHAFTSMEDIATION
KRISEN

14



Mediationskompetenz im Arbeitsleben und Alltag 346
Konflikte? Klären Sie diese mit Mediation 347
Konflikte konstruktiv nutzen 348
Machtspiele erkennen und aussteigen 349
Konfliktmanagement im öffentlichen Stadtverkehr 350
Grundlagen der Konfliktpsychologie 352
Souverän in Teamkonflikten – gemeinsam Lösungen entwickeln 353
Gewaltprävention im Berufsalltag 354
Notwehrtraining 355
Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste 356
Krisenmanagement Strom und Gas 358

MEDIATIONSKOMPETENZ IM ARBEITSLEBEN UND ALLTAG

» Seminarreihe **Mediationskompetenz**

Seminartyp **Impuls**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

27. - 28.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Person, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Zukunftskompetenzen
» Haltung und Verhalten
» Aussteigen aus Konflikten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die neue Potenziale für einen kommunikativ gut gestalteten Arbeitsalltag entdecken und anwenden wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

In unserer modernen Arbeitswelt findet ein Trend hin zu flexibleren Formen der Zusammenarbeit von Teams statt. Dies setzt neue Potenziale frei, stellt aber auch erweiterte kommunikative Herausforderungen an Führungskräfte und alle Mitarbeiter.

Nach einem Workshoptag werden Sie nicht automatisch ein "fertiger" Mediator sein. Wir bieten jedoch einen guten Rahmen und Dialograum, um Mediationskompetenz kennenzulernen und anzuwenden. Sie lernen, das eigene Konflitverhalten zu erkennen und zu reflektieren, um mit Mut und Mediationskompetenz ausgestattet, gute Gespräche in Ihrer Organisation führen zu können bevor oder wenn es im Gebälck knistert.

Mediationskompetenz hilft Ihnen dabei, Konflikte vorzubeugen, sie frühzeitig zu erkennen und zu lösen sowie die Kommunikation in Teams insgesamt zu verbessern.

In unserem Workshop erhalten Sie Wissen zu wertvollen Grundlagen und Werkzeugen, die Ihnen helfen und Unterstützung bieten, in konflikthaften Situationen vermittelnd tätig zu werden und auch den Umgang mit eigenen Konflikten erleichtern.

Mediation lohnt sich!

Die aktive Lösung von Konflikten setzt positive Kooperationsenergie frei, steigert Mitarbeiterzufriedenheit und hat damit auch Bindungseffekte an die Organisation. Sie sparen viel Zeit und Kosten.

Was brauchen wir? Ihre Bereitschaft, Weg in Ihrer Persönlichkeitsentwicklung tatsächlich gehen zu wollen.

- Die Grundlagen professioneller Mediation und Konfliktlösung
- Ein Exkurs zu den Konfliktarten, Eskalationsstufen und Interventionsmöglichkeiten
- Die Phasen und Werkzeuge in der Mediation
- Eine mediative Haltung und kommunikative Kompetenzen
- Mein Umgang mit den eigenen Emotionen und denen der Anderen
- Ich und Rollenklarheit: Aufgaben, Möglichkeiten und Grenzen des Mediators
- Echte Konfliptprävention: Konflikte frühzeitig erkennen
- Mein Transfer in den Arbeitsalltag

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

KONFLIKTE? KLÄREN SIE DIESE MIT MEDIATION

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Mediationsinhalt • Mediationsziel

Bei Konfliktparteien treffen unterschiedliche Werte, Interessen und Bedürfnisse aufeinander. Leicht kommt es zu Mißverständnissen, der Konflikt verhärtet sich. Darunter leiden Teams mit Auswirkungen auf die gesamte Organisation. Fehlerhaftes Arbeiten, gesundheitliche Probleme bis zum Ausfall von Mitarbeitern - die individuellen und wirtschaftlichen Folgeschäden für Ihr Unternehmen sind hoch.

Erleben auch Sie gerade einen Konflikt mit einem oder mehreren Kollegen bzw. Ihrer Führungskraft als große Blockade? Ist die Situation so verfahren, dass eine konstruktive Einigung kaum oder nicht möglich erscheint? Dann ergreifen Sie die Chance, diesen Konflikt mit Wirtschaftsmediation aufzulösen!

Wirtschaftsmediation ist eine bewährte, vertrauliche Vorgehensweise zur Konfliktklärung. Das strukturierte Verfahren leitet ein neutraler, allparteilicher, zertifizierter Wirtschaftsmediator. Durch die gezielte Gesprächsführung wachsen das gegenseitige Verständnis sowie der Einigungswille. Mithilfe der treffenden Fragen und viel Fingerspitzengefühl unterstützt der Mediator die Konfliktbeteiligten darin, selbstbestimmte Lösungen zu finden. Konflikte sind so deutlich schneller, langfristiger und zur Zufriedenheit aller bewältigt.

Was passiert bei einer Wirtschaftsmediation?

- Ein zertifizierter Wirtschaftsmediator kommt als neutraler Vermittler zu Ihnen
- Sie treffen sich im vertraulichen Rahmen
- Sie und Ihr(e) Konfliktpartner schildern die Situation und die jeweiligen Standpunkte
- Der Mediator arbeitet gemeinsam mit Ihnen die zentralen Themen heraus
- Durch gezielte Fragestellungen beleuchtet der Mediator die Konflikthintergründe und sorgt für eine konstruktive Gesprächsatmosphäre, in der jeder zu Wort kommt
- Mögliche Missverständnisse werden aufgedeckt, das Verständnis für die jeweilige Situation des anderen wächst – ebenso wie der Kooperationswille
- Alle Konfliktbeteiligten überlegen, welche Lösungen zukünftig sinnvoll sind: Der Mediator unterstützt durch zielführende Techniken der Mediation
- Die erarbeiteten Lösungen werden schließlich ausformuliert und unterschrieben. Das unterstützt die Verbindlichkeit des Verfahrens

TIPP

Wenn Sie schon lange Konflikte "sehen" und spüren, sich jedoch unsicher zur Vorgehensweise sind, beraten wir Sie im Vorfeld zur Mediation und was sie damit erreichen können.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

zeitliche Rahmen ist Fallabhängig

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Bei Mediationsbedarf für große Gruppen beraten wir Sie professionell individuell.

» Mediation
» Konfliktklärungsmethoden
» Aussteigen aus Konflikten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen kalten oder warmen Konflikt langfristig lösen und dadurch wieder im Arbeitsalltag aufatmen möchten.

KONFLIKTE KONSTRUKTIV NUTZEN

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Seminartyp **Kern**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 6 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie möchten aktuelle oder zukünftige Konflikte proaktiv angehen? Sie suchen bewährte Gesprächstechniken und Konfliktlösungsmethoden, um für schwierige Gesprächssituationen gewappnet zu sein?

Wer Konflikte rechtzeitig erkennt und anpackt, kann das große Potential nutzen: Unterschiedliche Sichtweisen und Interessen klären, gegenseitiges Verständnis fördern, nachhaltige Lösungen gemeinsam entwickeln und einen neuen Motivationsschub im Team erfahren. Gehen Sie es an!

In unserem Seminar lernen Sie, wie Sie mit Konflikten in unterschiedlichen Eskalationsstufen umgehen. Sie erfahren mehr über individuelle Konfliktmuster und verstehen, wie Sie auf verschiedene Konflikttypen eingehen.

Mithilfe bewährter Methoden der Gesprächsführung üben Sie intensiv schwierige Themen oder Situationen anzusprechen. Sie lernen kreative und konstruktive Techniken für die nachhaltige Lösungssuche kennen.

- Konfliktarten und Eskalationsstufen
- Konfliktverhalten reflektieren
- Nutzen von unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen
- Methodenkoffer: Herausfordernde Gespräche führen
- Verschiedene Konfliktlösungsverfahren im Überblick
- Konflikte klar und wertschätzend ansprechen
- Lösungen fair verhandeln
- Techniken zur kreativen Lösungsfindung
- Nachhaltigen Umgang vereinbaren

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

» Gesprächstechniken
» Konfliktklärungsmethoden
» Aussteigen aus Konflikten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die einen bestehenden oder anstehenden Konflikt als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und die Zusammenarbeit erleben.

MACHTSPIELE ERKENNEN UND AUSSTEIGEN

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

12. - 13.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

"Erwachsenenspiele" begegnen uns jeden Tag. Gerade im Berufsalltag gibt es immer wieder knifflige Situationen in denen Kollegen und Kunden versuchen, uns bewusst oder unbewusst zu beeinflussen.

Auf der anderen Seite, machen wir genau dasselbe. Gerade in schwierigen Situationen ist es hilfreich, Machtspiele aufzudecken und souverän dagegen zu steuern. Im Bruchteil einer Sekunde wird ein Gesprächspartner taxiert und eine Spielstrategie festgelegt. Die Frage ist: Welches Spiel wird hier gespielt und wie sehen die Spielzüge aus? Wer die unterschiedlichen Spiele kennt, kann diese schnell durchschauen, sich auf den Gesprächspartner einstellen und eine Gegenstrategie entwickeln.

In unserem Seminar lernen Sie verschiedene "Erwachsenenspiele" kennen und entwickeln eigene Strategien, wie Sie aus diesen unfairen Situationen aussteigen können.

Sie reflektieren Ihre eigenen Denk- und Verhaltensmuster, so erkennen Sie hilfreiche und hemmende Faktoren in kritischen Situationen und experimentieren mit verschiedenen Möglichkeiten.

- Erwachsenenspiele erkennen und aussteigen
- Kommunikation verstehen: Anhand eines Kommunikationsmodels
- Eigene Verhaltensmuster reflektieren Konstruktiv denken
- Wirksame Unterstützung bei Unsicherheit, Aggression, Angst
- Eigene Wahrnehmung und Einfluss in Konfliktsituationen
- Das innere Team: Wer spricht denn hier?

Methodik

Der Schwerpunkt liegt auf der Erarbeitung der mitgebrachten Praxisbeispiele. In Einzel- und Kleingruppen werden unterschiedlichste Methoden erprobt. Kurze Inputphasen und moderierte Diskussionen, Arbeitsblätter.

» Machtspiele
» Konstruktiv denken
» Aussteigen aus Konflikten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die auf manipulative Situationen souverän reagieren möchten.

KONFLIKTMANAGEMENT IM ÖFFENTLICHEN STADTVERKEHR

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Wer Konflikte rechtzeitig erkennt und anpackt, kann schneller unterschiedliche Sichtweisen und Interessen klären. Gerade im engen Raum des Busses kann ein Konflikt schnell eskalieren. Umso wichtiger ist es, das richtige Handwerkszeug für unterschiedliche Situationen an die Hand zu bekommen.
Die Situationen sind vielfältig, hier einige Beispiele:

- Die Fahrgäste ärgern sich, weil der Bus zu früh oder zu spät kommt
- Jugendliche sind laut oder hören laut Musik
- Fahrgäste streiten oder sind betrunken und pöbeln den Busfahrer oder andere Fahrgäste an
- Es kommt zu gefährlichen Situationen, in denen die Sicherheit der Fahrgäste nicht mehr gewährleistet wird und diese bekommen Angst. Beispielsweise, ältere Fahrgäste sitzen noch nicht und der Bus fährt bereits los

Es gibt eine Vielzahl von Situationen die sehr schnell zu Konflikten führen. Aber wie reagieren? Tu ich so, als ob ich nichts mitbekomme und lass die Situation einfach laufen? Spreche ich die Situation an – aber wie? Was mache ich wenn... ist häufig die Frage.

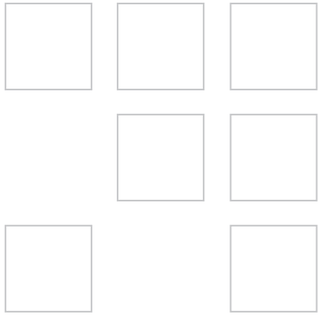
In den einzelnen Modulen lernen Sie, wie Sie mit Konflikten in unterschiedlichen Eskalationsstufen umgehen. Es werden konkrete Situationen in Rollenspielen direkt im Bus eingeübt. Jeder erhält so die Möglichkeit, seine eigenen Erfahrungen einzubringen und Neues auszuprobieren. Was einmal konkret ausprobiert wird, kann später im Alltag leichter abgerufen und umgesetzt werden.

Im Vorfeld zu jedem Modul erhalten die Teilnehmer einen kurzen Fragebogen. Dadurch erhält jeder Einzelne die Möglichkeit, die Inhalte durch die eigenen Situationen mitzugestalten.

Die Modulinhalte finden Sie auf der nächsten Seite.

TIPP

Wir empfehlen, die Module mit einem Zeitversatz von 4-6 Wochen durchzuführen. An einem Seminartag ist die Weiterbildung für 2 Gruppen möglich.



MODUL 01

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Welche Konflikte treten im Bus häufig auf?
- Kommunikationstheorie (vier Seiten einer Nachricht)
- Wie kommuniziere ich in welcher Situation?
- Konfliktstufen nach Glasl
- Erste Hilfestellungen in schwierigen Situationen

MODUL 02

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Reflexion zu Modul 1:
- Deeskalationsstrategien
- Erste Deeskalationstechniken
- Lösungsorientierte Haltung
- Wie bleibe ich in schwierigen Situationen stabil, souverän und flexibel?

MODUL 03

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Reflexion zu Modul 2
- Weitere Deeskalationstechniken
- Wann hole ich Hilfe von außen?
- Wann fühle ich mich überfordert und was tun?

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Basis - Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

flexibel Vor- oder Nachmittag, jeweils 4 Stunden

min. 6 Personen, maximal 16 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Gesprächstechniken
» Konfliktklärungsmethoden
» Aussteigen aus Konflikten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter im öffentlichen Nahverkehr, die bestehende oder anstehende Konflikte als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und Arbeit erleben.

GRUNDLAGEN DER KONFLIKTPSYCHOLOGIE

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Seminartyp **Basis**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

04. - 05.12.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Das wichtigste Ziel unseres Seminars ist das Erkennen der Chancen, die in Spannungen und Konflikten stecken.

Denn Konflikte machen deutlich, was Menschen wirklich wichtig ist! Gleichzeitig werden sie als Bedrohung empfunden, dafür gibt es auch interessante evolutionäre Ursachen.

Wir stehen also vor der vertrackten Aufgabe, etwas akzeptieren zu sollen, was uns zunächst fremd und gefährdend entgegentritt, mit emotionalen Wallungen, mit Stress und vielleicht gekoppelt mit unfairer Kommunikation. Es geht darum, die Signale zu erkennen, die zu Konflikten führen können, ihnen proaktiv zu begegnen und so die "Kraft des Konflikts" zu nutzen für neue Lösungen.

Dabei ist es fundamental wichtig, dass die Unterschiede der Perspektiven, Meinungen und Überzeugungen bestehen bleiben dürfen! Menschen lieben es, verstanden zu werden. Wenn es gelingt Konfliktpotenziale zu erkennen, so können auch Lösungspotenziale sichtbar und wirksam werden.

- Grundlagen Konfliktpsychologie
- Verhaltensmuster in Konflikten
- Die Spirale der Eskalation
- Der Regelkreis der De-Eskalation
- Was "sagt" der Konflikt?
- Praxisübungen zum Umgang mit Konflikten
- "Der Lösung ist es egal, wie der Konflikt gelautet hat" (de Shazer)

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Kollegen-Gespräche, Übungen mit Praxisbeispielen, Trainerfeedback, Teilnehmer-Unterlagen.

Verschiedene Meinungen
müssen **nicht zu Meinungs-verschiedenheiten** führen
Wernfried Hübschmann

» Grundlagen von Konflikten
» Verhaltensmuster in Konflikten
» Aussteigen aus Konflikten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ein grundsätzliches Interesse haben, andere Menschen zu verstehen und konflikt- und stressfrei den Alltag gestalten möchten.

SOUVERÄN IN TEAMKONFLIKTEN - GEMEINSAM LÖSUNGEN ENTWICKELN

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Workshopinhalt • Workshopziel

Wo Menschen zusammenkommen, gehören Konflikte zum Alltag.

Wenn kritische Situationen jedoch frühzeitig erkannt und konstruktiv geklärt werden, kann man allen Beteiligten gerecht werden und Beziehungen nachhaltig verbessern.

In unserem Workshop trainieren Sie mit Ihrem Team Tools und Techniken für einen lösungsorientierten Umgang mit Konflikten. Sie erhalten einen Einblick, in die Theorie zu psychologischen Erwachsenenspielen und deren Dynamik in Teams. Sie erfahren, wie Teamkonflikte entstehen, warum sie eskalieren und wie sie sich vermeiden lassen. Sie trainieren Kommunikationstechniken, mit deren Hilfe Sie selbst in angespannten Situationen konstruktive Gespräche führen können, und erfahren, welche Rolle individuelle Interessen und Bedürfnisse in Konflikten spielen.

Dabei wird deutlich, wie sehr die Wahrnehmung und unterschiedliche Erfahrungen die Art und Weise, wie wir mit Konflikten umgehen, bestimmen. Sie erhalten Anregungen, die eigene Konfliktkompetenz zu erhöhen. Anhand Ihrer Teambeispiele aus dem beruflichen Alltag bekommen Sie Hilfestellungen, wie Sie Mitarbeiter oder Führungskräfte besser verstehen und Konfliktlösungen gestalten können.

Wir legen im Workshop Wert auf eine wertschätzende und vertrauensvolle Atmosphäre.

- Konflikte verstehen
- Psychologiegrundlagen
- Konfliktschaffendes und konfliktlösendes Verhalten im Team
- Eigene Verhaltensmuster reflektieren
- Eigene Wahrnehmung von Macht und Einfluss in Konfliktsituationen
- Analyse konkreter Fälle aus der beruflichen Praxis
- Eskalationen von Konflikten vermeiden
- Deeskalationsstrategien für Teams
- Hilfreiche Kommunikationstechniken bei Konflikten

Methodik

Theorieinput, Einzel- und Gruppenübungen, Reflexion, Fallbeispiele, Feedback und Arbeitsblätter.

Bei Konflikten in großen Gruppen beraten wir Sie professionell individuell.

TIPP

Wenn Sie schon lange Konflikte "sehen" und spüren, sich jedoch unsicher zur Vorgehensweise sind, beraten wir Sie im Vorfeld.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 2 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Gesprächstechniken
» Konfliktklärungsmethoden
» Aussteigen aus Konflikten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen bestehenden oder anstehenden Konflikt als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und die Zusammenarbeit erleben.

GEWALTPRÄVENTION IM BERUFSALLTAG

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Seminartyp **Basis**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

20.04.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Person, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Viele Berufsgruppen können heutzutage leider nicht mehr ausschließen, dass die ihnen entgegengebrachte Aversion in echte Aggression umschlägt.

Darum legt unser Seminar den Schwerpunkt auf das berufliche Umfeld. Unser Seminar Gewaltprävention im Berufsalltag ist kein Deeskalationstraining, sondern eine Schulung zur Stärkung der Handlungsfähigkeiten bei Aggressionen oder Straftaten.

Es bietet Ihnen präventive Lösungen im Umgang mit aggressiven Personen und zeigt dem Kollegenteam Handlungsstrategien und Vorgehensweisen zur wirkungsvollen gegenseitigen Unterstützung auf. Damit vermitteln wir umfangreiches Wissen um die Grundlagen der Gewaltprävention und fördern den kollegialen Zusammenhalt bei Konfliktsituationen.

- Sie werden auf mögliche Gefahrenquellen sensibilisiert
- Ein konfliktgeladener Umgang kann souveräner abgewickelt werden
- Ihre Sicherheit im beruflichen Alltag wird erhöht
- Sie können konfliktträchtige Kundschaft leichter einschätzen
- Sie erfahren zahlreiche Maßnahmen zur Gewaltprävention
- Es werden Strategien der kollegialen Unterstützung im Ernstfall vermittelt
- Der Umgang, sowie die Vor- und Nachteile von Hilfsmitteln der Verteidigung werden beleuchtet
- Sie lernen Gefahrenquellen am Arbeitsplatz zu erkennen und auszuschalten
- Einfache Abwehrmaßnahmen werden aktiv eingeübt
- Trainingsübungen

Methodik

Trainerinput, Fallbesprechungen und -Lösungen durch aktiven Wissensaustausch, interaktive Übungsbeispiele, Situations-Szenarien, einfache Übungen zur Selbstverteidigung, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.

» Sicherheit im beruflichen Alltag
» Prävention
» Konfliktträchtige Kundenschaft

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich präventiv auf Konflikte und Gefahren vorbereiten möchten.

NOTWEHRTRAINING

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Notwehrtraining lernen Sie sich von einer ganz neuen Seite kennen!

Wie Sie in Stress- oder aggressiven Konfliktsituationen reagieren, finden wir in Übungsbeispielen, die dem polizeilichen Alltag entnommen sind heraus und erarbeiten individuelle Lösungen für Sie.

Sie erlernen verschiedene Verteidigungs-möglichkeiten, die keinerlei Grundkenntnisse des Kampfsports oder besondere persönliche Fitness erfordern. Unser Notwehrtraining sensibilisiert Sie auf mögliche Gefahren-momente und Sie erlernen den bewussten Umgang Ihres eigenen Auftretens in Konfliktsituationen.

Anhand praktischer Übungen werden Grundkenntnisse zur Selbstverteidigung und der Notwehr vermittelt. In ausführlichen Übungen üben wir Abwehrmechanismen.

Zur Veranschaulichung einer Notwehrsituation führen wir ein leichtes Konditionstraining durch.

Interaktive Fallbeispiele als Abschluss unserers Seminars machen die Trainings-erfolge sofort für Sie erlebbar.

Methodik

Sportlich gehaltener Kurs. Bitte tragen Sie beim Notwehrtraining Sportschuhe. Sportkleidung wird empfohlen.

TIPP

Im Inhousebereich empfehlen wir eine Verknüpfung mit dem Seminar: Gewaltprävention im Berufsalltag. Die individuellen Anliegen der Mit-arbeiter und Kundenbeispiele finden Raum.

Seminartyp **Aufbau**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

04.12.2023

von 8^{30} bis ca. 13^{00} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

390,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Praktische Übungen
» Interaktive Beispiele
» Prävention

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die mit Gefahrenquellen souverän umgehen wollen.

SENIOREN UND MOBILITÄTSEINGESCHRÄNKTE FAHRGÄSTE

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,- Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Senioren
» Einschränkungen der Mobilität
» Wertschätzender Umgang

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus dem Busbetrieb, die im Umgang und Kundenkontakt mit verschiedenen Zielgruppen schwierige Situationen meistern müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Busfahrer sind jeden Tag gefordert, unterschiedlichste Herausforderungen zu bewältigen. Gerade Senioren sowie geh- und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste bedürfen einer besonderen Aufmerksamkeit. Für Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste kann schon das Einsteigen eine fast unüberwindliche Hürde darstellen. Darüber hinaus möchten manche häufig keine Sonderstellung einnehmen, da ihnen zu viel Aufmerksamkeit peinlich ist. Andere wiederum sind der Meinung, dass ihnen eine Sonderbehandlung zusteht.

Gerade ältere Fahrgäste geraten darüber hinaus sehr schnell in Stress, wenn irgendetwas nicht rund läuft oder sie haben Angst, etwas falsch zu machen. Aus Sorge, keinen Sitzplatz zu bekommen stellen sie sich an den Bordsteinrand, um als erste Einsteigen zu können. Oder, sie möchten Aussteigen und stehen noch während der Fahrt auf und stellen sich an die Bustür.

So setzen sich diese Fahrgäste unnötigen Gefahren aus und zwingen den Busfahrer, entsprechend zu handeln. Täglich gibt es die unterschiedlichsten gefährlichen Situationen auf die ein Busfahrer reagieren muss. Vorausschauend agieren, Ruhe bewahren, für die Sorgen der älteren Fahrgäste Verständnis zeigen, sind wichtige Maßnahmen.

Je nachdem, welche Mobilitätseinschränkung der Fahrgast mitbringt, sind Sie als Busfahrer gefordert, die geeigneten Maßnahmen zu ergreifen. Welche das sind und was alles zu berücksichtigen ist, muss zusätzlich betriebsintern geklärt werden. Auf alle Fälle wird hier ein großes Maß an Hilfsbereitschaft, Unterstützung und Einfühlungsvermögen gefordert.

Sie lernen bei uns mit schwierigen Situationen souverän umzugehen und reflektieren Ihre automatischen Reaktionsmuster. Sie erhalten wertvolle Tipps für den Alltag und beleuchten Ihre kooperative Grundhaltung sowie die damit verbundene Auswirkung auf Ihre Kommunikation.

- Kooperative Grundhaltung
- Der Fahrgast im Fokus
- Authentisch auftreten und kommunizieren
- Wertschätzender Austausch bei gegenteiligen Meinungen
- Gefährliche Situationen entschärfen
- Auf die eigene Sicherheit achten
- Do´s and Dont´s
- Fahrgastkontakt professionell gestalten

Methodik

Einzel- und Gruppenarbeiten im Wechsel mit Diskussionen und Referenteninput, praxisorientierte Fallbeispiele aus Ihrem Arbeitsalltag, Arbeitsblätter.

Gehen Sie aktive und proaktive Konflikte gezielt an und wählen Sie bewährte Konfliktlösungsmethoden aus.

Wir beraten Sie gerne!

KRISENMANAGEMENT STROM UND GAS

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
21.03.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Krisenmanagement
» Systemverantwortung
» Kompakt I Strukturiert I Nützlich

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich präventiv mit dem Thema Krisenmanagement beschäftigen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Netzbetreiber müssen angemessen auf Krisensituationen reagieren. Die jüngste Entwicklung in der Gasversorgung kann sich auf die Versorgungssicherheit nicht nur bei Gas, sondern auch bei Strom auswirken. In der Veranstaltung gehen wir daher auf das aktuelle Regelwerk zu beiden Energien ein.

Grundkenntnisse des Krisenmanagements gemäß Verbändeleitfaden Gas und VDE-AR-N 4140 werden vorausgesetzt.

Grundsätze zur Systemverantwortung und Rechtsrahmen

- Technische Rahmenbedingungen der leitungsgebundenen Versorgung mit Strom und Gas
- Netzbetreiber müssen Sicherheit und Zuverlässigkeit der Versorgung gewährleisten
- Energierechtliche Vorgaben für Netzbetreiber
  - Energiewirtschaftsgesetz EnWG (§§ 13 ff und §§ 14 sowie 16)
  - Redispatch 2.0
  - Erdgas-SoS-Verordnung
  - Energiesicherungsgesetz EnSiG
- Regelwerk Strom:
  - VDE-Anwendungsregeln AR-N 4140 und 4143 plus Verbändeleitfaden
- Regelwerk Gas:
  - Notfallplan Gas und Verbändeleitfaden
- Was läuft im Krisenfall ab – die Verzahnung von EnWG und EnSiG

Krisenmanagement Strom und Gas im Vergleich

- Vorgehensweisen im Stromnetz (Redispatch und „Systemkaskade")
- Abläufe im Gasnetz (Verbändeleitfaden gemäß Kooperationsvereinbarung)

Wie bereitet sich ein Netzbetreiber auf den Krisenfall vor?

- Vorbereitende Maßnahmen der Systemführung (Netzleitstelle)
  - Was kann man aus der Luftfahrtbranche lernen?
- Einbindung des gesamten Unternehmens in die Abläufe im Krisenfall
- Organisation von Krisenteams
- Ein leidiges Thema: Obliegenheit zur Schadenminimierung im Ernstfall

Praktische Umsetzung von Maßnahmen im Krisenfall

- Sichtweise eines Einspartenunternehmens
- Was ist im Mehrspartenunternehmen anders?
- Praktische Aspekte im Stromnetz
  - Krisen-Auslöser, Umgang mit kritischen Kunden
  - Systemstabilisierende Maßnahmen im Stromnetz
  - Lerneffekte aus der Praxis
- Praktische Aspekte im Gasnetz
- Auslöser, Umgang mit unterschiedlichen Kundengruppen
  - Systemstabilisierende Maßnahmen im Gasnetz (ratierliche Kürzung der Abschaltung)
  - Anweisungen des Bundeslastverteilers und ihre Umsetzung
- Praktische Aspekte in weiteren Netzen
  - Fernwärmenetze (geschützte und nicht geschützte Kunden)
  - Wasserversorgung und Abwasserentsorgung
- Leitsätze zur Kommunikation im Krisenfall
  - Unternehmensinterne Teambildung
  - Kommunikation mit Medien und Öffentlichkeit
  - Zusammenarbeit mit Behörden und anderen Unternehmen

Das Seminar bietet Ihnen die Möglichkeit, angemessen auf Krisensituationen reagieren zu können.

Wir beraten Sie gerne!

VORTRÄGE
IMPULSE

Vorträge und Impulse - ca. 75 Minuten: Gönnen Sie sich und Ihren Mitarbeitern einen Frischekick mit knackigen Denkanstössen und Wissensimpulsen

VORTRÄGE 362

15



VORTRÄGE

» Vorträge **Denkanstösse vermitteln – das Bewusstsein schärfen**

"Besser durch anders - Die einzige Konstante im Leben ist Veränderung"

Warum fällt es Menschen so schwer sich zu verändern und welcher Beweggrund bringt sie dazu es doch zu tun?
Besser durch anders. Ob im Arbeits- oder Privatleben – ständig und immer schneller verändern sich die Bedingungen um uns herum. Change Management in den Unternehmen ist an der Tagesordnung. Politische und gesellschaftliche Ereignisse fordern die Menschen beinahe täglich heraus.

Statt Klarheit und Sicherheit erleben die Menschen immer mehr Ungewissheit und Ängste. Wo soll das hinführen? Was wird die Zukunft bringen? Wie soll ich das nur bewältigen?

Mit der richtigen Einstellung und der Bereitschaft zur Veränderung erhöht sich die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter und damit der dauerhafte Erfolg eines Unternehmens.

Wenn Sie leistungsbereite, engagierte und motivierte Mitarbeiter wollen, gibt Ihnen dieser Vortrag die richtigen Impulse, dass Ihre Mitarbeiter gerne bei Ihnen arbeiten und den Sinn und Wert des eigenen Lebens neu erkennen.

Es erwartet Sie ein unwiderstehlicher Mix aus humorvollem Vortrag, pointiert eingespieltem Bildmaterial, bekannten Erfahrungen und verblüffenden Irritationen. Die Zuhörer werden sensibilisiert, die vielen „Jonglierbälle" ihres Lebens zu erkennen, die Mann und Frau in der Luft halten müssen, um sich zu bewegen, um sinnvoll zu leben und zu arbeiten.

50+ - FIT FÜR DIE ZUKUNFT"

Jeder möchte lange leben, aber keiner will alt werden.
Der Vater von George Clooney soll zu ihm gesagt haben: „Was du auch tust, auf keinen Fall darfst du mit 60 aufwachen und nachdenken, was du versäumt hast." Kein Mensch muss in die „Hättichdochfalle" tappen. Hätte ich mir doch mehr Zeit für mich, meine Familie, Frau, Kinder, Freunde genommen. Hätte ich doch nicht so viel gearbeitet. Hätte ich mir doch erlaubt glücklich und zufrieden zu sein. Hätte ich doch ...., dann wäre mein Leben ganz anders verlaufen.

Unser Impulsgeber zeigt auf, wie jeder eine persönliche Orientierung und Standortbestimmung durchführen kann. Das Motto heißt: Heute schon an morgen denken. Jeder kann seine eigene Zukunft gestalten und Ziele setzen.

Dabei sind es immer die gleichen Fragestellungen, die wir uns selbst und ehrlich beantworten müssen. Dabei spielen nicht nur die persönlichen Ziele eine Rolle, sondern ebenfalls die berufliche Zukunft. Jürgen Seckler zeigt auf, welche Fragen dafür entscheidend sind und wie Sie bei der Beantwortung Vorgehen sollten. Neben der Motivation und einer veränderten Perspektive, die das Thema für jeden Einzelnen mitbringt, lassen sich auf Unternehmensseite neue Impulse ableiten. Die Ergebnisse könnten mit entsprechenden Maßnahmen für die Ressourcenplanung im Stadtwerk wichtige Erkenntnisse bringen, die für eine sicheren Übergang sorgen können.

„Zum GLÜCK gesund oder Was hat Gesundheit mit einem Ferrari zu tun?"

In diesem Vortrag erhalten Sie einen großen Blumenstrauß an einfachen und erfolgreichen Tipps, wie Sie glücklicher, gesünder, zufriedener, motivierter, leistungsfähiger, kreativer, selbstbewusster und belastbarer werden können.

Im Vortrag werden außerdem eine Reihe verschiedener einfacher praktischer Übungen durchgeführt

"Zum GLÜCK gesund" sensibilisiert und motiviert die ZuhörerInnen Entscheidungen zu treffen, die sie in ihren Alltag einbauen können, um ihre Gesundheit deutlich zu verbessern.

Am Ende des Tages hat jeder für sich eine eigene Gesundheitsstrategie entwickelt.

Was das mit einem Ferrari zu tun hat, wird jetzt noch nicht verraten.

TIPP

Alle Vorträge können separat oder mit anschliessendem Workshop gebucht werden.

> **In der einen Hälfte des Lebens opfern wir die Gesundheit, um Geld zu erwerben; in der anderen opfern wir Geld, um die Gesundheit wieder zu erlangen; und während dieser Zeit gehen Gesundheit und Leben von dannen.**
>
> Voltaire, französischer Schriftsteller und Philosoph (1694 – 1778)

Unsere Vortragsthemen stellen **Beispiele** und **Anregungen** dar.

€ Ihre Investition ist abhängig vom zeitlichen Umfang

VORTRÄGE

» Vorträge **Denkanstösse vermitteln – das Bewusstsein schärfen**

FÜHREN HEISST DIENEN!

Oft werden Führung und wachsende Verantwortung als willkommener Zuwachs an Macht und Einfluss interpretiert. Umso größer ist die Verwirrung, wenn die Mitarbeitenden einer Führungskraft mit diesem Anspruch nicht „folgen". Daraus erwachsen Spannungen, Widerstand, Konflikte und Frustration. Die Missverständnisse führen dann zum Scheitern und zur „Logik des Misslingens" (D. Dörner).

Zeitgemäßes Führen bedeutet vor allem, sich in den Dienst einer Idee, einer Sache und eines Unternehmens zu stellen - und damit auch in den Dienst aller, die dasselbe Ziel verfolgen und im Organigramm „darunter" auftauchen. Der entscheidende Mut ist hier die Demut. „Dienen" meint, die eigene Persönlichkeit und die eigenen Fähigkeiten der Aufgabe zur Verfügung zu stellen und alles dafür zu tun, dass die Ziele erreicht werden, nicht gegen, sondern MIT den Menschen. Leadership- und Management-Aspekte müssen zusammenwirken. Die Führungs-Persönlichkeit muss wissen, WIE zeitgemäßes Führen tatsächlich geht, als Selbstführung, Sich-Führen-Lassen und als Führung anderer Menschen. Führen bedeutet eben nicht herrschen, sondern dienen! Wer so agiert, bekommt Anerkennung und Respekt - und kann die Früchte seiner Führungsarbeit ernten.

Wir erläutern in unserem Impulsvortrag das Konzept des dienenden Führens (Servant Leadership) und stehen in der Diskussion Rede und Antwort zu den Möglichkeiten und Grenzen des Konzept und den Rahmenbedingungen für seine erfolgreiche Praxis.

WAS WIRD HIER GESPIELT?

Rollenkompetenz und das Spiel-Modell im Business-Alltag

Im Alltag fragen wir uns bisweilen: Was ist hier los? Was wird hier gespielt? Welche Rolle(n) habe ich? Verstehe ich das Spiel, in dem ich mich gerade befinde? Wie kann ich die Regeln des Spiels beeinflussen? Um diese Fragen zu beantworten, brauchen wir ein klares Verständnis der Unterscheidung Person-Rolle. Denn wir agieren im Alltag in unterschiedlichen Rollen z.B. Kollege, Chef, Freund, Fachmann, Projektmitglied, Moderator, Bruder, Nachbar ... Diese „Rollenbilder" definieren und kodieren die Kommunikation. Aus jeder Rolle agieren wir hörbar und sichtbar anders. Genau das schützt uns und hilft bei der Grenzziehung gegen Überforderung, Manipulation und fragwürdigen „Spielchen".

Die Lösung ist eben nicht die Idee der „Authentizität" (die ihrerseits eine Konstruktion ist!). Sondern vielmehr ein gut sortiertes Portfolio von Rollen und die damit verbundene Klarheit über gegenseitige Erwartungen, Aufgabenerfüllung und Loyalität. Und natürlich bleiben wir die Persönlichkeit, die wir SIND! Gleichzeitig spielen wir aber verschiedene Rollen in diesem Theaterstück „Business". Und es hilft, wenn wir von Situation zu Situation unseren Rollentext" kennen und wissen, was wir im Sinne des Spiels dürfen, sollen und müssen.

In unserem Impulsvortrag erläutern wir das systematische Rollenkonzept und klären die Begriffe Rollenkompetenz, Rollenverhalten und „Spiel". Es wird deutlich, wie wichtig diese Grundlagen sind für das „Funktionieren" der betrieblichen Kommunikation.

Die Arbeitswelt im Wandel

Immer weniger Menschen sollen in immer kürzerer Zeit immer mehr Aufgaben erledigen.

Die Herausforderungen der Zukunft für Unternehmen und Führungskräfte lauten unter anderem Arbeitsplatzsicherheit, gesunde Führung, vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre, Industrie 4.0, Digitalisierung.

Unsere Gesellschaft befindet sich in einem Umbruch. Die Themen des 21. Jahrhunderts lauten Demographischer Entwicklung, alternde Gesellschaft, Angst vor Altersarmut, Migration, politischer Extremismus.

Der Fachkräftemangel ist mittlerweile in fast allen Branchen angekommen. Um dieser Entwicklung entgegen zu wirken braucht es Werkzeuge, die es ermöglichen den zunehmenden Generationenmix sinnvoll und erfolgreich zu nutzen. Wenn ältere und jüngere Menschen miteinander arbeiten, sind Konflikte vorprogrammiert. Ob unterschiedliche Meinungen oder unterschiedliche Wertvorstellungen. Die produktive Zusammenarbeit bleibt eine tägliche Herausforderung. Dazu braucht es ein gegenseitiges Verständnis und eine gegenseitige Offenheit.

Als Beispiel sei hier genannt, dass Ältere lieber gründlich überlegen und Jüngere eher einen dynamischen Arbeitsstil haben und bewährtes eher in Frage stellen. Ein weiteres klassisches Konfliktpotential sind die unterschiedlichen Erwartungen an die Arbeits- und Privatwelt. Die Jüngeren legen heute viel mehr Wert auf große Flexibilität, Individualität, Selbstverwirklichung und Selbstbestimmung. Sie suchen nach Lösungen, wie das Arbeits- und Privatleben zu verknüpfen sei, während die Älteren diese klar voneinander trennen. Befeuert wird dies durch ein ausgeprägtes Schubladendenken. „Die .... sind halt so."

Die Unternehmen von heute sind herausgefordert über Ihre Unternehmensstruktur nachzudenken, ob diese noch „zeitgemäß" ist. Sie sind herausgefordert Anreize zur Vereinbarung von Freizeit und Arbeit zu schaffen. Sie brauchen gute und wirkungsvolle Ideen zur Mitarbeiterbindung.

Die Bindung, gerade der jungen Mitarbeiter, wird immer mehr zur Chefsache. Gerade bei den Jüngeren ist die Fluktuation meist sehr hoch. Aktuell bleiben junge Fachkräfte nur noch wenige Jahre in einem Unternehmen. Die Gründe liegen unter anderem darin, dass sie sich neue Herausforderungen wünschen, die Wertschätzung fehlt, die Führung kritisiert wird oder der Job zu wenige Freiheiten zulässt. Hier braucht es praktikable Lösungen.

Unser Vortrag liefert in kurzen prägnanten Beispielen und Impulsen Lösungsansätze für die Umsetzung im Arbeitsalltag.

TIPP

Alle Vorträge können separat oder mit anschliessendem Workshop gebucht werden.

Unsere Vortragsthemen stellen **Beispiele** und **Anregungen** dar.

€ Ihre Investition ist abhängig vom zeitlichen Umfang

VORTRÄGE

» Vorträge **Denkanstösse vermitteln – das Bewusstsein schärfen**

Digitale Welten

Ein-Blick(e) in Praxis und Trends

Wohin geht die Reise fragen sich viele unserer Kunden. Web 2.0, Arbeitsmarkt 3.0, Industrie 4.0 – die Begriffe überschlagen sich. 1996 erst erfand Tim Berners Lee die www-Oberfläche. Unsere gesamte Welt ist im Wandel, so schnell wie noch nie zuvor.

Ist unsere Zukunft digital? Was bringt die Zukunft? Wohin entwickeln wir uns? Wie gehen wir damit um? Sehen wir die Nachteile oder die Vorteile? Angst oder Chance? Fest steht nur, dass die Veränderung geschieht – wie Sie damit umgehen, das ist Ihnen selbst überlassen. Haben Sie genug Informationen und Hintergrundwissen für die neue Zeit? Können Sie mitreden beim ‚Fachchinesisch'?

Unser Vortrag zum Digital Working erklärt die neuen Trends und stellt sie in einen globalen Zusammenhang. In klarer Sprache mit zahlreichen Beispielen aus ihrer Praxis als Unternehmensberaterin im digitalen Arbeitskontext, zeigt unsere Rednerin die neuen Trends auf, erklärt die einschlägigen Begriffe und spannt einen Bogen vom eigenen Betroffen-Sein im alltäglichen Arbeiten (digitales Büro, Information Overload und Co) über die neuen Trends und Strömungen der digitalen Welt bis hin zu zukünftigen Trends.

- Digitale Infrastrukturen
- Der neue Arbeitsmarkt
- Neues Lernen, neuer Zugang zu Informationen
- Digital ist?
- Digitale Gesellschaft: Grundrechte vs. Überwachung
- Digitale Kommunikation: Trends, Wertschöpfung, Lernen und Social Media
- Das digitale Büro: Papierlos, Home Office, Virtuelle Teams, der Faktor Mensch
- Digitale Trends: Arbeit und Mensch

Die Veränderung proaktiv gestalten

Vom Chance-Management zur Transformation

Veränderungen sind in der Energieversorgungsunternehmen nicht die Ausnahme, sondern die Regel. In den meisten Stadtwerken werden Veränderungen leider als „Störung" wahrgenommen, als Irritation und oft als Überforderung. Dabei sind sie das tägliche Geschäft und operative Normalität. Denn kaum eine andere Branche ist in den letzten zwei Jahrzehnten so tiefgreifend umgewälzt worden wie Welt der Stadtwerke. Hier ist fundamentales Umdenken erforderlich, um die Stadtwerke fit zu machen für die nächsten Jahre. Unser Vortrag liefert Analysen, Tools und Ideen für kluges und zeitgemäßes Managen des Wandels.

- Change-Management war gestern
- Transformation aus eigener Kraft
- Was bringt die Digitalisierung?

Management + Führung = Erfolg

Führung funktioniert heute anders

Soziale Prozesse verstehen und gestalten

Die Zeiten autoritärer Führung sind endgültig vorbei. Funktionale (hierarchische) Macht reicht nicht aus, um Menschen zu bewegen und Organisationen zu gestalten. Angst vor dem Chef und Angst vor der Zukunft sind schlechte Ratgeber. Mangelhafte Führung kostet deutsche Unternehmen im Jahr geschätzte 120 Mrd. Euro. Die Ausrede „Ich habe keine Zeit zum Führen" deckt ein radikales Missverständnis auf. Die Lösung besteht darin, im Unternehmen echte Verbundenheit zu schaffen, Vertrauen, Zusammenhalt, und Engagement, das auf Identifikation und sinnstiftender Tätigkeit beruht. Gute Führung gründet auf natürlicher Autorität, Persönlichkeit und professioneller Kommunikation und Moderation.

- Führen ist ein eigener „Beruf"
- Beziehungen gestalten – Bindungen schaffen
- Inspirieren – Moderieren – Kommunizieren
- Die Kraft der (sozialen) Systeme wecken

Unser Körper spricht immer

Mit Körpersprache mehr Wirkung erzielen

Unser Körper spricht, immer und überall, auch wenn wir schweigen. Noch bevor Kunden und Geschäftspartner Sie und Ihr Unternehmen über Ihre Fachkompetenz wahrnehmen, entstehen Eindrücke über die Persönlichkeit und das Auftreten. Die Körpersprache, die Körperhaltung und das Erscheinungsbild fügen sich zu einem Gesamtbild zusammen. Kunden und Geschäftspartner ziehen daraus Rückschlüsse, auf die Qualität der Produkte und Ihrer Dienstleistung.

Täglich benutzen wir unsere Körpersprache, um dem Gesagten den nötigen Ausdruck zu verleihen oder auch nicht. Nur wenn die nonverbalen Signale zu unseren Aussagen passen, entsteht ein stimmiges Gesamtbild unserer Person. Wie wirke ich, wie will ich wirken und was können Sie tun um sich Ihres Auftretens bewusst zu machen erfahren Sie in diesem Vortrag.

Arbeit und Glück

7 Wege zu mehr Arbeitszufriedenheit

I love my job! Unsere Arbeit entscheidet mit über unser Lebensglück. Um auf Dauer den Verantwortungen im Beruf, Beziehung und Gesellschaft mit Freude begegnen zu können, ist es notwendig eine eigene Sichtweise auf das persönliche Glück zu erlangen. Bejahen Sie Ihr Leben!?

Lust statt Frust im Arbeitsalltag zu erleben, wird leider immer seltener. Holen Sie sich diese mit einer bewussten Entscheidung zurück und arbeiten Sie an folgenden Themen mit:

- Wie können Sie pro aktiv, statt reaktiv handeln?
- Welcher persönlichen Weiterentwicklung, außerhalb Ihrer Komfortzone, sind Sie bereit sich zu stellen?
- Wie können Sie sich selbst motivieren?
- Welche Ziele setzen Sie sich und welche Verantwortung sind Sie bereit dafür zu tragen?
- Stärkt Leistung Ihr Selbstwertgefühl und wie rufen Sie sie ab?
- Wie schaffen Sie es, Ihre Wahrnehmungen und persönlichen Überzeugungen effektiv zu steuern?

Resilienz : Wie ein Fels in der Brandung

Mehr Widerstandsfähigkeit im Arbeitsalltag

Wie bewältigen Sie und Ihre Kollegen den täglich steigenden beruflichen Druck? Kontinuierliche Leistung auf hohem Niveau hinterlässt Spuren auf Psyche und Physis eines Menschen.

Dabei in einer optimistischen Haltung und im Selbstvertrauen zu bleiben ist nicht immer einfach. Werden Sie ihr eigener Meister, um Ihre innere Widerstandsfähigkeit zu verbessern und tun Sie damit dauerhaft etwas für Ihre Gesundheit und Motivation.

- Was zeichnet die Widerständigen im Alltag aus?
- Woher kommt die Widerstandskraft?
- Wie können Sie Ihre inneren Ressourcen aktivieren?
- Welche Strategien können Sie zur Bewältigung von Niederlagen und Krisen entwickeln?
- Wie reduzieren Sie Ihre Stressfaktoren dauerhaft und erkennen die dazu entsprechenden Handlungsalternativen?
- Halten Sie den Herausforderungen des Lebens nicht nur stand, sondern wachsen Sie auch daran?

TIPP

Alle Vorträge können separat oder mit anschliessendem Workshop gebucht werden.

Unsere Vortragsthemen stellen **Beispiele** und **Anregungen** dar.

€ Ihre Investition ist abhängig vom zeitlichen Umfang

VORTRÄGE

» Vorträge **Denkanstösse vermitteln – das Bewusstsein schärfen**

Länger arbeiten und gesund bleiben

Betriebliche und persönliche Verantwortung jenseits der „Krankenstatistik“

Die Weltgesundheitsorganisation WHO hat bereits vor sechs Jahrzehnten den Begriff Gesundheit revolutionär definiert als „Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlergehens und nicht nur das Fehlen von Krankheit und Gebrechen.“

Dass Gesundheit mehr Dimensionen hat als die bloße körperliche Unversehrtheit, bekommen die Unternehmen mehr denn je zu spüren. Die Fehltagestatistik ist längst nicht mehr der alleinige Maßstab – existenzieller und sozialer Druck führen zu neuen, gefährlichen und für die Unternehmen kostspieligen Phänomenen: Die rapide Zunahme psychischer Erkrankungen gehört ebenso dazu wie das Weiterarbeiten in der Krankheit, „Präsentismus“ genannt.

- Welche Möglichkeiten besitzen Unternehmen, die langfristige Arbeitsfähigkeit ihrer Mitarbeiter zu erhalten?
- Was kann ein Unternehmen tun, um eine Kultur der ganzheitlichen Gesundheit zu entwickeln?
- Welche Rolle spielt die täglich erlebte Führung im unmittelbaren Arbeitsumfeld?
- Welche Bedeutung hat die „richtige Person zur richtigen Zeit am richtigen Platz“?
- Was muss ein Unternehmen ggf. (nicht) tun, wo wird aus Gesundheit sozialer Druck?
- Welche Wege gibt es, die Eigenverantwortung der Mitarbeiter zur selbstständigen Gesundheitsvorsorge zu fördern und zu erhalten?

Demografie und Führung

Wie entsteht (arbeits-) lebenslange Motivation

Demografie ist zum Modewort geworden – die Zahl der Stellungnahmen und Reden zu diesem Thema hat inflationär zugenommen. Dabei fehlt es von den Unternehmen nicht an Appellen an die jeweils anderen: Die Politik, die Wirtschaft, die Verbände, die Kommunen usw.

Aber auf die annähernde Vollbeschäftigung in verschiedenen Regionen Deutschlands, das bevorstehende Ausscheiden der starken Generation der Babyboomer und das Fehlen qualifizierten Nachwuchses muss sich jedes Unternehmen individuell einstellen. Folgende Fragen werden in unserem Vortrag gestellt und diskutiert:

- Wie gewinne ich neue Mitarbeiter – junge Talente wie gestandene Experten?
- Was bedeutet Qualifizierung wirklich?
- Wie halte ich Leistungsträger?
- Welchen Beitrag kann ich als Führungskraft leisten, um die Mitarbeiter nachhaltig gesund und für das Unternehmen leistungsfähig zu erhalten?
- Was zeichnet ein „demografiefestes Unternehmen“ letztlich aus?
- Und wie kann ich sicherstellen, dass die im Unternehmen entfalteten Aktivitäten zur Bewältigung der Herausforderung auch tatsächlich mittel- und langfristige Wirkung zeigen?

Wie führe ich mich und andere?

Gesundheit und Führung aus einem Guss

Es geht um das Verändern

In den letzten Jahren ist sehr stark ins Blickfeld gerückt, dass noch konsequenter und wirksamer für eine stabile Gesundheit der Mitarbeiter und Führungskräfte gesorgt werden muss. Präventive Maßnahmen gilt es auszubauen.

Wir sind überzeugt, dass es jetzt darum geht, sich nicht weiter von den stürmisch wachsenden Anforderungen und Informationen überfluten zu lassen, sondern sich auf die wichtigsten Eckpfeiler Ihres Unternehmenserfolgs zu konzentrieren: die Energie, den Schwung und die Gesundheit Ihrer Führungskräfte und deren Teams.

Ausgehend vom demographischen Wandel und dem sich immer stärker abzeichnenden Fachkräftemangel gewinnen auch ältere Mitarbeiter an Bedeutung. Die Veränderungskompetenz wird bei den Ausführungen im Vordergrund stehen. Dabei werden folgende Fragen gestellt und diskutiert:

- Wie gelingt es, bei den Beteiligten eine dauerhaft wirkende hohe Motivation zu erzeugen?
- Welche Möglichkeiten sind bewährt, Einstellungen und die Gewohnheiten im Bereich Gesundheit zu ändern?
- Gibt es valide Messinstrumente, die Stressbelastung und Risiken eines Burnouts erfassen?
- Welche Faktoren schälen sich dabei als wichtig und wesentlich heraus?
- Welche Zusammenhänge bestehen zwischen der Unternehmenskultur, dem Führungsverhalten und dem Gesundheitsverhalten?
- Wie gelingt es, Mitarbeiter mehr als bisher dazu zu bewegen, die in der Firma angebotenen Möglichkeiten wahrzunehmen?

Sie erhalten Konzepte und Methoden vorgestellt, um das betriebliche Gesundheitsmanagement wirksamer und nachhaltiger werden zu lassen.

Setzen Sie z. B. bei Klausurtagungen, Managementsitzungen, Aufsichtsratssitzungen etc. Impulse und regen Sie zum Aus- und Einblick in aktuelle Themen an, die alle beschäftigen, für die aber oft keine Zeit bleibt.

TIPP

Alle Vorträge können separat oder mit anschliessendem Workshop gebucht werden.

€ Ihre Investition ist abhängig vom zeitlichen Umfang

Unsere Vortragsthemen stellen **Beispiele** und **Anregungen** dar.

PRODUKTMANAGEMENT KUNDENBEZIEHUNGEN

Was hält Ihren Kunden?	372
Start Up Screening Energiewirtschaft: Neue Trends und Technologien	373
Customer Journey	374
Marketingmix für Energieversorger	375
Markenworkshop: Grundstein für erfolgreiche Markenarbeit	376
Vertriebsoptimierung durch Multikanalmanagement	377
Dienstleister richtig steuern	378
Erfolgreicher Aufbau eines Kundenservice	379

16



WAS HÄLT IHREN KUNDEN?

» Seminarreihe **Strategie-Themen der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges Flex-Seminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie schaffen im Workshop ein Bewusstsein für den „Kundenbindungsprozess", so dass Ihr Unternehmen zukünftig verhindern könnte, dass Kunden überhaupt abspringen. Sie lernen, wie Image und Marke, Angebots-Portfolio und Serviceleistungen für diesen Prozess genutzt werden müssen.

Identifizierung und Analyse

- An wen haben wir Kunden verloren und warum?
- Markt- und Wettbewerbsanalyse: Was haben „DIE" was wir nicht haben?
- Eigenanalyse: Was haben WIR, was die nicht haben?
- Wen haben wir verloren und warum?

Gründe für den Kundenverlust

- Hard Facts versus Soft Facts
- Vertiefung der Kundensegmentierung

Kundenbindung und Kündigungsprävention

- Kundenbindung als „unternehmerische Einstellung"
- Erweiterung des Angebotsportfolios
- Kommunikationsstrategie als Erfolgsfaktor
- Image als Kundenbindungsinstrument
- Kosten Kundenbindung vs. Kosten Reakquise

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxisbeispiele an den Themen Ihrer Organisation und Szenarien, die den Kundenbindungsprozess transparent machen, Arbeitsblätter.

» Churn Prävention
» Kundenbindung
» Strategieentwicklung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Kundenbindung und Kündigungsprävention beschäftigen müssen.

START UP SCREENING ENERGIEWIRTSCHAFT: NEUE TRENDS UND TECHNOLOGIEN

» Seminarreihe **Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel

Haben Sie wirklich einen Marktüberblick über die Branche? Schaffen Sie es, zusätzlich zu Ihrem Tagesgeschäft, einen breiten Überblick über den innovativen Energiemarkt zu haben? Dabei meinen wir nicht die Welt der Energieversorger, sondern alle Unternehmen, die rund um die Energiewirtschaft Produkte und Dienstleistungen entwickeln, die ggf. für Ihr Unternehmen interessant sein könnten.

Steigende Wettbewerbsintensität und immer kürzer werdende Produktlebenszyklen sowie wandelnde Kundenbedürfnisse beeinflussen die Geschäftsmodelle der Energieversorger zunehmend. Daher gilt es neue Trends und technologische Fortschritte möglichst früh zu erkennen und seine bestehenden Geschäftsaktivitäten daraufhin anzupassen bzw. auszuweiten. Dabei werden mehr als 80% der derzeitigen neuen Geschäftsideen nicht durch etablierte EVUs entwickelt sondern durch junge dynamische Unternehmen – den sogenannten „Start Ups".

Grund genug, sich diese Unternehmen und Ihre Geschäftsideen genauer anzusehen, sowie Rückschlüsse auf die eigenen Geschäftstätigkeiten abzuleiten. Nur wie finden Sie die passenden Start Ups, die neue und interessante Ansätze für das Energiegeschäft liefern?

In unserem Workshop tauchen wir mit Ihnen in die Welt der Start Ups ein und zeigen Ihnen eine Auswahl von neuen energienahen Geschäftsmodellen. Sie erhalten einen Einblick, auf welchen Technologien diese Geschäftsmodelle basieren, wie sie tatsächlich funktionieren und auf welchen Kundennutzen sie dabei abzielen.

Unser Trainer- und Beraterteam analysiert und bewertet tagtäglich Start ups, so dass sie die eigenen Ressourcen für diesen wertvollen Wissensschatz nicht investieren müssen. Tauschen Sie sich mit Kollegen aus und diskutieren Sie gemeinsam über die Möglichkeiten.

Methodik

Trainerinput, Praxisbeispiele der Start Up Szene, Diskussion und Austausch.

TIPP

Bei einer Inhousebuchung fokussieren wir uns gern auf bestimmte Themenblöcke, die interessant für Ihr Unternehmen sind: z.B. Smart Citiy, Smart Grid, eMobility...

Neue und
interessante
Ansätze für das
Energiegeschäft

Seminartyp **Impuls**

Stuttgart
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

14.12.2023

von 8^{30} bis ca. 13^{00} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Start up
» Neue Möglichkeiten
» Energienahe Produkte

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Märkten und Möglichkeiten der Energiewirtschaft beschäftigen.

CUSTOMER JOURNEY

» Seminarreihe **Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges Flex-Seminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Stadtwerke bieten – wie Unternehmen anderer Branchen auch – eine Vielzahl von Kontaktpunkten für ihre Kunden und für Interessenten. Ob analog, digital oder persönlich – an diesen Punkten entstehen Eindrücke und es bilden sich Meinungen. Jeder Berührungspunkt sorgt für ein Erlebnis – positiv oder negativ –, kann Marke und Reputation stärken oder schwächen und im Endeffekt zu Neugeschäft oder Kündigung führen.

Die Berührungspunkte – ob Web, Social Media, Broschüre, Magazin, Gespräch mit Mitarbeitern etc. – schaffen Momente der Wahrheit. Hier entscheidet der Kunde, ob er seine „Reise" fortsetzen will, ob er die nächste Station im Unternehmen ansteuert oder weiter reist.

Die Methode der Customer Journey bietet ein strukturiertes Vorgehen, um diese Berührungspunkte in ihrem Zusammenspiel zu beschreiben, die Erwartungen der Kunden am Beispiel von Personas zu benennen sowie die Erlebnisse in Inhalt und Form zu definieren. Sie ist ein sehr nützliches Instrument, den gesamten Unternehmensauftritt auf Stimmigkeit und Kundenorientierung zu überprüfen, Schwachstellen zu beheben und Reputation zu sichern.

- Was sind Berührungspunkte (touch points)
- Was zeichnet sie aus
- Wie können sie gestaltet werden
- Wie wird eine eine Customer Journey aufgebaut
- Wie werden Personas gebildet
- Entwicklung einer eigenen Customer Journey und Gestaltung des Kundenerlebnisses an den Kontaktpunkten

Methodik

Tainerinput, Praxisfälle und gemeinsames Arbeiten an den Themen Ihrer Organisation, Erstellung einer Customer Journey, Arbeitsblätter.

TIPP

Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

Neue und
interessante
Ansätze für das
Energiegeschäft

» Kundenpräsenz
» Touchpoints
» Kundenerwartungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Markenpositionierung und strategischer Ausrichtung beschäftigen.

MARKETINGMIX FÜR ENERGIEVERSORGER

» Seminarreihe **Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel

Ziel unseres staregischen Workshops ist es, für Sie und Ihr Unternehmen einen zielgerichteten und kundenorientierten Marketing-Mix herauszuarbeiten.

Im ersten Schritt betrachten wir gemeinsam den aktuellen Status Quo und ziehen Rückschlüsse und bewerten diese. Der zweite Teil des Workshops dient dann dazu, die Marketing- und Vertriebspotentiale herauszufinden und an neuen Instrumenten zu arbeiten.

Abschließend wird ein konkretes Umsetzungsprogramm angedacht und diskutiert, damit Sie und Ihre Organisation zukünftig am Markt stärker aufgestellt sind.

Status quo und Ausgangssituation

- Auf welche Marketinginstrumente setzen Sie bislang?
- Was sind Ihre bisherigen Stolpersteine und Erfolgsfaktoren im Marketing-Mix?
- Szenario-Zusammenfassung: Der Marketing-Mix in Ihrem Unternehmen und damit verbundene Herausforderungen sowie Erfolgsfaktoren

Marketing-Mix für Energieversorger

- Marketing, Vertrieb, Kommunikation etc.:
- Die Dimensionen des (Vertriebs)-Marketings für Energieversorger
- Trends und Entwicklungen: „Energie" als vielschichtiges Marketingprodukt

Umsetzungen und strategische Vorgehensweise

- (Vertriebs)-Marketingstrategie für Ihre Organisation
  - Extern: Welche Ziele für die Zukunft setzen?
  - Intern: Wie sorge ich für deren Umsetzung?
- Konkrete Planung: Was sind Ihre nächsten Schritte auf dem Weg zum passenden Marketing-Mix?

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Arbeiten an den Themen Ihrer Organisation, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Marketing-Mix
» Strategie und Ausrichtung
» Ideen und Möglichkeiten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen zielgerichteten und kundenorientierten Marketing-Mix gestalten müssen.

MARKENWORKSHOP: GRUNDSTEIN FÜR ERFOLGREICHE MARKENARBEIT

» Seminarreihe **Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges Flex-Seminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Markenstrategie
» Zielgruppe
» Zielsetzung und Umsetzung

ZIELgruppe

Entscheider, die sich mit Markenpositionierung und strategischer Ausrichtung ihrer Organisation beschäftigen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ziel unseres Workshops ist, den Grundstein für Ihren Marketingerfolg zu legen. Hierzu werden wir gemeinsam ein Markenprofil für Ihre Unternehmen erarbeiten.

Wir beschäftigen uns mit Ihren Zielgruppen, deren Eigenschaften und sich daraus ergebenden Konsequenzen für Ihre Marketingstrategie.

Wir arbeiten konkret an der Marke und dem Alleinstellungsmerkmal für Ihr Unternehmen mit dem Ziel, eine klare Marktpositionierung anzustreben.

Ihre Marke und die Zielgruppe

- Wo steht Ihr Unternehmen im Markt?
- Wer ist Ihre Zielgruppe und was sind deren Merkmale?
- Strategische Erkenntnisse aus der Zielgruppe und dem Marktumfeld

Markenprofil und Markenstrategie

- Dimensionen der Markenwelt
- Erfolgsfaktoren für Ihre Marke und damit verbundene Marktpositionierung

Alleinstellungsmerkmale für Ihr Unternehmen, um am Markt bestehen zu können

- Das Markenprofil für Ihr Unternehmen
- Alleinstellungsmerkmal als Erfolgsfaktor zur Marktbearbeitung
- Die Marke als gelebte Kultur im Unternehmen
- What's next? Wie Sie Ihre Marke in der Organisation verankern

Methodik

Tainerinput, Praxisfälle und gemeinsames Arbeiten an den Themen Ihrer Organisation, Arbeitsblätter.

TIPP

Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

VERTRIEBSOPTIMIERUNG DURCH MULTIKANALMANAGEMENT

» Seminarreihe **Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel

In diesem Workshop geht es darum, zu identifizieren und zu analysieren. Wir stellen heraus, wie der Status quo im Vertriebsmanagement Ihres Unternehmens sich aktuell verhält und werden Schlüsse daraus zu ziehen.

Wir diskutieren und arbeiten an Herausforderungen und Erfolgsfaktoren für Multikanal-management. Im Fokus steht auch die Analyse, welche Kanäle und damit verbundene Maßnahmen für Ihr Unternehmen die Richtigen sein können.

Wie funktioniert Vertrieb aktuell bei Ihnen im Unternehmen

- Identifikation der Vertriebskanäle
- Analyse und Bewertung: Was funktioniert und was nicht?
- Erfolgsfaktoren für Ihr Unternehmen in Bezug auf Vertriebsmanagement
- Was ist eigentlich alles möglich?
- Welche vertrieblichen Maßnahmen sind für den Energiemarkt geeignet?

Welche Kanäle sind die Richtigen?

- Ausflug in die Theorie: Kundenlebenszyklus und Kundensegmentierung
- Vertriebskanäle in der Energiewirtschaft
  - Online
  - Offline
  - Multiplikatoren und Partnerschaften
  - Eventvertrieb

Was Sie tun können, damit es funktioniert

- Interne und externe Erfolgsfaktoren
- Quick-Wins für Unternehmen im Vertrieb
- Die nächsten Schritte für die Implementierung Ihres Multikanalmanagements

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxisbeispiele und gemeinsames Arbeiten an den Themen Ihrer Organisation, Arbeitsblätter.

TIPP

Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-bis 2-tägiges Flex-Seminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Personen, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Multikanalmanagement
» Welche Kanäle bedienen wir
» Vertriebsoptimierung

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Produktentwicklung, Strategie, Markenpositionierung und strategischer Ausrichtung beschäftigen.

DIENSTLEISTER RICHTIG STEUERN

» Seminarreihe **Strategie-Themen der Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Externe Dienstleister
» Servicelevel
» Zielsetzung und Umsetzung

ZIELgruppe

Entscheider, die in die Dienstleister-steuerung eingebunden sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wie steuern Sie Vertriebs- und Service-Einheiten, um gleichzeitig wirtschaftliche Ziele und starke Kundenbeziehungen zu erreichen? Sollen externe Kapazitäten eingesetzt werden? Wie finden Sie geeignete Service-Center-Dienstleister und nach welchen Kriterien wählen Sie aus? Wie lösen Sie Zielkonflikte zwischen Kosten und der Forderung nach externem Top-Knowhow bei hoher Flexibilität?

Dienstleistersteuerung - ein komplexer Prozess, der nur richtig durchgeführt Sinn macht. Grundsatzentscheidungen Intern/Extern sollten gut überdacht sein, und die wirklich passenden Service-Center-Dienstleister und Steuerungsmodelle sind zu identifizieren. Die Bandbreite reicht vom Auslagern einfacher Tätigkeiten, über die Übernahme ganzer Geschäftsprozesse bis hin zu voller Kundenverantwortung.

Den Dienstleister in das eigene Geschäfts-modell zu integrieren und die Partner mit Zielsystemen zu steuern, öffnet so manche Tore zu innovativer Zusammenarbeit, höchster Effizienz und Kosteneinsparungen. Ein professionelle Dienstleistersteuerung ist die Voraussetzung für den Erfolg.

Dienstleistersteuerung Überblick
- Begrifflichkeiten
- Service Level Agreements
- Messung und Steuerung
- Rollen und Schnittestellenmanagement

Steuerungsmanagement
- Erwartungshaltungen an DL-Steuerung
- Verantwortlichkeit im E2E-Prozess der DL-Steuerung
- Skilleinschätzung Key Accounter
- Rolle des Steueres
- Meetingmanagement
- Prozessmanagement
- Definition der Leistungs- und Lieferbeziehungen

Kennzahlen
- SLA's
- Qualitätsmanagement im Service-Umfeld
- Kennzahlenreporting

Wirtschaftlichkeit
- Kalkulationsmethoden
- Kalkulationstools

Methodik

Tainerinput, dialogorientierter Vortrag, praktische Fallbeispiele, Praxisfälle und gemeinsames Arbeiten an den Themen Ihrer Organisation, Arbeitsblätter.

TIPP

Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

ERFOLGREICHER AUFBAU EINES KUNDENSERVICE

» Seminarreihe **Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft**

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kundenservice
» Wissensmanagement
» Strategische Ausrichtung

ZIELgruppe

Entscheider, die sich mit der strategischen Ausrichtung beschäftigen müssen..

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Aufbau einer vernetzten Service-Intelligenz ist heute unabdingbar.

Die Kunden werden zunehmend anspruchsvoller. Sie erwarten einen modernen Kundenservice, der ihnen in Echtzeit überall und auf allen Devices sowie über wechselnde Kanäle hinweg mit personalisierten Diensten zur Verfügung steht. Analoge Kommunikation hat im Kundenservice ausgedient.

Der Aufbau einer vernetzten Service-Intelligenz ist ein äußerst komplexer Prozess, der vielfältigste Einflussgrößen berücksichtigen muss. Zudem zeichnen sich in immer schnellerer Abfolge neue Trends im digitalen Kundenservice ab.

Kundenservice Überblick
- Beleuchtung der Marktsituation
- Evaluierung der Kundenkontakte nach Gründen und Kundensegmenten
- Welche Informationen erhalte ich in Kundengesprächen?
- Analyse der Kundeninformationen und bilden von Clustern „First, Second und Third Level"
- Aufbau von Betreuungsstufen und verbindlichen Bearbeitungszeiten

Wissensmanagement
- Dokumentation der Kunden-informationen und Analyse nach Optimierungsmöglichkeiten
- Organisation der Wissensvermittlung
- Steuerung des Kundenservice über sämtliche Einheiten mit Kundenkontakt
- Aufbau separates Beschwerdemanagement
- Ansätze zur Vermeidung von unnötigen Kundenkontakten
- Nutzung der vorhandenen IT-Funktionalitäten

Kennzahlen
- Erreichbarkeit
- Servicelevel und durchschnittliche Wartezeit
- Reaktionszeiten – Liegedauer – Backlog-Bearbeitung
- Fallabschlussquote
- Qualitätskennzahlen
- AHT – FCR-Quote – Auslastungsquoten

Monitoring
- Monitoring der relevanten Servicekennzahlen über Tages- und Dienstleistersteuerung
- Monitoring der Qualitätskennzahlen und -standards
- Workforcemanagement – Personalbedarfs- und Einsatzplanung nach Volumenforecast
- Aufbau Qualitätsmanagement

TIPP

Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

EFFIZIENTES UND ERFOLGREICHES BÜRO

17



Virtuell erfolgreich Meetings steuern 382

Informationsmanagement in der Assistenz – Strukturen schaffen 383

10 Tipps für erfolgreiches Home-Office 384

Digitales Selbstmanagement im Home-Office 385

Daten effektiv auswerten und managen 386

Optimal Digital – Digitale Kommunikation beschleunigen 387

PowerPoint Profi: Clever und Smart 388

PowerPoint: Effektiv visualisieren und präsentieren 389

Endlich einheitlich arbeiten – Farben und Vorlagen 390

Effizienztraining Word: Textbausteine, Seriendruck und Co. 391

Excel: Die Basis macht den Profi 392

Excel: Mehr als Grundlagen 393

Excel: Endlich Sattelfest 394

Excel Brush up: Tipps, Tricks und Techniken 396

Gemeinsam effektiv mit MS Office APPS 397

Excel – schicke Daten ohne rechnen 398

Excel: Große Listen – schnell durchblicken 399

Onenote: vernetzt arbeiten – allein und im Team 400

Floorwalking: Lerntransfer sichern 401

VIRTUELL ERFOLGREICH MEETINGS STEUERN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Virtuelle Meetings
» Reflexion
» Steuerung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihren virtuellen Meetings eine optimale Struktur und Durchführungskraft geben wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Mit der Digitalisierung und den vielfältigen Möglichkeiten vernetzt zu arbeiten, sowie gemeinsam zu denken, verändern sich die Anforderungen an Mitarbeiter und Führungskräfte enorm. Meetings können effizient und erfolgreich jederzeit Online durchgeführt werden.

Neben den positiven Effekten eines Online Meetings, gibt es jedoch auch jede Menge Stolpersteine auf dem Weg, als Moderator, Meetingleiter, Experte - Akzeptanz in der virtuellen Welt und der Teilnehmerrunde zu erhalten. Somit scheitern häufig Online-Meetings an fehlender Diskussionsstruktur, passiven Teilnehmern, farblosen Moderatoren und enden mit Ergebnislosigkeit.

Der Ruf, dass Präsenz viel besser ist, ist dann zu hören. Aber auch nach der Corona-Pandemie werden die positiven Effekte in Unternehmen so hoch eingeschätzt werden, dass Online Meetings als Instrument einer effizienten Vernetzung, des Arbeitsaustausches und gemeinsamen Lernens erhalten bleiben.

Gestaltung und Planung

- Planung ist der halbe Erfolg des Online-Meetings - wertschätzende Einladung
- Sorgfalt vorab: Der korrekte Link, richtige Session, richtiges Kennwort, richtige Zeit

Was soll bearbeitet, transportiert und diskutiert werden

- Dramaturgie und technische Voraussetzungen
- Digitale Sessions dramaturgisch und ansprechend richtig planen und gestalten
- Die technischen Voraussetzungen kennen
- Kamera- und Tonqualität

Moderatorenrolle – Mein erfolgreicher digitaler Auftritt

- Begrüßung und „Abholung" der Teilnehmer im Online Raum
- Zeit für „Soziales" und Warming up
- Der gemeinsame Start
- Kamerapräsenz und Auftrittskompetenz: Wirkung und Augenkontakt
- Der professionelle Hintergrund
- Einstellung, Licht, Raumumgebung und Hintergrund

Umgang mit Herausforderungen

- Meeting-Teilnehmer verspäten sich
- Interaktion der Beteiligten lässt nach
- Zu große Teilnehmergruppen
- Vielredner vs. stille Beteiligte
- Umgang mit Konflikten
- Teilnehmer verlassen den Online Raum
- Teilnehmer haben technische Probleme
- Commitment und sozialen Austausch schaffen und ermöglichen

INFORMATIONSMANAGEMENT IN DER ASSISTENZ - STRUKTUREN SCHAFFEN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Seminartyp **Aufbau**

Tübingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

10. - 11. 11.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Office
» Digitale Kommunikation
» Zukunftsfähige Strukturen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die optimal digital arbeiten und endlich "alte Zöpfe" abschneiden wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Haben Sie Informations-Silos, die im Laufe der Zeit gewachsen sind? Einen Chaos-Faktor, der proportional zu Ihren Ablage-Stapeln ist, und Suchzeiten, die immer länger werden? Kämpfen Sie immer noch mit einer Papierablage, obwohl die Digitalisierung schon direkt "in Ihrem Büro steht" ? Wer immer noch mit viel Papier agiert, weil man es so gewohnt ist, ständig lange sucht und eine Vertretung fast nicht möglich ist, kann als nicht kompetent wahrgenommen werden.

In unserem Seminar lernen Sie, Ihre individuelle Ablage neu zu gestalten und effizient zu verwalten. Auch Ihre Vertretung muss nicht lange suchen - denn Ihre Ablage ist in eine zentrale Struktur eingebunden, für schnellen Zugriff und Finden statt Suchen optimiert. Unser Fokus liegt auch auf Ihrer Papier-, Mail- und Dokumentenablage, so dass Sie in der Lage sein werden, ein professionelles Ablage-, Informations- und Dokumenten-Management aufzubauen. Sie erhalten eine transparente Struktur, sparen mehr Zeit und bekommen mehr Übersicht. Holen Sie sich das gute Gefühl, den Überblick über die Arbeit und die Aufgaben im Griff zu haben! Im Seminar erlernen Sie EINE zentrale Ablagetechnik für Papier und digitale Ablage, die auch bei E-Mails und dem Arbeiten im Teams für Ordnung und Überblick sorgt.

- Ein Ablagesystem, aber das richtige: Für Papier und Digitales
- Der professionelle Aktenplan als Verwaltungsbasis sämtliche Unterlagen
- Mit Strategie gegen die Papier- und E-Mail-Flut
- Unterlagen wie lange aufbewahren? Löschfristen in der Registratur
- Was wie ablegen? Ordner, Hängeregister, Pendelhefter: Die Qual der Wahl
- Effektiver Ablegen statt Verlegen: Schneller finden statt lang zu Suchen
- Chaotische Ordnung und individuelle Ordnungs-Systeme
- Verschiedene Ordnungssysteme für unterschiedliche Unterlagen?
- Dokumentenmanagementsysteme individuell anwenden: Standards, Tags und Stichworte
- Sparen dank elektronischer Archivierung
- E-Mails archivieren: Methoden für mehr Überblick

TIPP

Bei Inhouse Durchführung konzentrieren wir uns auch auf Ihren Praxis-Check: Persönliche Bestandsaufnahme mit Feedback zur aktuellen Situation, Analyse des Arbeitsumfeldes, Wie arbeiten Sie bisher?, Alte Ablagetechniken und -strukturen, Wie ist Ihr Arbeitsplatz bisher organisiert? Persönlicher Arbeitsstil?

10 TIPPS FÜR ERFOLGREICHES HOME-OFFICE

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
halbtägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen

330,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

290,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Effizient im Home-Office
» Struktur und Planung
» Konsequente Arbeitsweise

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die den Eindruck haben, dass sie sich bei der Arbeit im Home-Office professionalisieren müssen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Sie haben in 2020 Ihre Erfahrungen mit Homeoffice gemacht. Vieles läuft gut, vieles kann aber noch optimiert werden.

In unserem knackigen 4-stündigen (Online) Seminar erhalten Sie Tipps und Anregungen, die Sie bei der Umsetzung deutlich positiv unterstützen können, wenn Sie im Home-Office arbeiten. Sie setzen sich bewusst mit Ihrer Arbeitsweise im Home-Office auseinander und gestalten aktiv die Organisation Ihrer Arbeit.

- Passende Einrichtung des Arbeitsplatzes
- Zeit-und-Ziele-Check
- Welcher Typ sind Sie?
- Was sind Ihre Ziele?
- Digitale Helferlein für Planung und Struktur
- Ihre Tagesplanung
- Umsetzung der Ziele
- Meetingorganisation
- Kollegiale Effizienz
- Ihr Effizienz-Check: Sind Sie effizient und effektiv?

Methodik

Trainerinput, Fragen, Diskussionen, Praxisbeispiele, Austausch, Arbeitsblätter.

DIGITALES SELBSTMANAGEMENT IM HOME-OFFICE

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Home-Office
» Zeit für Reflexion
» Zukunftsfähige Strukturen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die die Möglichkeiten einer optimalen Arbeitsweise im Home-Office ausschöpfen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Viele Mitarbeiter und Führungskräfte sind in 2020 temporär in das Home-Office umgezogen. Wo es möglich ist, werden diese Strukturen erhalten bleiben, da viele positive Effekte für die Arbeit entstanden sind.

Auf Basis der Erfahrungen, die Sie gemacht haben, lohnt es sich nach Monaten von Home-Office, diese auf den Prüftstand zu stellen.

So kann es Ihnen gelingen, sich konsequent weiter zu entwickeln und den entscheidenden Unterschied zur Organisation und Arbeitsweise im Home-Office, gegenüber Ihrer Präsenzarbeitswelt, zu reflektieren.

- Wie organisiere ich mich im Homeoffice?
- Wie stelle ich analoge Vorgänge auf digitale Prozesse um und dies einfach und unkompliziert?
- Wie ändere ich mein Kommunikationsverhalten im Homeoffice?
- Wie stelle ich den Rechner ein, um schnell mit verschiedenen Anwendungen zu arbeiten und dort hin und her zu wechseln?
- Wie nutze ich hier die Möglichkeiten von Windows 10 und Office 365?
- Wie speichere ich richtig ab, damit auch die Kollegen meine Dateien erhalten?
- Was ist mit der Sicherheit, wenn ich Informationen übermitteln möchte?

Methodik

Trainerinput, Fragen, Diskussionen, Praxisbeispiele, Austausch, Arbeitsblätter.

DATEN EFFEKTIV AUSWERTEN UND MANAGEN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau - Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Präsentieren Sie Ihre Zahlen so, dass Ihr Publikum sie sofort versteht. Bringen Sie Ihre Informationen auf den Punkt!

In unserem Seminar bekommen Sie Werkzeuge und Arbeitstechniken dafür an die Hand. Lernen Sie relevante Elemente kennen, um Management-Reports zu erstellen. Wir arbeiten an konkreten Beispielen, wie sie häufig in der Praxis auftreten.

Lernen Sie, wie dynamischen Auswahlen und Management Reports Informationen sofort begreifbar machen!

Werkzeuge und Arbeitstechniken

- Excel-Handling und Tastenkombinationen
- Blitzschnelle Bezüge: Dollarzeichen, Bereichsnamen, Datenüberprüfung
- SVerweis-Funktion
- Schnelle Sortier- und Suchtechniken - dynamische Listen

„Standard-Tools" im Excel

- Automatisiert arbeiten: Daten als Tabelle formatieren
- Pivot-Tabellen
- Zwei Listen vergleichen

Interessante Berichtselemente

- Rang-Funktion, Kameratrick
- Präsentation vorbereiten: Sparklines, Trends, Datenschnitte
- Datenmodel: Daten laden, aufbereiten
- Diagramm- und Präsentationsebene: Drei goldene Tastentricks
- Schnelle Dropdown-Listen
- Steuerelemente (Kombifeld, Dreh- und Listenfeld und Co)

Methodik

Trainerinput, Live-Demo, moderierte Gruppendiskussion, Erstellung einer Präsentation, praktische Anwendung, Übungen, Arbeitsblätter.

TIPP

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**

» Management-Reports
» Punktgenaue Informationen
» Innovation

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die Reports professionell aufbereiten müssen und dazu die richtigen Werkzeuge effizient und gekonnt einsetzen wollen.

OPTIMAL DIGITAL - DIGITALE KOMMUNIKATION BESCHLEUNIGEN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein großer Anteil unserer Arbeit findet ausschließlich am PC statt. Analoge Prozesse werden digital: Denken Sie nur an Navigation, Telefonbuch und klassische Bücher!

Kombiniert mit ständiger Erreichbarkeit, Arbeitsverdichtung und Unsicherheit gegenüber der sich rasant verändernden Technik muss man sich fragen: Ist mein Arbeitsstil wirklich (noch) zeitgemäß? Nutze ich die digitalen Möglichkeiten an meibnem Arbeitsplatz? Wir kommuniziere ich effektiv? Passt meine Sprache noch, oder verwende ich umständliche Sprachungetüme? Wie sind die Höflichkeitsregeln in der digitalen Welt? Und - muss ich wirklich jeden neuen Trend mitmachen? Oder verliere ich den Anschluss, wenn ich zu langsam bin?

In unserem Seminar bekommen Sie Input für individuelle digitale Kommunikation und Arbeitsorganisation. Kommen Sie mit in die digitale (Arbeits-)welt und nutzen Sie die neuen Möglichkeiten und Chancen!

- Digitale Kommunikation: Kommunikationsmittel, -Möglichkeiten, Typen, Kanäle - und Potenziale
- Regeln für guten Stil und digitale Etikette
- Formulierungen und Fragetechnik: Medien-gerecht und modern
- Machen Sie Floskeln und Sprach-ungetümen den Garaus!
- Klare Aus- und Ansagen: Mit Fragetechnik und E-Mail-Regeln die digitale Kommunikation beschleunigen
- Klassisch : Gegen die E-Mail-Flut
- Das papierlose Büro - und der Weg dorthin
- 7 Arten der Verschwendung
- Der Weg zum papierlosen Büro
- Ihre Digital Working Strategie

Methodik

Praxis-Übungen, Einzel- und Gruppenarbeit, Selbstreflexion, Trainerinput, Austausch, Arbeitsblätter.

TIPP

Nutzen Sie die Möglichkeiten einer individuellen Konzeption bei Inhouse-Durchführung.

» Office
» Digitale Kommunikation
» Regeln für digitale Etikette

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die optimal digital im Office arbeiten wollen.

POWERPOINT PROFI: CLEVER UND SMART

» Seminarreihe **Effektives Arbeiten mit PowerPoint**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Kern**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

430,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

400,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Präsentation? Alte Folien überkopieren, sich verzetteln beim Verändern, jede Folie einzeln, und trotzdem passt es nicht perfekt? Arbeiten Sie mit PowerPoint-Layouts und einer sauberen Vorlage in Ihrem Stadtwere-CI. Lernen Sie, Ihre Präsentationen CI-konform nach einer festen Methode zu überarbeiten und in Form zu bringen. Was und wie wollen Sie präsentieren? Ein klarer dramaturgischer Aufbau, Struktur statt unübersichtlicher Folien, ein klares Konzept zum Integrieren Ihrer Excel-Tabellen und -Diagramme – genau dieses Wissen brauchen Sie.

Mit einem guten PowerPoint-Master sind Sie schneller und auf den nächsten „Notfall" bestens vorbereitet. Denn auch bei Präsentationen gilt: Der erste Eindruck ist entscheidend. Eine gute Darstellung des Sachverhaltes in Ihren Folien trägt entscheidend zum Erfolg oder Misserfolg Ihrer Präsentation und Ihrer Mission bei.

- Was wollen Sie sagen? Aufbau und Struktur einer PowerPoint-Präsentation
- Präsentation anlegen und gestalten: Die 5-Punkte-Methode
- Das Folienlayout: Clever nutzen via Vererbungsprinzip
- Ansichten: Master, Foliensortierung, Führungslinien
- Kopf- und Fußzeilen, Übergangseffekte und Animationen
- Form und Inhalt: Schriftarten, Schriftgrößen, Schriftattribute
- Text! Tabulator, Zeilenausrichtung, Aufzählungszeichen,
- Farben und Formatierungen
- Daten, Bilder Grafiken, SmartArt, Diagrammfunktionen
- Interaktiv arbeiten mit Hyperlinks und Abschnitten
- PowerPoint und Excel: Tabellen und Diagramme in PowerPoint
- Die PowerPoint-Profi-Tipps

Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwerke-Alltag, Praxisbeispiele zum Nachvollziehen, Antworten zu Teilnehmerfragen als Schritt-für-Schritt-Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.

TIPP

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**

» **Corporate Design**
» **Professionelle Präsentationen**
» **Aufbau und Struktur**

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ansprechende und überzeugende Präsentationen erstellen wollen – mit gut angelegten, strukturierten Mastersätzen.

POWERPOINT: EFFEKTIV VISUALISIEREN UND PRÄSENTIEREN

» Seminarreihe **Effektives Arbeiten mit PowerPoint**

Virtueller Klassenraum

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie arbeiten mit PowerPoint und kennen sich „eigentlich" gut aus? Trotzdem könnten Ihre Folien besser sein? Es ist immer wieder erstaunlich, wie viele Vorträge und Präsentationen langweilig gestaltet werden oder der Redner das Potenzial nicht ausschöpft.

Sie möchten Ihre Präsentationen schneller und effizienter erstellen und den Inhalt authentisch, souverän und überzeugend präsentieren? Unser Seminar macht Sie zum Präsentationsprofi mit PowerPoint! Wir bringen die besten Tipps und Tricks aus der Präsentationspraxis ein.

PowerPoint

- Aussage und Dramaturgie
- Welcher Aufbau passt?
- Visualisieren: Kernaussage transportieren
- Die 5-Punkte-Methode zur Präsentation
- Wissen plus: 3-in-1-Präsentationen
- Vorlagen und Master einfach anpassen
- Arbeiten im Präsentationsmodus: Die Präsentation als Besprechungs-Grundlage
- Präsentationen klein und schnell: Cleveres Arbeiten mit Bildern und Medien
- Arbeiten mit Verweisen und Hyperlinks
- Excel-Diagramme und Office-Dateien
- Automatische Navigation einsetzen
- Folien als Handzettel in Word
- Neue Medien nutzen: Video, Filme, Illustrationen
- Präsentationstechnik und Referentenansicht

Vortragsstil

- Wie wirke ich?
- Den eigenen Vortragsstil finden
- Wertschätzendes Feedback zum authentischen Präsentieren
- Körperhaltung, -sprache und -bewegung
- Meine Zielgruppe: Meine Sprache
- Storytelling: Die richtigen Beispiele finden
- Atmosphäre: Wie Sie die Zuhörer fesseln
- Im Gedächtnis bleiben: Ihr Anliegen nachhaltig „rüberbringen"
- Lampenfieber und Anfangs-Situationen: Tipps fürs „Davor" und „Danach"

Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwerke-Alltag, Praxisbeispiele zum Nachvollziehen, Antworten zu Teilnehmerfragen als Schritt-für-Schritt-Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.

TIPP

Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**

Seminartyp **Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

430,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

400,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» **Bessere Präsentationen**
» **Zuhörer nicht langweilen**
» **Interaktion mit PowerPoint**

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die PowerPoint kennen und nutzen, aber ihr Wissen professionalisieren müssen, um aussagekräftige und ansprechende Präsentationen erstellen zu können.

ENDLICH EINHEITLICH ARBEITEN – FARBEN UND VORLAGEN

» Seminarreihe **Effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

430,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

400,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Effizientes Arbeiten im CI
» Entlastung durch Vorlagen
» Transparenz und Kommunikation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die den „Vorlagensalat" und immer neuen Aufwand satt haben und auf einheitliche Vorlagen zugreifen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Farben, Schriften, Vorlagen – eigentlich sollten diese in Ihrem Unternehmen auf jedem Rechner einheitlich sein. Und die Realität? Jeder bastelt an eigenes Kunstwerk, sucht eigene Farben und "optimiert" die vorhandenen Vorlagen. Effektiv und pofessionell ist das nicht!

Wie wäre es mit einheitlichen Vorlagen im Unternehmen, CI-gerecht, nutzbar für alle?

Erlernen Se das Erstellen von Mastervorlagen für MS Office. Definieren Sie die passende Farbfamilie für Ihr Firmen-CI, und dies in PowerPoint, Excel und Word – sogar für Outlook – an einer zentralen Stelle. So nutzen einmal erstellte Vorlagen für alle Office -Anwendungen.

Nicht ständig neu basteln! Nie mehr nach Farben suchen, die nicht passen, nie mehr umständliches, zeitraubendes Anpassen – einfach die Vorlage auswählen, ausfüllen, und fertig. Ihr Firmendesign ist im Office fest hinterlegt. Egal ob für Briefe, Diagramme, Tabellen, Follen, Formen, Illustrationen – die passenden Farben stehen sofort bereit.

Einmal erstellt und immer wieder gerne genutzt – sparen Sie sich Zeit und Nerven!

"Nebenbei" lernen Sie auch die grundlegende, programmübergreifende MS- Office-Logik, denn diese ist Word, Excel, PowerPoint und Outlook gleich!

- Grundtechniken: Zusammenhange im Office-Design
- Formatvorlagen für Schrift, Formen, Farben
- Stadtwerke-Vorgaben und die Umsetzung
- Die Meta-Vorlage: Schriften, Farben, Formen, Effekte für Word, Excel, PowerPoinT

Methodik

Einführung in die programmübergreifende Office-Logik, Lernen des Erstell-Prozesses direkt On-the-Job: Sie erstellen Ihre eigene Mustervorlage und eigenes Muster-CI. Übungen nach Ihren individuellen Wünschen.

TIPP

Sie erhalten auf Wunsch Tutorials im MP4-Format als Lernanleitung!

Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.
Fragen Sie uns bitte!

EFFIZIENZTRAINING WORD: TEXTBAUSTEINE, SERIENDRUCK UND CO.

» Seminarreihe **Effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

430,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

400,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Effizienz
» Vorlagenmanagement
» Weniger Fehlerquellen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ein strukturiertes und gut nutzbares Vorlagenmanagement aufbauen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Es gibt jede Menge Vorlagen in Ihrem Unternehmen und jede sieht irgendwie anders aus, jeder Fachbereich designt seine eigenen Vorlagen, bei Änderungen und Aktualisierungen dauert es eine Ewigkeit, bis diese in allen Vorlagen umgesetzt sind. Im Außenauftritt und der gesamten Korrespondenz ergibt dies kein professionelles Bild.

Das Programm Word gibt es in allen Stadtwerken. Oft bietet es eine echte Alternative zu teurer Fachsoftware. Warum das Rad immer neu erfinden?

Word bietet hervorragende Vorlagen – von Deckblättern bis Fußzeilen ist alles möglich. Mit dem neuen, durchgängigen Katalogkonzept lässt sich im eigenen Unternehmens-CI mit den eigenen Farben alles automatisieren und abspeichern – vom Inhaltsverzeichnis bis zum Adressfeld für Geschäftsbriefe. Zusätzliche Vorlagenfelder machen das Erstellen individueller Briefe zur Sache von Sekunden.

Effizienztraining mit Word – speziell für Stadtwerke-Sachverhalte – bringt Ihnen ein klares Vorlagenmanagement, automatisiertes Arbeiten mit Schemabriefen und festen Formularfeldern, weniger zeitaufwendige Medienbrüche, weniger Fehlerquellen und ein perfektes Zusammenspiel mit Outlook.

- Seriendruck mit Bedingungen nach DIN – Daten aus Outlook, Excel und anderen Quellen nutzen
- Das Schnellbaustein-Katalogkonzept von Word optimal einsetzen
- Unternehmens-Vorlagen mit Word: Schnell und einfach
- Formularfelder und Sprungmarken gezielt einsetzen
- Automatisierte Schemabriefe individualisiert nutzen
- Gut und effektiv formulieren
- Im Fokus der Korrespondenz: Ihr Kunde

Methodik

Learning by doing, Übungen, moderierter Workshops zur konzeptionellen Entwicklung eigener Vorlagen, themenorientierte Beratung, Vermittlung benötigter Tools, Beratung zum Aufbau des Vorlagenmanagements.

TIPP

Bei einer Inhousedurchführung kann ein mobiler Rechnungsraum dazugebucht werden.

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.
Fragen Sie uns bitte!

EXCEL: DIE BASIS MACHT DEN PROFI

» Seminarreihe **Excel mit System**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
23.03.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Lernen Sie die Basis guter Arbeit mit Excel kennen. Digitalisierung fängt mit soliden Grundlagen an. Wir richten uns mit diesem Seminar an Alle, die die Grundlagen guter Excel-Tabellen von Grund auf kennenlernen und verstehen wollen. Ganz gleich ob Sie bereits Erfahrung mit Excel haben oder ganz von vorne beginnen, dieses Seminar wird ihnen die Themen der Listen anschaulich und in Ihrem Tempo vermitteln und festigen.

- Aufbau und Funktion von Tabellenblättern
- Grundbegriffe zu Tabellen und Bezügen
- Effizientes Bewegen in Tabellenblättern
- Markieren von zusammenhängenden und unzusammenhängenden Bereichen
- Überblick über die Menübänder in Excel
- Operatoren für Formeln und die Eingabe einfacher Formeln
- Grundlegende einfache Funktionen (SUMME, WENN, MITTELWERT, MAX, MIN, ANZAHL, POTENZ, PRODUKT)
- Relative und absolute Zellbezüge für kopierfähige Formeln und Funktionen
- Zellen und Listen einfach formatieren
- Drucken von Daten und Listen
- Einblick in die Vorteile benannter Tabellen
- „Suchen" und „finden" Funktionen

Methodik
Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwerke-Alltag, Praxisbeispiele zum Nachvollziehen, Antworten zu Teilnehmerfragen als Schritt-für-Schritt-Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.

TIPP

Wissensnuggets in verschiedenen Zeitkonstellationen buchbar. Sprechen Sie uns an!

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.
Fragen Sie uns bitte!

» Grundlagen
» Fundiert starten
» Grundlegende Funktionen kennen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die mit Excel umgehen, effizienter arbeiten und ihr Wissen aufbauen müssen.

EXCEL: MEHR ALS GRUNDLAGEN

» Seminarreihe **Excel mit System**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
27.06.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Für dieses Seminar sollten Sie mit den Grundlagen weitgehend vertraut sein.

Ausgehend von diesen Fähigkeiten lernen Sie den Umgang mit größeren Datenmengen sowie die Auswertung von Daten mit Funktionen, Pivot Tabellen und Diagrammen. Die Aufbereitung der Daten für den Druck rundet den Kurstag ab.

- Verbinden mehrerer Tabellen
- Verweisfunktionen (SVERWEIS, INDEX UND VERGLEICH, XVERWEIS, WAHL)
- Logische Funktionen wie UND sowie ODER
- Verschachtelte Funktionen
- Die Vorteile mit benannten Tabellen zu arbeiten
- Arbeiten mit benannten Tabellen (Formelsprache und Gestaltung
- Filtern und Sortieren großer Tabellen
- Einstieg in Pivot Tabellen zum Auswerten zusammenfassbarer Daten
- Große Tabellen für den Druck aufbereiten (Seitenumbrüche, Druckbereiche, Wiederholzeilen)
- Diagramme zur Datenauswertung
- Datum und Zeitfunktionen
- Zählen von farbig markierten Zellen
- Bedingte Formatierung

Methodik
Trainerinput. Live-Demo der Programme, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Arbeitsblätter

TIPP

Wissensnuggets in verschiedenen Zeitkonstellationen buchbar. Sprechen Sie uns an!

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.
Fragen Sie uns bitte!

» Standards sinnvoll nutzen
» Sicher und souverän
» Gemeinsame Standards festlegen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die sich weiter in Excel professionalisieren wollen.

EXCEL: ENDLICH SATTELFEST

» Seminarreihe **Excel mit System**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
24.10.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Sattelfest
» Clever und smart in Excel
» Effizient

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die mit Excel umgehen, effizienter arbeiten und ihr Wissen weiter aufbauen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Lernen Sie die besten Tipps und Tricks, um Ihre Arbeit mit Excel zu beschleunigen. Wir erstellen Ihnen ein genaues Wunsch-Profil, damit Sie am Ende der Schulung alles gelernt haben, was Sie für Ihre persönliche Excel-Nutzung brauchen!

Neben dem Anlegen von Tabellen, steht die effiziente Nutzung von Filtern, Listen und Diagrammen etc. im Vordergrund. Ihr Ziel: Excel schnell und effizient einsetzen - und dies einfach und unkompliziert. Genau das lernen Sie!

- Tabellen clever strukturieren
- Topps zum schnellen Arbeiten in Excel
- Bezüge: relativ und absolut rechnen – ein Muss
- Genial einfach – NAMEN statt absoluter Bezüge nutzen (nie mehr Dollarzeichen)
- Zahlen im Griff: passende Funktionen
- Rechnen mit Zeit und Datum
- Rechnen über Tabellenblätter und Dateien
- Bedingungen 1: Farbe statt rechnen -
- Bedingte Formatierung als farbiges Ergebnis
- Bedingungen 2: WENN-Funktion, UND / ODER
- Bedingungen 3: Clevere Funktionen, statt zu schachteln: SUMMEWENN, ZÄHLENWENN
- Bedingungen 4: Der Sverweis ganz praktisch
- Tasten-Zauber: Markieren mit Strg, Shift und Pfeiltasten
- Die Kunst des Auto-Ausfüllens
- Sortieren, filtern, Autofilter: doppelte Werte, Filtern mit * und mehr
- Der Ausdruck im neuen Seitenlayout -
- benutzerdefiniert mit Kopf- und Fußzeile

Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwerke-Alltag, Praxisbeispiele zum Nachvollziehen, Antworten zu Teilnehmerfragen als Schritt-für-Schritt-Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.

TIPP

Wissensnuggets in verschiedenen Zeitkonstellationen buchbar. Sprechen Sie uns an!

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**

»

Nutzen Sie unsere Seminarreihe **zum effizienten und erfolgreichen Arbeiten im Büro.**

Wir beraten Sie gerne!

EXCEL BRUSH UP: TIPPS, TRICKS UND TECHNIKEN

» Seminarreihe **Excel mit System**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

530,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Effizientes Excel
» Zeit sparen
» Rechnen über Tabellenblätter

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit Excel umgehen, effizienter arbeiten und ihr Wissen vertiefen sowie festigen wollen und Basiskenntnisse haben.

Seminarinhalt • Seminarziel

Excel ist das mächtigste Programm zur Tabellenkalkulation in Ihrem Büro. Auch wenn Sie es schon lange nutzen, Sie werden überrascht sein, was Sie alles noch NICHT wissen oder einfacher machen können! Lernen Sie aus der Schatzkister unserer erfahrenen Excel-Trainerin.

Unser Zeitspar-mit-Excel-Seminar hilft Ihnen, Ihre Aufgaben in Excel schneller, besser und eleganter zu lösen. Lassen Sie sich überraschen. Unsere Tipps und Tricks rund um die Tabellenkalkulation sparen Ihre Zeit und machen Spaß. Frischen Sie Ihr Wissen auf und lernen Sie Neues dazu! Auf Ihre Beispiele und Fragen gehen wir im Seminar ein

- Excel-Programmhandling
- Tabellen gut anlegen und markieren
- Logik und Ideen
- Grundtechniken: Markieren, AutoAusfüllen
- Doppelkick gekonnt einsetzen
- Hilfreiche Assistenten
- Filtern, Sortieren, Strukturieren
- Tabellenblätter und Mappe: So funktioniert die Excel-Datei
- Formeln und Funktionen: Rechnen (nicht nur) mit Spickzettel
- Alles ausgegraut? Alles weg? Wie reagieren
- Merkwürdige Fehlermeldungen und erstaunliche Benutzerfehler
- Unschön: Rundungsfehler und falsche Formate
- Klartext: Verbesserungswürdig in Excel
- Daten, Zahlen, Fakten: So schnell gelingt der repräsentative Look
- Relative Bezüge: Formeln kopieren
- Namen – Formeln lernen sprechen – dateiweit

Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwerke-Alltag, Praxisbeispiele zum Nachvollziehen, Antworten zu Teilnehmerfragen als Schritt-für-Schritt-Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.

TIPP

Wissensnuggets in verschiedenen Zeitkonstellationen buchbar. Sprechen Sie uns an!

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**

GEMEINSAM EFFEKTIV MIT MS OFFICE APPS

» Seminarreihe **Effektives Arbeiten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau - Profi**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

430,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

400,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Standards sinnvoll nutzen
» Doppelarbeiten vermeiden
» Gemeinsame Standards festlegen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Standards in den Office-Anwendungen clever nutzen wollen, um sich endlich von täglichen Doppelarbeiten zu befreien.

Seminarinhalt • Seminarziel

Nutzen Sie die Logik der MS-Office-Programme, um im Team effektiver zu arbeiten! Standards für die Teamarbeit, cleveres Dateimanagement und Wissen zur neuen Team-Logik von MS Office helfen gegen ermüdende, zeitraubende, sinnlose Doppelarbeit und bringen Zeit fürs Wesentliche - das steigert die Arbeitsleistung Ihres gesamten Teams!

Compliance
- Gemeinsame Standards für Ihr Team
- Basics: Schneller arbeiten mit einheitlicher Menügestaltung und Co.

Dateien und Dokumente
- Ablageregeln und Nomenklatur
- Dokumente - Dateiversions-Management
- Verknüpfen statt verstecken:
- Holschuld-Prinzip fur Informationen

Outlook
- Einheitlich: Ordner, Farben, Betreffs und Regeln
- Gemeinsame Vorlagen. Schnellbausteine und Mustermails. Projektmanagement
- Effektives Kommunizieren via Mail

Word
- Freigeben und Ändern - nachverfolgen und hervorheben
- Serienbriefe und -mails - gemeinsame Quellen und Schnellbausteine
- Cleveres Vorlagenmanagement

PowerPoint
- Arbeiten mit Abschnitten
- Hyperlinks
- Clevere 3-in-1-Präsentationen

Excel
- Abrechnungen vergleichen: Gemeinsames Arbeiten in einer Datei
- Daten schützen: Gemeinsame Listen - Tabellenbausteine

OneNote
- Gemeinsam dokumentieren im Team-Wiki
- Protokolle sofort m Meeting erstellen
- Klare Aufgaben, klare Dokumentation ohne suchen

MS Teams
- Online-Besprechungen mit geteiltem Bildschirm
- Standard-Speicherorte & Gemeinsames Arbeiten an Dateien
- Gemeinsames Arbeiten mit der Tasks-App, Whiteboard & Co

Methodik

Trainerinput. Live-Demo der Programme, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Arbeitsblätter

TIPP

Wissensnuggets in verschiedenen Zeitkonstellationen buchbar. Sprechen Sie uns an!

EXCEL – SCHICKE DATEN OHNE RECHNEN

» Seminarreihe **Excel mit System**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

520,– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Neue Anwendungen im Menü-Band
» Alles ohne Rechnen
» Farb-Potenzial nutzen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die eine hohe Datenmenge auswerten müssen und Excel besser nutzen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Excel bietet neue, spannende Möglichkeiten, Ihre Tabellen sehr leicht gut aussehen zu lassen.

Farbe statt Funktion – erschließen Sie sich das volle Farb-Potential, um selbst bei professioneller Datenauswertung fast komplett ohne Formeln auszukommen. Dazu noch einige clevere Klicks hin zu Datenschnitten, 4 Klicks bis zur Pivot-Tabelle –und fertig ist Ihre Daten-Übersicht!

Alles ohne Rechnen …

- Sortieren nach bunten Symbolen
- Bedingte Formatierung: Beispiele und Anwendungsmöglichkeiten
- Doppelte Werte: Sofort farbig in Tabellen
- Täglich frisch: Aktuelle Datumswerte farbig hinterlegt und automatisch wechselnd
- Hier Wert – dort Farbe: Neue bedingte Zellbezüge
- Der schnelle Überblick: Gruppierte Tabellen und Ein-Zell-Grafiken
- Luxus-Listen: Eigene Auswahlmenüs, dateiweit nutzbar
- 1-Klick-Diagramme
- Nie mehr WENN-Funktion: Farbige Alternativen
- Als Tabelle formatieren: Autofilter und Rechnen inklusive
- Datenüberprüfung: Kontrolle ohne Rechnen
- Eigene Zellformate definieren
- Dateneingabe: Auswertung steuern mit selbstgebauten Dialogfeldern
- Ein Blatt, viele Blätter: Mehr Übersicht mit Farbe
- Pivot-Tabellen: Farbe als Filter – aber ja!

Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwerke-Alltag, Praxisbeispiele zum Nachvollziehen, Antworten zu Teilnehmer-fragen als Schritt-für-Schritt-Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.

TIPP

Wissensnuggets in verschiedenen Zeitkonstellationen buchbar. Sprechen Sie uns an!

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.
Fragen Sie uns bitte!

EXCEL: GROSSE LISTEN – SCHNELL DURCHBLICKEN

» Seminarreihe **Excel mit System**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Aufbau**

Online-Termin
28.04.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 8 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Mehr Zeit für das Wesentliche
» Große Listen und Tabellen Daten schnell präsentieren

ZIEL gruppe

Anspruchsvolle Excel-Vielarbeiter, die es mit großen Tabellen zu tun haben.

Seminarinhalt • Seminarziel

Große Listen – viele Datensätze – mehrere Datenquellen? Was tun? Nutzen Sie Farbe, Filter, optimiertes Sortieren, Symbole!

Profitieren Sie von der bedingten Formatierung, mehreren Sortierebenen, Sternchen-Filtern, plakativen Datenschnitten und automatische Ergebniszeilen! Excel bietet einfache Tools für große Tabellen – einfach zu präsentieren (automatisiert!).

Vereinfachen Sie Ihre Arbeitsschritte. Rechnen ist oft nicht nötig, automatisiertes Arbeiten mit Excel lässt Ihnen einfach mehr Zeit fürs Wesentliche. Zudem lernen Sie, Ihre Daten schnell zu präsentieren. Bringen Sie Ihre Daten in Form – mit der richtigen Methodik

Meine Daten verstehen – was und wie will ich eigentlich auswerten? Das Datenmodell

- Daten kombinieren und zusammenfassen
- Autofilter 2.0: Filtern, Farbe, sortieren mit mehreren Ebenen
- Automatisieren: Filterszenarien einfach per Ansicht wählen
- Gültigkeitsregeln und Dropdownlisten selbst erzeugen
- Namen statt Bezügen: Das dreistufige Namen-Konzept
- Arbeiten mit Gliederungen
- Präsentieren: Dynamische Diagramme mit Datenschnitten
- Besten Excel-Funktionen direkt am Beispiel
- Wenn-Funktion und Co.: Nie wieder schachteln
- SVERWEIS: Werden Sie zum Profi
- Kontrolle: Prüfspalten, Datenwurst, Funktion TEXT und IDENTISCH
- Schicke Alternative: Index- und Vergleichs-funktion im Vergleich mit SVERWEIS
- Pivot-Tabelle: Die Königin der Datenauswertung
- Makros: Aufzeichnen, abrufen, ins Excel-Menü einbauen

Methodik

Üben nach individuellen Wünschen und Fragen der Teilnehmer, eigene Stadtwerke-Übungen, E-Mail-Coaching nach dem Seminar, Arbeitsblätter.

TIPP

Wissensnuggets in verschiedenen Zeitkonstellationen buchbar. Sprechen Sie uns an!

Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich. Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.
Fragen Sie uns bitte!

ONENOTE: VERNETZT ARBEITEN – ALLEIN UND IM TEAM

» Seminarreihe **Office mit System**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
23. - 24.10.2023

von 8^{30} bis ca. 12^{30} Uhr

390,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Endlich digital arbeiten
» Optimale Organisation
» Digitale Organisation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich digital organisieren und die Teamkommunikation sowie den Informationsfluss optimal gestalten müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Nie wieder Notizenchaos, nie wieder Suchen. Dieser digitale Zettelkasten sammelt all Ihre Notizen an einem Ort! Und nicht nur Ihre, auch die des gesamten Teams. Audio, Videos, Scans,- kein Problem. Informationen aus Word, Excel, PowerPoint oder dem Internet zusammenfassen, ausdrucken und wieder ausgeben als Word- oder PDF-Datei oder E-Mail? Selbstverständlich!

OneNote ist mit Microsoft TEAMS und Microsoft Outlook in perfekter Synthese. Lernen Sie, wie Sie Microsoft OneNote wirkungsvoll einsetzen!

Nichts geht Ihnen und Ihrem Team mehr verloren. Sammeln und archivieren Sie mit OneNote alles, was Ihner im (Berufs)-Alltag wichtig ist. Notizen, Fotos, Videos, Bildschirm-Ausschnitte, Weblinks und sogar Audio-Aufzeichnungen.

Organisieren Sie sich und Ihr Team mit der mehrstufigen OneNote-Struktur – komplett ohne Speichern! Dank der leistungsfähigen Suchfunktion finden sie Ihre abgelegten Information sofort wieder.

Lernen sie die Organisationsstrukturen kennen und erleben sie, wie Sie ganz einfach mit Kollegen Informationen austauschen und noch besser zusammenarbeiten können - vor allem mit Microsoft Outlook.

- Ein Platz für alle Notizen: OneNote
- Notizbuch? Buch, Abschnitt, Seite: Schnell anzulegen und zu füllen
- Die Einsatzmittel: Text, Tabellen, Zeichnen, Screenshots
- OneNote als Notizblock am Bildschirm
- OneNote kann mehr!
- Durchsuchbare Bilder – Text aus Bild exzerpireen, Kategorien und Hyperlinks
- Suche und Volltextsuche
- Vorlagen für Checklisten: Selbstgemacht im Firmen-CI
- OneNote und andere Office Programme:
- Das perfekte Zusammenspiel
- Outlook und OneNote im Duett
- OneNote-Notizbücher im Team und in Microsoft TEAMS
- Tastenkombinationen
- Tipps und Tricks

TIPP

Führungskräfte beraten wir individuell zur Organisationsstruktur von Teamablagen, so dass Daten und Wissen strukturiert genutzt werden können.

FLOORWALKING: LERNTRANSFER SICHERN

» Seminarreihe **Office mit System**

Virtueller Klassenraum

Floorwalkinginhalt • Floorwalkingziel

Wieviel Arbeitzeit geht immer noch verloren, weil Mitarbeiter ewig in den Office Anwendungen suchen? Eine tolle Unterstützung für einen nachhaltigen Lerntransfer bieten wir mit Floorwalking für alle Office Anwendungen. Eine perfekte Möglichkeit, dass Wissen aus dem Seminar zu verankern und zur Anwendung zu bringen.

Ergänzen Sie den erfolgreichen Lernstransfer, z.B. nach einem Office Seminar mit Floorwalking.

Unser Arbeits- und Organisationscoach kommt zu Ihnen in das Unternehmen – sie erhalten ein Einzelcoaching am Arbeitsplatz. Offene Fragen werden konkret angesprochen und gelöst. Tipps fürs Organisieren und zum Selbstmanagement gibt's direkt mit dazu.

So funktioniert Floorwalking

- Coach sammelt die Anfragen
- Coach koordiniert die Termine mit den Mitarbeitern
- Coach geht nach zuvor vereinbarten Zeiten von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz
- Mitarbeitern sammeln im Vorfeld ihre Anliegen, Probleme und Herausforderungen
- Mitarbeiter arbeiten an ihren konkreten Anliegen aus der Praxis, denn jeder hat individuelle Fragen zu dem Gelernten und der Anwendung im Tagesgeschäft

Ihre Vorteile

- Optimaler Transfer und Anwendung der Office-Themen aus dem Präsenz-Seminar
- Mehr Sicherheit
- Die Fragen werden direkt gelöst und kommen zur Anwendung
- Zeitlich flexible Einteilung
- Mitarbeiter bleiben im Arbeitsprozess
- Hoher Lernerfolg
- Direktes und flexibles, effektives Lösen von Problemen im Arbeitsprozess
- Mehr Zeit fürs Wesentliche
- Wertschätzung und Motivation
- Mitarbeiter beschäftigen sich wirklich mit Gelerntem und setzen es um
- Individuelle Lösungen vermeiden Probleme im Großen und führen zu Effizienz im Team

Methodik

Üben nach individuellen Wünschen und Fragen der Teilnehmer, E-Mail-Coaching.

Alle Office Versionen sind möglich.

Fragen Sie uns bitte!

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges Flex-Seminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Auch als Online-Termin buchbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Lerntransfer und Anwendung
» Training on the Job
» Hohe Lernmotivation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die nach einem Präsenz-Seminar ihr Wissen sichern und relevante Fragen, Herausforderungen und Probleme direkt am Arbeitsplatz bearbeiten sowie vertiefen möchten.

AUSZUBILDENDE – START IN DIE ZUKUNFT

Energiewirtschaft für Auszubildende: Einstieg leicht gemacht 404

Kommunikation: Jung – schwungvoll – kundenorientiert 405

Benimm-Kompetenz: Mit Leichtigkeit und Stil überzeugen 406

Telefonieren? Kann ich! Oder? – Telefonieren für Auszubildende 407

Ein Brief ist kein Aufsatz! Jung, flott, professionell schreiben 408

Cooking im Team 409

Stärken stärken 410

Rüstzeug für wirkungsvolle Präsentationen 411

Wenn es knirscht und knistert 412

Individuelle Stärkung für Prüfungssituationen 413

Sicher arbeiten als Azubi – Digitale Selbstverteidigung 414



ENERGIEWIRTSCHAFT FÜR AUSZUBILDENDE: EINSTIEG LEICHT GEMACHT

» Seminarreihe **Gemeinsam gut starten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Tübingen 14. - 15.11.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
02. - 03.05.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Willkommen in der Energiewirtschaft! So starten Sie optimal in Ihre berufliche Zukunft.

Sie erhalten einen großen Wissensschatz und grundlegendes Verständnis für die Zusammenhänge der Branche, so dass Sie für Ihren Einstieg in das Berufsleben bestens ausgestattet sind. Um ein Verständnis für die Branche zu erlangen, braucht es Kenntnisse zu Energiebegriffen, den wichtigsten gesetzlichen Grundlagen und natürlich, wie Energie erzeugt, transportiert, gehandelt und an Endkunden geliefert wird.

Sie erschließen sich durch interaktive Übungen einen Basis-Grundstein, damit Sie verstehen, wie diese Branche „tickt"!

Grundlagen Energie, Umwelt und Regulatorischer Rahmen
- Wesentliche Energiebegriffe, Energiemix, Energieimport und -export
- Treibhauseffekt
- Liberalisierung, Regulierung und Unbundling in EU und D
- Marktrollen und deren Aufgaben
- MaKo 2022

Wie kommt der Strom in die Steckdose und das Erdgas ins Haus?
- Zentrale und dezentrale Energieerzeugung – konventionell und regenerativ
- Stromnetze, Spannungsebenen, Stromzähler
- Regelzonen deutscher ÜNB´s und Versorgungssicherheit
- Gasquellen, Gasleitungen, Gaszähler
- Gastransport, Marktgebiet, Gasspeicher

Energiehandel und -beschaffung
- EEX- und OTC-Handel
- Entwicklung Großhandel in Europa
- Preiszusammensetzung und Preisgestaltung

Strommarktdesign und Energiemarkt 4.0
- Deutschland im Jahre 2050 – Strommarkt 2.0 und Systemintegration Erneuerbarer Energien
- Smart Meter – mME/iMSys – Geräte und neue Geschäftsmodelle
- Energiewende
- Digitalisierung der Energiewirtschaft

Methodik
Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Praxistransfer, Arbeitsblätter.

» Start in das Berufsleben
» Branchenkompetenz
» Grundlagen der Energiewirtschaft

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind interaktiv und lehrjahrunabhängig gestaltet.

KOMMUNIKATION: JUNG - SCHWUNGVOLL - KUNDENORIENTIERT

» Seminarreihe **Gemeinsam gut starten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Tübingen 16.11.2023
Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
04.05.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel
Das Wissen über Kommunikationsmodelle und die Anwendung von wirkungsvollen Kommunikationsmöglichkeiten werden nicht jedem in die Wiege gelegt. Vor allen Dingen unterscheidet sich die Business-Kommunikation von der Kommunikation mit Gleichaltrigen. Möglich, dass Sie in jedes bereitgestellte "Fettnäpchen" treten und es wäre doch so einfach.

Stellen Sie die Weichen für Ihren erfolgreichen Start in die berufliche Zukunft und arbeiten Sie gemeinsam mit uns an einer wertschätzenden und angemessenen Kommunikation, so dass Mißverständnisse gar nicht erst entstehen können. Gerade in schwierigen und unsicheren Situationen tauchen viele Fragen auf: Wie verhalte ich mich richtig? Wie soll ich antworten? Wie kann ich wertschätzend und angemessen und gewinnend kommunizieren? Wer darf was sagen? Was kann ich beitragen?

Auf Basis wirkungsvoller Kommunikationsregeln entwickeln wir mit Ihnen Strategien, wie Sie auch in schwierigen Situationen positiv, konstruktiv und erfolgreich kommunizieren.

Ein bisschen Theorie muss sein, denn Sie ist die Würze für Ihren Lerntransfer. Wir arbeiten gemeinsam praxisorientiert mit aktivierenden Übungen, Spass, Energie und Mut an Ihren konkreten Anlässen und Fragestellungen.
Am Ende des Seminartages haben Sie Ideen und Impulse für erfolgreiche Geschäftsverläufe und Kundenkontakte.

- Ein Blick in den persönlichen Spiegel
- Aktives Zuhören
- Was ist heute State of the Art
- Signale auf beiden Kommunikationsseiten erkennen
- Gute Einstellungen in der Kommunikation
- Wirkungsvolle Kommunikationsregeln
- 1. Hilfekoffer für schwierige Situationen
- Konstruktiv und erfolgreich kommunizieren
- Hierachieregeln in der Kommunikation
- "Der Ton macht die Musik"
- Konkrete Anlässe und Fragen

Methodik
Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Praxistransfer, Arbeitsblätter.

Mit unserer Reihe
Gemeinsam gut starten
können Sie sich Ihr individuelles Lern- und Wissenspaket zusammenstellen.

» Sicheres Auftreten
» Starthilfe im Stadtwerk
» Gewinnende Kommunikation

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

BENIMM-KOMPETENZ: MIT LEICHTIGKEIT UND STIL ÜBERZEUGEN

» Seminarreihe **Gemeinsam gut starten**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Benimm im Wandel der Zeiten
» Umgang I Erwartung
» Professionell I Authentisch

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Beruf wird neben Ihrem Fachwissen großer Wert auf angemessene Umgangsformen gelegt. Man kann Benimmregelen konsequent ignorieren, sie für angestaubt halten und sich irgendwie wundern, warum es für einen selbst nicht optimal im Unternehmen läuft. Benimm ist wichtig und absolut nicht von gestern. Auch wenn Ihnen vieles komplett veraltet vorkommt, Benimmregeln machen Sinn und haben ihre Berechtigung. Denken Sie alleine an den Generationsmix in Ihrem Stadtwerk.

Es ist sinnvoll Benimmregeln nicht nur zu kennen, sondern auch bewusst und bedacht einzusetzen. Umgangsformen geben Sicherheit, vermeiden Missverständnisse und stärken das Selbstbewusstsein, auch im Hinblick auf neue ungewohnte Aufgaben und Herausforderungen. Denn ein Unternehmensalltag entscheidet sich konsequent von einem Schulalltag und dem Umgang mit Gleichaltrigen.

In unserem Seminar werden wir alle Themen zu zeitgemäßen Umgangsformen gemeinsam bearbeiten, mit Vorurteilen aufräumen und Ihnen Handwerkszeug vermitteln, dass die Klippen im Business gut umschifft werden können. Damit vermeiden Sie generationstypische Konflikte und tappen nicht in das eine oder andere "Fettnäpfchen".

Wir gehen auch konkret darauf ein, wie sich die Etikette in Zeiten nach der Pandemie gut gestalten lässt. Was bleibt, was geht? Was hat sich gewaltig verändert in unserem Kontaktverhalten? Denken Sie alleine an Händeschütteln und Abstandsregel...

- Benimmregel im Wandel der Zeiten
- Generationsmix I Verständnis füreinander
- Erster und zweiter Eindruck
- Begrüßungsrituale (Heute und in Zukunft)
- Gespräche eröffnen I Präsenz und virtuell
- Dresscode für Frauen und Männer
- Digital Natives und die Kommunikation
- Hierachie und was ist zu beachten
- Aktiv zuhören und antworten
- Smalltalk : Stillvolles Plaudern, auch wenn es schwerfällt
- Distanzzonen kennen und wahren
- Respekt: Was erwarte ich von anderen? Was bin ich bereit zu geben?
- Selbst- und Fremdbild
- Außenwirkung: Wie wirke ich auf andere?

Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Praxistransfer, Arbeitsblätter.

TIPP

Buchen Sie das Seminar Inhouse mit einer Ergänzung zuTischsitten und Tischkultur. Mit Kompetenz, Elan und Begeisterung bringen wir die Tischsitten an den Mann und die Frau. Alles rund um Geschirr, Servietten, Gespräche, Besteck, Gläser, Weine und Menüfolgen darf gefragt werden, nichts ist peinlich. Kundendialoge und Geschäftsessen werden so in der Zukunft zu gelungenen Veranstaltungen und die Auszubildenden zu professionellen Repräsentanten.

TELEFONIEREN? KANN ICH! ODER? – TELEFONIEREN FÜR AUSZUBILDENDE

Virtueller Klassenraum

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Mit Freunden kommunizieren – klar! Aber mit Kunden und Geschäftspartnern? Wie bekommt man da schnell einen guten Draht? Wie kann ich auf den Kunden eingehen und gleichzeitig die Interessen meines Ausbildungsbetriebs vertreten?

Ob Sie nun begeistert oder nur, wenn es unbedingt sein muss, zum Telefon greifen: Sie punkten immer dann, wenn der Gegenüber den Eindruck hat, dass Sie wissen, wovon Sie reden. Ob Sie es glauben oder nicht, Lustlosigkeit und Unsicherheit hört der Andere genauso wie Freude und Kompetenz. Und natürlich gibt es Tricks, mit denen man sich selbst überlisten kann und mit denen man beim Gesprächspartner gut ankommt. Neugierig?

Der Vorteil im Telefonat gegenüber der E-Mail ist, dass Sie sofort reagieren können, wenn der Kunde etwas nicht versteht. Der Nachteil ist, dass Sie keine Zeit haben lange nachzudenken, wenn der Kunde Sie auf dem sprichwörtlich falschen Fuß erwischt. Da ist Schlagfertigkeit gefragt. Kann man trainieren, machen wir:

- Kommunikationsmodelle für eine wertschätzende Gesprächspraxis
- Atemtechnik, Stimme und Stimmung
- Die Sprache des Gegenübers nutzen
- Die unterschiedlichen Telefon-Typen
- Hilfreiche Gesprächsstrukturen
- Mit geschickten Fragen zum Ziel
- Zielgerichtet argumentieren für die Motivlage des Kunden
- Was sag ich, wenn...? – Schlagfertigkeit üben
- Dos und Don'ts am Telefon
- Gesprächsübungen anhand eigener Beispiele

Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Vorher-Nachherbeispielen, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Basis - Aufbau**

Tübingen 17.11.2023
Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
05.05.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Einstieg am Telefon
» Businesskommunikation
» Auszubildende

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

EIN BRIEF IST KEIN AUFSATZ! JUNG, FLOTT, PROFESSIONELL SCHREIBEN

» Seminarreihe **Gemeinsam gut starten**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Online-Termin
06.05.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Es ist ein bisschen abenteuerlich, wie häufig Schreiben und Mails formuliert werden. Und ja, gutes Texten ist nicht einfach. Aber mit Spaß und Freude einfach bei uns lernbar.

So schreibt man Briefe und Mails heute. Mit flotten Formulierungen frischen Wind in die Kommunikation der Stadtwerke bringen und wissen, was sprachlich geht.

Anders als in der Schule dürfen Sie bei Kollegen „abschreiben". Aber nur, wenn der Text gut ist. Dass er schon lange eingesetzt wird, ist in der Regel kein Qualitätsmerkmal. Es geht also darum, angestaubte Floskeln zu erkennen und sich von überholten Formulierungen zu trennen. Entdecken Sie, wie Sie Ihre frischen Ideen mit Leichtigkeit in Texte fließen lassen, die zu "Ihrem Stadtwerk" passen. Ziel ist, dass Sie Ihre Briefe und E-Mails mit größerer Sicherheit verfassen und Stadtwerke-Kunden ohne Nachfragen verstehen, worum es geht.

Anhand von stadtwerketypischen Vorher-Nachher-Beispielen erleben Sie, mit welchen oft einfachen Veränderungen Sie wesentlich mehr Wirkung erzielen können.

- Merkmale moderner Briefe und E-Mails – Was macht Texte verständlich?
- DIN-5108 und unternehmenseigene Regeln
- Schreiben für den Kunden – seine Wahrnehmung
- Gute erste und letzte Sätze – immer wieder anders
- Handlungen auslösen – positiv und aktiv formulieren
- Lesekurve – so wirken optische Hervorhebungen
- Gliederungsaspekte für klar strukturierte Texte
- Was, wenn mein Brief oder Mail dem Chef oder Kollegen nicht gefällt? – Texte fundiert beurteilen
- Üben kundenorientierter Briefe

Methodik

Eine abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion. Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praktischen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis.

» Gute Texte gestalten
» Staub enfernen
» Professionell und frisch schreiben

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

COOKING IM TEAM

» Seminarreihe **Gemeinsam gut starten**

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Pandemie hat zwangsläufig zu fehlenden sozialen Kontakten und auch Einsamkeit geführt. Die Auszubildenden konnten, trotz guter virtueller Konzepte und Arbeitsmöglichkeiten, vielleicht in ihrem Unternehmen nicht gut ankommen, wichtige kollegiale Bindungen und Netzwerke nicht entstehen.

Wir bieten mit Teamkochen ein ausgesprochen ressourcenorientiertes Modell der Teamentwicklung. Der Fokus liegt nicht auf den Defiziten sondern Stärken der Azubis. In entspannter Atmosphäre wird gemeinsam ein Menü zusammengestellt, Produkte ausgewählt, Aufgaben verteilt und Arbeitspakete geschnürt. Alles ist genau wie im echten Arbeits- und Projektleben. Koordination, Absprachen, Verantwortung und Commitments sowie zeitliche Planung rücken in den Fokus. Alle Elemente spielen in der Organisation die gleiche Rolle.

Ziele für einen Teamkochtag:

- Verbesserung von Zusammenarbeit im Sinne von Effektivität und Effizienz
- Arbeit an den Rollen im Team
- Fördern der formellen und informellen Kommunikation
- Umgang mit ungewöhnlichen Aufgabenstellungen (Kreativität)
- Umgang mit Strukturen, Disziplin, Ordnung
- Teameigene Leistungsfähigkeit erproben
- Fördern von Teamspirit und Teamidentität
- Spaß miteinander haben

Im Anschluss an das Kochen finden Analyse und Reflexion statt, um z.B. die Kooperationsfähigkeit, Kommunikation und Selbstorganisationsfähigkeit besprechen zu können. Teamkochen dient damit auch gesunden Arbeitsprozessen und hat durch den individuellen, gestalterischen Charakter hohes Potenzial für einen gelungenen Austausch und gemeinsame Arbeit der Azubis.

Die Themen, über die "man schon immer" mal reden wollte, können in einer schönen Atmosphäre einen Transportkanal bekommen, der zu gelungenem gemeinsamen Arbeiten führt. Denn die Herausforderungen in der Arbeitsgestaltung bleiben gleichbleibend hoch, der Fokus auf eine gute Kommunikation wächst. Gestalten Sie es gemeinsam!

TIPP

Wir organisieren auf Wunsch die Location und den Seminarrahmen. Das Teamkochen eignet sich für alle Azubis, die fest oder abteilungsübergreifend agieren und zusammen arbeiten. Die Zielsetzung wird individuell festgelegt, Analyse und Reflexion werden darauf fokussiert gestaltet.

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges Flex-Seminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Integration I Ankommen
» Vernetzen I Gemeinsam arbeiten
» Alle Auszubildende

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

STÄRKEN STÄRKEN

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

Seminartyp **Basis**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges Flex-Seminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Souveränität I Gelassenheit
» Selbstbewusstsein
» Motivation

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

Seminarinhalt • Seminarziel

Als Soft Skills, auch weiche Faktoren, bezeichnet man eine Vielzahl persönlicher Werte, Eigenschaften und individueller Fähigkeiten.

Sie sind neben der Fachkompetenz ein elementarer Erfolgsfaktor für Ihre Ausbildung und Ihr Berufsleben. Ihnen wird eine große Bedeutung zugeschrieben. Deshalb: Die wichtigsten Soft Skills zu kennen und die eigenen Stärken lebendig in das Unternehmen zu tragen, ist am Anfang des Berufsleben eine Herausforderung.

Wir schauen mit Ihnen gemeinsam:
Was gelingt bereits heute schon gut?
Wo sehe ich Entwicklungspotenziale?
Wir setzen Impulse: Neues über sich und andere zu lernen – Situationen mit anderen Augen zu sehen und damit andere Lösungsidee zu kreieren – Selbstbewusst und zielorientiert sich auch in schwierigen Situationen zu zeigen – Kollegen, Führungskräfte und Kunden zu respektieren und „für sich" zu gewinnen.

- Selbstbewusstsein stärken
- Eigene Muster, Potenziale und Schwächen wahrnehmen und „angehen"
- Motivation: Für die tägliche Arbeit
- Wahrnehmungs- und Denkmuster analysieren und optimal einsetzen
- Kritikfähigkeit mit Wachstumspotenzial
- Wie gehe ich mit Feedback um
- Meine Haltung
- Zusammenarbeit und Spaß im Team: Andere für mich „gewinnen"

Methodik

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Übungen mit Gesprächssituationen, Reflexion und Feedback, Arbeitsblätter.

RÜSTZEUG FÜR WIRKUNGSVOLLE PRÄSENTATIONEN

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Präsentationen kommen automatisch als Aufgabe auf Sie zu. Auch in digitalen Zeiten bleibt der Anspruch einer persönlichen Präsentation vor Anderen erhalten. Für viele Berufsstarter ist es Neuland, auch wenn Sie bereits selbstbewusst durch die Firma gehen.

Eine Präsentation vor anderen ist eine Herausforderung, die es zu meistern gilt. Hier stellen Sie die Weichen für Akzeptanz und Professionalität. Präsentationen sind unumgänglich und dienen nicht nur der Vermittlung von Informationen, Lösungsideen und Alternativvorschlägen. Mit Ihrer Präsentation werden Sie sichtbar, überzeugen Kunden und Kollegen und können Ihr Wissen sowie individuellen Fähigkeiten zeigen. Wirkungsvoll präsentieren, souverän auftreten – mit einem Koffer voll Methoden und Techniken. Das möchten Sie lernen und üben? Dann sind Sie bei uns richtig!

Ihre klare und verständliche Wortwahl in Verbindung mit einer sinnstiftenden Visualisierung, unterstützt von gezielter Körpersprache bleiben beim Anderen länger im Gedächtnis.

Sie lernen, sich sicher und selbstbewusst bei Ihrer Präsentation zu zeigen. Sie sind anschließend in der Lage das Präsentationsziel gut vorzubereiten und Ihren Zuhörern spannend und interessant zu vermitteln. Um Ihren „Auftritt" zu optimieren, lernen Sie verschiedene Präsentationstechniken kennen und erhalten ausführliches Feedback. Sie gewinnen an Selbstsicherheit und er-leben, wie Sie sich Stück für Stück besser präsentieren und somit auch Ihre Zuhörer begeistern.

- Die Ebene meiner Zuhörer erkennen
- Rahmen und Vorbereitung der Präsentation: Welche Form ist die passende?
- Spannender Einstieg und krönender Abschluss
- Sachverhalte anschaulich darstellen: Publikum begeistern
- Stimme und Ausdrucksweise
- Persönliche Wirkung: Innere Ruhe und Kompetenz ausstrahlen
- Gruppen steuern
- Mit Störern souverän umgehen
- Rhetorik
- Unterschiedlicher und zeitgemäßer Medieneinsatz

Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Vorher-Nachherbeispielen, Arbeitsblätter.

Seminartyp **Basis – Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Präsentieren
» Businesskommunikation
» Auszubildende

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

WENN ES KNIRSCHT UND KNISTERT

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

Seminartyp **Basis**

Bietigheim-Bissingen
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

23.10.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Konfliktkompetenz
» Auszubildende
» Konstruktive Arbeitsatmosphäre

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

Seminarinhalt • Seminarziel

In der Kommunikation mit Anderen entstehen häufig Missverständnisse, die oft nicht auf bösen Willen zurückzuführen sind. Der vermehrte Einsatz von verkürzter, digitaler Kommunikation verstärkt diese konfliktbeladene Situationen meist und sorgt für Missstimmung. Was können alle Beteiligten tun, um eine konstruktive Arbeitsbeziehung wiederherzustellen? Wie werden aus vermeintlichen Gegnern gemeinsame Problemlöser, die an einem Strang ziehen?

In unserem Seminar nehmen Sie Ihr Konfliktverhalten neugierig unter die Lupe. Sie erkunden Konfliktlandkarten und üben sich im Perspektivwechsel. Dadurch lernen Sie Ihre Mitmenschen besser verstehen und wissen, wie Sie umgekehrt das Verständnis für Ihren Standpunkt fördern. Sie packen wertvolle Frage- und Gesprächstechniken in Ihren Handwerkskoffer, so dass Sie in schwierigen Situationen zukünftig das Steuer in der Hand behalten und einen kühlen Kopf bewahren. Außerdem erfahren Sie, wie Sie im Falle einer Eskalation die Notbremse ziehen und das Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt in Ruhe fortsetzen.

Identifizieren und streichen Sie kommunikative Widerhaken aus Ihrem Wortschatz und setzen Sie den Grundstein für ein wertschätzendes, konfliktfreies Miteinander im Arbeitsalltag.

- Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung in Konflikten
- Stufen der Informationsverarbeitung: Wahrnehmung – Interpretation – Bewertung – Reaktion
- Konfliktursachen und Konfliktarten in der Zusammenarbeit
- Kommunikationsfallen (Widerhaken) erkennen und lösen
- Konfliktlandkarten erkunden
- Eisberg-Modell und Perspektivwechsel
- Frage- und Gesprächstechniken für konfliktbehaftete Situationen
- Notbremsen für Eskalationsfälle
- Lösungsstrategien

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Rollenspiele und vertiefende Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

INDIVIDUELLE STÄRKUNG FÜR PRÜFUNGSSITUATIONEN

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

Coachinginhalt • Coachingziel

Durch den Wechsel in die Berufswelt erleben junge Auszubildende viele Situationen als außergewöhnlich. Nicht selten erleben sie dabei Lampenfieber. Ob im sportlichen Wettkampf, auf einer Bühne, bei einem wichtigen Gespräch, oder eben bei einer Prüfung, es geht immer darum sein Wissen und Können im entscheidenden Moment auch an Bord zu haben, um sich und seine Fähigkeiten auch zeigen zu können.

Arbeiten Sie mit uns gemeinsam: Sich der eigenen Stärken bewusst werden und Strategien entwickeln, die es ermöglichen, in Prüfungssituationen und anderen außergewöhnlichen Situationen zu zeigen, was in Ihnen steckt. Im Coaching wird der individuelle Moment des Stressbeginns lokalisiert und Lösungsstrategien für die Prüfungssituation entwickelt. Sie erhalten Stärkung für den professionellen Umgang in herausfordernden Situationen.

Dabei werden neueste neurobiologische Erkenntnisse für die eigene Leistungsoptimierung genutzt. Unser „Gehirnmuskel" ist trainierbar wie andere Muskeln auch.

- Zielbestimmung
- Analyse der Anforderungssituation
- Entwicklung unterstützender Strategien
- Wissenswertes zu Lampenfieber und Stress
- Aktivierung vorhandener Ressourcen
- Neutralisierung negativer Prüfungs-Erfahrungen
- Erlernen und Trainieren von effizienten Methoden zur Stressreduktion
- Leistungsoptimierung durch Methoden aus dem Mentaltraining
- Training mentaler Strategien für die Prüfungssituation

Methodik

Das Auftrittscoaching setzt sich zusammen aus einer Kombination hochwirksamer Methoden, die effektiv ineinander greifen: systemische Transaktionsanalyse, Prozess- und Embodimentfokussierter Psychologie (PEP®) und Mentaltraining.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf der Auszubildenden konzipiert.

Seminartyp **Kern**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1 - 2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 9 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Prüfungsstress
» Mitarbeiterbindung
» Auszubildende und Coaching

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

SICHER ARBEITEN ALS AZUBI – DIGITALE SELBSTVERTEIDIGUNG

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Basis**

Bietigheim-Bissingen 17.07.2023
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530,– Euro

Online-Termin
18.09.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Kompetenz in der digitalen Welt
» Auszubildende
» Professionelle Einarbeitung

ZIEL gruppe

Auszubildende aus allen Ausbildungsberufen. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

Seminarinhalt • Seminarziel

Auszubildende sind gefährdet – und "gefährlich"! Sie durchlaufen zahlreiche Abteilungen, sind in viele Prozesse im Unternehmen eingebunden, haben Zugriff auf Kundendaten und E-Mails. Doch wissen Ihre neuen Mitarbeiter, was personenbezogene Daten sind, und wie damit umzugehen ist? Auszubildende zu sensibilisieren, kann teure Geldstrafen und Datenpannen vermeiden helfen und ist ein wertvoller Invest in Ihre neuen Mitarbeiter – und Schulungen sind nach der DSGVO gesetzlich vorgeschrieben.

Sicherheit zuerst – machen Sie Ihr Unternehmen sicher, indem Sie Ihren neuen Mitarbeitern zeigen, wie Datenschutz in der Praxis aussieht!

IT im Unternehmen
- Laufwerke und Server
- Sinnvolles Speichern, Dateien im gemeinsamen Zugriff, Dateiversionen

Passwort-Sicherheit
- Sichere Passworte mit der Satz-Methode
- Passwort als Schlüssel

Gefahren – Wissen schützt
- Gefahren in sozialen Netzwerken
- Aktiv kriminell – Hacker-Angriffe und Cyber-Security
- Versteckte und verdeckte Gefahren

eMail-Sicherheit
- Phishing-Mail und CEO-Fraud
- Gefährliche Links und maskierte Absender
- Bedrohungsszenarien und Erpressermails
- Richtiges Verhalten bei Angriffsversuchen
- Verschlüsselt Mailen – wie und warum
- Clever mailen – keine Chance Datendiebe

Sicherheit im Internet und auf Webseiten
- Passworte und Username richtig nutzen
- Typische Angriffsmuster
- Richtiges Verhalten beim Surfen – Was tun bei Angriffen

USB-Stick-Sicherheit
- Gefahrenpotential von Speichermedien
- Gefahren der USB-Peripherie
- Verschlüsseln und pflegen – der richtige Umgang mit USB-Sticks
- Best Practice: gängige Betrugsversuche mit UBS-Sticks

Laptop-und-Smartphone-Sicherheit
- Grundverschlüsselung
- Gefahren erkennen
- Cloud und gemeinsame Laufwerke – so arbeiten Sie richtig

Organisations-Sicherheit
- Keine fremden Apps
- Microsoft-Office-Metadaten und Unternehmens-Vorlagen
- Erst fragen, dann tun …

Datenpanne!
- Was ist eine Datenpanne – Was tun? Was macht der Datenschutzbeauftragte?

Starten Sie optimal
in Ihre Zukunft!

Wir beraten Sie gerne!

IT-SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ



Cybersecurity – Die Hürden des Alltags überwinden 418
Datenschutzaspekte zu MS Planner 419
Microsoft 365 Cloud-Security und Compliance 420
Datenschutz in Microsoft 365 421
Videokonferenzen und Datenschutz 422
Datenschutzaspekte zu MS 365 Sharepoint und Onedrive 423
Der Risikofaktor Mensch im Cybercrime 424
Keine Panik bei Datenpannen 425
Datenschutzaspekte in der Personalabteilung 426
Datenschutz ganz praktisch - sicher arbeiten mit PC und Smartphone 427

CYBERSECURITY – DIE HÜRDEN DES ALLTAGS ÜBERWINDEN

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Online-Termin
06.03.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel
Sie arbeiten als Informationssicherheits-beauftragter in Ihrem Stadtwerk und sind zuständig für den Betrieb und die Weiterent-wicklung Ihres Informationssicherheits-managementsystems (ISMS)? Sie stehen jedoch regelmäßig vor der Herausforde-rung, dass Ihre definierten Prozesse und Richtlinien zum Schutz der Informationen nicht eingehalten und gelebt werden?

Neue Projekte werden gestartet ohne Sie darüber in Kenntnis zu setzen und Anfor-derungen an die Informationssicher-heit zu beachten? Projekte und Vorfälle außerhalb Ihres Geltungsbereichs wirken sich negativ auf Ihr Managementsystem und die Infor-mationssicherheit in Ihrem Stadtwerk aus? Oder funktioniert der Betrieb Ihres Managementsystems nur wenn Sie stän-diger Antreiber sind und viele der Themen begleiten und selbst übernehmen?

Um diese Herausforderungen meistern zu können, bieten wir Ihnen verschiedene Methoden und Hilfestellungen, um Ihr Informations-Sicherheitsmanagement-System in Ihrem Stadtwerk stärker zu etablieren. Zudem zeigen wir Ihnen wie Sie sich als Informationssicherheitsbeauftragter durchsetzen können und das Thema Informationssicherheit auf ein neues Level heben, um mit gutem Gefühl und Rückendeckung Ihr Informations-sicherheitsmanagementsystem betreiben und weiterentwickeln zu können.

- Effektive Erhöhung der Awareness Ihrer Mitarbeiter
- Langfristiges Verständnis des Managements gewinnen
- Standing des Informationssicherheitsbeauftragten erhöhen
- Einführen von Prozessen und Richtlinien außerhalb des Geltungsbe-reichs
- Gewinnung des Verständnisses von Mitarbeitern außerhalb Ihres Geltungsbereichs
- Sicherstellung der Informationssicherheit im Projektmanagement
- Notwendiges Equipment zur Unterstützung der Mitarbeiter

Methodik
Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Übungen

Wir setzen auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf konzipiert.

» Informationssicherheit
» Prozesse und Projekte
» Expertise auf- und ausbauen

ZIEL gruppe

Informationssicherheitsbeauftragte (ISB) und Chief Information Security Officer (CISO), die ihre Expertise aufbauen müssen, Führungskräfte, die das Know-How brauchen.

DATENSCHUTZASPEKTE ZU MS PLANNER

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Workshopinhalt • Workshopziel
Mit MS Planner bietet Microsoft eine umfangreiche Aufgabenverwaltung mit großer Funktionsvielfalt an deren datenschutzfreundlicher Einsatz einige Herausforderungen bereithält.

In unserem Seminar möchten wir Ihnen aus Sicht des Datenschutzes, fokusiert auf MS-Planner, im Detail aufzeigen, welche Schritte zum datenschutzfreundlichen Einsatz erforderlich sind.

Im Rahmen der Veranstaltung vermitteln wir Ihnen aus Sicht des Datenschutzes die Grundlagen zur Nutzung von MS Planner. Dabei blicken wir auf die verschiedenen Funktionen von MS Planner, auf die Verfahrensdokumentation und die Rechtsgrundlage zur Nutzung. Der datenschutzkonforme Einsatz bedarf auch organisatorische Regelungen (Arbeitsanweisungen, Richtlinien, Betriebsvereinbarungen). Welcher Regelungsbedarf hierbei besteht, erklären wir Ihnen in unserem Seminar.

Abschließend vermitteln wir Ihnen einen Überblick über die wichtigsten technischen Einstellungsmöglichkeiten zur datenschutzfreundlichen Gestaltung.

- Funktionalitäten aus der Sicht des Datenschutzes
- Verfahrensdokumentation
- Rechtsgrundlage
- Betriebliche Regelungen
- Technische Möglichkeiten zur datenschutzfreundlichen Gestaltung
- Hinweise zur Datenschutzprüfung

Methodik
Trainerinput, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiel, Arbeitsblätter. In unseren Workshops setzen wir auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf konzipiert.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 10^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 9 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Auch als Online-Termin buchbar

» Datenschutz
» MS Planner
» Sicherheit und Professionalität

ZIEL gruppe

Datenschutzbeauftragte, Datenschutzverantwortliche, IT-Leiter, Administratoren

MICROSOFT 365 CLOUD-SECURITY UND COMPLIANCE

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2 tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530.– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» IT-Strategie
» Micorosoft 365
» Cloud-Strategie

ZIELgruppe

Informationssicherheitsbeauftragte (ISB), Chief Information Security Officer (CISO) und Datenschutzbeauftragte, die ihre Expertise aufbauen müssen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Die Einführung von Microsoft 365 verändert nicht nur einzelne IT-Services, sondern läutet einen Paradigmenwechsel im Unternehmen ein:

Was früher nur in abgeschotteten Unternehmensnetzwerken hinter sicheren Firewalls denkbar war, wird zukünftig über Unternehmensgrenzen hinweg in dynamischen Arbeitsstrukturen möglich.

Was früher durch eine unternehmensinterne IT-Strategie geprägt war, wird künftig durch die Vorgaben der Microsoft Lizenz- und Release-Politik bestimmt sein.

Was bislang in alleiniger Verantwortung einer IT-Abteilung war, ist nun über Abteilungs- und Unternehmensgrenzen verteilt.

Unsere Fachexperten aus den Bereichen IT-Security, Informationssicherheit und Datenschutz betrachten unterschiedliche Aspekte der Informationssicherheit und des Datenschutzes im Umfeld von Microsoft 365.

Die eingesetzten Verfahren und Werkzeuge beruhen auf den Vorgaben der Sicherheitsstandards ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27018 und BSI C5:2020 und der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO), sowie des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

- Cloud-Strategie
- Langfristige Planung (Vendor-Lock, Security, Datenschutzkonformität)
- Technische Architektur (Netze, Applikations- und Legacy-Support)
- Richtlinien und Schutzklassenkonzepte (Berechtigungsmanagement)
- Zugangs- und Benutzersteuerung (Azure-AD, 2FA, Homeoffice)
- Schulung und Awareness
- Verschlüsselung von Daten und Verbindungen
- Maßnahmen zur Systemhärtung
- Patch- und Releasemanagement
- Logging und Monitoring (SIEM, SOC)
- Vertragliche Gestaltung aus der Sicht des Datenschutzes

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Übungen. In unseren Workshops setzen wir auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf konzipiert.

DATENSCHUTZ IN MICROSOFT 365

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Workshopinhalt • Workshopziel

In Ihrem Unternehmen wurde bereits MS365 eingeführt, oder Ihr Unternehmen befindet sich aktuell in der Einführungsphase, zudem sind Ihnen die Grundlagen von MS365 bekannt.

Nun gilt es, einen datenschutzfreundlichen Einsatz der unterschiedlichen Dienste von der Administration bis zur Fachabteilung sicherzustellen.

In unserem Workshop erhalten Sie konkrete praxisorientierte Hilfestellungen zur datenschutzfreundlichen Nutzung von MS 365.

Wir zeigen Ihnen auf, wie Sie die allgemeinen Datenschutzanforderungen der DSGVO auf MS 365 anwenden können. Denn für MS 365 gelten die gleichen Datenschutzvorgaben, wie für jede im Unternehmen genutzte Software, nur der Umfang der Services, die Dynamik der Entwicklung und Nutzung stellen den Datenschutz vor zusätzliche Herausforderungen.

Dabei stehen für uns die typischen Einführungskonstellationen aus der Praxis im Mittelpunkt.

Vertragliche Grundlagen im Kontext MS 365:

- Was gilt es zu beachten?
- Einbindung von Implementierungs-Dienstleistern
- Einbindung von 3rd-Party-Softwareanbietern
- Ansichten der Aufsichtsbehörden zu MS 365
- Drittstaatentransfer: Wie ist die aktuelle Lage?
- Einsatz von „Connected experiences"
- Relevante Inhalte für Richtlinien und Betriebsvereinbarungen für den Einsatz von MS 365
- Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung
- Vorgehen zur Datenschutzprüfungen bei MS 365
- Telemetriedaten und Datenschutz
- Einblick in das Admin-Center für Datenschützer
- Das Compliance Center: Welche Möglichkeiten bieten sich hier für den Datenschutz?
- Vorgehensweisen zur Umsetzung von Berechtigungen und Löschfristen in Microsoft 365

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele. In unseren Workshop setzen wir auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach Ihrem Bedarf konzipiert.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2 stündiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 13^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Auch als Online-Termin buchbar

» Datenschutz
» Microsoft 365
» Unterstützung

ZIELgruppe

Datenschutzbeauftragte, Datenschutzverantwortliche, IT-Leiter und Administratoren, die sich auf den neuesten Stand bringen müssen.

VIDEOKONFERENZEN UND DATENSCHUTZ

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 10^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

220.– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Videokonferenzen erfreuen sich nicht zuletzt auf Grund des vermehrten mobilen Arbeitens immer größerer Beliebtheit. Auch die Einsparung von Reisezeiten begünstigte die Nutzung. Die Corona-Pandemie führte jedoch dazu, dass Systeme oftmals ohne ausreichende Prüfung in Betrieb genommen wurden.

In unserem Seminar möchten wir Ihnen aus Sicht des Datenschutzes Grundlagen zur Auswahl und Nutzung von Videokonferenzsystemen vermitteln. Dabei blicken wir auf die verschiedenen Funktionen, welche die Dienste neben der eigentlichen Video- und Tonübertragung bereitstellen und prüfen, mit welcher Rechtsgrundlage diese eingesetzt werden können.

Dabei gehen wir auf eine Auswahl der aktuell meistgenutzten Systeme ein. Wir geben Ihnen Hinweise zur Vertragsgestaltung, insbesondere bei der Beauftragung von Dienstleistern in einem Drittland. Mit einem Verweis auf ein Mindestmaß an technischen und organisatorischen Maßnahmen, wie beispielsweise Verschlüsselung und Schutz der eigenen Konferenz wird das Seminar abgerundet.

- Kriterien für die Auswahl
- Vertragsgestaltung inkl. Drittstaatentransfer
- Technische und organisatorische Maßnahmen
- Rechtsgrundlagen für den Einsatz
- Rahmenbedingungen im Unternehmen
- Ansichten der Datenschutzaufsichtsbehörden zum Einsatz von Videokonferenzsystemen

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Übungen. In unseren Workshops setzen wir auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf konzipiert.

» Online Arbeiten
» Auswahlkriterien
» Datenschutz

ZIELgruppe

Datenschutzbeauftragte, Datenschutzverantwortliche, IT-Leiter, Administratoren, die für die Wahl- und Einführung eines Online-Tools verantwortlich sind.

DATENSCHUTZASPEKTE ZU MS 365 SHAREPOINT UND ONEDRIVE

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Workshopinhalt • Workshopziel

Mehr als nur ein Ablageort für Dateien und Dokumente! Kaum ein MS 365 Service wird vergleichbar kontrovers diskutiert und ist dennoch derart allgegenwärtig wie SharePoint und OneDrive.

Vielen Datenschützern im Unternehmen ist unklar, wie sie diese Anwendung aus der Sicht des Datenschutzes behandeln sollen und welche Maßnahmen aus der Sicht des Datenschutzes für den Betrieb erforderlich sind.

In unserem Seminar möchten wir Ihnen aus Sicht des Datenschutzes, fokussiert auf MS-SharePoint und OneDrive, im Detail aufzeigen, welche Schritte zum datenschutzfreundlichen Einsatz erforderlich sind.

Gerade bei MS-365-Anwendungen wie SharePoint und OneDrive, die Berührungspunkte zu einer Vielzahl von anderen Anwendungen und Unternehmensprozessen besitzen, ist es wichtig, zunächst deren Funktion zu verstehen, bevor wir Ihnen die datenschutzfreundliche Ausgestaltung praxisorientiert aufzeigen.

- Funktionalitäten aus der Sicht des Datenschutzes
- Verfahrensdokumentation
- Rechtsgrundlage
- Betriebliche Regelungen
- Technische Möglichkeiten zur datenschutzfreundlichen Gestaltung
- Hinweise zur Datenschutzprüfung

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele.

In unseren Workshop setzen wir auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach Ihrem Bedarf konzipiert.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-stündiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 10^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Auch als Online-Termin buchbar

» MS 365 Service
» Richtlinien
» Funktionen

ZIELgruppe

Informationssicherheitsbeauftragte (ISB), Chief Information Security Officer (CISO) und Datenschutzbeauftragte, die ihre Expertise aufbauen müssen.

DER RISIKOFAKTOR MENSCH IM CYBERCRIME

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen

530.– Euro

Auch als Online-Termin buchbar

Preisangabe pro Tag
Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Informationssicherheit
» Risikofaktor Mensch
» Social-Engineering-Angriffe

ZIELgruppe

Informationssicherheitsbeauftragte (ISB) und Chief Information Security Officer (CISO), die ihre Expertise aufbauen müssen, Führungskräfte, die das Know-How brauchen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Die Bedrohungen durch Cybercrime wachsen stetig und scheinen kaum aufzuhalten. Angriffsmethoden von Hackern ändern sich ständig und erschweren den Schutz der Informationen in Ihrem Stadtwerk.

Während Sie mit Hilfe von technischen und organisatorischen Maßnahmen versuchen sich bestmöglich gegen Hackerangriffe zu schützen, steigt die Anzahl von Social-Engineering Angriffen auf Ihre Mitarbeiter. Auch hier versuchen die Angreifer mit ständig neuen Tricks das Vertrauen Ihrer Mitarbeiter zu erlangen um an Ihre Informationen zu gelangen.

Um Ihr Stadtwerk effektiv gegen Social-Engineering-Angriffe zu schützen ist es wichtig, dass Ihre Mitarbeiter sich als Teil Ihres Informationssicherheitsmanagementsystems sehen und sich Ihrer Verantwortung bewusst sind. Mit entsprechend prägenden A-wareness-Kampagnen bleibt das Thema Informationssicherheit in den Köpfen Ihrer Mitarbeiter verankert und diese sind sich den drohenden Risiken bewusst.

Regelmäßige Trainings, sowie möglichst reale Angriffsbeispiele sind ebenso ein Bestandteil wie die Anpassung an die sich ständig ändernden Angriffsmethoden. Wie genau kann das gut funktionieren, dass alle Mitarbeiter der Organisation abgeholt werden?

- Aufbau prägender Awareness-Kampagnen
- Die Motivation der Mitarbeiter erhöhen Informationen schützen zu wollen
- Erlernen wie Hacker denken
- Aufbau spielerischer Trainings für Ihre Mitarbeiter
- Informationssicherheit interessant gestalten
- Was ist eigentlich Informationssicherheit? Wie jeder Mitarbeiter versteht was mit diesem Begriff gemeint ist
- Unterschiede zwischen Informationssicherheit und Datenschutz vermitteln
- Reale Risiken im Arbeitsalltag erkennen und vermitteln
- Folgen von Hackerangriffen vermitteln
- Vorbild sein

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Übungen. In unseren Workshops setzen wir auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf konzipiert.

KEINE PANIK BEI DATENPANNEN

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Workshopinhalt • Workshopziel

In unserer digitalen Welt ist es schnell passiert: personenbezogene Daten sind verloren gegangen, wurden versehentlich an falsche Empfänger versandt oder wurden durch einen Angriff von außen abgefangen. Nun heißt es Ruhe bewahren und wie in einem routinierten Krankenhausbetrieb die Behandlung der entstandenen Verletzung einleiten. Das geht jedoch nicht ohne Vorbereitung. Bereits im Vorfeld müssen die Voraussetzungen geschaffen werden, damit solche Vorfälle frühzeitig erkannt, aufgeklärt und behandelt werden. Nur wenn diese Voraussetzungen geschaffen sind, werden effektiv und effizient die richtigen Maßnahmen zur Behandlung ergriffen.

In unserem Workshop lernen Sie die gesamte Kette der notwendigen Abläufe kennen, die Ihr Unternehmen im Falle eines Datenschutzvorfalls durchlaufen muss. Dies umfasst die Qualifikation und Behandlung von Vorfällen sowie die Erarbeitung einer Strategie zur Vermeidung künftiger Vorfälle. Sie lernen, unter welchen Voraussetzungen eine Meldung an die zuständige Aufsichtsbehörde erfolgen muss und wie diese innerhalb der geforderten 72 Stunden-Frist erfolgen kann. Zur Vereinfachung der vorgeschriebenen Dokumentation zeigen wir Ihnen diese Schritte am Beispiel eines Tools, dem „ditis Datenschutzmanager".

Dieser Workshop vermittelt auch die erforderlichen technischen Vorbereitungen zur Aufklärung eines Vorfalls, damit Sie belastbare Informationen erhalten über bspw. Definition des Zeitraums, der Menge der betroffenen Daten und dem betroffenen Personenkreis. Dies kann mithilfe der Durchführung forensischer Untersuchungen erreicht werden. Diese sind nur möglich und datenschutzkonform einsetzbar, wenn bereits im Vorfeld des Ereignisses entsprechende Vorbereitungen, wie z.B. die Definition von Vorgaben zum korrekten Umgang mit und zur Auswertung von Logdateien, getroffen wurden.

- Benötigte Vorbereitungen und Abläufe zur Behandlung von Datenpannen
- Qualifikation von Datenpannen
- Meldepflicht und datenschutzrechtliche Hintergründe
- Vorbereitungsmaßnahmen zur Aufklärung von Datenpannen mithilfe technischer und forensischer Untersuchungen
- Erfüllung der Dokumentationspflichten

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele.

In unseren Workshop setzen wir auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach Ihrem Bedarf konzipiert.

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Auch als Online-Termin buchbar

» Datenpannen
» Vermeidung von Vorfällen
» Datenschutzkette

ZIELgruppe

Vorfallbeauftragte, Datenschutzverantwortliche, Ressourcenverantwortliche, Informationssicherheitsbeauftragte und alle Mitarbeiter, die sich mit Datenpannen auskennen müssen.

DATENSCHUTZASPEKTE IN DER PERSONALABTEILUNG

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Bietigheim-Bissingen 03.08.2023
Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 6 Personen, maximal 9 Personen

530,– Euro

Online-Termin
03.08.2023

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

490,– Euro

Preisangabe pro Tag Handoutunterlagen als PDF und Zertifikat

» Datenschutz im Fachbereich
» Expertise für Datenschutz
» Zukunftsthema

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter und Entscheider im Fachbereich Personal, die das Know How in den eigenen Reihen aufbauen wollen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Von der Bewerbung, dem Onboarding und der aktiven Betreuung im Arbeitsverhältnis bis zum Austritt von Mitarbeitern, um diese Prozesse durchführen zu können benötigt die Personalabteilung grundsätzlich eine Vielzahl personenbezogener Informationen.

Dabei reicht das Spektrum der Personalprozesse von risikoarmen Themen, deren Herausforderung in ihrer Anzahl liegt, bis hin zu Prozessen mit hoch sensiblen Gesundheitsdaten.

Darum haben die Verarbeitungen der Personalabteilung auch zum Teil höhere Anforderungen aus der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem deutschen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) zu erfüllen.

Damit die Personalabteilung bei der Vielzahl der Vorgaben und Anforderungen nicht den Überblick verliert, dient dieser Workshop dazu Ihnen die datenschutzkonforme Ausgestaltung von Personalprozessen anhand verschiedener Praxisbeispiele aus den Bereichen Recruiting-Systeme, Personal- und BEM-Akte und Onboarding vorzustellen. Ebenso wird dargestellt, wie Sie Betriebsvereinbarungen im Datenschutz nutzen können.

- Überblick über die gesetzlichen Anforderungen aus DSGVO und BDSG an die Personalabteilung
- Vorstellung von Schlüsselprozessen in der Personalarbeit und deren datenschutzkonforme Ausgestaltung
- Herangehensweise an Prozesse mit besonders sensiblen personenbezogenen Daten und höheren datenschutzrechtlichen Anforderungen
- Einsatz von Betriebsvereinbarungen für Personalprozesse

Methodik

Trainerinput, dialogorientierter Vortrag, viele Praxisbeispiel, Arbeitsblätter.
In unseren Workshops setzen wir auf praxisnahe Fallbeispiele und langjährige Erfahrungen aus verschiedenen Kundenprojekten.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf konzipiert.

DATENSCHUTZ GANZ PRAKTISCH – SICHER ARBEITEN MIT PC UND SMARTPHONE

» Seminarreihe **IT-Sicherheit in der Energieversorgung**

Virtueller Klassenraum

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar

von 8^{30} bis ca. 16^{30} Uhr

min. 1 Person, maximal 9 Personen

Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Auch als Online-Termin buchbar

» Digitale Kompetenz für Alle
» Richtiger Umgang mit Daten
» Sicherer digitaler Umgang

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre digitale Kompetenz festigen müssen sowie Anwendungssicherheit brauchen bzw. vermitteln müssen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Sie sind geschult und "sensibilisiert" für Datenschutz? Aber bedeutet Datenschutz konkret? Wie funktioniert er im täglichen Arbeiten?

Mehr als die Hälfte aller Datenpannen werden durch das Verhalten der Person vor dem PC verursacht!

Die Fehlerquellen sind vielfältig. Sie reichen vom leichtfertigen Umgang mit Passwörtern bis zur ungeprüften Weiterleitung von Mail-Anhängen. Ebenso spielt die ungeprüfte Verwendung von USB-Sticks und anderen Speichermedien eine große Rolle.

Und was bringt moderner IT-Datenschutz, wenn die Mitarbeiter unsicher sind, wie sie mit einer Erpressermail umgehen sollen und auf welchen Link man nicht drücken soll, was man wie am Telefon noch weitergeben darf? Diese Unsicherheit ist gefährlich. Sie kann im Ernstfall auch Bußgelder nach sich ziehen.

Sie lernen, Ihre Daten an Smartphone und PC effektiv zu schützen, sicher und souverän am PC zu arbeiten, Gefahren zu erkennen, Risiken einzuschätzen und Abhilfe zu schaffen.

- Mitarbeiter sind die Firewall ihrer Organisation
- Mitreden können – Datenschutz und Informationssicherheit
- So schützen Sie Ihren Arbeitsplatz
- Richtiger Umgang mit Passworten
- Bedrohungen auf Computer und Smartpohne
- 1x1 der Verschlüsselung
- Computer sichern, sperren, schützen
- Sicher surfen
- Digitale Spuren
- Digitale Netze und der Datenschutz
- Sicher unterwegs sein und bleiben
- Datenschutz-konform mit Informationen umgehen
- Richtiger Umgang mit sensiblen Informationen
- Was darf ich, was darf ich nicht?
- 7 goldene Regeln für sicheres Arbeiten

Methodik

Trainerinput, dialogorientierter Vortrag, viele Praxisbeispiel, Arbeitsblätter.

Nach dem Seminar erhalten Sie Checklisten und einen Maßnahmenkatalog zur Verfügung gestellt. Mit echten Vorfällen aus der Praxis, praktischen Übungen und aktuellen Informationen.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf konzipiert.

Ihre Teilnahme und Anmeldung
Wir nehmen Ihre Anmeldung auf unseren Online „Kommunikationskanälen" entgegen. Am einfachsten ist das personalisierte Online-Buchungsformular. Oder Sie senden einfach eine Mail an info@stadtwerkeakademie.de.

Gern beraten wir Sie bei Seminar- und Terminfragen persönlich.

Absage eines gebuchten Präsenz- und Online Seminars (gültig auch für Inhouse)
Wenn es unvermeidbar ist: Im Falle des Rücktritts von einem gebuchten Seminar bitten wir um frühzeitige Absage.

Sie bedarf der Schriftform (per E-Mail). Eine Absage bis 30 Kalendertage vor Seminarbeginn ist kostenfrei. Danach werden pauschal 75 % des Seminarpreises zzgl. Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt.

Bei Nichterscheinen oder Nichteinwahl in den "Virtuellen Klassenraum" ohne vorherige schriftliche Absage werden 100 % des Seminarpreises zzgl. Mehrwertsteuer berechnet.

Statt einer Absage kann selbstverständlich immer kostenfrei und ohne Umbuchungsgebühr ein Ersatzteilnehmer zum selben Seminar angemeldet werden.

Unsere Seminartermine
Wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird oder unvorhersehbare Ereignisse eintreten wie zum Beispiel Erkrankung des Referenten, kann die **StadtwerkeAkademie** einen anderen Termin und Seminarort vorschlagen oder das Seminar absagen. Reise-, Planungs- und Stornierungskosten der Teilnehmer werden in diesen Fällen nicht erstattet.

Unser Seminarort
Der Seminarort ist bei allen Terminen jeweils beim Seminar angegeben. Eine Änderung des Seminarortes is manchmal unvermeidbar und durch die **StadtwerkeAkademie** bis 7 Tage vor Beginn des Seminars möglich.

So kann sich ein ausgeschriebener Präsenzseminarort, z.B. durch Pandemiebestimmungen, auch in einen virtuellen Ort wandeln und das Seminar in unseren "Virtuellen Klassenraum" verlegt werden. Das Seminar findet dann Online statt.

Kosten An- und Abreise sowie Parken
An- und Abreise zum Seminarort sowie Parkgebühren sind immer individuelle Kosten des Seminarteilnehmers.

Unsere Seminarpreise
Entnehmen Sie bitte dem Katalog oder der Online Ausschreibung. Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer und pro Seminartag.

Verköstigung und Seminarunterlagen
Die Verköstigung während eines Präsenzseminars sowie die digitalen Handoutunterlagen als PDF sind im Seminarpreis inkludiert.

Der vereinbarte Seminarpreis ist verbindlich und wird 14 Tage nach Seminardurchführung in Rechnung gestellt.

Copyright Seminarunterlagen
Jeder Teilnehmer erhält in der Regel Schulungsmaterial in digitaler Form als persönliche Arbeitsunterlagen. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks und der Vervielfältigung von Seminarunterlagen und von Teilen daraus, behalten wir uns vor.

Vertraulichkeit und Geheimhaltung
Wir sichern unseren Kunden vollste Vertraulichkeit zu. Dies betrifft insbesondere interne Informationen, die uns und unseren Referenten und Beratern im Rahmen des Auftrages zugänglich gemacht werden.

Ihre Teilnahmebestätigung
Nach Beendigung des Seminars, i.d.R. 14 Tage später, erhält jeder Teilnehmer ein digitales, personalisiertes Zertifikat der **StadtwerkeAkademie**. Darauf vermerken wir die Seminarbezeichnung mit Kurzinhalt und die Seminardauer.

Stand: Januar 2023



IMPRESSUM

Herausgeber
StadtwerkeAkademie

Ein Dienstleistungsbereich
der EnergiePartner GmbH
Eisenhutstraße 6
72072 Tübingen

Fon 07071 157-3091
Mobil 0151 150 676 89
info@stadtwerkeakademie.de

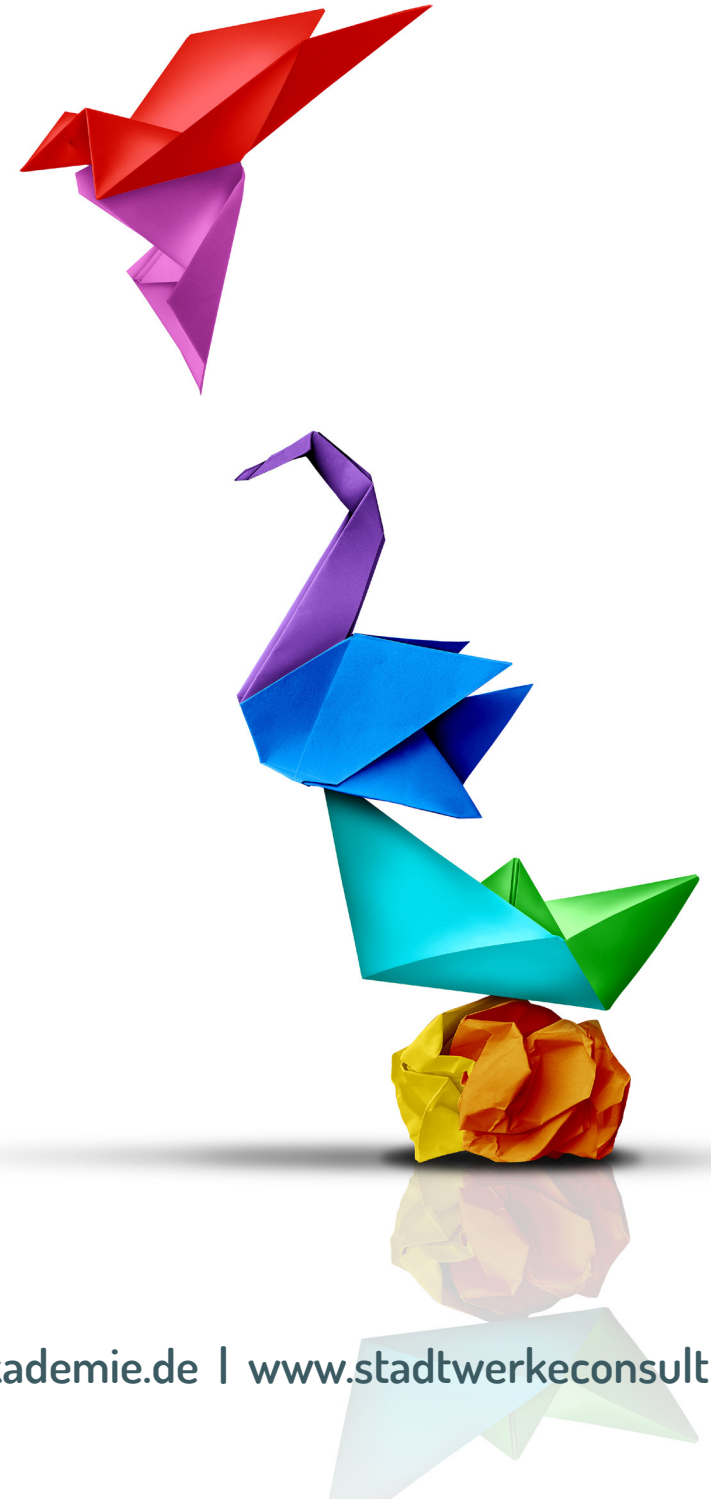
Aktuelle Infos und
Online-Anmeldung unter
www.stadtwerkeakademie.de

Verantwortlich
Katja Baghorn

Layout und Ausführung
Anne Lahnert

Bilder
www.pixabay.com
www.shutterstock.com
www.stockadobe.de

Irrtümer – insbesondere bei Zahlenangaben – vorbehalten.
©2023 EnergiePartner GmbH



www.stadtwerkeakademie.de | www.stadtwerkeconsulting.de