

■ entwickeln  
■ gestalten  
■ wachsen

PERSONALENTWICKLUNG **QUALIFIZIERUNG**  
**WEITERBILDUNG** COACHING **BERATUNG**

**2018**

**KOMPETENTE BERATUNG**



**MODULARE LERNSTRUKTUREN**

**FOKUS**

auf Wissensvermittlung  
& Lerntransfer

**EXPERTEN  
ALS TRAINER  
BERATER &  
COACHES**

**ORGANISATIONALES LERNEN**



**Kompetenz  
VERSTÄNDNIS**

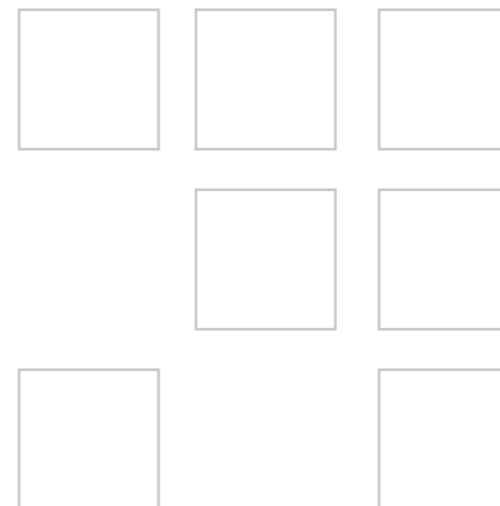


**COACHING & BERATUNG ZUR  
ENTWICKLUNG VON SELBSTÄNDIGEN  
IDEEN & STRATEGIEN**

Spezialisiert auf Energiewirtschaft

INDIVIDUELLE KONZEPTIONSARBEIT

**Wertvoller Erfahrungsaustausch**



**StadtwerkeAkademie**

Eisenhutstraße 6  
72072 Tübingen

Fon 07071 157-3091

Fax 07071 157-369

info@stadtwerkeakademie.de

Aktuelle Infos und Online-Anmeldung  
unter [www.stadtwerkeakademie.de](http://www.stadtwerkeakademie.de)



**StadtwerkeAkademie**

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>A</b>	AUSBILDUNG	26
<b>B</b>	BERATUNG	36
<b>C</b>	COACHING	40
<b>1</b>	VERTRIEB, KUNDENORIENTIERUNG, SERVICE, MARKETING	44
<b>2</b>	GESUNDE UNTERNEHMEN: HEUTE & IN ZUKUNFT	76
<b>3</b>	FÜHREN, MANAGEN, ENTWICKELN	88
<b>4</b>	KOMMUNIKATION, DIALOG, KORRESPONDENZ	104
<b>5</b>	ENERGIEWIRTSCHAFTLICHES FACHWISSEN	128
<b>6</b>	BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHES WISSEN	182
<b>7</b>	MODERATION, PRÄSENTATION & ARBEITSTECHNIKEN	188
<b>8</b>	AGILES ARBEITEN & PROJEKTMANAGEMENT	202
<b>9</b>	PERSÖNLICHKEIT UND PERFORMANCE	212
<b>10</b>	WISSEN FÜR BÄDER	224
<b>11</b>	NEUE ARBEITSWELTEN & DIGITALISIERUNG	230
<b>12</b>	WISSENSMANAGEMENT	238
<b>13</b>	EFFEKTIV & EFFIZIENT IN DER ORGANISATION	246
<b>14</b>	KONFLIKTMANAGEMENT & MEDIATION	252
<b>15</b>	VORTRÄGE & IMPULSE	260
<b>16</b>	PRODUKTMANAGEMENT & KUNDENBEZIEHUNGEN	266
<b>17</b>	BÜROSOFT(WARE)-SKILLS	276
<b>18</b>	AUSZUBILDENDE	290



IHRE AKADEMIE	6
WAS UNSERE KUNDEN SAGEN	8
INHOUSE-SEMINARE	12
JAHRESÜBERSICHT	14
UNSERE SEMINARE	20
UNSER KERNKOMPETENZ-MODELL	22
FLEX-SEMINARE	24
IMPRESSUM	300

## PERSONALENTWICKLUNG UND NACHHALTIGE LERNSTRATEGIEN

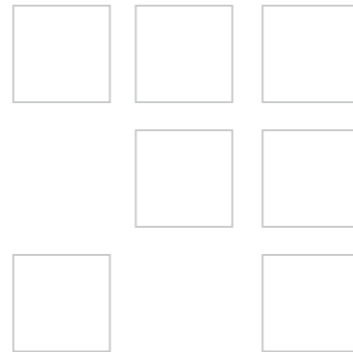
Die StadtwerkeAkademie

Alle Haushalte brauchen Energie und Wasser. Dennoch steht die Mehrzahl der Energieversorgungsunternehmen stark unter Druck. Politische Rahmenbedingungen, demografischer Wandel und höhere Kundenerwartungen treffen auf sinkende Margen, zunehmenden Wettbewerb und neue Anbieter mit unkonventionellen Konzepten. Gänzlich neue Geschäftsfelder oder neue Ausprägungen bestehender Geschäftsfelder müssen die Erosion der klassischen Kerngeschäftsfelder ausgleichen. Dies erfordert Mitarbeiter und Know-how, die der Markt im benötigten Umfang nicht zur Verfügung stellen kann. Es ist schon schwer genug, leistungsfähige Mitarbeiter zu halten.

Vor diesem Hintergrund sind professionelles Management und zeitgemäße Führung unverzichtbar. Unbewegliche Aufbauorganisationen, altes Hierarchiedenken und die Überbewertung der reinen Fachkompetenz können Stolpersteine auf dem Weg zur notwendigen organisationalen Erneuerung sein. Eine Neuausrichtung auf selbstbewusste Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, flache und flexible Projektstrukturen und konsensorientierte Entscheidungsprozesse werden wichtiger denn je.

Fragen der Personalentwicklung müssen sein: Wie bereiten wir unsere Mitarbeiter auf die Zukunft vor? Wie ist die Personalentwicklung aufgestellt und mit welchen Kompetenzen ausgestattet? Spielt sie eine strategische Rolle? Entwickeln wir Mitarbeiter oder qualifizieren wir nur fachlich? Wie gehen wir mit Veränderungen um? Wie kann ein innovatives Unternehmen gestaltet werden? Welche Unternehmenskultur möchten wir etablieren? Haben wir die richtigen Führungskräfte an Bord?

Wir sehen Personalentwicklung als ganzheitliches Konzept mit Durchdringungskraft in der Organisation, das Lernen als Bedingung für Veränderungsprozesse voraussetzt. Die **StadtwerkeAkademie** und ihr professionelles Team mit 80 Trainern, Beratern und Coaches bieten individuelle Lernbegleitung und Entwicklung der Kompetenzen, die für die Gestaltung zukunftsfähiger Strukturen benötigt werden!



Damit sich aus Wissen die dringend benötigten Kompetenzen entwickeln können, ist ein kontinuierlicher und auch selbstgesteuerter Lernprozess durch die Mitarbeiter notwendig. Da Lernerfolge Zeit benötigen, muss das Ziel jeder Weiterbildungsmaßnahme genauso klar definiert sein wie die Zielgruppe.

Bei der Umsetzung nachhaltiger Lernstrategien unterstützen wir Sie zukünftig mit dem Blended Learning Konzept der **StadtwerkeAkademie**. Mit zweistufigen Trainingskonzepten, Präsenz und E-Learning können unsere Teilnehmer die Lernaktivitäten so gestalten, dass nachhaltiger Wissenstransfer erreicht wird. Dafür bieten wir die richtigen Kombinationen aus Methoden, Formaten, Inhalten und Interaktionen.



## Wir freuen uns auf Ihren Kontakt und Ihre Aufgaben



**Karin Steck**  
Beratung | Konzeption  
ks@stadtwerkeakademie.de  
Fon 07071 157-444

**Doris Reuter**  
Beratung | Konzeption  
dr@stadtwerkeakademie.de  
Fon 07071 157-4565

**Katja Baghorn**  
Beratung | Konzeption  
kb@stadtwerkeakademie.de  
Fon 07071 157-3091



**Nicole Tripmacker**  
Organisation  
nt@stadtwerkeakademie.de  
Fon 07071 157-3086

” FÜHRUNGSKRÄFTEAUSBILDUNG

**1,13** Ein großes Dankeschön für die Verbindung zwischen Theorie und Praxis auf der Grundlage unserer betrieblichen Belange.

ENGLISCH IM VERTRIEB UND KUNDENSERVICE

**1,13** Super Referentin, mit einem guten Gespür für die unterschiedlichen TeilnehmerInnen. Besonders gut war Praxisnähe mit direkten Zuschnitt auf die Stadtwerke und alles in Englisch!

KNIGGE-KOMPETENZ: MIT LEICHTIGKEIT UND STIL ÜBERZEUGEN

**1,14** Super Erklärungen und praxisnahe Übungen. Am Besten hat mir die Übung Fremdwahrnehmung gefallen.

KONSEQUENTES FÜHREN IM GEWERBLICHEN BEREICH

**1,5** Besonders gut hat mir die aktive **Mitgestaltung** durch die Gruppenarbeit gefallen, sehr **praxisnah!** Mit dem Flipchart wurden die Inhalte sehr anschaulich dargestellt.

SERVICE ALS VISITENKARTE

**1,29** Die Präsentation, mit Super-Schaubildern und anschaulicher Darstellung auf den Metaplanwänden war sehr nützlich.

SERVICE ALS VISITENKARTE

**1,29** Das Seminar war informativ mit guter Stimmung in ungezwungener Atmosphäre. Die fachlich kompetente Referentin hat trotz viel Theorie uns das Seminar kurzweilig erleben lassen.

” Ein gutes Seminar steht und fällt mit guten Dozenten. Unsere Dozentin hat mit ihrer Erfahrung überzeugt und konnte in einer Veranstaltung Führungskräfte und Mitarbeiter gut in Einklang bringen. Mit der individuellen Abstimmung der Inhalte konnten wir unseren Mitarbeitern ein passgenaues Seminar anbieten und somit nachhaltig Motivation und Leistung steigern.

Emma Schempp, Personal & Organisation, Stadtwerke Gießen AG

Die StadtwerkeAkademie begleitet uns seit vielen Jahren in Veränderungsprozessen mit maßgeschneiderten Angeboten, die von kompetenten Trainern umgesetzt werden. Management und Mitarbeiter schätzen Ihre Arbeit, wie folgendes Feedback unterstreicht: „Dieter S. spricht von der „besten Veranstaltung dieser Art, die er im Laufe seiner langen Stadtwerke-Karriere erlebt hat“. Das seien keine „Kuscheltage“ gewesen, sondern das Seminar hat in ihm etwas bewirkt. Zum Beispiel, dass er auch mal über seine eigene Bereitschaft zu Veränderungen nachdenkt. „Es muss sich was ändern, damit es uns als Stadtwerke auch weiterhin gibt“, ist Dieter S. überzeugt. „Sicherheit und das hohe Niveau unseres Netzes muss dabei konstant bleiben, ändern muss sich aber dringend der Umgang miteinander und die Kommunikation im Haus“. Das Seminar könnte der Startschuss dafür gewesen sein.

Silke Fischer, Leitung kaufmännischer Bereich und Personal, Stadtwerke Lindau GmbH & Co. KG

Als Kooperationsprojekt mehrerer Werke konnte die Gruppe über den „Tellerrand“ schauen und hat wertvolle Impulse mitgenommen.

Holger Neumann, Geschäftsleitung, Stadtwerke Tornesch GmbH

Die Trainerin hat es geschafft, die Teilnehmer bis in die Haarspitzen zu motivieren und dadurch eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen. ”

Holger Neumann, Geschäftsleitung, Stadtwerke Tornesch GmbH

## WAS UNSERE KUNDEN SAGEN

Die Berater aus der StadtwerkeAkademie haben mich beim Anstoßen verschiedener Veränderungs- und Entwicklungsprozesse gut unterstützt. Die externe Hilfe hat hier vieles schneller in Bewegung gebracht.

Annette Grimm, Leitung Personal, Stadtwerke Ludwigsburg-Kornwestheim GmbH & Co. KG

Mir hat gefallen, dass alle Mitarbeiter und Trainer der StadtwerkeAkademie immer auf die aktuelle Situation eingehen und die Prozesse agil gestaltet werden. Die Vorbereitungen für die Workshops waren ausführlich und transparent. Sie haben sich immer an den Themen orientiert, die im Haus wichtig waren."

Annette Grimm, Leitung Personal, Stadtwerke Ludwigsburg-Kornwestheim GmbH & Co. KG

„ Die StadtwerkeAkademie hat aus einem Standardangebot ein passgenaues Training für unsere Mitarbeiter entwickelt – in einem transparenten Prozess und mit viel positiven Feedback.

Stefanie Sommer, Personalentwicklung, swb AG,

Durch die Schulung der StadtwerkeAkademie „Konsequente Führung im gewerblichen Bereich“ haben unsere gewerblichen Führungskräfte neue, wichtige Impulse erhalten. Der ausgewählte Trainer war als Kommunikationsprofi mit gewerblicher Biografie genau der richtige Mann für uns. Die StadtwerkeAkademie und ihre Trainer zeigen ein hohes Maß an Flexibilität, so dass eine kurzfristige Anpassung an verschiedene Zielgruppen jederzeit möglich war.

Klaus Saiger, Geschäftsführung, FairNetz GmbH

Ein großer Vorteil der StadtwerkeAkademie ist, dass ich für die sehr unterschiedlichen Probleme und Persönlichkeiten entsprechend passende Coaches und Berater angeboten bekomme. Ich schätze hier ganz besonders die Auftragsklärung und die Empfehlung der richtigen Coach- und Beraterpersönlichkeit für die einzelne Aufgaben.

Annette Grimm, Leitung Personal, Stadtwerke Ludwigsburg-Kornwestheim GmbH & Co. KG

An der Zusammenarbeit mit der StadtwerkeAkademie schätze ich die kompetente Beratung für alle Themen, die bereichernden Ideen und die individuelle Anpassung der Seminarinhalte.

Die Teilnehmer aus unserem Haus geben durchgehend gute Rückmeldungen. Alle Seminare werden von unseren Mitarbeitern als wertvoll eingestuft.

Dagmar Cappek, Leitung Personal, Stadtwerke Ettlingen GmbH

„ Das Seminar ist umfangreich und kompakt, die Themen sind gut strukturiert und die Trainerin hat eine hohe fachliche Kompetenz. Der modulare Aufbau der Führungskräfteausbildung mit Teilnehmern aus verschiedenen Stadtwerke gefällt mir besonders gut. So können die Führungskräfte über den Tellerrand schauen. Mit dem Trainerduo bei der Führungskräfteausbildung kann jede Führungskraft den für sich passenden Ansprechpartner für sein jeweiliges Thema finden.

Birgit Kugler, Leitung Personal, Stadtwerke Schwäbisch Hall GmbH

## „FIRMEN-SEMINARE“ – FÜR IHRE INNOVATIVE PERSONALENTWICKLUNG

Wir bringen das Wissen zu Ihnen!



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.

**Vorteile einer internen Weiterbildung für Sie im Fokus:**

### 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.

### ZIELE

Wir legen gemeinsam die Ziele sowie betriebliche und individuelle 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 & 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.

### KNOW-HOW-TRANSFER

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

### 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 Seminarunterlagen und wickeln auf Wunsch die Kommunikation samt Einladung und Feedbackschleife ab. So gewinnen Sie wertvolle Ressourcen für andere Themen!

### ERFOLGSKONTROLLE & 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.

**Viele gute Gründe für eine 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](mailto:info@stadtwerkeakademie.de)

Alle Inhouseanfragen sind selbstverständlich nicht bindend.

## Januar

15. - 16.1.2018  
Interkulturelle Kompetenz ..... 50

15. - 16.1.2018  
Einfach einheitlich -  
firmenweit universell einsetzbar .... 282

18. - 19.1.2018  
Zum Teufel mit der Show!  
Echtheit ist gefragt! ..... 119

22.1.2018  
1x1 der Energiewirtschaft:  
Kompakt ..... 132

25. - 26.1.2018  
Agile Führung ..... 100

Bitte beachten Sie, dass unsere **Flexseminare** ohne festen Termin in dieser Übersicht nicht enthalten sind. Infos dazu finden Sie auf Seite 24.

## Februar

5.2.2018  
Gefahren im Bad erkennen, für  
Sicherheit sorgen, gut reagieren ... 228

6. - 7.2.2018  
Mentoren: Professionelle  
Begleitung für neue Mitarbeiter ..... 32

12. - 13.2.2018  
Schwierige Situationen im  
Kundenkontakt ..... 65

19. - 20.2.2018  
Vertriebsstrategie: Stellhebel  
identifizieren und Umsetzen ..... 58

20.2.2018  
Interkulturelle Gespräche führen ..... 51

20.2.2018  
Ein klares „Nein“ muss auch  
mal sein ..... 215

20. - 21.2.2018  
Kundenorientierter Service im Bad.. 226

22. - 23.2.2018  
Interkulturelle Kompetenz ..... 227

26.2.2018  
Geschäftsprozesse und  
Marktkommunikation  
Strom und Gas ..... 134

27. - 28.2.2018  
Miteinander reden: Klar und  
konfliktfrei ..... 123

## März

1. - 2.3.2018  
Minimale Kommunikations-  
Stellschrauben - Maximale Wirkung . 124

6. - 8.3.2018  
FührungskräfteAusbildung  
Modul Kommunikation ..... 92

Modul 1: 6. - 8.3.2018  
Train the Trainer:  
Ausbildung zum Fachtrainer ..... 30

12.3.2018  
Kommunikation in der Leitwarte:  
„Sie müssen sofort etwas tun...“ ..... 56

12. - 13.3.2018  
Wirkungsvoll verhandeln und  
argumentieren I ..... 120

12. - 13.3.2018  
1x1 der Energiewirtschaft: Intensiv ... 133

20. - 22.3.2018  
SPURWECHSEL kompakt:  
Vom Mitarbeiter zur Führungskraft ... 91

26.3.2018  
Gasabrechnung G 685: Intensiv ..... 148

26. - 27.3.2018  
Energiewirtschaft für  
Auszubildende:  
Einstieg leicht gemacht ..... 292

27.3.2018  
Sachkunde für Gasabrechnung  
nach G 685: Vertiefung ..... 149

28.3.2018  
Kommunikation: Jung -  
schwungvoll - kundenorientiert. .... 293

29.3.2018  
Knigge-Kompetenz:  
Mit Leichtigkeit und Stil überzeugen 294

## April

4. - 5.4.2018  
Buchstäblich bessere  
Briefe und E-Mails schreiben ..... 106

4. - 5.4.2018  
Professionell und authentisch  
am Telefon ..... 52

10.4.2018  
Wie Sie Ihrem Gesprächspartner  
nicht den Kopf abreißen ..... 115

10. - 11.4.2018  
Service als Visitenkarte ..... 48

12. - 13.4.2018  
Mentoren: Professionelle  
Begleitung für neue Mitarbeiter ..... 32

Modul 2: 17. - 19.4.2018  
Train the Trainer:  
Ausbildung zum Fachtrainer ..... 30

17. - 19.4.2018  
FührungskräfteAusbildung  
Modul Team ..... 93

19.04.2018  
Gewaltprävention im Berufsalltag .. 258

18. - 19.4.2018  
Emotionale Intelligenz in der  
Zusammenarbeit ..... 216

20.4.2018  
1x1 der Energieeffizienz ..... 146

20.4.2018  
Neuer Rechtsrahmen für  
Mieterstrom-Modelle ..... 153

20.4.2018  
Notwehrtraining ..... 259

23. - 24.4.2018  
Beschwerden managen:  
Eine Frage des Image ..... 63

26. - 27.4.2018  
Überzeugend präsentieren ..... 197

27.4.2018  
Stadtwerkevertrieb 4.0 -  
Das Geschäft neben kWh und m3 ... 147

30.04.2018  
Ausschreibung und weitere  
Neuerungen ..... 152

## Mai

3. - 4.5.2018  
Energiewirtschaft für  
Rechnungswesen ..... 184

7. - 8.5.2018  
Vertriebsorientiert verhandeln ..... 55

7. - 8.5.2018  
Vertriebsorientiert verhandeln ..... 55

8. - 9.5.2018  
Die Kraft des Wollens ..... 222

14.5.2018  
Grundlagen des Lieferanten-  
Wechsels ..... 136

15. - 16.5.2018  
Design Thinking ..... 206

15.5.2018  
Stärken stärken -  
Einblicke lohnen sich ..... 296

16.5.2018  
Endkundenkommunikation  
für Smart Meter Rollout ..... 173

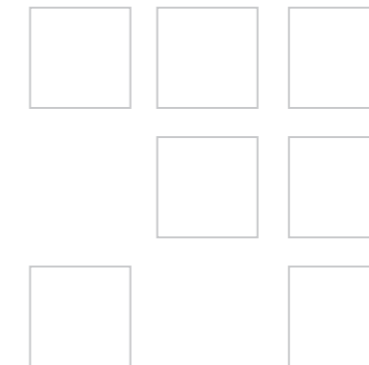
17. - 18.5.2018  
Wirkungsvoll verhandeln  
und argumentieren II ..... 121

17.5.2018  
Mehr- und Mindermengen-  
abrechnung für Strom und Gas ..... 158

18.5.2018  
Autostrom: Steuern, Abgaben,  
Umlagen und Netzentgelte ..... 71

24. - 25.5.2018  
Strategisches Marketing ..... 72

28. - 29.5.2018  
Vom Erstkontakt zum Stammkunden 46





## Juni

**4. - 5.6.2018**  
Kommunikation: Die Brücke von der Beratung zum Verkauf ..... 57

**5. - 6.6.2018**  
Überzeugende Texte für Marketing und Vertrieb ..... 107

**5. - 7.6.2018**  
Train the Trainer: Schwierige Situationen meistern ..... 31

**5. - 7.6.2018**  
SPURWECHSEL kompakt: Vom Mitarbeiter zur Führungskraft. ... 91

**6.6.2018**  
Überblick über das Energierecht für Nichtjuristen ..... 166

**6. - 7.6.2018**  
Meister und Monteure: Die Imageträger Ihres Stadtwerks ... 68

**6. - 8.6.2018**  
Digitalisierung verstehen ..... 234

**12.6.2018**  
Excel Brush up: Tipps, Tricks und Techniken ..... 284

**13. - 14.6.2018**  
Erfolgreiche Neukundengewinnung am Telefon ..... 62

**13.6.2018**  
Professionell schreiben: Sinnvoll - klar - kundenorientiert ... 295

**15.6.2018**  
Wissensmanagement: Kompakt und intensiv ..... 240

**22.06.2018**  
Messstellenbetriebsgesetz: Auswirkungen und Herausforderungen . 162

**25.06.2018**  
UpDate Energierecht 2018 ..... 163

**26. - 28.6.2018**  
FührungskräfteAusbildung Modul Kommunikation ..... 92

**27. - 28.6.2018**  
Burnout oder Boreout: Pffiffige Strategien ..... 78

Bitte beachten Sie, dass unsere **Flexseminare** ohne festen Termin in dieser Übersicht nicht enthalten sind. Infos dazu finden Sie auf Seite 24.

## Juli

**2. - 3.7.2018**  
Wechselbereitschaft der Kunden: Das Kundenrückgewinnungsgespräch ..... 67

**3. - 4.7.2018**  
Machtspiele und andere Erwachsenenspiele ..... 255

**7.7.2018**  
Start Up Screening Energiewirtschaft: Neue Trends und Technologien ..... 269

**10.7.2018**  
Wenn es knirscht und knistert ..... 298

**10. - 11.7.2018**  
Schlüsselkunden: Gesprächsführung bei komplexen Kundenthemen ..... 47

**12.07.2018**  
1 x 1 der EU-Datenschutz-Verordnung ..... 139

**13.07.2018**  
Die „E-Quote für Elektrofahrzeuge“: Neue Geschäftsmodelle und Erlöse .. 140

**16. - 17.7.2018**  
Für Vertriebsprofis: Und was mache ich, wenn ... 60

**19.7.2018**  
1x1 der Netzwirtschaft ..... 138

**25. - 26.07.2018**  
Technik der Strom- und Gasversorgung für Kaufleute ..... 141

**26. - 27.7.2018**  
Kommunikation für Monteure und Meister – in schwierigen Situationen erfolgreich agieren ..... 69

## August

**9.8.2018**  
1 x 1 der Ladeinfrastruktur ..... 145

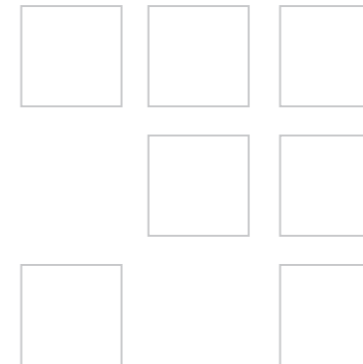
**13. - 14.8.2018**  
BrainTrain ..... 198

**14.8.2018**  
Energiekostenoptimierung bei Steuern, Abgaben und Umlagen .. 176

**16. - 17.8.2018**  
Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ..... 49 + 223

**20. - 21.8.2018**  
Effizientes Lesen ..... 199

**30.8.2018**  
Das Interimsmodell zur Marktkommunikation ..... 236



## September

**10.9.2018**  
Toolbox zum visualisieren: Weg mit „traurigen“ Charts ..... 201

**11. - 13.9.2018**  
Qualitätscoach für Kundenservice und Vertrieb ..... 28

**12. - 13.9.2018**  
Wie wirke ich auf andere? ..... 218

**www17.9.2018**  
Kundenrückgewinnung im Geschäftskundensegment ..... 64

**17.9.2018**  
Kundenrückgewinnung für Privat- und Gewerbekunden ..... 66

**17.9.2018**  
Monitoring Geschäftsprozesse ..... 135

**18.09.2018**  
Online Kommunikation: Ist sie anders? ..... 112

**18. - 19.9.2018**  
Emotionale Kompetenz im Kundenkontakt ..... 61

**18. - 20.9.2018**  
FührungskräfteAusbildung Modul Team ..... 93

**20. - 21.9.2018**  
Krankenrückkehrgespräche und Wiedereingliederungsgespräche ..... 79

**24.9.2018**  
Excel: Große Listen – schnell durchblicken ..... 287

**25. - 27.9.2018**  
SPURWECHSEL Kompakt: Vom Mitarbeiter zur Führungskraft. ... 91

**26.9.2018**  
Endkundenkommunikation für Smart Meter Rollout ..... 173

**27. - 28.9.2018**  
Konfliktlotse: Lernen Sie, Konflikte zu lotsen ..... 34

**27. - 28.9.2018**  
Crashkurs Change ..... 90

# Seminare 2018

## Oktober

<b>2.10.2018</b>	Besser abschalten und den eigenen Akku laden ..... 80
<b>3. - 4.10.2018</b>	Kontinuierliche Kundenkontakte und erfolgreiche Verkaufsabschlüsse ..... 59
<b>4. - 5.10.2018</b>	Excel Praxis: Management-Reports mit Excel erstellen ..... 278
<b>9.10.2018</b>	Routine erleichtern ..... 109
<b>15. - 16.10.2018</b>	Energiewirtschaft für Auszubildende: Einstieg leicht gemacht ..... 292
<b>16. - 17.10.2018</b>	Qualitätscoach für Kundenservice und Vertrieb ..... 28
<b>16. - 17.10.2018</b>	Routine erleichtern ..... 109
<b>16. - 17.10.2018</b>	Kreative Kampagnen und Aktionen ... 111
<b>16.10.2018</b>	Gasabrechnung G 685: Intensiv ..... 148
<b>17.10.2018</b>	Sachkunde für Gasabrechnung nach G 685: Vertiefung ..... 149
<b>17.10.2018</b>	Kommunikation: Jung - schwungvoll - kundenorientiert ..... 293
<b>18.10.2018</b>	Führung in „schwierigen“ Situationen? ..... 97
<b>18.10.2018</b>	Knigge-Kompetenz: Mit Leichtigkeit und Stil überzeugen 294

<b>18. - 19.10.2018</b>	Von der Gewohnheit zur Veränderung: Raus aus der Komfortzone ..... 221
<b>23.10.2018</b>	Agiles Arbeiten ..... 204
<b>25. - 26.10.2018</b>	Effizienz - Energieeffizienz <sup>2</sup> effizient verkaufen ..... 170
<b>26.10.2018</b>	Arbeitsorganisation und Stressmanagement ..... 250
<b>29.10.2018</b>	Innovationen und Entwicklungen im Wärmemarkt ..... 143

## November

<b>2.11.2018</b>	Excel in bunt: Daten automatisch formatieren - ganz einfach ..... 286
<b>7.11.2018</b>	Gruppenprozesse erfolgreich steuern ..... 192
<b>8. - 9.11.2018</b>	Konfliktlotse“: Lernen Sie, Konflikte zu lotsen ..... 34
<b>12. - 13.11.2018</b>	1x1 der Energiewirtschaft: Intensiv ..... 133
<b>20. - 21.11.2018</b>	Qualitätscoach: Schwierige Situationen erfolgreich lösen ..... 29
<b>23.11.2018</b>	PowerPoint: Effektiv Visualisieren und präsentieren ..... 281

<b>27. - 29.11.2018</b>	SPURWECHSEL kompakt: Vom Mitarbeiter zur Führungskraft .... 91
<b>27. - 29.11.2018</b>	Führungskräfte Ausbildung Modul System ..... 93
<b>30.11.2018</b>	1 x 1 der Elektromobilität ..... 144
<b>30.11.2018</b>	Vergaberecht und rechtliche Bauüberwachung ..... 156

## Dezember

<b>3.12.2018</b>	Onenote optimal organisiert: Allein und im Team ..... 288
<b>6. - 7.12.2018</b>	Erfolgreiche Zusatzverkäufe: Cross- und up-Selling im Stadtwerk .. 54
<b>10. - 11.12.2018</b>	Belastungen erkennen und das Gespräch suchen ..... 81
<b>12. - 13.12.2018</b>	Entscheidungs- und Problemlösungstechniken ..... 193
<b>14.12.2018</b>	Zukunft der Netze ..... 181
<b>14.12.2018</b>	Methodenkoffer für Problemlösungen ..... 195
<b>14.12.2018</b>	Umsatzsteuer in der Energiewirtschaft ..... 179

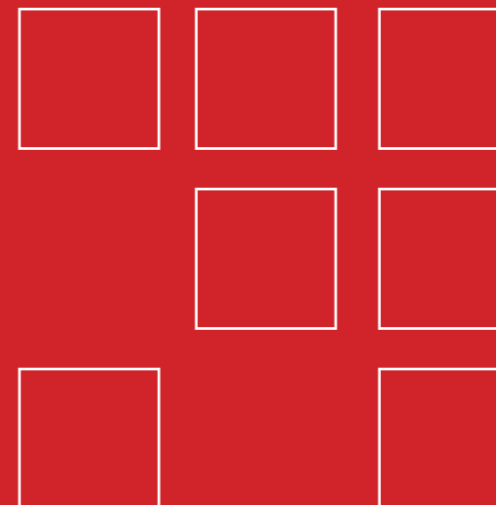
### StadtwerkeAkademie

Eisenhutstraße 6  
72072 Tübingen

Fon 07071 157-3091  
Fax 07071 157-369

info@stadtwerkeakademie.de

Aktuelle Infos und Online-Anmeldung unter [www.stadtwerkeakademie.de](http://www.stadtwerkeakademie.de)



## DIE LERNPYRAMIDE™

Wirkungsweise und solides Fundament

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

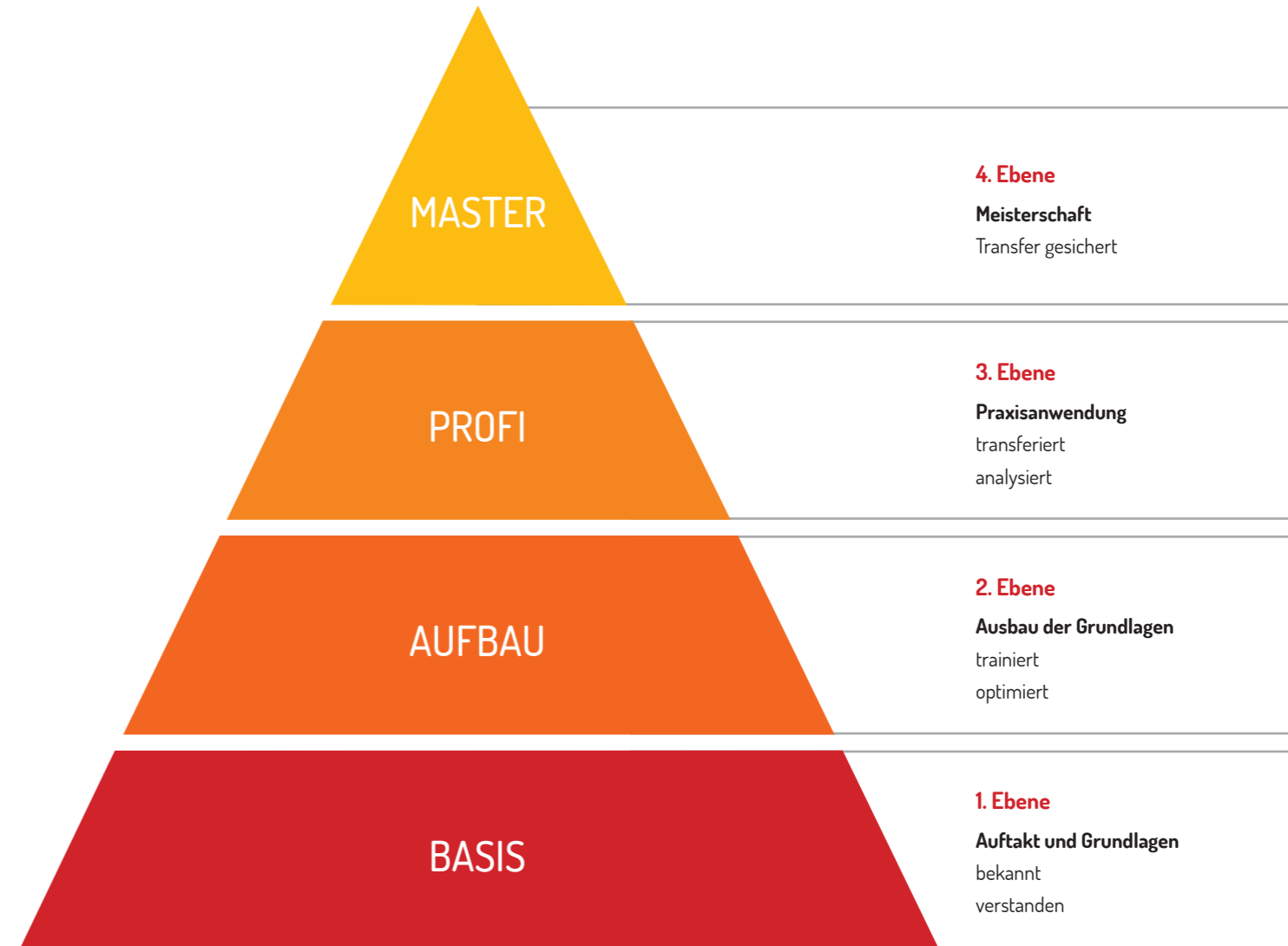
Die meisten Seminare sind entsprechend der vier Lernebenen der LernPyramide™ aufgebaut. Denn jede Aufgabe, die im Beruf zu erledigen ist, braucht spezifische „Kompetenzen“, also reproduzierbare Kenntnisse und Fertigkeiten. Diese Kompetenzen lassen sich erlernen und schrittweise steigern – durch Erfahrung, 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™ unterstützt Sie dabei, die richtigen Entscheidungen zu treffen – für die persönliche Entwicklung und für den Erfolg Ihres Stadtwerks!

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



### HAUSderKOMPETENZEN™

Für Ihren individuellen Fortschritt

Das HAUSderKOMPETENZEN™ schafft einen Überblick über die unterschiedlichen Kompetenzfelder, also die 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 entlang Ihrer eigenen Stellenbeschreibung 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.

# Die 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

Einige unsere Seminare haben keine vorgegebenen Termine und tragen das 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 Interessenten der ausgeschriebene Seminartermin nicht passend war.

Um unseren Kunden eine zeitlich flexible Seminar-Planung zu ermöglichen, stellen wir eine **Interessentendatenbank** zur Verfügung. Die Interessentendatenbank erlaubt, zunächst potentielle Teilnehmer zu sammeln und erst dann gemeinsam einen passenden FlexTermin zu finden. Natürlich übernehmen wir dabei Koordination und Organisation.

Die Eintragung in die Datenbank ist keine feste Buchung, sondern Sie bekunden lediglich Ihr Interesse für ein Seminar, für eine oder mehrere Personen. Dies kann sowohl über das „normale“ Anmeldeformular als auch online unter [www.stadtwerkeakademie.de](http://www.stadtwerkeakademie.de) erfolgen. Selbstverständlich achten wir dabei auf den Datenschutz. Auf unserer Homepage wird zwar angegeben, ob – und wenn wie viele – Interessenten sich eingetragen haben, Stadtwerke oder gar einzelne Teilnehmer werden jedoch nicht angezeigt.

# FLEXIBEL?

#### Offen für Ihre Themenvorschläge

Zusätzlich können Sie über unsere Interessentendatenbank ein Seminarthema vorschlagen, an dem Sie Interesse haben und das wir thematisch noch nicht im Katalog berücksichtigt haben.



#### 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 einen neuen Termin.



## Flexseminare

sind mit diesem Symbol  
gekennzeichnet



## QUALITÄTSCOACH FÜR KUNDENSERVICE UND VERTRIEB

» Seminarreihe **Ausbildung**



Seminartyp **Basis**



Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



11. - 13.9.2018  
16. - 17.10.2018  
5 Ausbildungs-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Wahrnehmung
- » Qualitätskriterien
- » Einstellungen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte aus Vertrieb und Kundenservice sowie Personalentwickler, die Coachinggespräche im Fachbereich führen möchten.

### Seminarinhalt • Seminarziel

Sie wollen Sicherheit in der Gesprächsführung bei Ihren Mitarbeitern? Sie wollen, dass Ihr Team gelerntes schnell verfestigt, eigenständig vertieft und anwenden kann? Sie wollen, dass die Kommunikationsfähigkeit erweitert wird?

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 ein nachhaltiges Qualitätsmanagement.

Side by Side Coaching, als Form des Qualitäts-Coachings, bietet bei der direkten Arbeit im Kundenservice und Vertrieb eine kompetenzentwickelnde Methode, dass 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 von Fallbeispielen. Die Praxisphase zwischen den Modulen gibt Ihnen Gelegenheit,

erste Erfahrungen zu sammeln und diese in Modul 2 zu reflektieren. Sie erhalten Feedback zu Ihrer Umsetzung und Wirkung als Coach sowie viele wertvolle Tipps.

### MODUL 01 3 TAGE

#### 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

### MODUL 02 2 TAGE

#### Coaching gestalten und Dokumentation

- Grundlagen der Motivation
- Der Dreiecks-Vertrag und die Spannungsfelder
- 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

## 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.

Sie lernen unterschiedlichste Herangehensweisen kennen, die Sie intensiv erproben werden. Ihre persönliche Weiterentwicklung nimmt einen hohen Stellenwert ein. Sie erhalten Technik- und Methodenkompetenz, damit Sie sich von Coach zu Coach weiter gegenseitig unterstützen können.

- 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

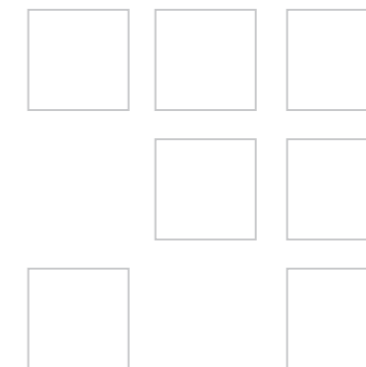
Voraussetzung ist die Teilnahme an der Basisausbildung, Modul 1 und 2 für Kundenservice und Vertrieb.

### 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**



Bietigheim-Bissingen  
Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



20. - 21.11.2018  
2 Ausbildungs-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Weiterentwicklung
- » Schwierige Situationen meistern
- » Werkzeugkasten

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte aus Vertrieb und Kundenservice sowie Personalentwickler, die am Modul 1 und 2 teilgenommen haben.

## TRAIN THE TRAINER: AUSBILDUNG ZUM FACHTRAINER

» Seminarreihe **Ausbildung**



Seminartyp **Basis**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



Modul 1: 6. - 8.3.2018

Modul 2: 17. - 19.4.2018

2 x 3 Ausbildungs-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Konzept
- » Leitfaden
- » Methodenkompetenz

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, 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 vermittele 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**  
3 TAGE

- Die Rolle des Fachtrainers
- Ein Konzept entwickeln



**MODUL 02**  
3 TAGE

- Auftragsklärung im Unternehmen
- Ziele definieren
- Lerntheorien: Wie lernen Menschen
- Was bedeutet methodisch und didaktisch
- Erstes Handwerkszeug und Methoden
- Einen Leitfaden erstellen
- Kleine Einheiten präsentieren

- Die eigene Wirkung im Rampenlicht
- Erweiterung des Handwerkszeugs: 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 und Fotoprotokoll.

### 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.

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

### Methodik

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

### 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 **Aufbau**



Bietigheim-Bissingen

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



5. - 7.6.2018

3 Ausbildungs-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Schwierige Situationen
- » Interventionstechniken
- » Gruppendynamik

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die am  
Modul 1 und 2 teilgenommen haben.



## MENTOREN: PROFESSIONELLE BEGLEITUNG FÜR NEUE MITARBEITER

» Seminarreihe **Ausbildung**



Seminartyp **Basis - Aufbau**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



6. - 7.2.2018

12. - 13.4.2018

2 x 2 Ausbildungs-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Mentoring
- » Wissensvermittlung
- » Methoden

**ZIEL**  
gruppe

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, aber auch ganz entscheidend von 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**

2 TAGE

- Die 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.

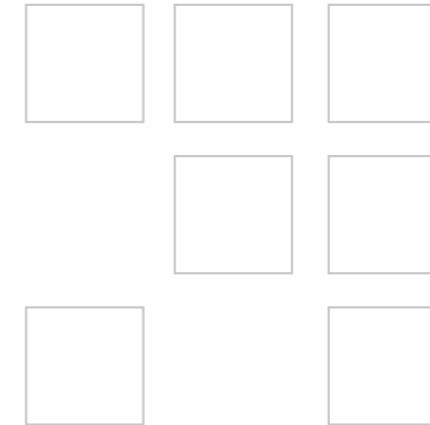
**MODUL 02**

2 TAGE

- 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 und Fotoprotokoll.



Schärfen Sie **Ihre Kompetenz**  
als Mentor

## "KONFLIKTLLOTSE" - LERNEN SIE, KONFLIKTE ZU LOTSEN

» Seminarreihe **Ausbildung**



Seminartyp **Basis - Aufbau**



Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



27. - 28.9.2018  
8. - 9.11.2018  
2 x 2 Ausbildungs-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Konflikte lotsen
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Konstruktives Miteinander

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, 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 unsere 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 Konfliktanalysen 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.



2 TAGE

- 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

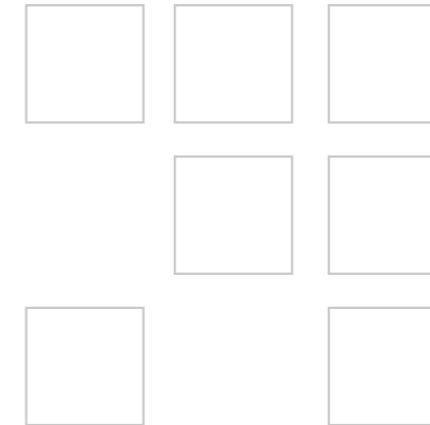


2 TAGE

- 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 und Fotoprotokoll.



Entwickeln Sie Ihre sozialkommunikativen Kompetenzen

# BERATUNG

Beratungs- und Entwicklungsanlässe	38
Projekte	39

B

## BERATUNGS- UND ENTWICKLUNGSANLÄSSE

Bei diesen Fragestellungen können wir Sie unterstützen – Beispiele

### Prozess-Optimierung

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

### 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 motivierende Unternehmens-Kultur?

### Nachfolge-Regelungen

Wie organisiert man klug stabile „Übergaben“?

### Personal-Entwicklung

Wie sehen gute Personal-Entwicklungs-Konzepte aus? Wo 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?

### Supervision

Wann ist die Begleitung und Unterstützung von Projekten und Teams sinnvoll?

### Team-Entwicklung

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

### Projekt-Coaching

Führung in Projekten ist eine spezielle Herausforderung und ein „neuer Beruf“!

### 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 Wissensbasis 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?

## 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

Durchführung von Personal-Auswahl-Verfahren und Potential-Analysen für Fach- und Führungskräfte in Strom-Service und -Netze, Geschäftskunden, Vertrieb und Kunden-Zentrum

### 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 und Auswertung der Interviews, Begutachtung der

Mitarbeiter-Zufriedenheits-Analysen und 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 Position Leitung Vertrieb, Ausschreibung und Stellenbesetzung des Vertriebsleiters

### 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 Geschäftsfeld

### Projekt 19

Multikanalstrategie für Markenpositionierung

# COACHING

Business-Coaching:	
Individuelle Beratung, die wirkt	42
Coaching-Pool für Organisationen	43

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-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 wachzunehmenden 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 und Beratung
- » Passung und Expertise der Coaches

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



- » Coaching
- » Personalentwicklung
- » Business

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die sich Unterstützung und Begleitung zu verschiedenen Anlässen und Entwicklungsfeldern wünschen.



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

# VERTRIEB, KUNDENORIENTIERUNG, SERVICE, MARKETING

# 01

Vom Erstkontakt zum Stammkunden	46
Schlüsselkunden: Gesprächsführung bei komplexen Kundenthemen	47
Service als Visitenkarte	48
Senioren und mobilitäts- eingeschränkte Fahrgäste	49
Interkulturelle Kompetenz	50
Interkulturelle Gespräche führen	51
Professionell und authentisch am Telefon	52
Telefon-Coaching direkt am Arbeitsplatz	53
Erfolgreiche Zusatzverkäufe: Cross- und up-Selling im Stadtwerk	54
Vertriebsorientiert verhandeln	55
Kommunikation in der Leitwarte: „Sie müssen sofort etwas tun ...“	56
Kommunikation : Die Brücke von der Beratung zum Verkauf	57
Vertriebsstrategie: Stellhebel identifizieren und umsetzen	58
Kontinuierliche Kundenkontakte und erfolgreiche Verkaufsabschlüsse	59
Für Vertriebsprofis: Und was mache ich, wenn ...	60

Emotionale Kompetenz im Kundenkontakt	61
Erfolgreiche Neukundengewinnung am Telefon	62
Beschwerden managen: Eine Frage des Image	63
Kundenrückgewinnung im Geschäftskundensegment	64
Schwierige Situationen im Kundenkontakt	65
Kundenrückgewinnung für Privat- und Gewerbekunden	66
Wechselbereitschaft der Kunden: Das Kundenrückgewinnungsgespräch	67
Meister und Monteure: Die Imagenträger Ihres Stadtwerks	68
Kommunikation für Monteure und Meister: In schwierigen Situationen erfolgreich agieren	69
Sonderkundenverträge in der Energiewirtschaft	70
Autostrom: Steuern, Abgaben, Umlagen und Netzentgelte	71
Strategisches Marketing	72
Wie sprechen wir unsere Zielgruppen besser an?	73
Englisch im Vertrieb und Kundenservice	74

# 01

## VOM ERSTKONTAKT ZUM STAMMKUNDEN

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



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



28. - 29.5.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Die Festlegung persönlicher, erreichbarer Ziele ist die Voraussetzung erfolgreicher Vertriebsarbeit. Dazu zählt die gesamte Bandbreite: Von der kontinuierlichen Kundenbearbeitungsstrategie bis zu den ganz differenzierten Momenten im Gespräch, in denen es um die Aufmerksamkeit und Motivation des Kunden geht, um seine Bedenken und Einwände.

Erfolg entsteht durch den gezielten Einsatz von Ressourcen. Darüber hinaus ist es 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. Ziel ist es, einen zufriedenen treuen Stammkunden zu gewinnen. Nutzen Sie Ihre persönlichen Stärken und bringen Sie diese gewinnbringend in Ihr Team ein.

Erfahren Sie, wie Sie Ihre eigenen Ressourcen, Zeit und Energie gezielt einsetzen, wie Sie Kundengespräche ergebnisorientiert führen und schwierige Einwänden entkräften können.

Lernen Sie Ihre eigenen Fähigkeiten erweitern und stabilisieren.

- Das Kundenportfolio strategisch entwickeln
- Eine Kundenentwicklungsstrategie aufbauen
- Die Struktur eines Verkaufsgesprächs gestalten: Inhalt – Prozess – Beziehung
- Den Gesprächspartner auf das Thema einstimmen, ihn „aufhorchen lassen“
- Die wesentlichen Beweggründe für die Entscheidung des Kunden herausfinden
- 3 Säulen der Einwandbehandlung
- Ansätze für den Argumentationsaufbau im Gespräch
- Die Entscheidungsprozesse im Kundensystem herausfinden und argumentativ angehen
- Kundenbetreuung nach dem Auftrag: Kundenbindung

### Methodik

Ausgewogene Mischung zwischen Theorie und Praxis, Praxistransfer, Gruppenarbeiten und Präsentationen, Referenteninput, Erfahrungsaustausch, Diskussionen, Arbeitsblätter.

## SCHLÜSSELKUNDEN: GESPRÄCHSFÜHRUNG BEI KOMPLEXEN KUNDENTHEMEN

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

### Seminarinhalt • Seminarziel

Schlüsselkunden (Key-Kunden), das sind Ihre entscheidenden Kunden für den Erfolg Ihres Stadtwerks.

Für den Kunden und für Sie im Key Account Management geht es um viel: Beide Seiten wünschen sich eine klare, stabile, mehrwert-schaffende 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 komplexe Entscheidungssituation gemeinsam mit dem Kunden zu lösen. Sie vertiefen die Methoden und Instrumente eines erfolgreichen Key Account Managements, um langfristige und nachhaltige Erfolge zu erzielen. Sie lernen, welche Aspekte einer professionellen Gesprächsführung auszeichnen.

- Den roten Faden behalten
- Analyse von Entscheidungsprozessen
- Achtsamkeit, Zuhören, Verstehen
- Die Kunst des wirkungsvollen Fragens
- 3 Säulen der Einwandbehandlung
- Gespräche FÜHREN!
- Die Bedeutung von Gefühlen für die Entscheidung
- Klar bleiben, auch bei Kampfrhetorik und Druck seitens der Kunden
- Entscheidungsdynamiken erkennen

### Methodik

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



Seminartyp **Aufbau**



Bietigheim-Bissingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



10. - 11.7.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Gesprächsführung
- » Beeinflussungsfaktoren
- » Nachhaltige Erfolge

Fachkräfte aus dem Key Account und Vertriebsmitarbeiter mit Berufserfahrung, die stabile und wertschöpfende Geschäftsbeziehungen anstreben.



- » Ressourceneinsatz
- » Verkaufsgespräch
- » Entscheidungsprozesse

**ZIEL** *gruppe*  
Fachkräfte aus Vertrieb und Kundenservice, die Kundengespräche bewusst ergebnisorientiert führen möchten.





## SERVICE ALS VISITENKARTE

» Seminarreihe Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt



Seminarartyp Basis



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

10. - 11.4.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt • Seminarziel**

Der Kundenkontakt ist eine spannende und herausfordernde Aufgabe. Die meisten Kundenkontakte machen Spaß, aber es gibt auch immer wieder schwierige Situationen, 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 Außenwirkung als „Visitenkarte“ liegt bei jedem einzelnen Mitarbeiter.

Entwickeln Sie Ihre individuellen Kommunikationsstärken und lernen diese aktiv einzusetzen. Wir stellen Ihnen verschiedene Methoden vor, mit deren Sie Ihre Kundengespräche authentisch, wertschätzend und positiv gestalten werden.

Durch eine Steigerung der Kommunikations- und Handlungskompetenz können Sie Kundenanfragen, Reklamationen und Beschwerden souverän, freundlich und lösungsorientiert gestalten. Ihr Kunde wird sich gut aufgehoben fühlen und Sie setzen für Ihr Unternehmen auf unkomplizierte Weise positive Akzente.

- Das strukturierte Gespräch mit Wirkung auf Augenhöhe
- Vertrauensbildende Maßnahmen als Gesprächsgrundlage
- Zauberwörter der Wertschätzung
- Fragearten und ihre Potenziale
- Die Wirkung von Körpersprache und Stimmmodulation
- Verschiedene Konfliktstile und der gute Umgang mit ihnen

**Methodik**

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

## SENIOREN UND MOBILITÄTSEINGESCHRÄNKTE FAHRGÄSTE

» Seminarreihe Persönliche Reife und Professionalität

**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 in unserem Seminar 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 Don't's: Fahrgastkontakt professionell gestalten

**Methodik**

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



Seminarartyp Aufbau



Schwäbisch Hall

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

16. - 17.8.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Senioren

» Einschränkungen der Mobilität  
» Wertschätzender Umgang

Fachkräfte aus dem Busbetrieb, die im Umgang und Kundenkontakt mit verschiedenen Zielgruppen schwierige Situationen meistern müssen.



» Kundenbindung  
» Optimale Gesprächsatmosphäre  
» Kommunikationskompetenz

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter, die Kunden und Interessenten betreuen, im direkten persönlichen und telefonischen Kundenkontakt stehen.



» Senioren  
» Einschränkungen der Mobilität  
» Wertschätzender Umgang

**ZIEL** *gruppe*


Fachkräfte aus dem Busbetrieb, die im Umgang und Kundenkontakt mit verschiedenen Zielgruppen schwierige Situationen meistern müssen.


## INTERKULTURELLE KOMPETENZ


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

 Seminartyp **Basis**

 Hannover  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

 15. - 16.1.2018  
2 Seminar-Tage

 von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

 min. 8 Personen, maximal 12 Personen

 490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Der Wandel in den gesellschaftliche Strukturen führt zu Ambivalenzen in der Kundenbetreuung und Service. Es besteht die Notwendigkeit, dass sich Stadtwerke und Energieversorger 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 verbundenen 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, Kleingruppen und Einzelarbeiten, interaktive Übungen, Hintergrundwissen, Praxisübungen, Arbeitsblätter.



Das Seminar kann in Kombination mit der Aufbaustufe im Inhousebereich auf Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst und gestaltet werden.

## INTERKULTURELLE GESPRÄCHE FÜHREN

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

### Seminarinhalt • Seminarziel

Interkulturelle Kompetenz trägt dazu bei, dass Gespräche mit Kunden anderer kultureller Prägung leichter geführt werden können, um gerade auch im Umgang mit schwierigen Sachverhalten einen wertschätzenden Weg zu finden. Denn es ist eine falsche Wahrnehmung, dass sich der Kunde dem Service anpassen muss.

Manchmal kann schon das Bewusstsein entspannen, dass eine andere Kultur eine für uns fremde Vorstellung von Termineinhaltung hat. Oder dass einzelne Kritikpunkte in einem anderen Kulturkreis eine ganz ungewohnte Wertigkeit bekommen.

Der Umgang mit schwierigen Gesprächen und das Einleiten von Gesprächswendungen beginnen bereits mit der Wahrnehmung und stellt in interkulturellen Begegnungen meist eine besondere Herausforderung dar.

Wir unterstützen und begleiten Sie, sich des eigenen kulturellen Hintergrunds, auch im Vergleich zu anderen, bewusst zu werden. Sie wenden Ihr Wissen aus dem Bereich der interkulturellen Kompetenz an und übertragen dies in eine wertschätzende und kundenorientierte Gesprächsführung. Gemeinsam entwickeln wir Strategien, wie sie künftig im interkulturellen Kontakt auch schwierige Situationen positiv, konstruktiv und erfolgreich meistern.

- Die innere Haltung und die Auswirkung auf die Kommunikation
- Die Wechselwirkung zwischen Wahrnehmung, kulturellen Prägung und Wertung
- Einfache Sprache als Brücke der Verständigung
- Angemessener Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen
- Kulturelle Besonderheiten bestimmter Regionen und Länder
- Mögliche Konfliktarten und Konfliktsachen
- Grundregeln der (indirekten) Konflikt- und Beschwerde-Gesprächsführung mit ausländischen Partnern
- Methoden und Argumente zur interkulturellen Konfliktlösung und Deeskalation

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.




Das Seminar kann in Kombination mit der Basis-Stufe im Inhousebereich auf Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst und gestaltet werden.

 Seminartyp **Aufbau**

 Hannover  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

 20.2.2018  
1 Seminar-Tag

 von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

 min. 8 Personen, maximal 12 Personen

 490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » **Kommunikationskompetenz**
- » **Interkultureller Wandel**
- » **Innere Haltung**

**ZIEL gruppe** Mitarbeiter, die im direkten persönlichen und telefonischen Kundenkontakt stehen.



- » **Interkulturelle Kompetenz**
- » **Kulturmodelle**
- » **Dienstleistungsorientierung**

**ZIEL gruppe** Mitarbeiter, die im direkten persönlichen und telefonischen Kundenkontakt stehen.



- » **Kommunikationskompetenz**
- » **Interkultureller Wandel**
- » **Innere Haltung**

**ZIEL gruppe** Mitarbeiter, die im direkten persönlichen und telefonischen Kundenkontakt stehen.

## PROFESSIONELL UND AUTHENTISCH AM TELEFON

» Seminarreihe Fit für den Kontakt und Verkauf im Energiemarkt



Seminarartyp Basis



Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

4. - 5.4.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt • Seminarziel**

Einen Berufsalltag ohne Telefon kann sich heute niemand mehr vorstellen. Die Gesprächspartner sind weit voneinander entfernt – und trotzdem ganz nah am Ohr. Und das genau ist die Herausforderung. Eine Kommunikation alleine über Worte, Stimme und Sprechtechnik, ohne den Anderen zu sehen. Hier ist es entscheidend, das berühmte „Lächeln“ am Telefon, das wir zwar nicht sehen, sehr wohl aber hören!

Professionell mit dem Medium Telefon umzugehen bedeutet, einige wichtige Regeln zu beachten, die verschiedenen Phasen eines Telefonats zu kennen und diese beim Telefonieren ganz bewusst zu durchlaufen. Und eines sollte man für sich immer im Hinterkopf behalten: Es sind Stimme und Sprechtechnik, die den wesentlichen Teil eines erfolgreichen Telefonats ausmachen. Eine unangenehme Stimme kann die interessantesten Gesprächsinhalte sehr schnell negativ übertünchen.

Neben theoretischem Input zu den wichtigsten Regeln am Telefon, sind in unserem Seminar Ihre Themen und Fragen rund um die Telefonie im Fokus. Wir arbeiten nicht mit vorgefertigten Gesprächsleitfäden. Uns ist es wichtig, dass Sie für sich, aber auch passend zur Kultur des Unternehmens, Strategien und Formulierungen entwickeln, mit denen Sie professionell, authentisch und glaubhaft am Telefon kommunizieren.

- Wichtige Phasen für ein erfolgreiches Telefonat
- Erfolgreiches Telefonieren: Eine Frage der Haltung
- Wahrnehmung: Ich höre was, was Du nicht hörst
- Aktives Zuhören: Mehr als „ja“ und „mmh“
- Schwierige Gesprächssituationen am Telefon und was man tun kann
- Professionell und authentisch: Die eigenen Worte finden
- Übergabe, Verbinden und Telefonnotizen: Was hierbei alles wichtig ist

**Methodik**

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

## TELEFON-COACHING DIREKT AM ARBEITSPLATZ

» Seminarreihe Fit für den Kontakt und Verkauf im Energiemarkt

**Coachinginhalt • Coachingziel**

Das Telefon-Coaching ist dann die richtige Wahl, wenn Sie das im Seminar Erlernte direkt im Tagesgeschäft anwenden wollen und eine individuelle Rückmeldung über Ihr Telefon- und Kommunikationsverhalten wünschen. Das Ziel eines Telefon-Coachings ist, sich der eigenen Stärken bewusst zu werden – und auch Situationen zu identifizieren, bei denen es noch Verbesserungspotentiale geben kann.

Das Coaching hat dabei den Vorteil: Es findet direkt am Arbeitsplatz statt. Damit bietet es die einmalige Chance, direkt im Kontext der eigenen Arbeitsrealität zu lernen. Und dies ganz individuell.

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 gleich 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?
- Telefonieren in schwierigen Situationen: 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: Gute Vorbereitung von Gesprächen



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



Seminarartyp Aufbau - Profi



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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 1 Person, maximal 6 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

- » Telefonischer Kontakt
- » E-Mail Korrespondenz
- » Stimme und Sprechtechnik

Mitarbeiter, die im Kontakt mit internen und externen Kunden sind, telefonisch und schriftlich kommunizieren.

ZIEL gruppe

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

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

ZIEL gruppe

## ERFOLGREICHE ZUSATZVERKÄUFE: CROSS- UND UP-SELLING IM STADTWERK

» Seminarreihe Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarartyp **Basis - Aufbau**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

6. - 7.12.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt - Seminarziel**

Wie generieren Sie erfolgreiche Zusatzverkäufe, nachdem der Kunde bereits sein Vertrauen Ihrem Stadtwerk gezeigt hat, indem er einen Vertrag abgeschlossen hat. Was passiert dann? Kunden sind häufig für zusätzliche Informationen oder Alternativen, die einen Mehrwert oder zusätzlichen Nutzen bieten, dankbar. Gerade in der Energie-Branche sind Kunden häufig mit der Vielzahl der Informationen überfordert. Oder, um Angebote wirklich vergleichen und verstehen zu können, muss er ein Experte sein. Stärken Sie aktiv die Kundenbindung, indem Sie jede Möglichkeit nutzen, die Kunden zu ihrem persönlichem Mehrwert zu informieren.

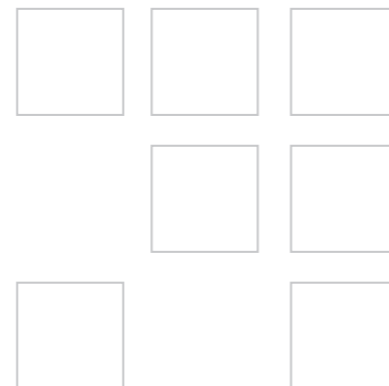
Ein vertriebsorientierter Innendienst oder Kundenservice bietet viele Chancen, den Umsatz zu steigern. Erfolgshebel gibt es viele während eines Telefonats oder Gespräches. Diese müssen nur erkannt und genutzt werden. Es geht um den Blick über den Tellerrand – was ist für den Kunden, mit dem ich gerade spreche, zusätzlich von Vorteil? Bauen Sie Ihre Wettbewerbsfähigkeit weiter aus!

**Cross-Selling** bezeichnet die Empfehlung von passenden Zusatzprodukten. **Up-Selling** bezeichnet die Empfehlung eines hochwertigeren Produkts oder Leistung. In unserem Seminar werfen Sie einen Blick über den Tellerrand. Sie lernen erfolgreiche Brückenformulierungen kennen und erarbeiten einen praxisorientierten

Gesprächsleitfaden. Sie diskutieren verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten und entwickeln knackige Nutzenargumentationen anhand Ihrer Produkte. Dazu arbeiten wir mit vorhandenen Werbe- und Marketingmaterialien Ihres Stadtwerks. Einwände Ihrer Kunden, die Ihnen öfters begegnen, lernen Sie zu entkräften. Sie kennen Abschlussformulierungen, um das Gespräch verkaufsorientiert verbindlich und erfolgreich abzuschließen.

**Methodik**

Referenteninput, praxisorientierte Methodenvielfalt, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxis-simulation, Übungen, Selbstreflexion, Feedback, Fotoprotokoll, Arbeitsblätter.



## 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), Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Aufbau**

Frankfurt

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

7. - 8.5.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Verhandlungsstrategie
- » Taktische Verhandlung
- » Zielorientierte Verhandlung

Fach- und Führungskräfte, die verkaufsorientierte Verhandlungen mit Erfolg führen möchten.



- » Umsatzsteigerung
- » Mehrwert
- » Kundenbindung

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter, die Kundengespräche führen und daraus Abschlüsse generieren wollen. Insbesondere aus Vertrieb, Key-Account-Management, Kundenservice und Empfang.

**ZIEL** *gruppe*

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

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



Seminarartyp **Basis**



Göppingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



12.3.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Das Telefon klingelt. Ein Krisenfall oder ein Kunde, der sich telefonisch in die Leitwarte „verirrt“ hat? Die Mitarbeiter der Leitwarte haben eine ganz besondere Verantwortung. Oft haben sie es mit Menschen zu tun, die sich in Stress- und Krisensituationen befinden – und dann auch wieder nur mit ganz normalen Gesprächen.

Wenn ein Anrufer einen Störfall meldet, ist es wichtig, schnell alle wichtigen Informationen zu erfragen – damit man zügig entscheiden kann, 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. Aufbauend auf den wichtigsten Regeln der Kommunikation erarbeiten wir 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 die speziellen Situationen in Ihrem Hause eingegangen.

- „Worum geht es denn jetzt eigentlich?“
- Guter Umgang mit 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 und den Anrufer durch das Gespräch führen
- Wirksame Techniken der Gesprächssteuerung
- Sicherstellen, dass ich den anderen richtig verstanden habe: Die Tücken der Wahrnehmung

### Methodik

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



TIPP

Je nach Gesprächsvolumen und Inhalten gehen wir auf den Bedarf der Mitarbeiter und Führungskräfte des Unternehmens ein. Im Inhousebereich kann das Seminar ein- und zweitägig gestaltet werden.



- » Image für Ihr Haus
- » Leitwarte und Besonderheiten
- » Sicherheit in der Gesprächsführung

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte sowie  
Dispatcher der Leitwarte und  
Leitstelle.

## KOMMUNIKATION – DIE BRÜCKE VON DER BERATUNG ZUM VERKAUF

» Seminarreihe **Fit für den Kontakt und Verkauf im Energiemarkt**



Seminarartyp **Basis**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



4. - 5.6.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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 deren 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.

- Die eigene Haltung und die Auswirkung auf die Kommunikation
- Emotionale Kundenbindung
- Die 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.



- » Aktives Zuhören
- » Erfolgreiche Gespräche
- » Fragetechniken

ZIEL  
gruppe

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

## VERTRIEBSSTRATEGIE: STELLHEBEL IDENTIFIZIEREN UND UMSETZEN

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**



Seminartyp **Aufbau – Profi**



Köln

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



19. - 20.2.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 6 Personen, maximal 12 Personen



490.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Welche Vertriebsstrategie ist die richtige für Sie?

Sie als Führungskraft im Vertrieb sind beteiligt bei der Entwicklung der Gesamtstrategie Ihres Stadtwerks. Damit vertreten Sie die Interessen des Vertriebs im Strategie-Prozess und arbeiten entscheidend an der Unternehmensgestaltung mit. Sie sind zwischen Unternehmensleitung und Ihrem Vertriebsteams 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 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 entsprechende 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Köln

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



3. - 4.10.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

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

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



» Strategischer Vertrieb  
» Vertriebskanäle  
» Vertriebswege

**ZIEL gruppe**  
Führungskräfte und Entscheider,  
die maßgeblich an der Vertriebs-  
strategie ihres Stadtwerks beteiligt  
sind.




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


» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

 Seminartyp **Aufbau**

 Köln  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

 16. - 17.7.2018  
2 Seminar-Tage

 von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

 min. 8 Personen, maximal 12 Personen

 490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

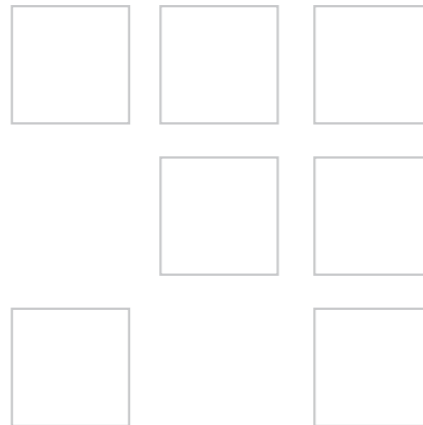
Ihre Kunden schätzen Sie und Ihre Kollegen, suchen Ihre Erfahrung. Und trotzdem: Sie haben einfach den Wunsch, mit der einen oder anderen beruflichen Situation „noch leichter, wirksamer, effektiver“ umzugehen? Und sich dazu auszutauschen und Ihre Methoden zu erweitern.

Das Lösungspotenzial ist hoch: Durch einen differenzierten, auf das Wesentliche konzentrierte 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 Spannweite von strategischer Vertriebsarbeit bis zu den feinen Aspekten des anspruchsvollen Verhandeln 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?

### Methodik

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



- » Erfolgreicher Vertrieb
- » Lösungspotenzial
- » Komplexe Entscheidungen

**ZIEL gruppe**  
Erfahrene Mitarbeiter aus Vertrieb und Key-Account-Management.

## EMOTIONALE KOMPETENZ IM KUNDENKONTAKT

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

### Seminarinhalt • Seminarziel

Emotionale Kompetenz ist die Fähigkeit, emotionale Befindlichkeiten anderer Menschen wahrzunehmen und adäquat zu reagieren.

Entscheidungen für einen Kunden sind nicht nur rational, sondern auch emotional gesteuert. Egal ob wir hier über Privat-, Gewerbe- oder Geschäftskunden sprechen. Der gekonnte Umgang mit Emotionen stärkt die Überzeugungskraft. Umso wichtiger wird es, wenn unangenehme Gefühle das Kundengespräch beeinflussen: Angst, Ärger, Unsicherheit, das Gespräch tritt auf der Stelle, Lähmung macht sich breit oder die Kommunikation wird aggressiv, vorwurfsvoll und manipulativ.

Diese Situationen erfordern eine sorgfältige inhaltliche Kommunikation und sind starke Herausforderungen an die Klarheit der eigenen Person. Der Umgang mit den eigenen Gefühlen und die Gefühle der Gesprächspartner, sind zentral. So widersprüchlich es klingt, erst emotionale Kompetenz ermöglicht auch klares lösungsorientiertes Denken.

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie selbst klar bleiben oder werden, damit 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?
- Ihre Bedeutung für die Argumentation meiner Leistung
- Meine Gefühle
- 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.

 Seminartyp **Aufbau**

 Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

 18. - 19.9.2018  
2 Seminar-Tage

 von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

 min. 8 Personen, maximal 12 Personen

 490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Groß- und Industriekunden
- » Abschlüsse erhöhen
- » Erfolg planen

**ZIEL gruppe**  
Mitarbeiter im Key-Account-Management, die Kunden gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen ausbauen müssen.

## ERFOLGREICHE NEUKUNDENGEWINNUNG AM TELEFON

» Seminarreihe Kundengewinnung im Vertrieb

Seminarartyp **Basis – Aufbau**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

13. – 14.6.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt • Seminarziel**

Die professionelle Kaltakquise am Telefon ist eine der schwierigsten Vertriebsaufgaben im Unternehmen. Gleichzeitig ist und bleibt das Telefon einer der effektivsten Wege, um Neukunden zu gewinnen.

Sie konzentrieren sich auf die Neukundengewinnung und einen erfolgreichen Kundenkontakt. Die telefonische (Kalt-)Akquise von Neukunden und eine regelmäßige Kundstammpflege ist ein wesentlicher Bestandteil erfolgreicher Vertriebsarbeit. Wichtige Voraussetzung ist 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 lernen, durch die richtige Positionierung und den passenden Gesprächseinstieg, erfolgreich Kunden zu gewinnen und erhalten Sicherheit im Umgang mit der Akquise und den Einwänden. Sie entwickeln Ihre persönliche Strategie, steigern somit langfristig Ihr Auftragsvolumen und überwinden Ihren „inneren Schweinehund“, der manchmal 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: Telefonleitfaden erstellen
- 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 geht gar nicht

**Methodik**

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

**Konkret hilfreich im Alltag**

Sie erhalten für „Ihren Gesprächsalltag“ einen Telefonleitfaden, welcher die spezifischen Themen der Energiebranche berücksichtigt.

## BESCHWERDEN MANAGEN: EINE FRAGE DES IMAGE

» Seminarreihe Kundengewinnung im Vertrieb

**Seminarinhalt • Seminarziel**

Beschwerden und Reklamation gehören zum Alltag eines Stadtwerkes. Zukunftsorientierte Stadtwerke haben deshalb qualitätsorientierte Maßnahmen 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 Fehlerursachen gefunden werden, die betroffenen Abteilungen oder Projektgruppen erhalten diese Informationen, damit nachhaltig die Ursachen beseitigt werden. 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 Qualitätskriterien Ihres Stadtwerkes, wie Beschwerden erfolgreich im Kundenkontakt gemanagt 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?
- Haltung und Einstellungen
- 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.

Seminarartyp **Basis – Aufbau**

Schwäbisch Hall

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

23. – 24.4.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Qualitätskriterien

» Kundenorientierte Gespräche

» Chancen in der Beschwerde

Fach- und Führungskräfte, die das Beschwerdemanagement professionalisieren und Reklamationen und Beschwerden als Chance sehen wollen.



- » Neukunden
- » Kaltakquisition
- » Haltung und Verkaufen

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter, die neue Kunden im telefonischen Kontakt gewinnen müssen.



- » Qualitätskriterien
- » Kundenorientierte Gespräche
- » Chancen in der Beschwerde

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die das Beschwerdemanagement professionalisieren und Reklamationen und Beschwerden als Chance sehen wollen.



## KUNDENRÜCKGEWINNUNG IM GESCHÄFTSKUNDENSEGMENT

» Seminarreihe **Strategische Kundengewinnung in der Energieversorgung**



Seminartyp **Aufbau**



Bietigheim-Bissingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



17.9.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Der Vertrieb im Geschäftskundensegment hat in den letzten Jahren weiter an Intensität zugenommen. Wir geben Antworten, wie es gelingen kann, verlorengegangene Kunden zurückzugewinnen. Wichtig dabei ist es zu beachten, welche Kunden gebunden und mit welcher Strategie zurückgewonnen werden sollen. Dabei spielen neue Produkte und Services genauso eine wichtige Rolle wie geänderte vertriebliche Anforderungen an die Keyaccount-Manager.

Sie werden die vertrieblichen, rechtlichen, technischen und wirtschaftlichen Inhalte kennenlernen. Ihre gesammelten Erfahrungen werden aktiv in die Diskussion einbezogen. Sie erhalten einen Überblick zu Selbst- und Kundenanalyse sowie zu Kundenrückgewinnungsstrategien. Sie tauschen sich zu Produkten und Lösungen zur die 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 der richtige Zeitpunkt für die Rückgewinnung?
- Wie kann ich die Kundenbeziehung aufrecht-erhalten 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 KAM

- Verkaufsprozess und Anforderungen
- Bildung von Netzwerken und Partnerschaften
- Zusammenarbeit mit Dritten
- Priorisierung von Aufgaben

## SCHWIERIGE SITUATIONEN IM KUNDENKONTAKT

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

### 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. Einige eskalieren, 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, auch in schwierigen Situationen als guter Dienstleister professionell zu handeln.

Sie lernen, wie Sie eine lösungsorientierte Haltung und Sprache entwickeln können. 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?
- Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz

### Methodik

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



Seminartyp **Basis**



Stuttgart

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



12. - 13.2.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Positive Sprache
- » Perspektivenwechsel
- » Schwierige Kunden gewinnen

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



- » Kundenrückgewinnung
- » Geschäftskunden zurückgewinnen
- » Produkte und Strategien

**ZIEL** gruppe

Entscheider, die sich mit der Kundenrückgewinnung von Geschäftskunden beschäftigen.



**ZIEL** gruppe

## KUNDENRÜCKGEWINNUNG FÜR PRIVAT- UND GEWERBEKUNDEN

» Seminarreihe Kundenrückgewinnung im Vertrieb

Seminarartyp **Aufbau**

Bietigheim-Bissingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

17.9.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

Stadtwerke bewegen sich im Verdrängungs- wettbewerb und erleiden 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 das Stadtwerk zu gewinnen und damit neue Erträge zu erzielen, aber auch zu entscheiden, welche Kunden zurückgewonnen werden sollen. 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, Arbeitsblätter.

## WECHSELBEREITSCHAFT DER KUNDEN: DAS KUNDENRÜCKGEWINNUNGSGESPRÄCH

» Seminarreihe Kundenrückgewinnung im Vertrieb

**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.

In unserem Seminar lernen Sie, wie Sie Kundenrückkehrgespräche professionell führen. 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
- Sinnvolle 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 praxisorientierte Methodenvielfalt, Einzel- und Gruppenarbeiten, Praxissimulation und Übungen, Referenteninput, Selbstreflexion und 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 Kundenrückgewinnungsgesprächs Interesse wecken können, damit der Kunde seine Entscheidung zurücknimmt.

Seminarartyp **Basis**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

2. - 3.7.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Potenziale heben
- » Privat- und Gewerbekunden
- » Kunden zurückgewinnen

**ZIEL** *gruppe*

Entscheider, die sich mit der Kundenrückgewinnung von Privat- und Gewerbekunden beschäftigen.

- » Kundenrückgewinnungsgespräch
- » Gesprächsleitfaden
- » Gesprächsaufhänger

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter aus Vertrieb und Kundenzentrum, sowie alle Mitarbeiter die Kundenrückgewinnungsgespräche führen.

## MEISTER UND MONTEURE: DIE IMAGETRÄGER IHRES STADTWERKS

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**



Seminartyp **Basis**



Köln

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



6. - 7.6.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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

### Methodik

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

### Info

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

## KOMMUNIKATION FÜR MONTEURE UND MEISTER – IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN

ERFOLGREICH AGIEREN » Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**

### Seminarinhalt • Seminarziel

In manchen Kundengesprächen wünschen wir uns einen ganzen Werkzeugkasten, um dem aufgebracht Kunden gut begegnen zu können. Die Meister und Monteure sind das Gesicht des Stadtwerks, von ihnen werden Lösungen erwartet, ganz gleich worum es geht. In kritischen Situationen ist die hohe 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 kurze prägnante Gesprächssituationen in den Vordergrund. Aufbauend auf den wichtigsten Regeln der Kommunikation erarbeiten wir gemeinsam Strategien, um auch in schwierigen Situationen freundlich für Klarheit und Struktur des Gesprächs zu sorgen.

Nicht immer ist es möglich, einem Kunden eine positive Zusage zu geben. In der Situation auf der Baustelle oder beim Kunden Vorort, gilt es teilweise eine Forderung des Kunden abzulehnen. Ein positives und überzeugendes Nein ist trainierbar.

- 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 bewusst zusammengefasst, um ein gemeinsames Verständnis für einen professionellen und erfolgreichen Kundenkontakt zu schaffen. Das Seminar kann auch jeweils separat durchgeführt werden.



Seminartyp **Aufbau**



Hamburg

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



26. - 27.7.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Imagetransfer
- » Gesprächssituationen steuern
- » Gute Gespräche

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



- » Kundenorientierung
- » Monteure und Meister
- » Dienstleistung und Service

ZIEL gruppe

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



ZIEL gruppe

## SONDERKUNDENVERTRÄGE IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen im Vertrieb**



Seminartyp **Basis**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erhalten ein Verständnis zur Gestaltung von Energielieferverträgen für Sonderkunden vermittelt. 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

- Quellen des „Energie(vertrags)rechts“
- Verbraucherschutz vor Versorgerschutz?

### Zustandekommen des Vertrags

- Allgemein: Was ist ein „Vertrag“? – Ist dieser immer schriftlich?
- Spezifische Probleme der Energiewirtschaft: Telefonischer Vertragsabschluss, Online Verträge, Grund- und Ersatzversorgung

### Wesentliche Inhalte des Vertrages

- Pflichtinhalte nach dem neuen EnWG
- Das „Produkt“ in der neuen Energiewelt
  - Von der klassischen Vollversorgung zum Portfolio-Produkt
  - Versorger als „Derivatehändler“? Wo macht das Portfolio Sinn?
- 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 – Auswirkungen des Strommarktänderungsgesetzes

### Die allgemeinen Geschäftsbedingungen

- Spezifische Themen aus der Energiewirtschaft: Inhalt und Einbeziehung allgemeiner Geschäftsbedingungen
- Folgen von Vertragsänderungen
- Verwendungsbeschränkungen und Laufzeit

### 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.

## AUTOSTROM: STEUERN, ABGABEN, UMLAGEN UND NETZENTGELTE

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen im Vertrieb**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Elektromobilität ist im Kommen. Ziel unseres Seminars ist, dass Sie entsprechend dem gültigen Ordnungsrahmen die Zuordnung der korrekten Steuern, Abgaben, Umlagen und Netzentgelte zur Elektromobilität erlernen.

### Relevante Rechtsgrundlagen für Autostrom

- Erläuterung wichtige Begriffe und Verweise mit Bezug zur Elektromobilität aus
- EnWG, StromStG, EEG, KWKG, StromNEV, KAV, AbLaV, UStG, MessEG

### Überblick Steuern, Abgaben, Umlagen und Netzentgelte

- Höhe, Entstehung, Ermäßigungen, Befreiungen, Funktionsweise von: Netzentgelte, EEG und KWKG-Umlage, § 19 StromNEV-Umlage, Offshore-Haftungsumlage, AbLaV-Umlage, Stromsteuer, Konzessionsabgabe

### Fallkonstellationen für Ladeeinrichtungen

- Grundfälle (mit und ohne Netzanschluss) von Ladeeinrichtungen in Abhängigkeit der Errichtungs-, Betreiber- und Entnahmesituation; Erläuterung der anfallenden Steuern, Abgaben, Umlagen und Netzentgelte

- Ausgewählte Einzelfälle von Ladeeinrichtungen (Hotels, EVUs, etc.)
- Ladesäulenverordnung
- § 14a EnWG (Ladesäule als „unterbrechbare Verbrauchseinrichtung“)

### Methodik

Trainerinput, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Diskussion, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



München  
Frankfurt  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



18.5.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Sonderkunden  
» Vertragswesen  
» Gestaltung Sonderkundenverträge

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte, die eine verständliche Darstellung der aktuellen Grundlagen und Entwicklungen im Bereich echter Sonderkundenverträge benötigen.



» Autostrom  
» Steuern, Abgaben, Umlagen  
» Netzentgelte

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte, die in die Entwicklung von Geschäftsfeldern eingebunden sind.


## STRATEGISCHES MARKETING


» Seminarreihe **Marketing-Strategie**

 Seminartyp **Aufbau**

 Düsseldorf  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

 24. - 25.5.2018  
2 Seminar-Tage

 von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

 min. 8 Personen, maximal 12 Personen

 490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt · Seminarziel

Der Wettbewerb im Energiemarkt ist hart, die Produkte sind vergleichbar, der Kunde flexibel. In der Praxis denkt der Vertrieb oft, dass der Vermarktungserfolg vom Preis abhängig ist. Dies ist nicht so. Neben dem Preisaspekt geht es um Identifikation mit dem Unternehmen und Wiedererkennbarkeit.

Ein wesentlicher Faktor ist die genaue Kenntnis über den Kunden sowie das Profil des eigenen Unternehmens, das in seiner Marke erkannt werden kann. Grundlage hierzu bietet das Strategische Marketing.

### Strategisches Marketing

- Der Kunde als Mittelpunkt unternehmerischen Handelns im neuen Energiemarkt
- Aufgaben, Ziele und Ansätze des strategischen Marketings im Umfeld von Liberalisierung, Energiewende, Digitalisierung
- Nutzen für und Anforderungen an Führungskräfte

### Methoden

- Märkte analysieren
- Eigene Stärken und Schwächen kennen
- Kunden segmentieren
- Bedarf finden
- Lösungen entwickeln

### Positionierung und Marke

- Inhalte einer Positionierung
- Nutzen der Positionierung als Führungsinstrument
- Markenentwicklung: Konzernmarke vs. Produktmarke
- Differenzierung und Wiedererkennbarkeit
- Vermeidung von Preiswettbewerb

### Marketinginstrumente auf Unternehmens- und Vertriebsebene

- Markenführung und Produktportfolio
- Preisfindung und Vertriebskanäle
- Interne und externe Kommunikation

### Wirkung des strategischen Marketing

- Unternehmensführung und Controlling
- Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenrückgewinnung
- Mitarbeiteridentifikation und -förderung

### Methodik

Trainerinput, aktive Erarbeitung des Themas, moderierte Diskussionen, Gruppenarbeiten und Erfahrungsaustausch, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## WIE SPRECHEN WIR UNSERE ZIELGRUPPEN BESSER AN?

» Seminarreihe **Marketing-Strategie**

### Seminarinhalt · Seminarziel

Sprechen wir die Menschen richtig an? Brauchen wir mehr Social Media? Wie machen wir unsere Website attraktiver? Mit welchen Maßnahmen können wir jüngere Zielgruppen ansprechen? Wie können wir unsere bestehenden Kunden als Multiplikatoren gewinnen?

Diese Fragen sind nur ein Ausschnitt der Themen, mit denen sich Kommunikationsverantwortliche täglich auseinandersetzen.

Ziel ist es, diese oder ähnliche Fragen mit Kommunikationsfachleuten von außen zu diskutieren und in einen ganzheitlichen Zusammenhang zu stellen. Da die Aufgaben und Themen sich von Stadtwerk zu Stadtwerk stark unterscheiden, wird jedes Seminar in enger Zusammenarbeit auf die individuellen Bedürfnisse und Fragestellungen zugeschnitten.

### 1) Analyse und Bewertung

Unser Kommunikationsfachmann analysiert ausgewählte Kommunikationsmittel wie Broschüren, Kundenkommunikation, Anzeigen, Internetauftritt unter folgenden Gesichtspunkten:

- Sind die Botschaften über alle Kommunikationskanäle hinweg kongruent?
- Entsprechen die Kommunikationsmittel den Kommunikationszielen?
- Werden die Inhalte zielgruppenadäquat formuliert?

- Unterstützt die grafische Umsetzung die Kommunikation der Botschaften?
- Was ist besonders gut gelungen, wo liegen Verbesserungspotenziale – und wie könnten diese aussehen?

### 2) Kommunikationsworkshop


Getragen von der Überzeugung, dass Kommunikation nur dann erfolgreich sein kann, wenn die Maßnahmen von den Mitarbeitern mitgetragen, im besten Fall mitentwickelt werden, treffen im Seminar das Spezialwissen Ihrer Mitarbeiter auf die kreativen Methoden des Trainers. Dabei entstehen kurz-, mittel und langfristige Lösungen, die Ihre Kommunikation verbessern: wie zum Beispiel neue Inhalte für Website oder Social Media, Maßnahmen zur Ansprache junger Zielgruppen, positivere Formulierungen in der schriftlichen Kommunikation, die Grob-Konzeption für eine Veranstaltung oder eine Kundenzeitschrift.


### Methodik


Trainerinput, aktive Erarbeitung des Themas, kreative Gruppenarbeiten und Erfahrungsaustausch, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Das Seminar wird in einem persönlichen oder telefonischen Vorgespräch individuell auf Ihre Kommunikationsthemen zugeschnitten.

 Seminartyp **Impuls**


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

 von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

 min. 8 Personen, maximal 12 Personen

 490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

 » Kundensegmente  
» Strategisches Marketing  
» Positionierung

**ZIEL gruppe** Entscheider, die sich der strategischen Ausrichtung der Unternehmensprodukte widmen.

 » Kommunikation  
» Kommunikationsziele  
» Kundengewinnung

**ZIEL gruppe** Fach- und Führungskräfte aus Marketing, Vertrieb, Unternehmensentwicklung und Produktmanagement.

## ENGLISCH IM VERTRIEB UND KUNDENSERVICE

» Seminarreihe Englisch im Stadtwerk

Seminarartyp **Basis – Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 1 Person, maximal 8 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Haben auch Sie immer mehr Kunden, die Informationen in englischer Sprache benötigen? In Universitätsstädten und Ballungszentren gibt es viele englischsprachige Einwohner und damit Kunden und Interessenten für die Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke. Wie sicher gehen Ihre Mitarbeiter im Kundenservice damit um? Ist Ihr Kundenservice in der Lage, folgende Punkte in englischer Sprache zu meistern?

- Bin ich bei Ihnen richtig? ... Meine Kollegin kümmert sich um die Angelegenheit
- 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 Schlüsselübergabe?
- Ich freue mich darauf, bald von Ihnen zu hören

(Antworten finden Sie am Ende!)

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

**Modul 1: 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
- Zeigen von Sympathie und Ausdruck des Verständnisses
- 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 2: 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, Besonderheiten im Call Center und Hotlines
- 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 Referenzrahmens für Sprache, um ein möglichst einheitliches Sprachniveau für das Seminar sicherzustellen. Bei Stufe A2 kann der Teilnehmer 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.



» Kundenansprache  
» Englisch im Kundenservice  
» Gespräche in Englisch meistern

**ZIEL** *gruppe*

Unser Sprachseminar richtet sich an Mitarbeiter, die „typische“ Gesprächssituationen in der Energiewirtschaft in Englisch meistern müssen.

# GESUNDE UNTERNEHMEN: HEUTE & IN ZUKUNFT

Burnout oder Boreout: Pfiffige Strategien	78
Krankenrückkehrgespräche und Wiedereingliederungsgespräche	79
Besser abschalten und den eigenen Akku laden	80
Belastungen erkennen und das Gespräch suchen	81
Resilienz: Geheimnis eigener Widerstandskraft	82
Nobody's perfect : Die inneren Antreiber im Zaum halten	83
Ziele erreichen: Intuitives Bogenschießen	84
Gemeinsam sind wir stark: Teamförderung	85
Teamkochen	86
Psychische Gefährdungsbeurteilung	87

## BURNOUT ODER BOREOUT: PFIFFIGE STRATEGIEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Kern**



Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



27. - 28.6.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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 sozusagen das Gegenteil von Burnout. Unterforderung kann unterschiedliche Ursachen haben, beispielsweise: 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 diesem 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 kennen, 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.

## KRANKENRÜCKKEHRGESPRÄCHE UND WIEDEREINGLIEDERUNGSGESPRÄCHE

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Krankheitsbedingte Ausfälle stellen für jedes Stadtwerk einen erheblichen Verlust dar. Personalausfall – ob kurz- oder langfristig – ist mit hohen Folgekosten verbunden und kann das Betriebsklima nachhaltig negativ beeinflussen. Zudem sind Krankenstände auch immer Warnsignale, die auf einen unzureichenden Arbeits- und Gesundheitsschutz hinweisen.

Das Krankenrückkehrgespräch und das Wiedereingliederungsgespräch sind Bestandteile des betrieblichen Gesundheitsmanagements und der Führsorgepflicht des Arbeitgebers. Sie können mit deren Hilfe Faktoren ausmachen, die Fehlzeiten herbeiführen und entwickeln ein Gespür für Warnsignale. Durch Krankenrückkehr- und Wiedereingliederungsgespräche sind Sie in der Lage, Präventivmaßnahmen zu entwickeln, die zu einer Reduzierung des Krankenstandes beitragen. Gleichzeitig fördern Sie mit einem konstruktiven Krankenrückkehr- und Wiedereingliederungsgespräch die Motivation und Leistungsbereitschaft ihrer Mitarbeiter.

In unserem Seminar erlernen Sie die systematische Strukturierung, d. h. die Vorbereitung, den Aufbau, die Durchführung sowie die Nachbereitung eines Krankenrückkehr- und Wiedereingliederungsgesprächs.

Sie gewinnen persönliche Sicherheit und trainieren Gespräche auch in kritischen Situationen gezielt und souverän zu FÜHREN. Darüber hinaus erhalten Sie Einblicke in die rechtlichen Grundlagen.

- Krankenrückkehrgespräche und Wiedereingliederungsgespräch (Unterschiede und Gemeinsamkeiten)
- Rechtliche Aspekte
- Einbindung der Krankenrückkehr- und Wiedereingliederungsgespräche in das betriebliche Gesundheitsmanagement
- Mitwirkung des Betriebsrates
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Gespräche
- Mitarbeiter „richtig“ ansprechen
- Was darf ich fragen und was nicht?
- Eskalationsstufen im Krankenrückkehr- und Wiedereingliederungsgespräch

### Methodik

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



Seminartyp **Aufbau**



Berlin

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



20. - 21.9.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Wiedereingliederung  
» Krankenrückkehr  
» Struktur, Vorbereitung, Aufbau

Fach- und Führungskräfte, die in den Prozess der Mitarbeitergespräche eingebunden sind.



» Burnout und Boreout  
» Stressoren  
» Gesunde Unternehmen

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, denen eine gute Balance zwischen Leistung und Gesundheit wichtig ist.



» Wiedereingliederung  
» Krankenrückkehr  
» Struktur, Vorbereitung, Aufbau

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die in den Prozess der Mitarbeitergespräche eingebunden sind.



## BESSER ABSCHALTEN UND DEN EIGENEN AKKU LADEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Impuls**



Göppingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



2.10.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 13<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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 aufladen, 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.



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

- » Entspannung
- » Achtsamkeit
- » Stressmanagement

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte,  
die wirkungsvolle Methoden  
zur Stressbewältigung und  
Entspannungsförderung suchen.

## BELASTUNGEN ERKENNEN UND DAS GESPRÄCH SUCHEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Aufbau**



Berlin  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



10. - 11.12.2018  
2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Stress und Überlastungen wirken sich unterschiedlich aus: Manche ziehen sich zurück, andere werden vergesslich, unkonzentriert oder angriffslustig. Damit Belastungen und Unterforderungen erkannt werden können, muss immer das Gesamtbild betrachtet werden: Welches Verhalten zeigte dieser Mitarbeiter bisher, wie verhält er sich jetzt? Wird eine dauerhafte Veränderung beobachtet, die auf Arbeitsüberlastung hindeutet, ist es wichtig, den Mitarbeiter achtsam anzusprechen und ihn im Weiteren zielgerichtet zu unterstützen. Wichtig ist, als Führungskraft rechtzeitig zu reagieren.

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

Sie lernen im Seminar Signale zu 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 Führungskraft 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 und Grenzen
- Welche gesundheitlichen Auswirkungen haben Unterforderung und Überforderung?
- Intrinsische Motivation und Freude am Tun entwickeln
- Die ersten 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 über Arbeitsleistung und -belastung?
- Sie etablieren in Ihrem Team einen konstruktiven Umgang mit Belastung und Stress

### Methodik

Aktive Seminargestaltung durch Praxisbeispiele und Diskussionen, Gruppenarbeiten und Referenten-Input, Arbeitsblätter.

- » Gesunde Führung
- » Belastungen erkennen
- » Chancen und Grenzen

**ZIEL gruppe**  
Führungskräfte, die Belastungen  
und Unterforderungen erkennen  
und gezielt ansprechen möchten.

## RESILIENZ: GEHEIMNIS EIGENER WIDERSTANDSKRAFT

» Seminarreihe Betriebliche Gesundheit managen

Seminarartyp **Impuls**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Im beruflichen und privaten Leben den Anforderungen gerecht zu werden, ist für jeden eine besondere Herausforderung. Dabei gesund, in „Balance“ und widerstandsfähig zu sein, hat eine immens wichtige Bedeutung.

„Egal was kommt ...“, immer wieder aufzustehen, sich dem Neuen stellen, ist als Kompetenz erlern- und erweiterbar. Schwierige Situationen oder Krisen erleben resiliente Menschen eher als Herausforderung. In Krisen reagieren sie flexibel und kreativ. Darüber hinaus erholen sie sich schneller nach einer krisenreichen Zeit.

Sie werden in unserem Seminar Möglichkeiten entdecken, eigenverantwortlich und verantwortungsbewusst, Ihre Ressource Gleichgewicht herzustellen und Ihre Widerstandskraft zu stärken. In der Auseinandersetzung mit der eigenen Biographie und anderen Quellen erarbeiten Sie Ideen zu Ihrer persönlichen Widerstandsfähigkeit. Sie erhalten Impulse und viele Anregungen, die Sie nach dem Seminar in Ihrem Alltag direkt umsetzen können.

Das Wissen zu den "Säulen der Resilienz" und die tägliche Erweiterung dieser Bereiche bieten Ihnen Möglichkeiten und Orientierung, sich selbst in den Themen und Herausforderungen des Alltags gesund und leistungsfähig zu erhalten.

Sie lernen die "Sieben Säulen der Resilienz" kennen und reflektieren Ihre Stärken und Entwicklungspotential. Sie lernen die

Unterscheidung von Stress gegenüber Krisen und traumatischen Erfahrungen. Sie aktivieren Ressourcen, die Sie in der Vergangenheit zur Bewältigung eigener Krisen nützlich einsetzen konnten. Sie erweitern und füllen Ihren Methodenkoffer, um zukünftig aus schwierigen Zeiten gestärkt hervorzugehen.

- Widerstandsfähigkeit stärken
- Ressourcen erweitern
- Von Energieräubern zu inneren Kraftquellen
- Wirkkräfte von außen und innen
- Prioritäten in unterschiedlichen Situationen setzen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Krisenzeiten
- Die konstruktive Steuerung eigener Emotionen
- Verhaltensmuster erkennen
- Lösungsorientiertes Denken in der Praxis

**Methodik**

Trainerinput, Einzel- und Partnerarbeit sowie moderierte Gruppendiskussion im Plenum, Reflexion der eigenen Situationen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter.

**TIPP**

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

## 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 und 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.

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Innere Antreiber  
» Ressourcen aktivieren  
» Gesund arbeiten

**ZIEL gruppe**

Fach- und Führungskräfte, 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 16 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### 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 zurück. Versuchen wir etwas unbedingt zu erreichen, unverdrossen durchzusetzen mit aller Kraft und gegen jeglichen Widerstand, dann verbrauchen wir dabei 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 wohlthuend 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 Hierarchie 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



Das "Intuitive Bogenschießen" eignet sich auch bestens für die Integration in Gesundheitstage, Events, Change-Projekte, Projektabschlüsse oder als Bestandteil von Teamentwicklungen. Sprechen Sie uns gern zur Konzeption an.

Das "Intuitive Bogenschießen" kann in Ihrer Region durchgeführt werden. Wir kümmern uns um eine geeignete Grünfläche. Das gesamte Bogenschieß-Equipment wird zur Verfügung gestellt.

## GEMEINSAM SIND WIR STARK: TEAMFÖRDERUNG

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

### 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 ganz neuen Aspekten kennen und schätzen lernen. Unsere Natur als wichtiges Bindeglied zwischen Mensch und Alltag. Hier dürfen die Mitarbeiter abschalten, 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 ganz 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



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.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 16 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Teamförderung  
» Kraft der Natur  
» Bewegung und Freude



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

## TEAMKOCHEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Impuls**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 30 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### Seminarinhalt • Seminarziel

Nicht funktionierende Teams, Kollegenkonflikte, eine hohe Arbeitsbelastung, ständiger Prioritätenwechsel und die Informationsverdichtung unserer Zeit können zu Belastung und Ausfällen unter den Mitarbeitern führen.

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 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.

### Mit einem Teamkochtag können diese Ziele erreicht werden:

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



Wir organisieren 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 Gefährdungsbeurteilung“ 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 der „Psychischen Gefährdungsbeurteilung“ wichtig und was ist deren Nutzen?
- Wie können die Rahmenbedingungen der Arbeit überprüft werden, damit ihre Mitarbeiter/innen leistungsfähig bleiben?
- Welche Verfahren stehen Ihnen hierfür 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 verschiedenen 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 600 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Psychische Gefährdungsbeurteilung  
» Methoden  
» Fragestellungen und Praxis

Fach- und Führungskräfte, die aus unternehmerischer Verantwortung den Prozess implementieren müssen.



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

**ZIEL** gruppe  
Fach- und Führungskräfte, die mit Energie, Kraft und Gesundheit ihre Teams gestalten wollen.



# FÜHREN, MANAGEN, ENTWICKELN

Crashkurs Change	90
SPURWECHSEL Kompakt: Vom Mitarbeiter zur Führungskraft	91
FührungskräfteAusbildung!	92
FührungskräfteAusbildung!	93
Mitarbeitergespräche: Souverän, wertschätzend und motivierend führen	94
„Reteaming“ für Führungskräfte und deren Teams	95
Mitarbeiterbindung: Unterschätzte Herausforderung der kommenden Jahre	96
Führung in „schwierigen“ Situationen?	97
Konsequente Führung im gewerblichen Bereich	98
Führungskraft als Coach	99
Agile Führung	100
Motivation im Team	101
Kompetenz in Personalführung: "Macht und Ohnmacht"	102
Erfolgreich im Team zusammenarbeiten	103

## CRASHKURS CHANGE

» Seminarreihe **Führen**Seminarartyp **Impuls**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

27. - 28.9.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat» Veränderung  
» Change-Management  
» Projekte**ZIEL**  
gruppeFach- und Führungskräfte, die in  
Veränderungsprozesse eingebunden  
sind, diese aktiv begleiten und  
verstehen wollen.**Seminarinhalt • Seminarziel**

Nichts ist so beständig wie der Wandel (Heraklit)

Veränderungen und Change-Prozesse sind heute im Stadtwerkealltag die Regel – dauerhafte Stabilität gibt es nur noch selten. Daher sind Mitarbeiter besonders herausgefordert, unter ständig wechselnden Rahmenbedingungen das Tagesgeschäft zu bewältigen und gleichzeitig motiviert die Zukunft des Unternehmens zu gestalten. Gewohnte Mechanismen greifen oft nicht mehr, um die gewünschte Orientierung und Sicherheit zu geben.

Wenn Sie Projekte leiten oder in diesen mitarbeiten, wenn sie in Bereichen arbeiten, die Veränderungsprozesse begleiten, wie zum Beispiel die Personalabteilung oder die Organisationsentwicklung, sind sie besonders gefordert, mit dem Wandel souverän und sicher umzugehen. In unserem Seminar lernen Sie, welche (emotionalen) Auswirkungen Veränderungen auf MitarbeiterInnen haben. Die Reaktionen reichen von Begeisterung bis Verzweiflung. Sie lernen diese zu verstehen und darauf einzugehen.

Veränderungssituationen zeichnen sich durch einen hohen Grad an Unsicherheit aus. Das Alte hat ausgedient, aber wie sieht die Zukunft aus? In vielen Fällen besteht darüber noch keine Einigkeit. Im Seminar besprechen wir deshalb auch Methoden zur Klärung von Interessen, Zielen und Zusammenhängen. Aber auch, wenn das Ziel

schon klar ist, gibt es auf dem Weg dorthin noch einige Stolperfallen zu beachten. Das Stufen-Modell nach Kotter hilft dabei, diese zu sehen und rechtzeitig darauf zu reagieren.

- Die Phasen von Veränderungsprozessen erfolgreich gestalten
- Reaktionen der MitarbeiterInnen auf Veränderungsvorhaben
- Gefühlte Sicherheit in objektiv unsicheren Situationen schaffen: Wie geht das?
- Auftragsklärung, Stakeholder und Kraftfeldanalyse
- Mit Unklarheiten, Widersprüchen und Ambivalenzen professionell umgehen
- Kernschritte zur erfolgreichen Implementierung von Veränderungsvorhaben
- Mitarbeiterbeteiligung: Intensität und Formate

**Methodik**

Die Vermittlung der Inhalte findet in kurzen Impulsvorträgen statt. Daneben gibt es Raum, das Gelernte zu reflektieren und auf eigene Praxissituationen anzuwenden. Wir arbeiten in Kleingruppen und diskutieren im Plenum, Arbeitsblätter.

## SPURWECHSEL KOMPAKT: VOM MITARBEITER ZUR FÜHRUNGSKRAFT

» Seminarreihe **Führen****Seminarinhalt • Seminarziel**

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 MitarbeiterIn gestellt. Denn „Führen“ ist wie ein neuer Beruf! Die bisherigen Erfolgsrezepte funktionieren in der neuen Rolle so nicht mehr. Viele KollegInnen werden ohne ausreichende Vorbereitung auf diesen Weg geschickt, ohne angemessene Ausrüstung, ohne Kompass und Trockentraining. Diese Lücke schließt „Spurwechsel Kompakt“! 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.

In unserem „Spurwechsel Kompakt“ lernen Sie viel über sich selbst, über Ihre eigenen Stärken und Lernfelder, über mögliche Fallen und Stolpersteine, über systemische Zusammenhänge und 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 „Führung“.

Ergänzt wird das Seminar durch persönliche Gespräche mit den erfahrenen Trainern, die Sie als Coach – auch über die Seminartage hinaus – gerne begleiten und unterstützen.

So gelingt Ihr persönlicher „Spurwechsel“!

**Wir behandeln folgende Themenfelder**

- Mein persönlicher „Spurwechsel“ im Unternehmen
- Führung: Was will ich? Was kann ich? Was darf ich?
- Was wird von mir erwartet? Was kann ich wirklich leisten?
- „Ohne Mandat keine Tat!“ – Der interne Auftrag
- Führen mit Persönlichkeit: Werte und Bedürfnisse
- Die neue Rolle verstehen, annehmen, gestalten
- Mitarbeitergespräche: Gut führen durch „Impulse“
- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation und Kooperation
- Erfahrungsaustausch und Kollegiale Fallberatung (KFB)

Wer das Seminar SPURWECHSEL KOMPAKT absolviert hat, kann direkt in das 2. Modul der Seminarreihe **FührungskräfteAusbildung** einsteigen.

Direkt auf der nächsten Seite finden Sie die Termine und weiterführenden Informationen zur **FührungskräfteAusbildung**.

Seminarartyp **Basis**

Schwäbisch Hall • Hamburg

Tübingen • Hamburg

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

20. - 22.3.2018 • 5. - 7.6.2018

25. - 27.9.2018 • 27. - 29.11.2018

3 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 16 Personen



620.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat» SPURWECHSEL  
» Personalentwicklung  
» Potenziale fördern**ZIEL**  
gruppeFach- und Führungskräfte  
auf dem „Sprung“ in die  
Führungsverantwortung. Teamleiter,  
Abteilungsleiter, Projektleiter sowie  
Führungskräfte, die ihren Standort  
überprüfen wollen.

## FÜHRUNGSKRÄFTEAUSBILDUNG!

Kompakte und intensive 4-modulige **FührungsKräfteAusbildung**



Spurwechsel Kompakt  
Termine Seite 91

### Modul Persönlichkeit

#### Führung beginnt bei uns selbst.

In diesem Baustein beschäftigen wir uns mit dem Thema Persönlichkeit. Es geht um Ihre Fähigkeiten und Erfahrungen, um Ihre individuellen und besonderen Stärken und Verhaltensmuster. Es geht um Ihre Orientierung im Beruf. 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.

#### Themen und Inhalte

- Persönlichkeit, Individualität, Potenziale
- Business als „Spiel“ verstehen: Person, Funktion, Rolle
- Bedürfnisse, Werte und Motive als Navigation
- Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung
- Klare Ziele setzen, anstreben und erreichen
- Das Verhalten entscheidet über den Erfolg!

In diesem Start-Modul machen Sie sich bewusst, wo Sie persönlich und beruflich stehen, wie Sie denken, was Sie antreibt und wie Sie Ihre Stärken und Möglichkeiten am besten aktivieren und einbringen können! Ihre Fallbeispiele und konkreten Anliegen werden (auf Wunsch) besprochen, analysiert und lösungsorientiert gecoacht.



06. - 08.03.2018 Bietigheim-Bissingen  
26. - 28.06.2018 Hamburg  
p.P. 620.- Euro, Preisangabe pro Tag

### Modul Kommunikation

#### Kommunikation prägt unseren Alltag.

In diesem Baustein beschäftigen wir uns mit der Frage, wie Menschen gut und erfolgreich zusammenarbeiten können. Mit anderen Worten: Es geht um Kommunikation und Kooperation! Dabei ist es wichtig, die möglichen Spannungen und Konflikte zu verstehen und als „Motor des Fortschritts“ zu nutzen. Denn Konflikte zeigen, was Menschen wirklich wichtig ist. Ohne gute Kommunikation ist kein dauerhafter Erfolg möglich

#### Themen und Inhalte

- Vertrauen führt: Was gute Beziehungen ausmacht
- Die wichtigsten Gesprächstechniken im Beruf
- Aufgaben delegieren – Zeit für Führung gewinnen
- Gesprächsleitfäden für Mitarbeitergespräche
- Entscheidungsprozesse steuern und moderieren
- Spannungen erkennen, Konflikte bearbeiten

Im Modul 2 lernen Sie die wichtigsten Grundlagen und Techniken professioneller Kommunikation kennen, üben gute Gesprächsführung und erarbeiten sich Ihr eigenes Kommunikationskonzept! Ihre Fallbeispiele und konkreten Anliegen werden (auf Wunsch) besprochen, analysiert und lösungsorientiert gecoacht.

## Alle Module sind einzeln buchbar

## FÜHRUNGSKRÄFTEAUSBILDUNG!



17. - 19.04.2018 Tübingen  
18. - 20.09.2018 Hamburg  
p.P. 620.- Euro, Preisangabe pro Tag

### Modul Team

#### Führung ist wie ein neuer Beruf.

In diesem Baustein 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.

#### Themen und Inhalte

- Zwei paar Stiefel: Managen oder Führen?
- Den „Boden bereiten“ für Wachstum und Lernen
- Teams bilden, entwickeln und erfolgreich leiten
- Unterschiede sind gut: Diversität managen
- Teamprozesse, Teamrollen, Teamuhr
- Situatives Führen: Flexibilität und Autorität

Im Modul 3 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 (auf Wunsch) besprochen, analysiert und lösungsorientiert gecoacht.



27. - 29.11.2018 Tübingen  
p.P. 620.- Euro, Preisangabe pro Tag

### Modul System

#### Keine Angst vorm Wandel

In diesem Baustein beschäftigen wir uns mit dem Verständnis lebender „Systeme“ (also Organisationen, Märkte etc.) sowie mit der Management von Veränderungen. Die Umwälzungen in den Unternehmen der Energiewirtschaft verlangen einen neuen Blick auf Personen, Prozesse und das komplexe Zusammenspiel aller Kräfte. Die Modelle der „Systemik“ helfen uns hier weiter, öffnen die Augen und weisen klare Wege in die Zukunft.

#### Themen und Inhalte

- Die „Veränderungskurve“ als Mastertool
- Systemische Prozesse „lesen“ und verstehen lernen
- Unternehmerische Ziele formulieren und ansteuern
- Ins Handeln kommen – Die Umsetzung entscheidet
- Komplexität muss nicht kompliziert sein!
- „Transformation“ ist der Begriff der Stunde!

Im Modul 4 lernen Sie, den steten Wandel als Chance zu begreifen und professionell zu managen! Gleichzeitig wird deutlich, wie mit systemimmanenten Risiken klug umgegangen werden kann – und muss! Ihre Fallbeispiele und konkreten Anliegen werden (auf Wunsch) besprochen, analysiert und lösungsorientiert gecoacht.

Bitte wenden Sie sich bei Interesse gerne direkt an uns:  
Fon 07071 157-3091 oder [kb@stadtwerkeakademie.de](mailto:kb@stadtwerkeakademie.de)

## MITARBEITERGESPRÄCHE: SOUVERÄN, WERTSCHÄTZEND UND MOTIVIEREND FÜHREN

» Seminarreihe **Führen**



Seminartyp **Kern**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### 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**

### 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 Reteamings-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 – und spezifische Rollen von Teams in der Organisation
- Persönliche Ziele der Teilnehmer in ihren Wirkungsbereichen

- Sinn und Wirkungsweise der Zielsetzung – nicht „smart“
- Metapher und Co – wie Zielbilder Kraft entfalten
- Grundlagen der Motivation Einzelner und der Teams
- Kennenlernen der Schritte 1 bis 6: Von der Zukunft her denken – den Fortschritt planen – kraftvolle Stimmung aufbauen
- Eigene Ausgangssituationen – und Anwendungstransfer (im Rahmen der zeitlichen Möglichkeiten)
- 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.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» 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.



## MITARBEITERBINDUNG: UNTERSCHÄTZTE HERAUSFORDERUNG

### DER KOMMENDEN JAHRE » Seminarreihe Führen



Seminartyp Kern



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

#### Seminarinhalt • Seminarziel

Es ist gar nicht so lange her, da konnte man missliebigen Mitarbeitern sagen, dass „Draußen“ schon drei Andere warten. Plötzlich werben Betriebe um Auszubildende, erfahrene Mitarbeiter und Führungskräfte, locken mit überraschenden Angeboten und großzügigen Nebenleistungen, feilen am Image und stellen sich besonders vorteilhaft dar.

Doch für viele neue Mitarbeiter folgt die Ernüchterung auf dem Fuß: Ungelöste Probleme, schwache Führungskräfte, wenig Aufmerksamkeit und Unterstützung. Und oft bereits als Auszubildender das Gefühl, eine „billige“ Arbeitskraft zu sein oder die Wahrnehmung, ohne Einarbeitung volle Leistung bringen zu müssen. Der Einstieg ist recht bald wieder verleidet.

Auf diese Weise vernichtet das Unternehmen Kapital, (öffentliches!) Image und letztlich seine Zukunftsperspektiven.

- Mit welchen Elementen kann ich dauerhafte Mitarbeiteridentifikation erreichen
- Einkommen – Bindungsinstrument oder „Hygienefaktor“?
- Demografie – Beschäftigungsfähigkeit in neuem Licht?
- Führung – brauchen wir ein neues Modell?
- Standort – Anker aus Bequemlichkeit?
- Motivation – Programm oder Passung?
- Work-Life-Balance – Privatsache des Mitarbeiters?

#### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Workshop-Charakter mit Impulsreferat, Gruppenarbeit, Arbeitsblätter.

- » Mitarbeiterbindung
- » Mitarbeiteridentifikation
- » Bindungsinstrumente

ZIEL  
gruppe

Führungskräfte, die sich mit Mitarbeiterbindung, den Instrumenten und Methoden beschäftigen.

## 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 Kritikgesprächen, 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 situationsangemessener 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 Gruppendiskussionen, Kleingruppenarbeit, Kollegengespräche, Übungen und Praxissimulationen, Reflexionseinheiten, Fall-Coaching, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.



Seminartyp Profi



Stuttgart  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



18.10.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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.

## 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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.

» Führung  
» Gewerblicher Bereich  
» Meister in der Führungsrolle

**ZIEL**  
gruppe

Führungskräfte und Stellvertreter aus dem gewerblichen Bereich, die an ihrer Führungsrolle arbeiten und diese konsequent und klar ausfüllen möchten.

- 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 professioneller 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**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Personen, maximal 8 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Kompetenzgewinn  
» Grundlagen des Coaching  
» Wirkungsvoll überzeugen

**ZIEL**  
gruppe

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**



Berlin

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



25. - 26.1.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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.

## MOTIVATION IM TEAM

» Seminarreihe **Führen und Team**

### Seminarinhalt • Seminarziel

In Teams finden sich alle möglichen Motivstrukturen. Manche harmonisieren 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » Agile Führung
- » Dynamik beherrschen
- » Komplexität managen

**ZIEL** *gruppe*

Führungskräfte und Projektleiter, die durch veränderte Bedingungen in der Organisation agil arbeiten müssen.



- » Gewinnen, ohne zu kämpfen
- » Motivation
- » Erfolgreiche Zusammenarbeit

**ZIEL** *gruppe*

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**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### 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, Praxisübungen, ggf. Teamaufstellungen, Fallarbeit im reflektierenden Team.

## Ein Perspektivenwechsel lohnt sich!

- » Mitarbeiterführung
- » Macht und Ohnmacht
- » Innovationskraft

**ZIEL** *gruppe*

Führungskräfte, die ihr Führungsrepertoire erweitern möchten, um Mitarbeiter wirkungsvoll in ihrer beruflichen Weiterentwicklung und Eigenverantwortung zu fördern.

## 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 oder 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> 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, DIALOG, KORRESPONDENZ

Buchstäblich bessere Briefe und E-Mails schreiben	106
Überzeugende Texte für Marketing und Vertrieb	107
Mahnungen wirkungsvoll verfassen	108
Routine erleichtern	109
Technik für Laien verständlich machen	110
Kreative Kampagnen und Aktionen	111
Online Kommunikation: Ist sie anders?	112
Interne Kommunikation	113
Chancenorientiert kommunizieren - Überzeugungskraft stärken	114
Wie Sie Ihrem Gesprächspartner nicht den Kopf abreißen	115
Auf den Punkt gebracht	116
Business Smalltalk: Gekonnt plaudern = erfolgreiche Geschäfte	117

Kommunikative Selbstbehauptung	118
Zum Teufel mit der Show! Echtheit ist gefragt!	119
Wirkungsvoll verhandeln und argumentieren I	120
Wirkungsvoll verhandeln und argumentieren II	121
Einkaufsverhandlungen professionell führen	122
Miteinander reden: Klar und konfliktfrei	123
Minimale Kommunikations-Stellschrauben - Maximale Wirkung	124
Embodied Communication: Weg zu einer selbstbestimmten Kommunikation	125
Audit der Unternehmenskommunikation	126
Unternehmenskommunikation aus einem Guss	127

## BUCHSTÄBLICH BESSERE BRIEFE UND E-MAILS SCHREIBEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Schwäbisch Hall

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



4. - 5.4.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

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 von überholten Formulierungen zu trennen. 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 stadtwerktypischen 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.



Bei einer Inhousedurchführung screenen wir vorab aktuelle Kundenschriften und Mails, so dass diese direkt im Seminar analysiert und optimiert werden können.

## ÜBERZEUGENDE TEXTE FÜR MARKETING UND VERTRIEB

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Gute Texte helfen, die vom Kunden oft als komplex wahrgenommenen Produkte und Dienstleistungen eines Stadtwerks zu verstehen und zu verkaufen.

Dreh- und Angelpunkte ist dabei der Nutzen für den 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.

- 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 täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



5. - 6.6.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

## Trennen Sie sich von überholten Formulierungen

- » Verständlich und überzeugend
- » Schreiben für die Sinne
- » Gekonnt argumentieren



Mitarbeiter, die zielgruppenorientiert und wirksam den Kundennutzen darstellen wollen.

## 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt - Seminarziel

Mahnungen haben das 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 und die Anschreiben stammen dann auch noch aus dem letzten Jahrhundert. 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

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. Fragen Sie uns gern. Sie erarbeiten Analyse, Konzept sowie Formulierungen in einem Workshop.

**TIPP**

- » Mahnschreiben mit Kreativität
- » Positives Image
- » Zeitgemäße Formulierungen

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter, die in das Mahnwesen und die Kundenkommunikation eingebunden sind.

## ROUTINE ERLEICHTERN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

### Seminarinhalt - Seminarziel

Textbausteine und automatische E-Mail-Antworten können von lästiger Routine befreien, so dass Sie sich auf anspruchsvollere Aufgaben konzentrieren kann. 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 Stadtwerkes 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 Bausteinconcept
- Vorstellen sprachlicher Aspekte für überzeugende Formulierungen
- Bausteine formulieren
- Feilen an Textübergängen
- Bausteine erfassen und abrufen

### Methodik

Trainerinput, Analyse, Gruppenarbeit, Ergebnisdiskussion, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Technische Voraussetzung: Die Arbeit am eigenen Notebook, damit Sie gleich an Ihren eigenen Beispielen arbeiten können. Alternativ können Sie bei uns einen mobilen Schulungsraum dazu buchen.

**TIPP**



Seminartyp **Aufbau**



Friedrichshafen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



9.10.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**TIPP**

- » Effizient schreiben
- » Standardaufgaben optimieren
- » Bausteine gekonnt erstellen

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter, die intern und extern kommunizieren und "Standards" sowie "Routinekommunikation" effizient gestalten wollen.

## TECHNIK FÜR LAIEN VERSTÄNDLICH MACHEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**



Seminartyp **Basis - Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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 im Seminar 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, mit kleinen Veränderungen, neue Kundenanschriften. Sie lernen, technische Inhalte kundenorientiert und verständlich zu formulieren. Sie erhalten wertvolle Tipps von einem Profi.

- 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

Eine Mischung aus Vortrag, Analyse von Beispielen, Gruppenarbeit und Diskussion. Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praktischen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis. Bitte bringen Sie eigene Briefe oder E-Mails mit oder senden Sie uns diese im Vorfeld ein.

## KREATIVE KAMPAGNEN UND AKTIONEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Stadtwerke stehen im ständigen 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 zum Beispiel 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.



Seminartyp **Aufbau**



Göppingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



16. - 17.10.2018  
2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Struktur im Text
- » Zielgerichtete Argumentation
- » Einfühlungsvermögen

**ZIEL gruppe**  
Mitarbeiter aus allen technischen Bereichen, die den Energiekunden fachliche Inhalte vermitteln müssen.

- » Kreative Kampagnen
- » Wirkungsvolle Gestaltung
- » Textsorte und Checklisten

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die in Kampagnenkommunikation sowie Eventgestaltung involviert sind.

# Erhöhen Sie die Responsequoten für Ihre Kampagnen und Aktionen



## ONLINE KOMMUNIKATION: IST SIE ANDERS?

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**Seminarartyp **Aufbau**

Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

18.09.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt • Seminarziel**

Texte für elektronische 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 den 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-Kennlichkeit, 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.



Nach dem Seminar kann eine Begleitung vor Ort, per Telefon oder E-Mail optional gebucht werden.

## INTERNE KOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Erfolgreich texten****Seminarinhalt • Seminarziel**

Die interne Kommunikation ist heute eine Schlüsselaufgabe und auch ein wichtiges Führungsinstrument der Geschäftsleitung. Interne Kommunikation informiert nicht nur, sie schafft Identität und prägt die Unternehmenskultur. In Zeiten von Veränderungen für die Energiewirtschaft – Digitalisierung, verändertes Kundenverhalten, demographische Entwicklung –, dem Wettbewerb um Kunden und Mitarbeiter und neuen Anforderungen an die Mitarbeiterführung stärkt sie das Internal Branding und die Reputation des Unternehmens bei seinen Beschäftigten. Und sie schafft die Voraussetzungen für die Kommunikation nach außen und sorgt damit für einen einheitlichen Unternehmensauftritt.

**Sie werden im Seminar lernen:**

- Wie eine Interne Kommunikation organisiert und in das Unternehmen eingebunden sein muss, um erfolgreich arbeiten zu können
- Welche analogen und digitalen Instrumente es gibt und welche sich am besten für die jeweiligen Anforderungen eignen
- 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 die Geschäftsführung und Führungskräfte in der internen Kommunikation unterstützt

**Methodik**

Trainerinput, Übungen und Praxistransfer, Gruppenarbeiten, Arbeit an Fallbeispielen, Austausch, Arbeitsblätter.



Nach dem Seminar kann eine Begleitung vor Ort, per Telefon oder E-Mail optional gebucht werden.

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » Krise und Notfall
- » Medientraining
- » Notfallorganisation

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die im Rahmen eines Ereignisses mit Außenwirkung eine aktive Kommunikation in Richtung Öffentlichkeit und Medien führen.



- » Akzeptanz
- » Glaubwürdigkeit
- » Führungsinstrument

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich professionell dem Instrument: "Interne Kommunikation" widmen möchten.

## CHANCENORIENTIERT KOMMUNIZIEREN - ÜBERZEUGUNGSKRAFT STÄRKEN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminartyp **Basis - Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Es ist eine hohe Kunst und erfordert erhebliches Geschick in der Gesprächsführung schwierige und wichtige Gesprächssituationen konstruktiv zu führen, Chancen herauszuarbeiten und diese zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen.

Ebenso großes Geschick erfordert es, andere Menschen von den eigenen Vorstellungen zu überzeugen, insbesondere dann, wenn diese bereits feste Vorstellungen haben oder dem Anliegen sogar kritisch gegenüberstehen.

Um solche Situationen souverän zu meistern und Lösungen zu erarbeiten, reichen unsere normalen Gesprächsroutinen häufig nicht mehr aus. Was also ist zu tun, um in einem Gespräch Chancen zu erkennen und meinen Gesprächspartner für mein Anliegen zu gewinnen?

- 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
- Geeignete Argumentationsstrategie aufbauen
- Flexible Argumentationsführung
- Authentisch Auftreten
- Starrheit unterschiedlicher Standpunkte auflösen
- Lösungen erarbeiten, denen beide Seiten zustimmen können

### Methodik

Praxisorientierte Einzel- und Gruppenübungen  
Trainerinput, konkrete Fallbeispiele,  
Selbstreflexion, Feedback, Arbeitsblätter  
und Fotoprotokoll.

Nicht Tatsachen, sondern Meinungen  
über Tatsachen bestimmen unser  
Zusammenleben.

Epiktet, griechischer Philosoph

- » Überzeugungskraft
- » Argumentationsführung
- » Chancenorientiert kommunizieren

**ZIEL**  
gruppe

Mitarbeiter, die in der Gesprächs-  
und Argumentationsführung mit  
ihren Kunden professionell agieren  
und das Image ihres Stadtwerks  
positiv zu besetzen möchten.

## WIE SIE IHREM GESPRÄCHSPARTNER NICHT DEN KOPF ABREISSEN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

### 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 trainieren 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 Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit,  
Praxisbeispiele mit Transfer in Ihren Arbeitsalltag,  
Feedback, Arbeitsblätter und Fotoprotokoll.



Seminartyp **Aufbau**



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



10.4.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Achtsame Kommunikation
- » Emotionen
- » Empathiefähigkeit

**ZIEL**  
gruppe

Mitarbeiter und Führungskräfte, die  
emotionsgeladene Gespräche führen  
oder den Eindruck haben, dass sie  
für eine gute Wirkung achtsamer  
reagieren könnten.

## AUF DEN PUNKT GEBRACHT

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**Seminarartyp **Basis – Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt • Seminarziel**

Natürlich können Sie reden! Können Sie auch überzeugen? Der Schlüssel für Ihren beruflichen Erfolg liegt in Ihrer Fähigkeit, Ideen und Positionen Ihrem Gegenüber überzeugend zu vermitteln.

Wie oft erleben wir jedoch, 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 wird.

In Zeiten der Informationsüberflutung, komplexen Geschäftsmodellen und schnellem Wechsel von Produkten und Tarifen ist es umso wichtiger, dass Kunden und Geschäftspartner und auch Ihre Kollegen sich nicht im Dschungel der Detailinformationen verlaufen und sie überhaupt noch Lust und Motivation haben, Ihrem Gespräch zu folgen.

Lernen Sie Ihre Anliegen mündlich und auch 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.

- 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 Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion, Tipps für die Praxis und Transfersicherung, Arbeitsblätter und Fotoprotokoll.

## BUSINESS SMALLTALK: GEKONNT PLAUDERN = ERFOLGREICHE GESCHÄFTE

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!****Seminarinhalt • Seminarziel**

Menschen, die den Smalltalk beherrschen, werden oft 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 wir 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. Denn, wie eine Studie belegt, erfahren Mitarbeiter 70 % ihres Wissens über ihren Job und die Firma durch Schwätzchen (Small Talk) mit ihren Kollegen.

- 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 Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion, Üben des "lockeren" Gesprächs, Transfersicherung, Arbeitsblätter und Fotoprotokoll.

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Reden und überzeugen
- » Struktur geben
- » Freies Sprechen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die langatmige Wortbeiträge vermeiden und ihrer Kommunikation Struktur geben wollen, so dass gute Dialoge entstehen können.

- » Distanz überwinden
- » Gelingender Small Talk
- » Professionell plaudern

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter und Führungskräfte, die sich im Small Talk üben wollen, um gelingende Gespräche und erfolgreiche Geschäftskontakte zu gestalten.

## KOMMUNIKATIVE SELBSTBEHAUPTUNG

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**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 lösungsorientiert 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 Praxis-simulation, Arbeitsblätter und Fotoprotokoll.

## ZUM TEUFEL MIT DER SHOW! ECHTHEIT IST GEFRAGT!

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!****Seminarinhalt · Seminarziel**

Aufrichtigkeit, Wertschätzung und Fairness werden von Mitarbeitern an erster Stelle genannt, wenn nach den Kriterien für ein gutes Miteinander gefragt wird. Doch genau dies wird oft vermisst und subtile Formen verbaler Schuldzuweisung oder das Ablehnen von Verantwortung schleichen sich im Alltag ein: Da müssen Sie halt genau nachschauen...“, „Wer hat denn das verzapft?“, „Ich konnte ja nicht...“, „weil...“, lösen Missstimmung und Unbehagen aus.

Hier setzt eine Einstellung und Haltung an, aus der ein empathisch - zugewandtes Grundverständnis menschlicher Kommunikation entsteht. Wir können lernen, auf der Basis der eigenen Bedürfnisse zu kommunizieren und gleichzeitig die Bedürfnisse der anderen zu respektieren. Das nennen wir Echtheit! So entsteht Vertrauen, Akzeptanz und die Bereitschaft zur Kooperation. Dies ist die Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Miteinander und konstruktives Zusammenarbeiten.

Unser Verhalten ist ein Spiegel unserer Sprache. Neues Verhalten braucht also eine neue Sprache!

Sie erleben in unserem Seminar die Möglichkeiten kooperativer und aufrichtiger Kommunikation aus einer echten Haltung heraus.

Sie lernen Ihre Anliegen klar und eindeutig zu formulieren, ohne konfrontierend oder abwertend zu wirken. Sie erkennen die enorme Wirksamkeit der Aufrichtigkeit und der Echtheit. Sie erhalten ein Seminar mit viel Spaß und Mehrwert. Ein echter Beitrag für ein aufrichtiges 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
- Die drei Hindernisse auf dem Weg zu mehr Aufrichtigkeit
- Verantwortung annehmen leicht gemacht

**Methodik**

Trainerinput, Tandem- und Gruppenarbeit, Praxisübungen, Selbstreflexion und Transfer, Arbeitsblätter und Fotoprotokoll.

Seminarartyp **Aufbau**

Augsburg  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

18. - 19.1.2018  
2 Seminar-Tagevon 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Selbstreflexion  
» Unter „Druck“ gut kommunizieren  
» Durchsetzungsfähigkeit

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, denen an einer gelungenen Kommunikation gelegen ist.



» Klarheit und Haltung  
» Gute Unternehmenskultur  
» Verantwortung

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die durch Klarheit und eine wertschätzende Sprache aufrichtig und authentisch miteinander kommunizieren wollen.

## WIRKUNGSVOLL VERHANDELN UND ARGUMENTIEREN I

» Seminarreihe Gesprächs- und Dialogkompetenzen



Seminarartyp Basis



Göppingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

12. - 13.3.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

Schwierige und verfahrenere Situationen zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen ist das Ziel eines jeden Verhandlungspartners.

Auf dem Weg zu einer gemeinsamen Lösung gilt es, Gegner als Partnern zu gewinnen, damit der Verhandlungspartner von den eigenen Vorstellungen überzeugt werden kann, dies erfordert erhebliches Verhandlungsgeschick. Häufig werden Verhandlungen jedoch improvisiert, sei es aus Zeitmangel oder weil grundlegende Kenntnisse der Verhandlungs- und Argumentationsführung fehlen.

Bei knappen Ressourcen oder engen wirtschaftlichen Spielräumen reicht Improvisation in der Verhandlungsführung nicht mehr aus. Häufige Fragen sind: Wie bauen ich eine positive Beziehung zu meinem Verhandlungspartner auf? 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?

Sie lernen, wie Verhandlungen richtig vorbereitet und durchgeführt werden. Sie arbeiten an der praktischen Anwendung von Strategien, Techniken und Methoden, um Ihre Verhandlungsziele zu erreichen. Sie erfahren, wie Sie eine positive Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner aufbauen.

- Auf den Verhandlungspartner einstellen
- Zwischen Gesprächsgegenstand und Gesprächsform trennen
- Interessen analysieren und Bedürfnisse erkennen
- Grundlagen der sachorientierten Verhandlungsführung
- 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, Impulsvorträge, Transferübungen, Verhandlungssituationen mit verschiedenen Rollen sowie Videoaufzeichnung mit Feedback.

- » Verhandlungs-Kompetenz
- » Kluge Fragen und Strategien
- » Lösungsorientiert

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die in Projekten und verschiedenen Verhandlungskontexte eingebunden sind.

## WIRKUNGSVOLL VERHANDELN UND ARGUMENTIEREN II

» Seminarreihe Gesprächs- und Dialogkompetenzen

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Im Umgang mit professionellen Verhandlungspartnern reichen sachliche Argumente und eine gute Vorbereitung längst nicht mehr aus, um Unternehmens- und Verhandlungsziele durchzusetzen. Selbst erfahrene Verhandlungsführer und Verkäufer kommen in solchen Gesprächen immer wieder in Drucksituationen. Verhandlungsgeschick ist beim Ringen um Ressourcen, einer zunehmenden Marktsättigung und Qualitätsangleichung zu einem wichtigen Erfolgsfaktor geworden. Aber wie reagieren, wenn sich die Fronten verhärten und die Verhandlung stagniert? Wie gehen Sie mit schwierigen Verhandlungspartnern um?

Sie trainieren Methoden und Techniken, um auch in schwierigen Verhandlungssituationen Ihre Ziele aktiv, kooperativ und flexibel zu erreichen. Sie lernen die praktische Anwendung der OPAL-Fragemethode und wie Sie schwierige Preisdiskussionen meistern. Darüber hinaus trainieren Sie, unfaire Techniken souverän zu neutralisieren.

- Die Bedeutung der eigenen mentalen Haltung
- Effektiv um das „Problem“ Mensch kümmern
- Halten Sie Ihr Ego raus
- Mit der OPAL-Fragemethode die Verhandlung beeinflussen
- In der Argumentation fokussiert bleiben
- Kritische Verhandlungssituationen vermeiden
- Souveränes Agieren in der Preisdiskussion
- Das Harvard Konzept - Aufbaustufe
- Trotz schwieriger Ausgangslage ein „optimales“ Ergebnis erzielen
- Die Chance des „goldenen Moments“ nutzen
- Unfaire Techniken souverän neutralisieren

**Methodik**

Üben an konkreten Fallbeispielen aus Ihrem Arbeitsalltag, Impulsvorträge, Transferübungen, Verhandlungssituationen mit verschiedenen Rollen sowie Videoaufzeichnung mit Feedback.



Seminarartyp Aufbau



Göppingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

17. - 18.5.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Schwierige Verhandlungspartner
- » Verhandlungsgeschick
- » Preisdiskussionen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die schwierige Verhandlungspartner in Verhandlungen erleben und sich souverän und mit Geschick darauf einstellen wollen.

## EINKAUFVERHANDLUNGEN PROFESSIONELL FÜHREN

» Seminarreihe Gesprächs- und Dialogkompetenzen

Seminarartyp **Aufbau**

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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt • Seminarziel**

Dem Einkauf kommt als Ertragsgenerator eine 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 zu 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, Arbeitsblätter und Fotoprotokoll.

- » Einkauf
- » Verhandlungen souverän gestalten
- » Repertoire an Techniken

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die ihre Verhandlungstechnik ausbauen wollen und in Einkaufsprozesse eingebunden sind.

## MITEINANDER REDEN: KLAR UND KONFLIKTFREI

» Seminarreihe Gesprächs- und Dialogkompetenzen

**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 Vorgesetzten.

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 und Übungen, Arbeitsblätter und Fotoprotokoll.

Gesagt... Gehört  
Verstanden...  
Einverstanden!Seminarartyp **Basis**

Stuttgart  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



27. - 28.2.2018  
2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Beziehungsaufbau
- » Eigener Kommunikationsstil
- » Perspektivenwechsel

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die klar und unmissverständlich kommunizieren und ihren Gesprächspartnern auf Augenhöhe begegnen wollen.

## MINIMALE KOMMUNIKATIONS-STELLSCHRAUBEN - MAXIMALE WIRKUNG

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminartyp **Kern**



Stuttgart

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



1. - 2.3.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Souveräne Sprache
- » Sprachmuster
- » Bewusste Kommunikation

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, 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 erst gar nicht erst aufkommen und senden stimmige Botschaften.

Am Ende des 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 und Übungen, Arbeitsblätter und Fotoprotokoll.

## EMBODIED COMMUNICATION: WEG ZU EINER SELBSTBESTIMMTEN KOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

### Seminarinhalt • Seminarziel

„Embodied Communication“ – Körper und Kommunikation – bietet einen neuen Ansatz (nach Maja Storch und Wolfgang Tschacher) für die tägliche Kommunikation im Arbeitsalltag. Die Vorstellung, man würde einander verstehen und die "richtige" Bedeutung einer Botschaft sei irgendwo vorhanden und muss nur gefunden werden, wurde in der Zwischenzeit wissenschaftlich wiederlegt. Es geht vielmehr darum, dass Kommunikation als ein offenes System verstanden wird, indem sich die Gesprächspartner sich 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 „Treiber“ gibt es?
- Affekteskala – wie verhalte ich mich in unterschiedlichen Konfliktstadien?
- „AAO“ – Aufmerksam sein, Augen und Ohren auf
- Was tun, wenn die Kritik überhand nimmt?
- Verkörperte Kommunikation
- „Ich sehe was, was...“ – erfolgreich Feedback geben
- Entspannter und erfolgreicher kommunizieren
- Verkörperte Kommunikation, Wahrnehmung, Eigenverantwortung



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Verkörperte Kommunikation
- » Wahrnehmung
- » Eigenverantwortung

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die ihr Kommunikationsverhalten auf den Prüfstand stellen wollen und den Wunsch nach Professionalisierung haben.

## AUDIT DER UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### Seminarinhalt • Seminarziel

Schaffen Sie sich das Know How in den eigenen Reihen, so dass Ihr Unternehmen von Agenturen unabhängig professionell in der Unternehmenskommunikation arbeiten kann.

Die Anforderungen an die Zuständigen für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Marketing sind durch Medienvielfalt und Kommunikationsgeschwindigkeit deutlich komplexer und anspruchsvoller geworden. Eine leistungsfähige Unternehmenskommunikation erfordert daher eine regelmäßige Prüfung und Bewertung von Strategie, Kompetenzen, Organisation, Ressourcen und Umsetzungsstärke. Es geht darum, die Reputation des Unternehmens nach innen und außen zu sichern, die Marke klar zu positionieren und handlungsfähig zu sein.

Sie erhalten in unserem Seminar ein anwendungsorientiertes Modell, um die Qualität und Wirksamkeit ihrer Kommunikationsarbeit zu überprüfen sowie Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken für den Auftritt nach innen und außen besser einzuschätzen. Gleichzeitig bekommen Sie einen Überblick über Verfahren der PR-Evaluation und des Kommunikationscontrollings. Bei Bedarf und Interesse besteht die Möglichkeit, Methoden für die Entwicklung von Strategien und Kommunikationskonzepten im Seminar zu vermitteln und praktische Beispiele aus dem Teilnehmerkreis zu bearbeiten.

### Wie Sie werden im Seminar lernen:

- Ein Audit der Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens anhand eines strukturierten Verfahrens durchführen
- Verbesserungsmöglichkeiten und Handlungsfelder erkennen und geeignete Maßnahmen entwickeln
- KPI's überprüfen bzw. festlegen
- Die Kommunikationsarbeit ihres Unternehmens evaluieren

### Methodik

Trainerinput, Übungen und Praxistransfer, Gruppenarbeiten, Arbeit an Fallbeispielen, Austausch, Arbeitsblätter.

## UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION AUS EINEM GUSS

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Jeder Fachbereich hat seine eigenen Aufgaben und Schwerpunkte. Damit Kunden und Öffentlichkeit das Unternehmen als eine Einheit mit einer übereinstimmenden Kernaussage wahrnehmen, sollte die Unternehmenssprache wiedererkennbar und glaubwürdig sein. Wenn Sie einmal die Imagefaktoren im Stadtwerk insgesamt unter die Lupe legen und schauen, wie diese Faktoren in den einzelnen Bereichen ausgeprägt sind, können Sie daraus einen Rahmen für Ihre Unternehmenskommunikation abstecken. Der Vorteil ist, dass jeder Einzelne danach entscheiden kann, ob sein Text unternehmensgerecht ist. Das bedeutet kürzere Abstimmprozesse und weniger „Wildwuchs“.

Wie schreibt und spricht man eigentlich „Stadtwerkisch“? Je nach Region, Produktangebot, Vorgeschichte, Zukunftsvision etc. wird sich das von Stadtwerk zu Stadtwerk unterscheiden. Wenn Sie Ihrem „Stadtwerkisch“ auf die Schliche kommen und es dann für die bessere Wiedererkennbarkeit Ihres Stadtwerks einsetzen wollen, werden Sie sich mit den folgenden Themen intensiv auseinandersetzen. Und genau darum geht es in unserem Workshop:

- Definition der relevanten Imagefaktoren für einzelne Unternehmensbereiche
- Feststellen der tatsächlichen und gewünschten Ausprägung der Faktoren für einzelne Bereiche

- Soll-Ist-Vergleich
- Welche sprachlichen Aspekte bis hin zur konkreten Wortwahl unterstützen die gewünschten Ausprägungen?
- Wie passen Gestaltung und Sprache zusammen?
- Erarbeiten beispielhafter Texte für einen ausgewählten Bereich
- Tipps für das Erstellen eines Texthandbuchs für eine einheitliche Unternehmenssprache

### Methodik

Trainerinput, Gruppenarbeit, Diskussion, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Nach dem Workshop kann eine Begleitung vor Ort, per Telefon oder E-Mail optional gebucht werden.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

- » Imagefaktoren
- » Kernaussagen
- » Unternehmensgerechte Texte

Fach- und Führungskräfte, die sich mit der unternehmensgerechten Kommunikation beschäftigen und hier Schnittstellen zu anderen Fachbereichen haben.



- » Unternehmenskommunikation
- » Kommunikationscontrolling
- » Kommunikationsarbeit

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die für Unternehmenskommunikation und Marketing verantwortlich sind.



- » Imagefaktoren
- » Kernaussagen
- » Unternehmensgerechte Texte

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die sich mit der unternehmensgerechten Kommunikation beschäftigen und hier Schnittstellen zu anderen Fachbereichen haben.



# ENERGIEWIRT- SCHAFTLICHES FACHWISSEN

05

1x1 der Energiewirtschaft: Kompakt	132	Sachkunde für Gasabrechnung nach G 685: Vertiefung	149
1x1 der Energiewirtschaft: Intensiv	133	Energiemanagementsysteme und Energieaudits	150
Geschäftsprozesse und Marktkommunikation Strom und Gas	134	Energierrechnungen rechtssicher gestalten	151
Monitoring Geschäftsprozesse	135	KWK 2017: Ausschreibung und weitere Neuerungen	152
Grundlagen des Lieferanten-Wechsels	136	Neuer Rechtsrahmen für Mieterstrom-Modelle	153
Marktprozesse für Einspeisestellen MPES	137	Virtuelle Kraftwerke	154
1x1 der Netzwirtschaft	138	Bilanzkreismanagement für Strom und Gas	155
1x1 der EU-Datenschutz-Verordnung	139	Vergaberecht und rechtliche Bauüberwachung	156
Die "E-Quote für Elektrofahrzeuge": Neue Geschäftsmodelle und Erlöse	140	Wirtschaftliche und rechtliche Dimension des Breitbandausbaus	157
Technik der Strom- und Gasversorgung für Kaufleute	141	Mehr- und Mindermengenabrechnung für Strom und Gas	158
1x1 der Energiewirtschaft für Aufsichtsräte	142	Grundlagen des Contracting	159
Innovationen und Entwicklungen im Wärmemarkt	143	Vertiefung des Contracting	160
1x1 der Elektromobilität	144	Veröffentlichungspflichten von Netzbetreibern	161
1x1 der Ladeinfrastruktur	145	Das Messstellenbetriebsgesetz: Auswirkungen und Herausforderungen	162
1x1 der Energieeffizienz	146		
Stadtwerkevertrieb 4.0: Das Geschäft neben kWh und m <sup>3</sup>	147		
Gasabrechnung G 685: Intensiv	148		

# ENERGIEWIRT- SCHAFTLICHES FACHWISSEN

UpDate Energierecht 2018	163
Gasnetzbilanzierung	164
Energievergaberecht: Beschaffung und Konzessionen	165
Überblick über das Energierecht für Nichtjuristen	166
Energielieferverträge leicht gemacht	167
Power-to-X Rechtsrahmen für Sektorenkopplung und Geschäftsmodelle	168
Smart Metering: Regulierung und Prozesse im Interimsmodell	169
Effizienz: Energieeffizienz <sup>2</sup> effizient verkaufen	170
Energiedatenmanagement - Gasbilanzierung	171

Energiwirtschaftliches Umweltmanagement: Flexibilisierung der Energiemärkte	172
Endkundenkommunikation für Smart Meter Rollout	173
Mitnutzung kommunaler Ver- und Entsorgeinfrastrukturen: Rechte und Pflichten nach dem DigiNetz-Gesetz	174
Energieanlagenbau auf fremdem Grund	175
Energiekostenoptimierung bei Steuern, Abgaben und Umlagen	176
Energiedatenmanagement - Mehr- und Mindermengenabrechnung	177
Vergaberecht der Energiewirtschaft	178
Umsatzsteuer in der Energiewirtschaft	179
Zukunft der Netze	181

## 1X1 DER ENERGIEWIRTSCHAFT: KOMPAKT

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminar typ Basis



Schwäbisch Hall

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

22.1.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

Sie erhalten einen kompakten Gesamtblick über die aktuellen Zusammenhänge der Branche in Deutschland. Sie bekommen Input zu den historischen Hintergründe der Liberalisierung, Zukunftsideen wie Smart Grid und der Endkunde als zukünftiger Energiemanager werden thematisiert, aber auch Problemstellungen im operativen Geschäft mit Beispielen diskutiert.

Unser Seminar basiert auf Erfahrungen aus dem operativen Geschäft und regt zum Austausch untereinander an. Wir schaffen das Verständnis für verschiedene Geschäftsvorfälle den Gesamtzusammenhang in der Energiebranche.

**Energiequellen und Energieerzeugung**

- Primär-, Sekundär-, Endenergie – Zentrale und dezentrale Energieerzeugung – Energiemix – Gasquellen – Zusammensetzung von Gas – Treibhauseffekt

**Struktur der Strom- und Erdgasnetze**

- Regelzonen deutscher Übertragungsnetzbetreiber – Stromnetze und Spannungsebenen – Gasleitungen und Gastransport – Marktgebiete – Gasspeicher

**Einführung in erneuerbare Energien**

- Regenerativen Energien – EEG-Novelle und Direktvermarktung – Deutschland im Jahre 2050 – Endverbraucher als Energiemanager

**Strommarkt 2.0**

- Was ist Strommarkt 2.0?
- Systemintegration Erneuerbarer Energien – Versorgungssicherheit

**Regulatorischer Rahmen der Branche**

- Gründe für die Entstehung der Liberalisierung
- Vorgaben der EU an die Energiewirtschaft
- Liberalisierung der Energiemärkte in Europa
- Gesetzlicher Rahmen und EnWG
- Unbundling
- Regulierung der Netze
- Marktrollen – Aufgaben – Vertragsverhältnisse
- Zwei-Mandanten-Modell

**Energiehandel**

- Energieimport und -export
- Überwachung des Handels
- EEX- und OTC-Handel
- Preiszusammensetzung
- Einblick in das operative Geschäft
- Zählerarten
- Elementare Geschäftsprozesse
- Besonderheiten in der Praxis
- Abhängigkeiten der Marktrollen

**Smart World und Zukunftsideen**

- Smart Meter – Tarifierung – Smart Grid – Elektromobilität – Digitalisierung

**Methodik**

Trainierinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## 1X1 DER ENERGIEWIRTSCHAFT: INTENSIV

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Ein Verständnis für Geschäftsvorfälle und Gesamtzusammenhang der Branche ist unabdingbar, wenn Sie in der Energiewirtschaft arbeiten. Sie erhalten bei uns einen intensiven und detaillierten Blick für die Branche und verstehen die in der Arbeit häufig verwendeten Begriffe, Zusammenhänge der Energiewirtschaft sowie die aktuellen Entwicklungen im Energiemarkt. Sie erhalten Input über die historischen Hintergründe der Liberalisierung, die Herausforderungen im Datenaustausch, die wichtigsten gesetzlichen Vorgaben und sie werden praxisorientiert in die komplexe Welt der Prozesse eingeführt.

Unser Ziel ist es, ein solides energiewirtschaftliches Wissen zu vermitteln, Ihr vor-handenes Wissen zu aktualisieren und Sie für neue Entwicklungen zu sensibilisieren. Zukunftsideen wie Smart Grid und Digitalisierung, aber auch der Endkunde als zukünftiger Energiemanager werden thematisiert.

**Energiequellen und Energieerzeugung**

- Zentrale und dezentrale Energieerzeugung
- Energiemix

**Regulatorischer Rahmen der Branche**

- Gründe für die Entstehung der Liberalisierung
- Vorgaben der EU an die Energiewirtschaft
- Liberalisierung der Energiemärkte in Europa
- Gesetzlicher Rahmen und EnWG
- Unbundling
- Regulierung der Netze

- Marktrollen – Aufgaben – Vertragsverhältnisse
- Einblick in das operative Geschäft
- Elementare Geschäftsprozesse Lieferant
- Elementare Geschäftsprozesse Netzbetreiber
- Abhängigkeiten der Marktrollen

**Struktur der Strom- und Erdgasnetze**

- Regelzonen deutscher Übertragungsnetzbetreiber
- Stromnetze und Spannungsebenen
- Strommarkt 2.0
- Systemintegration Erneuerbarer Energien
- Versorgungssicherheit und Speicherung von Strom
- Gasleitungen und Gastransport
- Marktgebiete und Gasspeicher

**Einführung in erneuerbare Energien**

- Regenerativen Energien
- EEG-Novelle und Direktvermarktung
- Deutschland im Jahre 2050
- Endverbraucher als Energiemanager

**Energiehandel**

- Energieimport und -export – Überwachung des Handels – EEX- und OTC-Handel
- Preiszusammensetzung

**Smart Meter**

- Gerätemanagement, Tarifierung und Abrechnung
- Zählerarten
- Digitalisierung der Energiewirtschaft



Seminar typ Basis – Aufbau



Solingen

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

12. - 13.3.2018

12. - 13.11.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Branchenkompetenz  
» 1x1 der Energiewirtschaft  
» Intensiv und ausführlich

Neu- und Quereinsteiger sowie „Wissensauffrischer“, die einen intensiven Gesamtblick über die Energiebranche und die Zusammenhänge benötigen.



» Fit für die Branche  
» 1x1 der Energiewirtschaft  
» Kompakt und strukturiert

ZIEL gruppe

Neu- und Quereinsteiger sowie „Wissensauffrischer“, die einen kompakten Gesamtblick über die Energiebranche und die Zusammenhänge benötigen.



» Branchenkompetenz  
» 1x1 der Energiewirtschaft  
» Intensiv und ausführlich

ZIEL gruppe

Neu- und Quereinsteiger sowie „Wissensauffrischer“, die einen intensiven Gesamtblick über die Energiebranche und die Zusammenhänge benötigen.

## GESCHÄFTSPROZESSE UND MARKTKOMMUNIKATION STROM UND GAS

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminartyp **Basis**



Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



26.2.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt · Seminarziel

Sie werden in die Grundlagen der Marktkommunikation, die speziellen Geschäftsprozesse und deren Fristen mit ihren Herausforderungen eingeführt. Sie erhalten einen Gesamtüberblick über die GPKE, GeLiGas, MaBiS und GABi Gas sowie deren Komplexität.

Zugleich vertiefen wir den Einblick in die Abhängigkeiten der unterschiedlichen Nachrichtentypen und Markttrollen in der Marktkommunikation. Dies fördert die Sicht und Kommunikation zur Zusammenarbeit verschiedener Fachbereiche anhand der Prozesse und ihrer Zuständigkeiten. Wir regen im Seminar zu Diskussion und Austausch untereinander an und erhöhen das Verständnis für verschiedene Geschäftsvorfälle und den Gesamtzusammenhänge 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 (edi@energy)
- Aufbau der Nachrichtentypen
- BDEW, ILN, DVGW Nummer
- Pachtgebietszuordnung

### Lieferantenwechsel (GPKE/GeLiGas)

- Lieferantenwechsel und Fristen
- Zuständigkeit der Markttrollen
- Unterschiede Grund- oder Ersatzversorgung
- Rückabwicklungsprozesse

### Wechselprozesse im Messwesen (WiM)

- Interimsmodell
- Marktlokation und Messlokation
- Sternförmige Kommunikation
- Intelligente Messsysteme
- WiM und Fristen

### Marktregeln zur Bilanzkreisabrechnung im Strom (MaBiS)

- Einführung in die MaBiS
- Geschäftsprozesse und Fristen
- Kommunizierende Markttrollen und jeweilige Domänen
- Was sind Bilanzkreise?

### Grundmodell für Ausgleichsleistungen und Bilanzierungsregel im Gassektor (GABi Gas)

- Einführung in die GABi Gas
- Kooperationsvereinbarung
- Allokation

### Methodik

Trainierinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## MONITORING GESCHÄFTSPROZESSE

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft

### Seminarinhalt · Seminarziel

Klärfälle sind ein stetiger Begleiter im Tagesgeschäft, sie sind oft komplex, zeitintensiv und damit teuer.

Durch eine einfache Überwachung können Sie bereits erstellte Aufgaben prüfen und korrigieren. Wie? Wir zeigen es Ihnen. In der Schulung Monitoring Geschäftsprozesse werden die Prozesse detailliert und bis auf Segmentebene übermittelt. Ebenso werden in der Schulung Prozesse und Klärfälle aus dem Tagesgeschäft geübt und gelöst.

### Herausforderungen im Datenaustausch

- Einführung in die Marktkommunikation
- Herausforderungen im Datenaustausch

### Geschäftsprozesse

- Interimsmodell
- Marktlokation und Messlokation
- Sternförmige Kommunikation
- Lieferantenwechsel (GPKE/GeLiGas)
- Abhängigkeit der Nachrichtentypen und Fristen
- Ursachen für abgebrochene Prozesse
- Unterschiede Grund- und Ersatzversorgung
- Rückabwicklungsprozesse

### Monitoring

- Mögliche Versorgungsszenarien
- Kommunikationsweg und Clearing jeweiliger Nachrichtentypen
- Aufbau und Funktionsweise des Monitoring Cockpits
- Klärungsvorgang im System
- Klärungsvorgang im Monitoring Cockpit
- Bearbeitung von APERAK und neg. CONTRL
- Bilaterale Klärung – Wer hat Recht?
- Lesen und Bearbeiten von Nachrichtentypen auf Segmentebene
- Anwenderhandbücher der edi@energy
- Übungsbeispiele

### Methodik

Trainierinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



17.9.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Monitoring  
» Geschäftsprozesse  
» Herausforderungen

Fach- und Führungskräfte aus Netz- und Lieferseite mit Schwerpunkt Marktkommunikation.



» Marktregeln  
» Marktkommunikation  
» GPKE

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte aus Netz- und Lieferseite mit Schwerpunkt Marktkommunikation.

## GRUNDLAGEN DES LIEFERANTEN-WECHSELS

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminar typ Basis



Solingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

14.5.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

„Von wem werde ich denn nun versorgt?“ ist immer wieder die Frage, die der Endverbraucher stellt. Ihm die richtige Antwort zu geben, ist einfach.

Wie? Das erfahren Sie in der Grundlagenschulung des Lieferantenwechsels. 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 des Endkunden beantworten können.

**Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes**

- Gesetzlicher Rahmen der Energiewirtschaft
- Unbundling
- Marktrollen und ihre Aufgaben

**Rahmenverträge**

- Lieferantenrahmenverträge
- 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
- Interimsmodell
- Marktlokation und Messlokation
- 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
- Informationsmeldung
- Kündigung und Abmeldeanfrage
- Übermittlung von Messwerten
- Sternförmiger Kommunikation
- Geschäftsdatenanfrage
- Netznutzungsrechnung und Zahlungssavis
- Abhängigkeit der Nachrichtentypen im Datenaustausch

**Methodik**

Trainierinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## MARKTPROZESSE FÜR EINSPEISESTELLEN MPES

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Wir führen Sie in die gesetzlichen Vorgaben sowie in die Geschäftsprozesse und Fristen der Einspeisestellen ein.

Sie erhalten einen vertieften Einblick in die Abhängigkeiten der unterschiedlichen Nachrichtentypen und Marktrollen in der Marktkommunikation. Komplexe Prozesse verdeutlichen wir anschaulich. Sie lernen, wie Sie gegenüber der Regulierungsbehörde, Marktpartnern und Endkunden professionell, zielorientiert und versiert agieren und mit Kompetenz überzeugen können.

**Anmeldung der Erzeugungsanlagen**

- Endkunde als Energiemanager
- Anschluss und technische Vorgaben nach EEG
- Anlagenregister und Mitteilungspflicht
- Eigenversorgung
- Inselanlage
- Herkunftsnachweis

**Förderbestimmungen**

- Förderbestimmungen
- Einspeisevergütung und Direktvermarktung
- Aufrechnungsmöglichkeit
- Verringerung der Förderung durch Pflichtverstoß

**Einspeisemanagement**

- Systemintegration von EEG und KWKG-Anlagen
- Zuständigkeiten der Marktrollen
- Einspeisemanagement
- Netzengpass
- Abschaltreihenfolge von Erzeugungsanlagen
- Entschädigungsanspruch und Härtefallregelungen
- Insolvenzkosten

**Marktprozesse für Einspeisestellen**

- Was sind Marktprozesse für Einspeisestellen?
- Geschäftsprozesse und Fristen
- Datenaustausch VNB und ÜNB
- Besonderheiten bei der Tranchierung von Erzeugungsanlagen
- Ausfallvergütung

**Messung und Abrechnung**

- Messung der KWKG- und EEG-Anlagen
- Messung und Bilanzierung der Kundenanlagen
- Abrechnung der Anlagen-, Netz- und Übertragungsnetzbetreiber

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminar typ Basis

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
1-tägiges FlexSeminarvon 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Versorgung
- » Lieferantenwechsel
- » Lieferbeginn und Lieferende

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte der Netz- und Lieferseite, Kundenservice, Shared Service und Vertrieb, die diesen Kernprozess effizient durchführen wollen.

- » Einspeisestellen
- » Marktprozesse
- » MPEW

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte der Netzseite mit Schwerpunkt Einspeisemanagement und Marktkommunikation.

## 1X1 DER NETZWIRTSCHAFT

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminarartyp Basis



Friedrichshafen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

19.7.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

Wir tragen mit unserem Seminar dazu bei, das grundlegende Verständnis für die Aufgaben und Herausforderungen der Netzbetreiber aufzubauen. Dabei achten wir vor allen Dingen auf das Verständnis zum Zusammenspiel der einzelnen Aufgaben.

Ziel ist, dass Sie im Seminar ein solides netzwirtschaftliches Basiswissen erhalten und vorhandenes Wissen zu aktualisieren.

**Markttrollen im Energiemarkt**

- Die Markttrollen im liberalisierten Energiemarkt
- Das Zusammenspiel der Markttrollen
- Struktur der Netzbetreiber in Deutschland

**Die verschiedenen Markttrollen im Strom- und Gasnetz und deren Aufgaben**

- Übertragungsnetzbetreiber und Fernleitungsnetzbetreiber
- Verteilnetzbetreiber
- Bilanzkreiskoordinatoren und Marktgebietsverantwortliche
- Messstellenbetreiber und Messdienstleister

**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

**Technische Struktur der Netzlandschaft**

- Technischer Aufbau der Stromnetze
- Technischer Aufbau der Gasnetze

**Der rechtliche Rahmen des Energiewirtschaftsgesetzes**

- Struktur des EnWG
- Grund- und Ersatzversorgung
- Entflechtung
- Lieferantenwechsel

**Kosten und Erlöse**

- Netzentgeltermittlung
- Anreizregulierung
- Vermiedene Netzentgelte
- Reduzierte Netzentgelte

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, praxisnahe Diskussion und Austausch, Arbeitsblätter.

## 1 X 1 DER EU-DATENSCHUTZ-VERORDNUNG

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Sie erhalten eine Einführung zur EU-Datenschutz-Grundverordnung und den daraus folgenden Änderungen zum Bundesdatenschutzgesetz. Sie lernen die Struktur der EU-DSGVO kennen, um das Gesetz im Arbeitsumfeld mit den richtigen Gesetzesstellen greifbar zu machen. Sie erhalten eine detaillierte Analyse der DSGVO mit Vergleich zum geltenden Recht. Wir verdeutlichen Ihnen die Risiken bei Nichtbeachtung durch Sanktionen und erleichtern Ihnen den Umstieg vom BDSG zum EU-DSGVO. Die Teilnahmebescheinigung unseres Seminars dient als Nachweis der Fachkunde.

Wir betrachten die Änderungen des Datenschutzbeauftragten von der Hinwirkung zur Überwachung und erläutern die Änderungen hinsichtlich Auftragsverarbeiter, wie z.B. das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten und die Haftung. Wir schauen auf die Datenschutzprinzipien im Detail und wenden diese auf typische Beispielfälle für Stadtwerke an. Sie bekommen eine Übersicht, an welchen Stellen sich die Prinzipien im Gegensatz zum BDSG geändert haben. Wir bringen den risikobasierten Ansatz in der EU-DSGVO näher und die definieren Anforderungen an ein ganzheitliches und risikobasiertes Datenschutz-Managementssystem. Wir schauen uns anhand von kurzen Steckbriefen die wichtigsten Handlungsfelder zu neuen EU-DSGVO an, um Ihnen den Einstieg zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zu erleichtern.

**Gesetzliche Einordnung und Rollen**

- Geltungsbereich der EU-DSGVO
- Ablösung des BDSG durch BDSGneu
- Verantwortliche Stelle, Datenschutzbeauftragter und Auftragsverarbeiter

**Datenschutzprinzipien**

- Rechtmäßigkeit - Transparenz - Zweckbindung - Datenminimierung und Speicherbegrenzung - Richtigkeit und Integrität - Rechenschaftspflicht

**Risikobasierter Ansatz und Datenschutz-Managementsystem****Handlungsfelder**

- Datenschutzbeauftragter
- Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten
- Grundsätze und Rechtmäßigkeit der Verarbeitung
- Auftragsverarbeitung
- Datenschutzfolgeabschätzung
- Informationspflichten und Betroffenenrechte
- Meldepflichten
- Dokumentations- und nachweispflichten
- Datenschutz durch Technikgestaltung

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminarartyp Basis



Lindau

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

12.7.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » EU-Datenschutz-Grundversorgung
- » EU-DSGVO
- » Wichtige Begriffe

Fach- und Führungskräfte, die in die EU-Datenschutzverordnung eingebunden sind.



- » Markttrollen
- » Netzbetreiber
- » Zukunftsaufgaben

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte der Netz- und Lieferseite, Kundenservice, Shared Service und Vertrieb, die diesen Kernprozess effizient durchführen wollen.

**ZIEL** *gruppe*

## DIE "E-QUOTE FÜR ELEKTROFAHRZEUGE": NEUE GESCHÄFTSMODELLE UND ERLÖSE

» Seminarreihe **Strategie-Themen der Energiewirtschaft**

Seminar typ Basis



Aachen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

13.07.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

In unserem Seminar wird die sog. „E-Quote“ für Elektrofahrzeuge als attraktives Geschäftsmodell für Stromversorger vorgestellt.

Es wird aufgezeigt, wie Stromversorger durch die E-Quote in den Verkehrssektor eintreten und Zusatzerlöse aus der Stromlieferung an Elektrofahrzeuge erwirtschaften können.

Im Verkehrssektor stehen aktuell alle Zeichen auf Elektrifizierung. Dies liegt insbesondere an neuen Förderregelungen, welche die Sektorkopplung zwischen dem Strom- und dem Verkehrssektor stärken und damit der „Verkehrswende“ zum Erfolg verhelfen sollen.

Ab dem 01.01.2018 kann voraussichtlich auf die Treibhausgas-Quote („THG-Quote“), die den Mineralölunternehmen CO<sub>2</sub>-Einsparziele für ihre Kraftstoffe vorgibt, auch Strom aus Elektrofahrzeuge angerechnet werden. Das bedeutet, dass die THG-Quote der Elektrofahrzeuge („E-Quote“) zwischen den Marktteilnehmern – Mineralölkonzern und Stromversorger – gehandelt werden kann. Nach den Vorgaben der 38.BImSchV muss hierzu der Stromversorger des Elektrofahrzeugs mit dem Mineralölkonzern einen sog. „Quotenerfüllungsvertrag“ abschließen.

- Grundlagen des Geschäftsmodells „E-Quote“
- Wirtschaftliche und rechtliche Rahmenbedingungen
- Chancen: Neuer Stromtarif für Elektrofahrzeuge
- Umsetzung: Vertragsmodelle und Vermarktung gegenüber Mineralölunternehmen

Das Seminar wird praxisorientiert von einem Juristen durchgeführt.

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## TECHNIK DER STROM- UND GASVERSORGUNG FÜR KAUFLEUTE

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft****Seminarinhalt · Seminarziel**

Sie erhalten ein Grundverständnis zu den technischen und physikalischen Zusammenhängen der Wertschöpfungskette „Elektrizitätsversorgung“. Unser Schwerpunkt liegt bei Stromerzeugung und Netztechnik und den technischen Hintergründen der Netzwirtschaft. Nach unserem Seminar können Techniker und Nichttechniker in eine gemeinsame professionelle Kommunikation auf einer Verständnisebene gehen.

**Vom Energiebegriff zur Blindleistung**

- Wissenswertes rund um die Elektrizität
- Von Einheiten und Größen (Stromstärke, Spannung, Arbeit, Leistung etc.)
- Von der Lastkurve bis zur Schwachlast (Lastbereiche, Lastgang, Lastverhalten)
- Abkürzungen

**Konventionelle und regenerative Stromerzeugung**

- Aufbau, Funktionsweise, Wirkungsgrad wichtiger Kraftwerkstypen
- Bedeutung und Potenziale im deutschen Strom-Mix
- Zukunftstrends im Rahmen der Energiewende

**Systemdienstleistungen und Systemführung**

- Frequenzhaltung, Spannungshaltung
- Betriebsführung, Regelernergie

**Energieübertragung und Verteilung – vom Kraftwerk ins Haus**

- Übertragungsnetze
- Verteilungsnetze
  - Betriebsmittel im Verteilungsnetz
  - Hausanschlüsse

**Von der Netznutzung zur Abrechnung**

- Technisches Regelwerk
- Grundsätze beim Arbeiten am Netz (5 Sicherheitsregeln)
- Grundlagen der Elektrizitätsmesstechnik (Zähler, Fernauslesung ...)
- Technischer Hintergrund der Preisbildung
- Lastkurven, Lastprofile, Lastmanagement und Prognosen

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminar typ Basis



Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

25. - 26.07.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Verkehrswende
- » E-Mobilität und Quote
- » Zusatzerlöse

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich mit neuen Geschäfts- und Erlösmodellen beschäftigen.

- » Technik
- » Grundlagen für Kaufleute
- » Stromerzeugung

**ZIEL** *gruppe*

Nichttechnisch orientierte Mitarbeiter, die im geschäftlichen Kontakt mit Technikern sind und eine gute gemeinsame Kommunikation sowie Verständnis aufbauen wollen.

## 1X1 DER ENERGIEWIRTSCHAFT FÜR AUFSICHTSRÄTE

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminarartyp Basis - Aufbau



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

z.B. von 15<sup>00</sup> bis ca. 19<sup>00</sup> Uhr

min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Ziel unseres Seminars ist, Aufsichtsräten den notwendigen fachlichen Hintergrund zu liefern, der für eine konstruktive und realistische Wahrnehmung dieser wichtigen Funktion notwendig ist.

Wir geben einen Überblick über die Strom- und Gaswirtschaft. Besonderer Wert wird auf die Erläuterung der Zusammenhänge gelegt, wie die Märkte funktionieren und welche Aufgaben die darin agierenden Marktteilnehmer innehaben. Insbesondere gehen wir auf aktuell relevante Themen der Energiewirtschaft ein.

**Grundlagen**

- Das Produkt Strom
- Erzeugung konventionell und erneuerbar
- Regenergie
- Das Produkt Gas
- Gasqualität und Brennwert
- Marktraumumstellung

**Marktrollen**

- Marktrollen im liberalisierten Markt
- Aufgaben
- Zusammenspiel

**Der rechtliche Rahmen**

- EnWG und wichtige Verordnungen
- Grund- und Ersatzversorgung
- Unbundling
- Grundprinzipien des EEG

**Netzwirtschaft in der Praxis**

- Netznutzung und Anreizregulierung
- Bilanzkreise und Standardlastprofile

**Strompreise**

- Strombörse und -handel
- Strompreisfindung an der Börse
- Preisbestandteile und Beeinflussbarkeit durch den Vertrieb

**Energiewende im kommunalen Umfeld**

- Motivation, Ziele und Mechanismen der Energiewende
- Auswirkungen im kommunalen Umfeld

**Digitalisierung**

- Grundprinzipien der Digitalisierung
- Entwicklungen im Energieinfrastruktur: Smart-Meter, Smart-Home, Smart-Grid
- Auswirkungen auf die Kundenbeziehungen

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, praxisnahe Diskussion und Austausch, Arbeitsblätter.



Inhouse! Individuelle Schwerpunktsetzung und zeitliche Planung möglich. Wir richten uns nach Ihnen.

## INNOVATIONEN UND ENTWICKLUNGEN IM WÄRMEMARKT

» Seminarreihe Strategiethemata der Energiewirtschaft

**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.



Seminarartyp Aufbau



Solingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



29.10.2018  
1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Aufsichtsräte  
» Marktfunktionen  
» Energiewirtschaft

ZIEL gruppe

Aufsichtsräte, die kompaktes und strukturiertes Branchenwissen benötigen.



» Wärmemarkt  
» Geschäftsmodelle für Stadtwerke  
» Entwicklung und Innovation

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte, die in die Produkt- und Geschäftsfeldentwicklung eingebunden sind.



## 1 X 1 DER ELEKTROMOBILITÄT

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft

Seminarartyp **Basis**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

30.11.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat» Elektromobilität  
» Anforderungen  
» Stromnetz**ZIEL**  
gruppeFach- und Führungskräfte, die sich mit  
Elektromobilität beschäftigen. Alle, die  
mit internen und externen Kunden  
über aktuelle Themen auf Augenhöhe  
kommunizieren wollen.**Seminarinhalt · Seminarziel**

Im Seminar werden die Hintergrund politischer Zielsetzungen und wirtschaftlicher Chancen zur Elektromobilität bearbeitet. Alle Facetten der straßengebundenen Elektromobilität werden eingehend diskutiert. Ziel ist, dass Sie die Grundbegriffe und Aspekte zur Elektromobilität kennen und in Ihr Tagesgeschäft mitnehmen können.

**Elektromobilität**

- Einleitung über die Historie zur Elektromobilität
- Stand der Entwicklungen zur Elektromobilität
- Marktentwicklungen
- Begriffsbestimmungen

**Das Elektrofahrzeug – Grundkenntnisse**

- Anforderungen aus Sicht eines Elektromobilisten
- Aufbau und Funktion von Elektrofahrzeugen (Plug-In Hybrid und vollelektrisches Fahrzeug)
- Stand der Normierung mit Blick auf Investitionssicherheit
- Ausblick

**Die Ladeinfrastruktur – Grundkenntnisse**

- Anforderungen aus Sicht eines Elektromobilisten
- Aufbau und Funktion eines Ladepunktes
- Stand der Normierung mit Blick auf Investitionssicherheit
- Einbindung der Ladeinfrastruktur in das Stromnetz

**Weitere Aspekte**

- Bedeutung der Elektromobilität für Netzbetreiber und Stromlieferanten
- Smart Grid, Vehicle-to-Grid
- Digitalisierung

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## 1 X 1 DER LADEINFRASTRUKTUR

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft

Seminarartyp **Aufbau**

Hamburg

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

9.8.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat» Elektromobilität  
» Ladeinfrastruktur  
» Investitionssicherheit**ZIEL**  
gruppeFach- und Führungskräfte, die ihre  
Fachkompetenz erweitern möchten.**Seminarinhalt · Seminarziel**

Ziel unseres Seminars ist, dass Sie die Grundbegriffe und Aspekte zur Ladeinfrastruktur kennen lernen. Die Grundlagen der Elektromobilität sind Ihnen bereits vertraut.

**Die Ladeinfrastruktur – rechtliche, technische und wirtschaftliche Grundlagen**

- Normen
- Begriffsbestimmungen
- Wirtschaftliche Aspekte von Ladeinfrastruktur
- Aspekte, die sich aus der Schnittstelle zum Fahrzeug ergeben

**Investitionssicherheit**

- Anforderungen aus Sicht eines Elektromobilisten
- Wachstum bei der Elektromobilität
- Technische Entwicklungen
- Normungsroadmap

**Wirtschaftliche Aspekte**

- Kombination mit Eigenerzeugung, z.B. PV
- Vehicle-to-Grid (V2G)
- Strompreisentwicklung
- Aspekte zum Betrieb von Ladeinfrastruktur

**Planungsgrundlagen**

- Interessen der Elektromobilisten als Nutzer der Ladeinfrastruktur
- Aspekte des Stellplatzes für Fahrzeuge
- Zeithorizont und Zielgrößen
- Zukunftssicherheit

**Weitere Aspekte**

- Bedeutung der Elektromobilität für Netzbetreiber
- Bedeutung der Elektromobilität für Stromlieferanten (Vertrieb)
- Digitalisierung

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, praxisnahe Diskussion und Austausch, Arbeitsblätter.

## 1X1 DER ENERGIEEFFIZIENZ

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminarartyp Basis



Friedrichshafen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

20.4.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

Die Bundesregierung hat das Thema „Steigerung der Energieeffizienz“ zur „Chefsache“ erklärt. Die Klimaziele von Paris erfordern auch von Energieversorgern ein stärkeres Engagement beim Thema Energieeffizienz. Anstelle weniger Großprojekte, gilt es nunmehr mit vielen kleinen Lösungen und Produkten den Markt zu erobern. Daher sind derzeit viele Energieversorger und Stadtwerke dabei, neue Geschäftsmodelle und Produkte im Markt zu platzieren.

Unser Seminar gibt einen Überblick über den Effizienzmarkt und zeigt auf, in welchen Kundengruppen und Segmenten das Thema „Energieeffizienz“ gewinnbringend und nachhaltig zu einer neuen Positionierung von Stadtwerken und Energieversorgern beitragen kann.

**Begriffe**

- Energiemanagement und Energieaudits
- Auditierung, Zertifizierung, Konformitätsbewertung und Akkreditierung
- Energieeffizienz, Energiedienstleistungen und Energieberatung

**Energieeffizienz – wichtiger Bestandteil der Energiewende**

- Energieeffizienz – die Nachfrageseite und Angebotsseite – Politische Eckpfeiler

**Der rechtliche Rahmen**

- EU EnEff-RL und EDL-G; EU-Gebäuderichtlinie
- GEG, EnEG und EnEV, EE-WärmeG, EWärmeG

- DIN Normen: Energiemanagementsysteme und Energieaudits
- Strom- und Energiesteuergesetz

**Energieverbrauchserfassung und -auswertung**

- Funktionsweise von Strom- und Energiemessgeräten
- Strom- und Energiemessung von Verbrauchern
- Vom Smart Meter zu Smart Home-Lösungen

**Energieeffizienz beim Strom- und Heizenergieverbrauch**

- Strom-Check, Stromerzeugende Heizung Stromspar-Tipps – Einsparpotentiale beim Heizen und beim Warmwasser – Heizenergiespartipps – Beispiele für EDL

**Energieeffizienz in der Industrie**

- Energieberatung von Gewerbe- und Industriekunden bei Steuern, Abgaben und Umlagen
- Beratungsleistungen zu Energiemanagementsystemen und Energieaudits
- Energiecontrolling als Schlüssel zur Energieeffizienz
- Dezentrale Energieerzeugung
- Förderprogramme – Praktische Beispiele

**Energieeffizienznetzwerke**

- Aufgaben und Ziele von Energieeffizienznetzwerken
- Die Rollenverteilung im Energieeffizienznetzwerk
- Zielgruppen und Beispiele

STADTWERKEVERTRIEB 4.0 – DAS GESCHÄFT NEBEN KWH UND M<sup>3</sup>

» Seminarreihe Vertriebsthemen der Energiewirtschaft

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Der Vertrieb der klassischen Produkte rund um Strom und Gas wird zunehmend schwieriger. Zurückgehende Margen und hohe Wechselquoten machen ein Umdenken im Vertrieb dringend erforderlich.

Neue Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsmodelle wirken sich auf die tägliche Arbeit im Vertrieb erheblich aus. Wie verändert sich der Alltag im Vertrieb? Welche neuen Produkte, Geschäftsfelder aber auch Werkzeuge werden notwendig und vor allem wie verändert sich der Umgang mit unseren Kunden?

**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
- annibalisierungseffekte und steigender Wettbewerb
- Kritische Erfolgsfaktoren

**Neue Geschäftsfelder, Produkte und Dienste**

- Beratungsleistungen
- Technisch komplexe Produkte
- Digitalisierung in der Energiewirtschaft: Viel mehr als ein Smartmeter
- Das Produktportfolio der Zukunft: Produkte abseits von „kWh“ und „m<sup>3</sup>“

**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
- Der Vertriebler als Kümmerer, Problemlöser und Koordinator
- Beispiele funktionierender Marktpartnerschaften und Netzwerke

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminarartyp Aufbau



Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

27.4.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Energieeffizienz

» Energiewende

» Energieeffizienz und Netzwerke

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihre energiewirtschaftliche Fachkompetenz erweitern möchten.

» Veränderungen im Vertrieb

» Vertriebliche Herausforderungen

» Kulturwandel

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte, die sich mit den vertrieblichen Herausforderungen beschäftigen müssen.

## GASABRECHNUNG G 685: INTENSIV

» Seminarreihe Messen und Bilanzierung in der Energiewirtschaft



Seminarartyp Basis



Hannover  
Schwäbisch Hall  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



26.3.2018  
16.10.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Unser Intensivtraining vermittelt die Grundlagen der sogenannten thermischen Gasabrechnung. Der Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung grundlegenden Wissens für Mitarbeiter, die weisungsgebunden Aufgaben rund um die Abrechnung von Gaslieferungen im Netz (Netznutzungsabrechnung) und im Vertrieb (Energieabrechnung) ausführen.

Ziel ist die Vermittlung von Grundwissen der Abläufe in der thermischen Gasabrechnung nach dem Arbeitsblatt G 685 bis hin zur Befähigung, erheblich vom Zielwert abweichende Rechnungsbestandteile zu erkennen.

**Überblick über das Medium Erdgas**

- Herkunft und Eigenschaften von Erdgas
- Physikalische und chemische Kennwerte von Erdgas

**Überblick über den Rechtsrahmen**

- Überblick zu den beteiligten Rechtsgebieten
- Überblick über die direkt anwendbaren Vorschriften für die Gasabrechnung
- Im Zusammenhang stehende Normen
- Eichrecht und Vorschriften für Gaszähler

**Die thermische Gasabrechnung**

- Begriffe
- Baustein 1: Ermittlung von Gasmengen
- Baustein 2: Umrechnung in das Volumen im Normzustand

- Baustein 3: Ermittlung der thermischen Energie und Leistung
- Baustein 4: Ermittlung des Abrechnungsbrennwerts
- Ersatzwertbildung
- Mengenaufteilung
- Anforderungen an die Rechnung
- Anforderungen an die Dokumentation

**Methodik**

Trainerinput, anschauliche und praxisnahe Vermittlung der Themen, Arbeitsblätter. Sie bringen sich für den Praxistransfer mit ihren Fragestellungen in die Diskussion ein.

Sie erhalten ca. 14 Tage vor Seminarbeginn einen elektronischen Vorbereitungsband zur individuellen Sichtung.

## SACHKUNDE FÜR GASABRECHNUNG NACH G 685: VERTIEFUNG

» Seminarreihe Messen und Bilanzierung in der Energiewirtschaft

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Unser Vertiefungstraining setzt auf dem Intensivtraining auf und vermittelt die für die Gasabrechnung notwendige Sachkunde.

Sie werden in die Lage versetzt, die Schritte der thermischen Gasabrechnung anhand der einschlägigen Gesetze und technischen Regeln Eichrechtskonform aufzubauen und die zugrunde gelegten Sachverhalte zu prüfen. Der Schwerpunkt liegt auf der Vertiefung vorhandenen Wissens für alle Mitarbeiter, die fachliche und/oder disziplinarische Verantwortung rund um die Abrechnung von Gaslieferungen im Netz (Netznutzungsabrechnung), im Vertrieb (Energieabrechnung) und auf der technischen Seite tragen. Ziel ist die Vermittlung des für die Einstufung als sachkundiges Personal notwendigen Wissens.

Daneben kann das Vertiefungstraining genutzt werden, um eine vorhandene Sachkundes Schulung aufzufrischen. Die Teilnahme am Intensivtraining oder eine vorangegangene Sachkundes Schulung ist notwendig.

**Vertiefung zum Rechtsrahmen**

- Wichtige Teile des Mess- und Eichgesetzes plus zugehöriger Rechtsverordnung
- Zulässige Fehler und Fehlerkurven der Gaszähler
- Im Zusammenhang stehende Normen
- Eichrecht und Vorschriften für Gaszähler

**Vertiefung zur thermischen Gasabrechnung**

- Ein beispielhaftes Abrechnungsproblem begleitet uns...
- Baustein 1: Ermittlung von Gasmengen
- Baustein 2: Umrechnung in das Volumen im Normzustand
  - die Zustandszahl und die Einflussgrößen
  - Höhenzonen
- Baustein 3: Ermittlung der thermischen Energie und Leistung
- Baustein 4: Ermittlung des Abrechnungsbrennwerts
  - Das Mittelwertverfahren
  - Alternativen dazu
- Vertiefung zur Ersatzwertbildung
- Vertiefung zur Mengenaufteilung
  - Zusammenarbeit der Vertriebe mit den Netzbetreibern (GeLi-Gas)
- Anforderungen an die Rechnung
  - Spezielle Vorschriften aus dem Beiblatt 1
  - Spezielle Vorschriften aus dem Beiblatt 2
  - Neuregelungen aus Beiblatt 3
- Anforderungen an die Dokumentation
- Abschließende Diskussion unseres Beispiels

**Methodik**

Trainerinput, anschauliche und praxisnahe Vermittlung der Themen, Arbeitsblätter. Sie bringen sich für den Praxistransfer mit ihren Fragestellungen in die Diskussion ein.



Seminarartyp Aufbau



Hannover  
Schwäbisch Hall  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



27.3.2018  
17.10.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» G 685

» Vertiefung

» Beispiele Abrechnungsprobleme

Fach und Führungskräfte, die einen Sachkundenachweis im Sinne des Arbeitsblattes G 685 benötigen.



» G 685  
» Abrechnung von Gaslieferungen  
» Thermische Gasabrechnung

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte aus Energiedatenmanagement, Abrechnung der Netzbetreiber, Vertrieb, Verbrauchsabrechnung und Technik.



ZIEL gruppe

## ENERGIEMANAGEMENTSYSTEME UND ENERGIEAUDITS

» Seminarreihe Strategie-Themen der Energiewirtschaft



Seminarartyp Basis - Aufbau



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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Energiemanagementsysteme und Energieaudits sind zum zentralen Werkzeug der Politik geworden, um das große Ziel „Energiewende“ erfolgreich zu gestalten. In diesem Zusammenhang sind Stadtwerke und EVU einerseits davon betroffen, dass sie gesetzliche Verpflichtungen einhalten müssen aber auch die Chance nutzen können, sich erfolgreich am Markt mit neuen Produkten und Dienstleistungen zu positionieren.

Wir zeigen auf, welche Pflichten und Chancen sich für Stadtwerke und EVU daraus ergeben. Praxisnahe Handlungsoptionen zeigen, wie aus Pflichten des Gesetzgebers nachhaltige und werthaltige neue Produkte werden. Wir legen den Schwerpunkt darauf, wie diese Produkte dem Kunden verkauft werden können und welche Prozesse sowie vertrieblichen Qualifikationen hierzu notwendig sind.

**Allgemeines und Begriffe**

- Energieaudits und Energiemanagementsysteme
- Umweltmanagementsysteme
- DIN-Normen
- Auditierung, Akkreditierung und Zertifizierung

**Der rechtliche Rahmen**

- EU-EnEff-RL und EDL-G
- NAPE
- Strom- und Energiesteuergesetz
- Spitzenausgleich-Effizienzsystemverordnung
- EEG – Besondere Ausgleichsregelung

**Grundwissen zu Energieaudits und Energiemanagementsystemen**

- Energieaudits nach der DIN EN 16247
- Energiemanagementsysteme nach der DIN EN ISO 50001
- Umweltmanagementsysteme EMAS

**Anwendungsgebiete, Abgrenzungen und Schnittstellen der Systeme**

- Systemgedanken
- Pflichterfüllung vs. Zusatznutzen
- Betroffene Kundengruppen
- Welches System passt zu welchem Kundenbedarf und deren Wechselwirkung?

**Geschäftsmodelle für Stadtwerke und Energieversorger**

- Kosten und Aufwand und Produktentwicklung
- Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern
- Wertschöpfung im Unternehmen
- Wie und durch wen wird der Prozess gesteuert?

**Anforderungen an den Vertrieb**

- Gesetzlich geforderte Qualifikationen
- Rolle und Aufgabe des Vertriebsmitarbeiters
- Welche Informationen gebe ich dem Kunden – welche nicht?
- Vertriebshilfsmittel und Argumentationshilfen
- Schnittstellen

## ENERGIERECHNUNGEN RECHTSSICHER GESTALTEN

» Seminarreihe Energierechtliche Themen der Branche

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Die Struktur und Zusammensetzung der Strom- und Gaspreise sowie deren Abbildung auf der Rechnung für verschiedene Kundengruppen hat sich in den letzten Jahren rasant verändert. Getrieben von den Anforderungen der Energiewende sowie den rechtlichen Anforderungen aus dem EnWG kommen immer neue Anforderungen und Preisbestandteile hinzu.

Wir zeigen die Struktur sowie Zusammensetzung der Strom- und Gaspreise anhand von konkreten Rechnungen auf und liefern Hintergrundwissen zu den einzelnen Preiselementen sowie den rechtlichen Anforderungen an Gas- und Stromrechnungen. Hierbei wird auch auf Anforderungen aus anderen Gesetzen wie dem Umsatzsteuerrecht, dem EEG, etc. eingegangen.

**Begriffe, Marktumfeld und Preisentwicklung**

- Begrifflichkeiten
- Struktur und Zusammensetzung der Strom- und Gaspreise
- Entwicklung der Strom- und Gaspreise in unterschiedlichen Kundengruppen

**Rechtliche Vorgaben**

- BGB
- HGB
- UStG
- Preisangabenverordnung
- EnWG inkl KAV, StromNEV, etc.
- EEG
- Energie- und Stromsteuergesetze

**Anforderungen an Energierechnungen****Energierechnung**

- Allgemeines zu Stromrechnungen
- Allgemeines zur Gasrechnung
- Stromrechnung für SLP-Kunden
- Stromrechnung für RLM-Kunden

**Methodik**

Trainerinput, Praxisbeispiele, Diskussion, anschauliche und praxisnahe Vermittlung der Themen, Arbeitsblätter.



Seminarartyp Basis



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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Energierechnungen  
» Strom- und Gaspreise  
» Praxisbeispiele

Fach- und Führungskräfte, die kaufmännische Verantwortung tragen.



» Energieaudits  
» Energiemanagementsysteme  
» Chancen für neue Produkte

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte aus Energiedatenmanagement, Produktentwicklung, Netz, Abrechnung, Controlling und Strategieentwicklung.

**ZIEL** *gruppe*

## KWK 2017: AUSSCHREIBUNG UND WEITERE NEUERUNGEN

» Seminarreihe **Vertriebsthemen der Energiewirtschaft**



Seminartyp **Aufbau**



Schwäbisch Hall  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



30.4.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt · Seminarziel

Wir befassen uns intensiv mit den Neuregelungen des KWKG 2017 und zeigen auf, wie sich diese auf die Wirtschaftlichkeit unterschiedlicher KWK-Konzepte auswirken. Mit dem KWKG 2017 hat der Gesetzgeber einen Systemwechsel für die Förderung von KWK-Anlagen vollzogen. Vergleichbar dem EEG 2017 wird die Förderung von Anlagen mit einer installierten Leistung zwischen 1 MW und 50 MW nunmehr unter Anwendung eines Gebotsverfahrens ausgeschrieben.

Der Schwerpunkt liegt zunächst auf den Neuregelungen und der Vergütungssystematik des KWKG 2017. Neben den festen Vergütungssätzen für Anlagen bis 1 MW wird im Detail erläutert, wie das neue Ausschreibungsverfahren für Anlagen zwischen 1 MW und 50 MW funktioniert.

Dabei wird auch behandelt, wie Stromversorger erfolgreich an den Ausschreibungen teilnehmen können und welche Erlöspotentiale sich erschließen lassen. Einen weiteren Schwerpunkt bilden Eigen-, Objekt- und Quartiersversorgungen, KWK Contracting, Pachtmodelle und Mieterstromkonzepte.

Vor dem Hintergrund einer weitgehend auf die Netzeinspeisung ausgerichteten Fördersystematik zeigen wir anhand von Beispielen, in welchem Umfang eine Eigenversorgung zulässig und sinnvoll ist. In diesem Zusammenhang gehen wir darauf ein, wie sich geschlossene Verteilernetze in Netze der allgemeinen Versorgung umstellen lassen und somit eine höhere KWKG-Förderung erzielt werden kann.

- Das KWKG 2017 im Überblick
- Grundlagen der KWK-Förderung
- Ausschreibungsverfahren nach der KWKAusV
- Förderung für innovative KWK-Systeme
- Neue Begrenzung der KWKG-Umlage
- Zulassung und Meldepflichten

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, viele Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## NEUER RECHTSRAHMEN FÜR MIETERSTROM-MODELLE

» Seminarreihe **Energierrechtliche Themen der Branche**

### Seminarinhalt · Seminarziel

Unser Seminar zeigt auf, welche Möglichkeiten für Stadtwerke durch die Aufnahme von Mieterstromprojekten in ihr Portfolio entstehen. Denn durch das Mieterstromgesetz, insbesondere §§ 21 Abs. 3, 23b EEG 2017, hat der Gesetzgeber im Juli 2017 eine eigene Förderung für bestimmte Mieterstromprojekte eingeführt. Wir gehen auf die Voraussetzungen und Höhe der Förderung ein. Dies betrifft insbesondere die Anforderungen an die Stromerzeugungsanlage, das Messkonzept sowie die Mieterstromverträge.

Mieterstrom- bzw. Quartierstrom-Modelle sehen vor, dass auf den Dächern von Mehrfamilienhäusern oder auch ganze Siedlungsblöcken den Großteil des eigenen Strombedarfs in eigenen Solaranlagen erzeugt wird. Oftmals beauftragen die Vermieter des Gebäudes Dritte mit dem Betrieb der Anlage und dem Vertrieb des Stroms, z.B. einen Stromversorger wie die Stadtwerke. Die so eingebundenen Stromversorger können den vor Ort erzeugten „Mieterstrom“ wesentlich billiger anbieten, weil er direkt ohne Netzdurchleitung, im unmittelbaren räumlichen Zusammenhang, verbraucht wird und deutlich weniger durch Stromnebenkosten belastet ist. Sollte in Spitzenzeiten der Strombedarf durch die haus- bzw. vierteilige Anlagen nicht gedeckt werden können, versorgt der Stromversorger die Mieter mit Strom aus dem allgemeinen Versorgungsnetz. Durch diese Kombination von hauseigenem und allgemeinem Strom kann der Stromversorger die Mieter langfristig als Kunden gewinnen.

Zudem hat der Stromversorger als Anlagenbetreiber nach der Neuregelung im EEG 2017 gegen den Netzbetreiber einen Anspruch auf einen Mieterstromzuschlag.

- Grundlagen des Geschäftsmodells „Mieterstrom“
- Rechtliche Rahmenbedingungen, energiewirtschaftlicher Hintergrund und Stromnebenkosten
- Voraussetzungen und Umfang des Mieterstromzuschlags
- Best Practice zur rechtlichen Umsetzung von Mieterstromprojekten

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, viele Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



Göppingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



20.4.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» KWK 2017  
» Praktische Umsetzung  
» Wirtschaftlichkeit

**ZIEL**  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die für die Betreuung und Entwicklung von KWK Projekten, Fern- und Nahwärmeprojekten sowie Contracting zuständig sind.



» Mieterstrom  
» Mieterstromprojekte  
» Marktchancen

**ZIEL**  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die in Mieterstromprojekten eingebunden sind.

## VIRTUELLE KRAFTWERKE

» Seminarreihe **Energierrechtliche Themen der Energiewirtschaft**



Seminartyp **Basis**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Eine zentrale Herausforderung der Energiewende besteht darin, das Gleichgewicht zwischen Stromerzeugung- und Verbrauch stabil zu halten. Nur so kann ein zuverlässiger Netzbetrieb sichergestellt werden. Wegen der schwankenden Stromproduktion in Photovoltaik- und Windenergie-Anlagen steigt der Bedarf an flexiblen Erzeugern und Verbrauchern, die Stromproduktion und Stromverbrauch jederzeit anpassen können.

Zur Steuerung flexibler Erzeuger und Verbraucher etablieren sich zunehmend sog. „virtuelle Kraftwerke“. Hierbei werden viele kleine Stromerzeugungseinheiten, etwa Windenergie- und Photovoltaikanlagen, über ein zentrales Leitsystem gebündelt. In der Summe ergibt sich damit ein eigenes (virtuelles) Kraftwerk, welches über eine gemeinsame IT-Verbindung gesteuert wird und wetterunabhängig verlässlich Strom bereitstellen kann.

Ziel unseres Seminars ist, die Rahmenbedingungen und Erlöspotentiale von virtuellen Kraftwerken aufzuzeigen und den Teilnehmern die rechtlichen Grundlagen für die Ausgestaltung und den Betrieb von virtuellen Kraftwerken zu vermitteln.

- Rechtliche Rahmenbedingungen für virtuelle Kraftwerke
- Regulierungsvermarktung (inkl. Besonderheiten bei Batteriespeichern)
- Erlösmöglichkeiten aus der Einbindung von ab- und zuschaltbaren Lasten (Demand-Side-Management)
- (Freiwilliger) Redispatch mit Virtuellen Kraftwerken und andere Systemdienstleistungen
- Direktvermarktung nach dem EEG 2017 und KWKG 2017
- Vermiedene Netzentgelte nach § 18 StromNEV
- Ausgestaltung und Betrieb virtueller Kraftwerke (Meldepflichten, IT-Anforderungen etc.)

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, viele Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

- » Virtuelle Kraftwerke
- » Aktuelle Rahmenbedingungen
- » Erlöspotenziale

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die sich mit den Möglichkeiten virtueller Kraftwerke auseinandersetzen.

## BILANZKREISMANAGEMENT FÜR STROM UND GAS

» Seminarreihe **Bilanzierung und Messung in der Energiewirtschaft**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erhalten einen praxisingerechten Überblick über die komplexe Materie.

### Rechtliches Umfeld zur Lieferabwicklung und Energiebeschaffung

- Kurzer Überblick über den Ordnungsrahmen - Entflechtungskonforme Auftrennung der Lieferkette in Marktrollen

### Energielogistik in der leitungsgebundenen Versorgung

- Funktionsweise leitungsgebundener Versorgung mit Gas und Strom - Bedeutung der Regenergie für Sicherheit und - Wirtschaftlichkeit - Wichtige Stationen im „Lebenszyklus“ - Grundmodell der Energielogistik - Grundlagen des Bilanzkreismanagements - Grundlagen der Bilanzkreisabrechnung

### Rechtliches Umfeld zur Energie-mengenbilanzierung Strom

- Überblick zu den Vorgaben des Gesetzgebers und der Bundesnetzagentur - Lieferabwicklung entlang der Strom Wertschöpfungskette

### Funktionsweise der Strombelieferung vom Kraftwerk zum Hausanschluss

- Technischer Netzbetrieb : Insbesondere Netzregelung - Bilanzkreise für Vertriebe und für Stromnetzbetreiber - Beispielhafte Lieferabwicklung für Kunden mit registrierender Leistungsmessung (RLM) und

für Kunden mit Standardlastprofil (SLP) - Bilanzkreismanagement Strom im Detail - Marktregeln für die Bilanzkreisabrechnung Strom (MaBiS): Überblick und Prozesse

### Ausblick „Strom“

- Was ändert sich mit Energiewende und Strommarkt 2.0? - Folgewirkungen des Messstellenbetriebsgesetzes: Mit intelligenten Messsystemen werden wichtige Abläufe tiefgreifend verändert - Auswirkungen innovativer Geschäftsmodelle

### Rechtliches Umfeld zur Energie-mengenbilanzierung Gas

- Überblick zu den Vorgaben des Gesetzgebers und der Bundesnetzagentur - Grundlagen der Kooperationsvereinbarung zwischen den Betreibern von Gasversorgungsnetzen (KoV) - Lieferabwicklung entlang der Gas-Wertschöpfungskette

### Funktionsweise der Gasbelieferung vom „Importflansch“ zum Hausanschluss

- Technischer Netzbetrieb - insbesondere Einsatz von Regenergie in der Netzregelung - Grundmodell der deutschen Gaslogistik - Abwicklung von Kunden mit registrierender Leistungsmessung und von Kunden mit Standardlastprofil - Bilanzkreismanagement Gas im Detail - Sonderfall: für Bioerdgas gelten andere Regeln - Bilanzkreisabrechnung Gas im Detail - insbesondere Festlegung „GABi-Gas“ - Ausblick „Gas“ - Die Energiewende berührt den Gassektor - Welche Rolle könnte „grünes Gas“ einnehmen?



Seminartyp **Basis - Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Kompakt und komplex
- » Bilanzkreismanagement
- » Funktionsweise Strom und Gas

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte aus Vertrieb, Energiebeschaffung, Controlling, Unternehmenssteuerung und Netz, die einen kompakten Einblick in die komplexe Materie benötigen.

## VERGABERECHT UND RECHTLICHE BAUÜBERWACHUNG

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



30.11.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt · Seminarziel

Wir erörtern die vergaberechtlichen Neuerungen, nachdem im April 2016 das Vergaberecht grundlegend reformiert wurde.

Thematisiert werden unter anderem die materiell-rechtlichen Verschiebungen für den Oberschwellenbereich im Zuge der Verlagerung der Inhalte der VOF und VOL in die VgV.

Dargestellt wird ferner, wie die VOB/A etwa die regionale Beschaffung, Rahmenverträge, die Abgrenzung von Bauleistungen und sonstigen Lieferungen sowie die Berechnung relevanter Gegenstandswerte neu regelt.

Außerdem verfestigt die vergaberechtliche Neujustierung das Erfordernis eines transparenten, sachorientierten Vergabeprozesses, der von Anfang an eine klare Definition der ausgeschriebenen Leistungen voraussetzt. Dies führt insbesondere bei der Ausschreibung komplexer Planungs- und Bauleistungen zu praktischen Schwierigkeiten, da das Gebot frühzeitiger Festlegungen den Spielraum für Nachträge einengt.

Umso mehr sind geeignete Vorkehrungen gefragt, damit der Bauherr planvoll die bauliche Leistung ausschreibt und erhält, die seinen tatsächlichen Erwartungen entspricht. Daher widmen wir uns auch den Fragen der juristischen Bauüberwachung. Besprochen werden dabei Lösungsansätze, wie mit vorausschauender rechtlicher Gestaltung, etwa im Rückgriff auf die VOB, eine bauliche Projektentwicklung zum Erfolg geführt werden kann.

### Vergaberecht

- Grundzüge des Vergaberechts
- EU-Vergabereform
- Gestaltung von Vergabeverfahren nach der neuen SektVO
- Spezielle Neuerungen (u.a. Wahl der Vergabeart, nachträgliche Vertragsanpassung, Inhouse- und E-Vergabe)
- Besondere Fragestellungen (u.a. Nachbestellungen, regelmäßige Einkäufe, regionale Beschaffung, eingearbeitete Anbieter)
- Dienstleistungskonzessionen
- Kosten im Vergaberecht

### Juristische Bauüberwachung

- Grundlagen der Bauüberwachung
- Terminmanagement
- Kostenmanagement
- Mängelüberwachung
- Nachtragsmanagement

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, viele Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## WIRTSCHAFTLICHE UND RECHTLICHE DIMENSION DES BREITBANDBAUS

» Seminarreihe **Breitband**

### Seminarinhalt · Seminarziel

Große deutsche Netzbetreiber investieren zwar in die Ertüchtigung vorhandener Infrastrukturen, jedoch kaum in notwendige Glasfaserleitungen bis zu den Haushalten (FTTH). Erschwerend kommt hinzu, dass sich die ungeforderte Verlegung von Glasfasernetzen auf dem Land für private Anbieter kaum rentiert. Daher hat sich der Breitbandausbau zu einer regionalen Aufgabe entwickelt. Gefragt ist dabei auch die Eigeninitiative von Stadtwerken.

Da Stadtwerke durch ihre Steuerungskabel ohnehin Netzbetreiber sind, ergibt sich die interessante Frage, ob sie nicht selbst am Ausbau und Betrieb der Glasfasernetze teilhaben sollten. Schließlich erschöpft sich der Mehrwert eigener Breitbandprojekte nicht allein in naheliegenden Synergien, etwa gegenüber einem Stromnetz. Attraktiv erscheint die aktive Gestaltung neuer Glasfasernetze ebenso wegen steigender Datenmengen im Energiebereich, sobald etwa Smart Meter zum Einsatz kommen.

Vor diesem Hintergrund erörtern wir, welche wirtschaftlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen für den Breitbandausbau gelten und welche Perspektiven sich in diesem Kontext für Stadtwerke eröffnen. Dabei beantworten wir, wie sich Ausbau und Betrieb eines Glasfasernetzes effizient und rechtssicher gestalten lassen.

- Potenziale des Breitbandausbaus
- Ermittlung des Wertes anhand von Businessplänen
- Wertschöpfungspotential (u.a. durch DiginetzG & INSPIRE)
- Modelle (Wirtschaftlichkeitslückenförderung vs. Betreibermodell)
- Umsetzung des Breitbandausbaus (von der Machbarkeitsstudie bis zur Realisierung)
- Risiken des Breitbandausbaus
- Gretchen-Frage: Versorgungslücke oder Betreibermodell
- Rechtlicher Rahmen (u.a. steuerliche und beihilferechtliche Behandlung)
- Finanzierung und Fördermittel
- Vergabeverfahren und Auswahl eines Vertragspartners
- Vertragsgestaltung beim Betreibermodell
- Nutzen des Ausbaus für den Projektträger

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Anwendungs- und Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
1-tägiges FlexSeminar



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Vergaberecht  
» Ausschreibungen  
» Vertiefung und Anwendung

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte,  
die unternehmensweit in  
Vergabeprozesse eingebunden sind  
und diese verstehen müssen.



» Breitbandausbau  
» Rahmenbedingungen  
» Perspektiven für Stadtwerke

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die in die  
Produkt- und Strategieentwicklung  
eingebunden sind.

## MEHR- UND MINDERMENGENABRECHNUNG FÜR STROM UND GAS

» Seminarreihe Abrechnung in der Energiewirtschaft



Seminarartyp Profi



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

17.5.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

Im Strom- und Gasbereich sind unterschiedliche Vorgaben und Verfahren zur Ermittlung und Abrechnung von Mehr- und Minderungen im Einsatz. Mit der Kooperationsvereinbarung der Gasnetzbetreiber kamen Vorgaben für die zeitliche Abwicklung und eine Pönalisierung für verspätete Abrechnungen – allerdings nur für Gas. Vorgaben für eine einheitliche Abrechnung der Mehr- und Minderungen scheinen dringend notwendig, damit für alle Beteiligten ein einheitliches und handhabbares System implementiert wird.

**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 Minderungen bei Strom**

- Stromlieferung nach Standardlastprofilen
  - Synthetische SLP – Analytische SLP
  - Verfahren zur Minimierung von Mehr- und Minderungen: Rechtzeitige Anpassung der Jahresmengenprognose des Netzbetreibers
    - Wer bewirtschaftet welche Energiemengen?
- Ermittlung und Abrechnung Mehr- und Minderungen
  - Stichtagsablesung – Rollierende Aablesung
  - Preisermittlung für Mehr-/Minderungen

**Entstehung und Abrechnung von Mehr- und Minderungen bei Gas**

- Gaslieferungen nach RLM-Messung: Brennwertdifferenzen als Auslöser für Mehr- und Minderungen?
- Gaslieferungen nach Standardlastprofilen
  - Synthetische SLP – Analytische SLP
  - Verfahren zur Minimierung von Mehr- und Minderungen
    - Rechtzeitige Anpassung der Kundenwerte nach KoV-Leitfaden
    - Wer bewirtschaftet hier welche Energiemengen?
- Verfahren zur Ermittlung von Mehr- und Minderungen nach KOV der Gasnetzbetreiber
- Vorgaben der BNetzA für die Preise der Mehr- und Minderungen bei Gas

**Mehr- und Minderungen im Jahresabschluss**

- Wie gehen Netzbetreiber mit Mehr- und Minderungen im Abschluss um?
- Wie gehen Vertriebe mit Mehr- und Minderungen im Abschluss um?
- Wie kann man die Mehr- und Minderungen abschätzen, um Forderungen bzw. Rückstellungen zu bilden?

**Vereinheitlichung der Mehr- und Minderungenabrechnung**

- Aktueller Stand der Arbeit von Verbänden und BNetzA für die „Einheitliche Mehr- und Minderungenabrechnung“

## GRUNDLAGEN DES CONTRACTING

» Seminarreihe Vertriebsthemen der Energiewirtschaft

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Die Energieeffizienz spielt für die Zielerreichung der Energiewende eine entscheidende Rolle. Energieversorger entwickeln sich immer mehr zum Energiedienstleister für ihre Kunden. Sie werden zukünftig neben Strom, Gas, Wärme und Wasser vermehrt Energiedienstleistungen anbieten.

Zu diesen Energiedienstleistungen zählt auch das Contracting. Bereits seit vielen Jahren zählen Contractingprodukte bei einigen Energieversorgern zu dem Produktportfolio. Im Vordergrund steht dabei meist die Wärmelieferung durch klassische Kesselanlagen. Zunehmend spielen allerdings auch die KWK-Techniken eine große Rolle. Zusätzliche Contractingarten mit zahlreichen technischen Möglichkeiten, aber auch Pachtmodelle als Ersatz für das klassische Contracting gewinnen immer mehr an Bedeutung.

**Einführung und Begriffe**

- Definition und Begriffe
- Idee und Geschichte

**Contracting-Beteiligte**

- Vertragspartner
- Hauptanwendungsformen
- Contracting im EVU

**Contracting-Modelle**

- Anlagen-Contracting
- Energiespar-Contracting
- Energieeffizienz-Contracting

**Anwendungsgebiete und Kundengruppen**

- Wärme- und Kältelieferung, Beleuchtung, Druckluft
- Kundengruppen

**Wirtschaftlichkeitsberechnung**

- Grundlagen der Wirtschaftlichkeitsberechnung
- Kalkulationstools
- Beispiele

**Rechtsrahmen im Contracting**

- Contracting-Verträge
- Wichtige Vertragsbestandteile: Absicherung, Preisgestaltung, Vertragslaufzeit, etc.
- Energiesteuern, -abgaben und -umlagen
- Wärmelieferungsverordnung
- Widerrufsrecht
- Aktuelle Rechtsprechung

**Allgemeines und Anwendungsbeispiele**

- Vor- und Nachteile des Contracting
- Vertrieb und Contracting
- Contracting mit KWK
- Anwendungsbeispiele

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Anwendungs- und Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminarartyp Basis



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

2-tägiges FlexSeminar

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Aktualität

» Mehr - und Minderungen

» Vereinheitlichung

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte aus  
Energiedatenmanagement,  
Abrechnung im Netz und Vertrieb,  
Vertriebssteuerung und Controlling.



» Contracting

» Anwendungsgebiete

» Anwendungsbeispiele

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihre  
Fachkompetenz erweitern müssen.



## VERTIEFUNG DES CONTRACTING

» Seminarreihe Erzeugung in der Energiewirtschaft



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt · Seminarziel

Wir vertiefen die wichtigsten Aspekte des Contracting. Für viele Energieversorger und Stadtwerke stellt Contracting mittlerweile die ideale Energiedienstleistung zur Ergänzung ihres EDL-Portfolios dar. Die derzeitige politische und wirtschaftliche Marktentwicklung unterstützt diesen Trend. Gleichzeitig werden aber auch negative Gesichtspunkte beim klassischen Contracting aufgegriffen und praxisnahe Lösungswege aufgezeigt.

### Contracting-Verträge

- Vertragsarten
- Grundsätzlicher Aufbau von Verträgen
- Absicherung von Verträgen
- Widerrufsrecht
- Preisanpassungsklauseln

### Rechtliche und steuerliche Aspekte

- Aspekte zur Sicherung der Bilanzierungsfähigkeit
- Energie- und Stromsteuer
- KWK-Umlage
- Das Mietrecht und seine Weiterentwicklung
- Wärmelieferungsverordnung und ihre Vorschriften

### Eigenstromprivileg und Contracting

- Das Eigenstromprivileg im EEG 2.0
- Regionalverstromung
- Fallgestaltung bei der Eigenstromversorgung

### Branchenlösung – Beispiel Haus- und Immobilienwirtschaft

- Mieterstrom und Quartierslösungen
- Vertragsgestaltung
- Messkonzepte
- Technische Umsetzung

### Workshop „Akquise und Vertrieb“

- Geschäftsmodelle
- Anforderungen an den Verkauf technischer komplexer Produkte
- Argumentationshilfen, Checklisten, Musterrechnungen
- Qualifikationskriterien für Mitarbeiter
- Partnerschaftsmodelle

### Wirtschaftlichkeitsberechnung

- Wichtige Kalkulationsparameter – allgemeine Kalkulationssystematik
- Ökologische Betrachtung

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Anwendungs- und Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Voraussetzung für die Teilnahme ist das Basis-Seminar Contracting oder vergleichbare Grundkenntnisse.

## VERÖFFENTLICHUNGSPFLICHTEN VON NETZBETREIBERN

» Seminarreihe Netzthemen der Energiewirtschaft

### 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.



Seminartyp **Basis**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Vertiefung
- » Akquise und Vertrieb
- » Contracting-Verträge

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

- » Pflichten
- » Netzanschluss und Netznutzung
- » Organisation im Unternehmen

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die sich auf den neuesten Stand bringen müssen..

## DAS MESSSTELLENBETRIEBSGESETZ: AUSWIRKUNGEN UND HERAUSFORDERUNGEN

» Seminarreihe **Messen und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**



Seminartyp **Aufbau**



Schwäbisch Hall

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



22.6.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Aus dem Messstellenbetriebsgesetz ergeben sich weitreichende neue Anforderungen an den Messstellenbetreiber. Jedoch werden auch die Marktprozesse rund um den Lieferantenwechsel und die Bilanzkreisabrechnung stark verändert. Neben den Pflichtaufgaben, die erfüllt werden müssen, öffnen sich Anwendungsfelder für Dienstleistungen. Das Seminar zeigt auf, welche kurzfristigen Anpassungen in den Marktprozessen von der Bundesnetzagentur verfügt wurden.

### Rechtlicher Rahmen

- Ziele und Aufbau des Gesetzes zur Digitalisierung der Energiewende
- Anforderungen an die Umsetzung des Smart Meter Rollouts
- Preisobergrenzen und Grundzuständigkeit
- Regelungen zur Datenkommunikation

### Herausforderungen in der Umsetzung

- Masterplan für den operativen Rollout (Messwesen, Bilanzierung, Rechnungslegung)
- Neue Strategie für das Messwesen (Strom, Gas und Submetering)
- Musterprozesse für die Marktkommunikation
- Rahmenparameter für den strategischen Roll-Out
- Make-or-Buy Entscheidungen und Kooperationsmodelle
- Prozesse und Veränderungen managen

### Handlungsfelder des Rollouts

- Erstellung eines konkreten Zeit- und Maßnahmenplans
- Entwickeln des ITK-Basiskonzepts
- Prozess- und Organisationsanpassungen
- Identifikation und Einordnung von Messstellen
- Dienstleister und Kooperationspartner beauftragen und steuern
- Pilotprojekte und Feldtests

### Ausblick

- Chancen und neue Geschäftsfelder für Netzbetrieb und Vertrieb durch eine intelligente Messinfrastruktur

## UPDATE ENERGIERECHT 2018

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Die Taktzahl neuer Gesetze und Entscheidungen im Energierecht ist ungebrochen hoch. Das Seminar fasst vor diesem Hintergrund die neusten Trends im Markt sowie die jüngsten rechtlichen Entwicklungen auf. Neben der wichtigsten Rechtsprechung werden bedeutende Entscheidungen der BNetzA und der EEG-Clearingstelle erläutert. Desweiteren geben wir einen Überblick zu den neuesten Gesetzen und Verordnungen und beschreiben ihre Bedeutung für den Energiemarkt.

Ein Schwerpunkt des Seminars liegt zudem auf neuen Geschäftsmodellen im Energiemarkt, u.a. zu folgenden Themen:

- Mieterstrommodelle nach dem EEG 2017 und Umlagen für Stromspeicher
- Neuer Rechtsrahmen zur Elektromobilität (THG-Quote des BImSchG, neue E-Mobility-Stromtarife;
- Rechtsrahmen Ladeinfrastruktur, Förderung durch Steuerbegünstigungen etc.)
- Update zur Wirtschaftlichkeit von Power-to-Heat und Power-to-Gas-Projekten
- Aktuelle Förderung nach dem EEG 2017 und dem KWKG: Erfahrungen aus den Ausschreibungen sowie
- Bedingungen für neue Anlagenmodelle (innovative KWK-Systeme etc.)

Abschließend geben wir einen Ausblick auf die anstehende Änderung der Netzentgelt- und Abgabensystematik sowie auf zukünftige Gesetzesvorhaben.

### Methodik

Trainerinput, konkrete Beispiele aus dem Praxisalltag, Austausch, Diskussion zu Fragen, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



25.6.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Ziele und Aufbau  
» Messstellenbetriebsgesetz  
» Überblick über Veränderungen

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die sich auf den neuesten Stand bringen wollen.

» Update für Energierecht  
» Ausblick  
» Neue Geschäftsmodelle

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die einen aktuellen Stand zum Energierecht in allen Facetten für ihr Arbeitsgebiet benötigen.

## GASNETZBILANZIERUNG

» Seminarreihe **Netzthemen der Energiewirtschaft**Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Die korrekte Bilanzierung von Gasnetzen ist eine Grundvoraussetzung für den wirtschaftlichen Netzbetrieb. Mit dem Übergang auf die tagscharfe Abrechnung der Netzkonten wurden die Anforderungen an Gasnetzbetreiber wieder einmal erhöht. Sie erhalten Hintergrundwissen zum Themengebiet sowie Praxistipps.

**Grundlagen der Bilanzierung von Erdgas**

- Markttrollenmodell, gesetzliche und behördliche Vorgaben – Grundwissen zu Bilanzkreisen und deren Bewirtschaftung – Bedeutung von Nominierung und Allokation – Elemente der Bilanzkreisabrechnung – Funktionsweise synthetischer und analytischer Standardlastprofile – Wirtschaftliche Konsequenzen aus einer „schiefen“ Netzbilanz

**Grundlagen der Standardlastprofil-Verfahren bei Gas**

- Minimalanforderungen nach Gasnetzzugangsverordnung – Haushalte, Gewerbekunden, Kochgas – Synthetische Verfahren – Analytisches Verfahren

**Bedeutung des Kundenwerts bei Standardlastprofilen**

- Einfluss des Kundenwerts auf die Allokation – Regeln für die Ermittlung und Berechnungsmethodik – Konsequenzen ungenauer Kundenwerte: Belastung des Netzkontos mit Mehr- und Mindermengen

**Netzkonten und ihre Abrechnung**

- Welche Energiemengen belasten das Netzkonto? – Umgang mit Allokationsfehlern und Messfehlern – Die tagesbasierte Abrechnung von Netzkonten – Grenzwerte und Karenztage – Umgang mit Mehr- und Mindermengen – Anwendungsbeispiel

**Veröffentlichungspflichten des Netzbetreibers**

- Standardisierte Lastprofile – Parameter, mit denen Dritte die Anwendung der SLP nachvollziehen können sollen

**Überprüfung und Optimierung des Standardlastprofil-Verfahrens**

- Welche Stellschrauben hat der Gasnetzbetreiber aktuell? – Wie soll der Netzbetreiber die SLP-Qualität prüfen? – Ein neues Werkzeug zur Qualitätsprüfung: BDEW-/FFE-As-0b-Allokationstool

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Anwendungs- und Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## ENERGIEVERGABERECH: BESCHAFFUNG UND KONZESSIONEN

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche****Seminarinhalt · Seminarziel**

Die Beschaffung von Energie und die Vergabe von Konzessionen (Gas, Strom, Wärme, Wasser) durch öffentliche Auftraggeber (insbesondere Städte, Gemeinden und kommunale Eigenbetriebe) ist ein besonders streitanfälliges Gebiet des Energierechts. Eine rechtssichere Verfahrensgestaltung, die den neuesten rechtlichen Entwicklungen in diesem Bereich Rechnung trägt, ist daher von herausragender Bedeutung. Angesichts dessen vermittelt unser Seminar anhand konkreter Verfahrensabläufe ein vertieftes Verständnis zum Rechtsrahmen der Vergabeverfahren, stellt die neuesten Entwicklungen auf dem Gebiet dar und zeigt typische Verfahrensfehler auf.

In unserem Seminar wird einerseits die Beschaffung von Strom und Gas nach den §§ 97 ff. GWB behandelt, andererseits die Konzessionsvergabeverfahren für die Wegerechte zur Verlegung und zum Betrieb von Leitungen der Strom- und Gasnetze gem. §§ 46 ff. EnWG. Schließlich werden die Verfahren zur Vergabe von Wärme- und Wasserkonzessionen gem. § 105 GWB behandelt.

- Update neues Vergaberecht 2016 und neues Konzessionsrecht 2017
- Besonderheiten bei der Energiebeschaffung für öffentliche Auftraggeber
- Vergabe von Strom- und Gasnetzkonzessionen nach dem neuen § 46 EnWG

- Vergabe von Konzessionen für örtliche Energieprojekte (etwa Wärmenetze oder Wärme-Contracting)
- Inhouse-Vergaben – Energierechtliche Grundlagen für dezentrale Versorgungskonzepte und -projekte, insbesondere im kommunalen Bereich

**Methodik**

Trainerinput, konkrete Beispiele aus dem Praxisalltag, Austausch, Diskussion zu Fragen, Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Bilanzierung  
» Kundenwert  
» Netzbetreiber

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die Bilanzierungs- und EDM-Verantwortlich sind.



» Energievergaberecht  
» Konzessionen  
» Beschaffung

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die einen aktuellen Überblick über das Energievergaberecht und Konzessionen benötigen.

## ÜBERBLICK ÜBER DAS ENERGIERECHT FÜR NICHTJURISTEN

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**



Seminartyp **Basis**



Schwäbisch Hall

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



6.6.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Kein anderes Rechtsgebiet hat sich in den vergangenen Jahren so dynamisch entwickelt wie das Energierecht. Der Energiemarkt wird aktuell durch eine Vielzahl von Gesetzen und Verordnungen geprägt. Ziel unseres Seminars ist es, einen Überblick zu den verschiedenen Teilbereichen zu geben und ein Systemverständnis für die unterschiedlichen Regelwerke zu vermitteln.

Der Überblick erstreckt sich vom klassischen Energiewirtschaftsrecht (EnWG, MsbG, Gas/StromNZV, NAV etc.) über das Energievertragsrecht (Gas/StromGfV), das Energiewettbewerbsrecht (GWB, UWG), das Energieumweltrecht (EEG 2017, KWKG, EEWärmeG), bis zum Energie- und Stromsteuerrecht.

Wir schaffen ein Grundverständnis der rechtlichen Zusammenhänge des Energiemarkts. Von der historischen Entwicklung des Energierechts bis zu den neuesten Gesetzesvorhaben.

- Systemverständnis zum Energie-wirtschaftsgesetz: u.a. Liberalisierung, Grundprinzipien der Regulierung
- Verträge in der Energiewirtschaft: u.a. Stromliefervertrag, Lieferantenrahmenvertrag, Netzverträge
- Optimierung der Stromnebenkosten: u.a. EEG-Umlage, KWKG-Umlage, individuelle Netzentgelte
- Sektorkopplung: Rechtsrahmen zur Verknüpfung des Stromsektors mit dem Verkehrs- und Wärmesektor
- Erläuterung anhand aktueller Praxisbeispiele: Mieterstrom, Power-to-X, E-Mobility

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## ENERGIELIEFERVERTRÄGE LEICHT GEMACHT

» Seminarreihe **Energierechtliche Themen der Branche**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Wir schaffen Verständnis zur Gestaltung von Energielieferverträgen. 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) Sonderkundenverträgen werden auch typische Vertragsgestaltungen mit Industrie und Weiterverteilern sowie Contractingunternehmen erörtert. Diskussionen, wie z. B. die Preisanpassung in Normsonderkundenverträgen, Preisgestaltungen in Verträgen, Haftung des Netzbetriebs und Insolvenzanfechtung runden das Seminar praxisorientiert ab.

### Energierechtliches und Energiewirtschaftliches Umfeld für Versorgungsverträge

- Quellen des „Energie(vertrags)rechts“
- Verbraucherschutz vor Versorgerschutz?

### Zustandekommen des Vertrags

- Allgemein: Was ist ein „Vertrag“? – Ist dieser immer schriftlich?
- Spezifische Probleme der Energiewirtschaft: Telefonischer Vertragsabschluss, Online Verträge, Grund- und Ersatzversorgung

### Wesentliche Inhalte des Vertrages

- Pflichtinhalte nach dem neuen EnWG
- Das „Produkt“ in der neuen Energiewelt

- 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 – Auswirkungen des Strommarktänderungsgesetzes.

### Das „Kleingedruckte“ – Die AGB's

- Spezifische Themen aus der Energiewirtschaft: Inhalt und Einbeziehung allgemeiner Geschäftsbedingungen und GfV
- Folgen von Vertragsänderungen
- Haftung des Versorgers
- Anpassung bei Rechtsänderung
- Verwendungsbeschränkungen und Laufzeit

### Der Liefervertrag in der Insolvenz

- Wie vermeidet man spätere Anfechtungen bereits in der Vertragsabwicklung
- Vorauszahlung und Sicherheitsleistungen richtig eingesetzt!

### Beendigung des Versorgungsverhältnisses und Wechsel des Versorgers

- Gesetzliche und vertragliche Kündigungsfristen
- Wechselprozesse

### Konfliktlösung im Energievertrieb

- Mögliche Arten der Streitbeilegung
- Schlichtungsstelle nach EnWG



Seminartyp **Basis**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
1-tägiges FlexSeminar



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Grundlagen
- » Energierecht
- » Aktuelle Informationen

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die das Energierecht für ihre Arbeit benötigen, um professionell zu agieren.



- » Energielieferverträge
- » Gestaltungsmerkmale
- » Vorgaben für Energieversorger

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die operativ für die Entwicklung von Letztverbraucherverträgen zuständig sind.

## POWER-TO-X RECHTSRAHMEN FÜR SEKTORENKOPPLUNG UND GESCHÄFTSMODELLE

» Seminarreihe **Energierrechtliche Themen der Branche**



Seminartyp **Basis**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Die Kopplung des Stromsektors mit den Sektoren Verkehr, Wärme und Industrie gilt als zentraler Baustein eines zukunftsfähigen Energiesystems. Sogenannte „Power-to-X“-Technologien (Power-to-Heat; Power-to-Gas; Power-to-Chemical; Power-to-Mobility; etc.) versprechen daher in naher Zukunft die Realisierung erfolgreicher Geschäftsmodelle. Die Wirtschaftlichkeit derartiger Modelle hängt jedoch entscheidend vom energierechtlichen Rahmen der Sektorenkopplung ab.

In unserem Seminar wird nicht nur der Rechtsrahmen der Sektorenkopplung vermittelt und dessen Schwächen aufgezeigt. Vielmehr werden auch konkrete Modelle vorgestellt, in denen Sektorenkopplung bereits heute gelingen an. Außerdem wird auf die aktuellen Überlegungen zur Weiterentwicklung des Rechtsrahmens der Sektorenkopplung eingegangen.

- Stromnebenkosten und Befreiungs- bzw. Reduktionsmöglichkeiten für Sektorenkopplungsanlagen (EEGUmlage, Stromsteuer, Netzentgelte, KWKG-Umlage, etc.)
- § 37 BImSchV (sog. Power-to-Gas-Verordnung)
- Sonderregeln durch die SINTEG-Verordnung
- Nutzung von § 118 Abs. 6 Satz 7 EnWG und § 61k EEG 2017
- Vermarktungs- und Betriebsmodelle für Sektorenkopplungsanlagen

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## SMART METERING – REGULIERUNG UND PROZESSE IM INTERIMSMODELL

» Seminarreihe **Markt- und Netzthemen der Energiewirtschaft**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Die Umstellung von konventionellen Energieträgern auf wetter- und saisonal abhängige dezentrale Erzeugungsanlagen fordert in Zukunft ein höheres Maß an Kommunikation zwischen Erzeugern und Verbrauchern. Moderne Messeinrichtungen und intelligente Messsysteme helfen die Datenverfügbarkeit und Steuerbarkeit zu realisieren. Somit ist Smart Metering ein weiterer Schritt zur erfolgreichen Umsetzung der Energiewende.

Ziel ist, Ihnen umfassende Grundkenntnisse im Smart Metering zu vermitteln. Nach unserem Seminar kennen Sie den gesetzlichen und regulatorischen Hintergrund und haben einen Überblick über die relevanten Dokumente. Zudem gehen wir auf die Interimsmodell-Prozesswelt ein.

### Einordnung in den Gesetzes- und Verordnungskontext

- Historie des Gesetzgebungsverfahrens
- Normatives Umfeld des Messstellenbetriebgesetzes
- Übersicht der relevanten Marktteilnehmer

### Rollout Smart Meter

- Rahmenbedingungen und regulatorische Vorgaben (Rollout-Cluster, Preisobergrenzen)

### Smart Meter Gateway-Administrator

- Vorstellung der neuen Funktionsrolle: Aufgaben und Pflichten an den SMGW-Admin

### Intelligente Messsysteme

- Anforderungen an die Einführung und den Betrieb von intelligenten Messsystemen (iMS)
- Änderung bei den Beziehungen zwischen Marktteilnehmern
- Definition des intelligenten Messsystems
- Vorstellung der Public Key Infrastructure: Die Sicherheitsinfrastruktur für die öffentliche Kommunikation im iMS-Umfeld
- Vorstellung des Lebenszyklus eines SMGW/iMS: Von der Beschaffung bis zum Normalbetrieb
- Kurzvorstellung der Tarifenwendungsfälle
- Notwendige Referenzarchitektur zur Einbindung von intelligenten Messsystemen

### Bilanzierungsverfahren

- Kurzvorstellung zu den Veränderungen im Bilanzierungsverfahren

### Abrechnung

- Kurzvorstellung der Veränderungen in der Abrechnung

### Interimsmodell

- Anpassungen in den bestehenden Marktkommunikationsprozessen
- Begriffseinführung: Markt- und Messlokation

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Zukunftsfähige Energiesysteme  
» Sektorenkopplung  
» Weiterentwicklung

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die in Geschäftsfeldentwicklungen eingebunden sind und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen durchführen.

» Intelligente Zähler  
» Regulierung und Prozesse  
» Interimsmodell

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die für die operative Betreuung der Marktpartner-Geschäftsprozesse zuständig sind.

EFFIZIENZ - ENERGIEEFFIZIENZ<sup>2</sup> EFFIZIENT VERKAUFEN

» Seminarreihe Fit für den Kontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarartyp **Aufbau**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

25. - 26.10.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt · Seminarziel**

Energieeffizienz nimmt, getrieben durch die europäische Politik, eine immer wichtigere Rolle ein. Stadtwerke nehmen zunehmend Effizienzprodukte mit in ihre Verkaufsportfolien auf. Allerdings sind die Anforderungen an den Verkauf dieser Effizienzprodukte nicht mit denen der reinen Commodity-Produkte zu vergleichen.

Wir geben einen Überblick über die Komplexität der Effizienzprodukte und zeigt an Beispielen die notwendige Verkaufskompetenz auf.

**Vom Commodity-Vertrieb zum „Servicedienstleister“**

- Kritische Erfolgsfaktoren für Vertriebe
- Erweiterung der Wertschöpfungskette von Strom, Gas und Wärme
- Der politische Rahmen
- Serviceleistungen und Produkte für Gewerbe und Industrie
- Beispiele für Produkte und Serviceleistungen im Energieeffizienzmarkt

**Beratungsleistungen**

- Energiekostenoptimierung bei Steuern, Abgaben und Umlagen für Gewerbe und Industriekunden: Beratungsansätze, Vertriebsmittel

**Verkauf technisch komplexer Produkte**

- Beispiele für den Verkauf von technisch komplexen Produkten
- Lösungen für unterschiedliche Kundengruppen
- Technik einfach vermitteln
- Sichere Einwandbehandlung

**Der „Stadtwerke-Vertriebler“ als Kümmerer**

- Was interessiert den Kunden wirklich
- Die Bedeutung von Marktpartnerschaften und Netzwerken
- Beispiele von Komplettdienstleistungen
- Strategisches Vorgehen von „Z bis A“, um den Verkaufstrichter immer wieder neu zu befüllen
- Praxisteil: Erstellung von Checklisten für den Kundentermin
- Nachbereitung: „Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf ...!“
- Mit großen Schritten in die Veränderung
- Persönliche Vorbereitung auf Veränderung
- Hindernisse erkennen und erfolgreich überwinden

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.



Wir passen Inhouse den Umfang nach Ihrem Vertriebsbedarf individuell an.

## ENERGIEDATENMANAGEMENT - GASBILANZIERUNG

» Seminarreihe Markt- und Netzthemen der Energiewirtschaft

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Unser Seminar vermittelt Grundlagen und vertiefte Einblicke in die Gasbilanzierung eines Netzbetreibers. Anhand von Anwendungsbeispielen aus der Praxis stärken wir Ihren Lerntransfer und beleuchten aktuelle Problemstellungen.

Mittel des Netzkontos wird die Qualität der Gasbilanzierung stetig gemessen. Netzkontoabrechnungen sowie Veröffentlichungen durch den Marktgebietsverantwortlichen sollen zu Optimierungsmaßnahmen seitens der Netzbetreiber führen. Wir arbeiten gemeinsam an diesen Fragestellungen: Wie sind Bilanzierung und Netzkonto zueinander zu führen und stetig zu optimieren?

Welche Ansätze kann die Netzkontoanalyse liefern, um die Allokationsqualität zu optimieren und zukünftig die Gefahr von Netzkontoabrechnungen oder Veröffentlichungen der Marktgebietsverantwortlichen zu vermeiden?

**Allgemeine Grundlagen der Bilanzierung**

- Festlegung laut GaBi, KÖV und BKM
- Markttrollenmodell der Gaswirtschaft
- Meldewege und Fristen
- Bilanzkreis, Deklaration, Nominierung, Allokation sowie Clearing
- Synthetisches und analytisches Verfahren
- Konsequenzen „schlechter“ Allokationen

**Optimierungen und Stellschrauben des Standardlastprofilverfahrens**

- Profil, Windausprägung, Temperatur, Wochentagsfaktor
- SigLinDe-Profil
- Kundenwert und Jahresverbrauchsmenge

**Netzkotomangement**

- Eingangsgrößen
- Berechnung und Analyse des Netzkontos
- Möglichkeiten des Operational Balancing Account
- Wirkung von Ersatzwerten und Clearing
- Grenzwerte und Karenztage (Ausblick in die Zukunft) mit Blick auf das Netzkonto
- Verrechnung Mehr- und Mindermengen

**Veröffentlichungen der MGv**

- Transparenzliste und Veröffentlichungen auf der Homepage der MGv
- Allgemeine Grundlagen der Bilanzierung
- Optimierungen und Stellschrauben des Standardlastprofilverfahrens
- Netzkotomangement
- Veröffentlichungen der MGv

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch, Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

1-tägiges FlexSeminar

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Servicedienstleister
- » Beratungsleistungen
- » Erfolgreicher Vertrieb

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte,  
die ihre vertriebliche  
Kompetenz, in Verbindung mit  
energiewirtschaftlicher Kompetenz,  
erweitern müssen.

- » Gasbilanzierung
- » Deklaration und Nominierung
- » Praxisbeispiele

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, die  
einen vertieften Einblick in die  
Gasbilanzierung benötigen.

## ENERGIEWIRTSCHAFTLICHES UMWELTMANAGEMENT: FLEXIBILISIERUNG DER ENERGIEMÄRKTE

» Seminarreihe **Strategiethem**en der Energiewirtschaft



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Im Rahmen der Energiewende verzeichnen die erneuerbaren Energien ein hohes Wachstum. Diese Entwicklung führt am Markt nicht nur zu einer Verdrängung der Fossilen Energieträger, sondern erfordert zugleich einen erhöhten Bedarf, Angebot und Nachfrage auszubalancieren. Gleichzeitig nimmt das Volumen des kWh-Geschäftsmodells der EVU kontinuierlich ab.

Ansatzpunkte für neue Geschäftsmodelle geben die bestehenden und zu erwartenden Rahmenbedingungen aus Politik, Markt und Regulierung. Sei es die Bewirtschaftung von Netzeingängen, die anforderungsbezogene Lastverlagerung, die Unterstützung von regionalen Vermarktungsansätzen oder auch die Nutzung von Strom im Rahmen der Sektorkopplung.

Ziel ist das Aufzeigen von Anknüpfungspotenzialen zur Bewirtschaftung von Flexibilitäten – hierbei werden wir in fünf Themenfeldern inhaltliche Impulse geben und diese intensiv betrachten. Die inhaltliche Diskussion der Anwendungsfelder und die gemeinsame Erarbeitung und Ableitung möglicher Implikationen und Geschäftspotenziale sowie einer inhaltlichen Grundausrichtung, wird die Grundlage dafür bilden, Handlungsfelder für den Umsorger der Zukunft zu identifizieren.

### Drittpartei-Aggregatoren

- Situation und Herausforderung in Deutschland
- Branchenlösung für den Regelmarkt in D

- Grundmodell in Deutschland inkl. BK-Korrektur, Abrechnung, Bestimmung der Baseline, Nachholeffekte

### Sektorkopplung

- 5 Thesen zur Sektorkopplung zur Diskussion
- Anwendungsfelder Sektorkopplung
- Rolle des ÜNB in der Thematik

### Dezentrale Flexibilitätsmärkte

- Einsatz von Flexibilitäten auf der Verteilnetzebene als zukünftiges Anwendungsfeld für Lieferanten
- Engpassbewirtschaftung – Rolle der Netzampel
- Kombination von Modellaspekten und Hinführung zu dezentralen Ansätzen

### Regionale Vermarktung

- Aktuelles Mieterstrom-Modell
- Regionale Vermarktungsmodelle – Positionierung von Anbietern entlang der Wertschöpfung dezentraler Vermarktung
- Geschäftsmodelle einzelner Anbieter im Kontext Mieter-/ Quartiers- und Cloud-Strom

### Elektromobilität

- Marktmodell Elektromobilität
- Wertschöpfung und Positionierung Unternehmen entlang der Wertschöpfungskette
- Flexibilitätsbedarf Elektromobilität und Vehicle-to-Grid und Lösungen aus der Praxis

## ENDKUNDENKOMMUNIKATION FÜR SMART METER ROLLOUT

» Seminarreihe **Vertriebsth**emen der Energiewirtschaft

### Seminarinhalt • Seminarziel

68 Prozent von 1.000 Befragten haben noch nie etwas von Smart Metern gehört, so das Ergebnis einer Umfrage des Bundesverbands der Verbraucherzentralen von Oktober 2016. Deshalb ist es entscheidend, dass Stadtwerke ihre Kunden auf dem Weg zu intelligenter Messtechnik frühzeitig abholen.

Neben der geringen Informiertheit gibt es auch viel Angst: Datensicherheit, falsche Messergebnisse und hohe Kosten der neuen Technik sind Themen, die Haushaltskunden immer wieder in den Massenmedien begegnen. Stadtwerke müssen hier dringend aufklären und mit den Kunden in Kontakt treten. Doch wie sollen Sie die komplexen Details des Smart-Meter-Rollouts kommunizieren?

Wir unterstützen Sie dabei mit unserer Erfahrung und laden die Verantwortlichen für Endkundenkommunikation zu unserem Seminar ein. Dabei stehen folgende Themen im Fokus:

### Grundlagen zum Rollout intelligenter Messtechnik

- Gesetzliche Grundlagen und Einbaupflicht
- Begriffe, Rollout-Strategien und Preisobergrenzen
- Technische Basis: Moderne Messeinrichtung – intelligentes Messsystem
- Datenschutz und Datensicherheit

### Rolle der Stadtwerke

- Freie Wahl des Messstellenbetreibers
- Veröffentlichungspflichten und Fristen

### Besondere Merkmale in der Kommunikation des Smart-Meter-Rollouts

- Ziele, Chancen, Risiken
- Vorstellung möglicher Kommunikationswege
- 10 Praxisempfehlungen für die Kommunikation während des Smart-Meter Rollouts
- Vorstellung der White-Label-Materialien für die Kundenkommunikation

### Kurz-Workshop für individuelle Kommunikation

- Welche Perspektiven auf den Rollout gibt es?
- Individuelle Analyse von Kunden- und Zielgruppen
- Impulse für die Individualisierung der White Label Dokumente

Nach dem Workshop stellen wir Ihnen White Label Dokumente für Ihre Endkunden-Kommunikation zur Verfügung. Darin eingearbeitet werden auch Ihre Anregungen aus dem Kurz-Workshop.

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Praxis- und Arbeitsbeispiele, Erfahrungsaustausch, White-Label-Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen  
Schwäbisch Hall  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



16.5.2018  
26.9.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Flexibilisierung
- » Sektorkopplung
- » Strategische Ausrichtung

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die sich mit der strategischen Ausrichtung des Unternehmens beschäftigen.



- » Endkundenkommunikation
- » Praktische Anwendung
- » Operative Umsetzung

ZIEL  
gruppe

Entscheider für die Vermarktung und Kommunikation von Smart-Meter

## MITNUTZUNG KOMMUNALER VER- UND ENTSORGEINFRASTRUKTUREN:

RECHTE UND PFLICHTEN NACH DEM DIGINETZ-GESETZ » Seminarreihe **Breitband**Seminarartyp **Kern**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Das 2016 erlassene DigiNetzG trifft entscheidende Weichenstellungen zur Förderung des Breitbandausbaus. Durch ein fein austariertes Pflichtenprogramm für Eigentümer und Betreiber von Versorgungseinrichtungen versucht das Gesetz unter anderem über Mitnutzungsrechte einer Doppelverlegung entgegenzuwirken, ohne in einzelnen Netzabschnitten Monopole zuzulassen.

Unser Seminar verfolgt vor diesem Hintergrund das Ziel, einen tieferen Einblick in den Regelungsgehalt des DigiNetzG zu vermitteln. Thematisiert werden im ersten Abschnitt wesentliche Normierungen des Gesetzes im Einzelnen, also unter anderem der Mitnutzungs- und der Mitverlegungsanspruch. Um solche Normen des DigiNetzG besser einzuordnen, wird ferner der Kontext der Kodifikation erörtert.

Der zweite Teil nimmt die Folgedimension des DigiNetzG in den Blick, soweit sie sich inzwischen absehen lässt. Analysiert wird daher einerseits, wie die Praxis das Gesetz handhabt: Erfüllen Netzbetreiber und –eigentümer ihre Pflichten? Inwiefern werden Berechtigungen unter dem DigiNetzG bisher genutzt? Ergänzt wird diese Betrachtung um einen Blick auf die Rechtsprechung zu den neuen Vorschriften. Abschließend präsentierten wir einen Best Practice zum Umgang mit den Normen des DigiNetzG.

**DigiNetzG selbst**

- Rechtsgrundlage und Entstehung
- Zweck
- Betroffene Normen
- Zusammenfassung der wichtigsten Neuerungen
- Infrastrukturatlas der zentralen Informationsstelle des Bundes
- Weitere Auskunft- und Informationsansprüche
- Mitnutzungsanspruch
- Mitverlegungsanspruch
- Anspruch auf Wohnungsstich
- Koordinierung von Bauarbeiten
- Die Rolle der Bundesnetzagentur

**Konsequenzen des DigiNetzG**

- Zwischenbilanz: Auswirkungen auf den Breitbandausbau
- Rechtsprechungspraxis
- Best Practice zum Umgang mit Rechten und Pflichten des DigiNetzG

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Individuelle Anpassung an Ihren aktuellen Projektstatus Breitband und Bedarf bei Inhousedurchführung möglich.

## ENERGIEANLAGENBAU AUF FREMDEM GRUND

» Seminarreihe **Energierrechtliche Themen der Energiewirtschaft****Seminarinhalt · Seminarziel**

Ob Transformatoren, Erzeugungsanlagen oder Leitungen – im Zuge der Errichtung von Energieanlagen müssen Energieversorger bzw. Contractoren unbedingt darauf achten, ihr Eigentum durch geeignete Maßnahmen zu sichern.

Anderenfalls kann es schnell passieren, dass ihr Anlageneigentum rechtlich und wirtschaftlich bereits mit dem „ersten Spatenstich“ verloren geht.

Wir zeigen Ihnen im Seminar auf, welche vertraglichen und tatsächlichen Aspekte zur Sicherung des juristischen und wirtschaftlichen Eigentums zu berücksichtigen sind und was Sie beim Ablauf der Projektierung beachten müssen.

**Interessenlage**

- Übersicht
- Fallkonstellationen

**Grundstücksrecht**

- Wesentliche Bestandteile und Zubehör
- Eigentumsverlust
- Scheinbestandteile
- Unterschiede bei einzelnen Energieanlagen
- Fallbeispiele

**Absicherung des Eigentums**

- Vertragliche Absicherung
- Mietvertragsmodell
- Dingliche Absicherung mit Dienstbarkeiten
- Grunddienstbarkeit und beschränkte persönliche Dienstbarkeit
- Rechtsnachfolge bei beschränkten persönlichen Dienstbarkeiten
- Umwidmung

**Bilanzierung von Energieanlagen auf fremden Grund**

- Auseinanderfallen von juristischem und wirtschaftlichem Eigentum
- Folge bei Verlust des wirtschaftlichen Eigentums
- Voraussetzungen des wirtschaftlichen Eigentums
- BFH-Rechtsprechung
- Endschafts- und Laufzeitenregelung

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» DigiNetzG  
» Inhaltliche Anforderungen  
» Breitband

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich mit dem Breitbandausbau beschäftigen.



» Energieanlagen  
» Praktische Anwendung  
» Überblick zum Ordnungsrahmen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die ihre Fachkompetenz erweitern möchten.



## ENERGIEKOSTENOPTIMIERUNG BEI STEUERN, ABGABEN UND UMLAGEN

» Seminarreihe **Vertriebsthemen der Energiewirtschaft**Seminar **typ Basis**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

14.8.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Energiekosten
- » Energiepreise
- » Strom- und Energiesteuer

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich auf den neuesten Wissensstand bringen müssen.

**Seminarinhalt · Seminarziel**

Energiepreise sind mittlerweile zum globalen Wettbewerbsfaktor geworden. Getrieben durch die Maßnahmen der Energiewende steigen gerade die Strompreise immer weiter an. An eine Kehrtwende ist hier nicht zu denken.

Unser Seminar zeigt, welche Möglichkeiten Unternehmen haben, ihre Energiekosten dauerhaft zu senken. Dabei reicht der Bogen von der Energiebeschaffung, der Realisierung von Energieeffizienzmaßnahmen bis hin zur Ausnutzung steuerlichen Privilegierungstatbeständen

**Grundlagen und Ausgangsposition**

- Energiekosten national und international
- Energiekosten als Wettbewerbsfaktor
- Strompreiszusammensetzung
- Unterscheidung zum Erdgasmarkt

**Strom- und Energiesteuer**

- Zweck
- Gültige Steuersätze und Ausnahmeregelungen
- Antragsverfahren, Antragsstelle und Fristen

**EEG- und KWK-G Umlage**

- Zweck und Höhe der Umlagen 2018
- Struktur der Umlage
- Antragsverfahren und -stelle, Fristen

**Konzessionsabgabe, Abschaltumlage, Offshore-Haftungsumlage**

- Zweck der Abgaben und Umlagen
- Höhe der Umlagen
- Nachweispflichten, Antragsstelle und -verfahren

**Sonderformen der Netznutzung**

- Sonderformen im Überblick
- Struktur und Höhe der Umlagen für privilegierte und nicht-privilegierte Netzverbraucher
- Nachweispflichten, Antragsstelle und -verfahren

**Zusammenhang zwischen Privilegierung und Energiemanagement sowie Energieaudits**

- Die DIN EN 16247 und DIN EN ISO 50001
- Rollen von DaKKS, BfEE, Zertifizierern und Auditoren

**Sonstige Regelungen**

- Energieeffizienz-Netzwerke
- Wichtige Förderprogramme

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## ENERGIEDATENMANAGEMENT - MEHR- UND MINDERMENGENABRECHNUNG

» Seminarreihe **Abrechnung in der Energiewirtschaft****Seminarinhalt · Seminarziel**

Die Mehr- und Mindermengenabrechnung, als Differenzen zwischen dem tatsächlichem Verbrauch und der bilanzierten Energiemenge je Lieferstelle, ist ein essentieller Bestandteil zur vollständigen Zuordnung und Abrechnung der Energiemengen im gesamten Strom- und Gasnetz.

Verteilnetzbetreiber müssen seit dem 01.04.2016 die neuen Vorgaben der zählpunktscharfen rollierenden Abrechnung per EDIFACT prozessual und systemseitig abwickeln. Auch auf Seiten der Lieferanten ist die Verarbeitung inkl. Prüfung der Mehr- und Mindermengenrechnungen zu gewährleisten.

Die starke Verzahnung zu den Vorprozesse, wie Lieferantenwechsel, Netznutzungsabrechnung und Bilanzierung, führen zu einer erhöhten Komplexität insbesondere bei der Klärfallbearbeitung. Das Seminar vermittelt daher neben der Prozesslehre auch Praxiswissen zur Klärfallbearbeitung und Auswirkungen von Fehlern.

**Einbettung der Mehr- und Mindermengenabrechnung in die Prozesslandschaft**

- Überblick über den Rechtsrahmen
- Überblick über die relevanten Vorprozesse
  - Lieferantenwechsel
  - Netznutzungsabrechnung
  - Bilanzierung Strom und Gas

**Entstehung der Mehr- und Mindermengen**

- Bilanzierung nach Lastprofilen
- Verbrauchsverhalten der Endkunden
- Auswirkung der Vorprozesse auf die Höhe der Mehr- und Mindermengen
- Mehr- und Mindermengen im Kontext der gesamten Energiemengen im Strom- und Gasnetz

**Prozesse zur Ermittlung und Abrechnung**

- Ermittlung der Mehr- und Mindermengen Strom und Gas
- Versand der Allokationsliste Gas
- Preisermittlung Strom und Gas
- Abrechnung gegenüber Lieferanten
- Abrechnung gegenüber Marktgebietsverantwortlichen

**Prüfung der Mehr- und Mindermenge sowie Klärfallbearbeitung**

- Prüfung der Mehr- und Mindermenge durch Lieferanten
- Auswirkungen von Fehlern auf die Prozesskette und Höhe der Mehr- und Mindermenge
- Ablehnung mittels negativer REMADV
- Praxisbeispiele und komplexe Klärfälle

**Mehr- und Mindermengen im Jahresabschluss**

- Ansätze zur Abgrenzung der Mehr- und Mindermenge
- Ansätze zur Prognose der Mehr- und Mindermenge
- Ansätze zur Qualitätssicherung

Seminar **typ Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
1-tägiges FlexSeminarvon 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Mehr- und Mindermengen
- » Praktische Anwendung
- » Abrechnung Energiemengen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

## VERGABERECHT DER ENERGIEWIRTSCHAFT

» Seminarreihe **Energierrechtliche Themen der Branche**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt · Seminarziel

Wir erörtern die vergaberechtlichen Neuerungen, nachdem im April 2016 das Vergaberecht grundlegend reformiert wurde. Thematisiert werden unter anderem die materiell-rechtlichen Verschiebungen für den Oberschwellenbereich im Zuge der Verlagerung der Inhalte der VOF und VOL in die VgV. Wir erläutern die damit einhergehenden zusätzlichen Anforderungen an ein rechtmäßiges Vergabeverfahren.

Im zweiten Teil unseres Seminars thematisieren wir die aktuellen energiewirtschaftsspezifischen Vorgaben an die Konzessionsvergabe. Welche Kriterien etwa für die Vergabeentscheidung zulässig sind, modifiziert der Gesetzgeber inzwischen vor allem über EnWG-Novellen nahezu im Jahrestakt. Hinzu kommen Konkretisierungen, die in der Zwischenzeit die Gerichte vornehmen. Wir skizzieren hierzu insbesondere, welche Vergabemaßstäbe einer gerichtlichen Überprüfung standhalten. Auch spezielle formelle Vorschriften wie die Rügepräklusion sollen anhand von Beispielen erläutert werden.

Ziel ist, einen Überblick über wesentliche Inhalte der Neuregelungen und die jüngste Rechtsprechung zu verschaffen. Dabei zeigen wir auf, welche formellen und materiellen Anforderungen in verschiedenen Konstellationen und Abschnitten von Vergabeverfahren bestehen, wie sie sich einhalten lassen und welche Folgen Verfahrensbeteiligten bei Pflichtverstößen drohen.

### Neuerungen im allgemeinen Vergaberecht

- Grundzüge des Vergaberechts
- EU-Vergabereform
- Gestaltung von Vergabeverfahren nach der neuen SektVO
- Spezielle Neuerungen (u.a. Wahl der Vergabeart, nachträgliche Vertragsanpassung, Inhouse- und E-Vergabe)
- Besondere Fragestellungen (u.a. Nachbestellungen, regelmäßige Einkäufe, regionale Beschaffung, eingearbeitete Anbieter)
- Dienstleistungskonzessionen
- Kosten im Vergaberecht

### Besondere Vorgaben für energiewirtschaftliche Vergaben

- Besondere materiell-rechtliche Anforderungen (u.a. zu Vergabekriterien und Bewertungsmaßstab)
- Besondere formelle Normen (u.a. Rügeregime und Transparenzvorgaben)

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

## UMSATZSTEUER IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT

» Seminarreihe **Steuerthemen in der Energiewirtschaft**

### Seminarinhalt · Seminarziel

Trotz oder vielleicht auch gerade aufgrund des in der EU harmonisierten Mehrwertsteuersystems gibt es zahlreiche Fallstricke, die im Zusammenhang mit Energiehandel und -versorgung zu beachten sind. Unser Seminar soll neben den Grundlagen und der Systematik des Umsatzsteuerrechts auch die speziellen Vorgaben im Bereich der Energieversorgung aufzeigen. Zudem werden die durch weitere Gesetze im Energiebereich (KWKG, EEG) aufgeworfenen Fragestellungen im Hinblick auf die umsatzsteuerliche Behandlung erörtert.

### Das System der Mehrwertbesteuerung

- Unternehmerbegriff
- Steuerbarkeit – Steuerfreiheit
- Bemessungsgrundlagen
- Vorsteuerabzug

### Grundlagen der Umsatzbesteuerung in der Energieversorgung

- Leistungsort bei Strom- und Gaslieferungen gemäß § 3g Umsatzsteuergesetzes
- Reverse-Charge-Verfahren im Energiehandel
- Behandlung von börsenbasiertem Handel

### Besondere Aspekte beim Energiehandel

- Emissionsrechte
- Futures und Optionen, Terminmarkthandel
- Ausgleichsregelungen im Bilanzkreismanagement

### EEG und KWKG im Zusammenhang mit Umsatzsteuer

- Umlagen und Umsatzsteuer
- Betrieb von PV und BHKW
- Vergütungen nach EEG und KWKG

### Exkurs: Umsatzsteuer bei Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung

#### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

Die konkreten Regelungen des Umsatzsteuererlasses werden praxisorientiert besprochen.



Seminartyp **Aufbau**



Friedrichshafen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



14.12.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» **Neuregelungen im Vergaberecht**  
» **Vergabemaßstäbe**  
» **Energiewirtschaftliche Vergaben**

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die unternehmensweit in die Vergabe eingebunden sind.



» **Praxisfragen**  
» **Vorschriften korrekt umsetzen**  
» **Umsatzsteuer in der Energiewirtschaft**

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die kaufmännische Verantwortung tragen.



### Kalkulation von Angeboten in der Strom- und Gasversorgung

» Seminartyp **Basis**

Erstellen Sie wettbewerbsfähige Angebote durch die exakte Ermittlung der variablen Kosten Ihrer Endkundenbelieferung

#### Seminarinhalt • Seminarziel

Sie lernen:

- Wie Sie Angebote für Kunden anhand aktueller EEX-Preise kalkulieren
- Wie Sie Ihr Ausgleichsenergieisiko richtig bepreisen
- Wie Sie vermeiden, sich zum falschen Zeitpunkt zu teuer einzudecken
- Welche Kosten Sie vor dem Hintergrund der Markt- und Bilanzierungsregeln berücksichtigen müssen
- Ob es sich für Sie lohnt, ein BHKW in die Direktvermarktung zu nehmen

**Praxisnah:**

In praktischen Übungen lernen Sie die SüdWestStrom-Kalkulationstools mit allen Programmfunktionalitäten kennen. Hierzu gehört auch das Ausgleichsenergie-Bewertungstool für Strom-Lastgänge.

### Risikoprävention beim Portfoliomanagement

» Seminartyp **Aufbau**

Wählen Sie die richtige Strategie für eine wettbewerbsfähige und risikominimierte Beschaffung

#### Seminarinhalt • Seminarziel

Sie hören:

- Wie Sie Beschaffungsstrategien auf die Tarife für einzelne Kundensegmente abstimmen
- Wie Sie sich für das Absatzmengenrisiko und weitere Risikoszenarien wappnen
- Wie Sie mit Veränderungen im Kundenbestand operativ umgehen
- Welche Strategien es für intelligente Eindeckungsverfahren gibt

**Interaktiv:**

Im Rahmen eines Planspiels testen Sie Ihre gewählte Strategie und bewerten die Ergebnisse.

### Kalkulation von Heizungs- und Wärmepumpentarifen

» Seminartyp **Aufbau**

Erobern Sie eine Marktnische

#### Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erfahren:

- Was eine TMZ ist und wo Sie die Kalkulationsparameter erhalten
- Welche Netzentgelte zu berücksichtigen sind
- Wie Sie von einer Profilschar zu einem kalkulierbaren Lastgang kommen

**Interaktiv:**

Wir stellen Ihnen ein Ausrolltool für temperaturabhängige Lastprofile zur Kalkulation der Tarife vor. Danach erarbeiten wir mit Ihnen, welchen Lastgang Sie zur Tarifgestaltung verwenden können und wie die Eindeckung erfolgen sollte.

## Details, Termine und Preise online

[www.stadtwerkeakademie.de/sws](http://www.stadtwerkeakademie.de/sws)  
[www.suedweststrom.de/veranstaltungen](http://www.suedweststrom.de/veranstaltungen)

## ZUKUNFT DER NETZE

» Seminarreihe **Netzthemen der Energiewirtschaft**

#### Seminarinhalt • Seminarziel

Der Fokus unseres Seminars liegt auf den beiden Megatrends Dekarbonisierung und Digitalisierung.

Diese werden nicht voneinander losgelöst betrachtet, sondern bedingen einander für eine erfolgreiche Gestaltung des Energiemarktes von Morgen, in dem der Netzbetreiber die zentrale Rolle einnimmt.

Dekarbonisierung steht hierbei für die nachhaltige saubere Zukunft der Energiewirtschaft, welche auch auf Wärme und Verkehr im Zuge der Sektorenkopplung übertragen wird.

Digitalisierung für die innovativen Instrumente und Methoden, um die Transformation in der Erzeugungs- und Laststruktur erfolgreich zu bewältigen.

#### Zukunft der Netze – Verschmelzung Strom Wärme Verkehr

- Europäisierung der Energiewirtschaft
- Energiewende in Deutschland
- Sektorenkopplung
- Elektrifizierung von Wärme und Verkehr
- Netzausbau
- Auswirkungen auf Kunden

#### Zukunft der Netze – Umsetzung in EVU

- Veränderungen bei Erzeugern und Verbrauchern
- Technische Innovationen
- Digitalisierung im Netz
- Systemdienstleistungen und Energiemärkte
- Regionale Besonderheiten

**Methodik**

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



Friedrichshafen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



14.12.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung, Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Praxisfragen
- » Zukunft der Netze
- » Europäisierung der Energiewirtschaft

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die strategische Verantwortung tragen und ihre Fachkompetenz erweitern müssen.

# BETRIEBSWIRT- SCHAFTLICHES WISSEN

Energiewirtschaft für Rechnungswesen	184
Kennzahlengestützte Jahresabschluss- analyse und strategisches Kosten- management	185
Kompakt: BWL – Rechnungswesen und Kostenrechnung – Controlling	186
Grundlagen BWL und Rechnungswesen	187

## ENERGIEWIRTSCHAFT FÜR RECHNUNGSWESEN

» Seminarreihe **Wirtschaftlichkeit**Seminarartyp **Basis**

Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

3. - 4.5.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat» Rechnungswesen  
» Lebenszyklus eines Kunden  
» Unternehmerisches DenkenZIEL  
gruppeFach- und Führungskräfte,  
die wirtschaftliche  
Verantwortung tragen und  
die betriebswirtschaftlichen  
Zusammenhänge verstehen müssen.**Seminarinhalt • Seminarziel**

Sie erhalten handlungsorientiertes Wissen zu den energiewirtschaftlichen Hintergründen am Beispiel des „Lebenszyklus“ eines Kunden.

Ziel unseres Seminars ist es, dass durch eine gut aufgestellte Buchhaltung die energiewirtschaftliche Steuerung des Energieversorgers ermöglicht wird. Der Schwerpunkt liegt im Netz.

**Grundbegriffe um Strom und Gas**

- Von Einheiten und Größen

**Überblick über Lieferkette und Markttrollen**

- Herkunft von Erdgas und Strom sowie Transport bis zum Endkunden
- Entflechtung der Lieferkette – Tätigkeiten der Wertschöpfungsstufen
- Vorgaben der Bundesnetzagentur zur Kommunikation der Markttrollen untereinander

**Die Technik der Strom- und Gasverteilung**

- Unterteilung der Netze in Transport- bzw. Übertragungsnetze und Verteilnetze
- Strukturen und Betriebsmittel in den Verteilungsnetzen für Strom und Gas
- Hausanschluss (Planung, Erstellung, Komponenten)

**Der „Lebenszyklus“ eines Kunden**... **setzt einen Anschluss an das Netz voraus**

- Herstellung und Abrechnung von Netzanschlüssen, Baukostenzuschüsse

- Eigentumsverhältnisse und die kaufmännischen Konsequenzen

**... beginnt mit der Akquisition und dem Vertragsabschluss**

- Kaufmännische Abläufe beim Lieferanten (d.h. im Vertrieb)

**... umfasst die Anmeldung zur Netznutzung**

- Vorbedingungen (Lieferantenrahmenvertrag, Netzentgelte, etc.)
- Marktprozesse zwischen dem Lieferanten und dem Netzbetreiber

**... kommt nicht ohne die wiederkehrenden Abläufe in der Energielogistik aus**

- Energiebeschaffung – Handel am Terminmarkt
- Kurzfristprognosen – Bilanzkreismanagement – Bilanzkreisabrechnung
- Prüfung der Vollständigkeit der Energiebilanz im Vertrieb und im Netz

**... erfordert Ablesedaten für die diversen Abrechnungen**

- Netz: für die Energiebilanzierung und Netznutzungsrechnung – für die Mehr- und Mindermengenabrechnung – für die Abrechnung von EEG- und KWK-G-Anlagen
- Vertrieb: für die Energierechnung an den Kunden und – zur Kontrolle der eingehenden Rechnungen – Bildung von Rückstellungen und Forderungen

KENNZAHLENGESTÜTZTE JAHRESABSCHLUSSANALYSE UND STRATEGISCHES KOSTENMANAGEMENT » Seminarreihe **Wirtschaftlichkeit****Seminarinhalt • Seminarziel**

Die Umgestaltung der energierechtlichen Rahmenbedingungen hat zu tiefgreifenden Veränderungen in der Unternehmensumwelt geführt. Die Energieversorgungsunternehmen stehen durch die Öffnung der Energiewirtschaft einem Markt mit steigender Dynamik gegenüber. Damit die Unternehmen in diesem Umfeld bestehen können, müssen Chancen und Risiken rechtzeitig erkannt und entsprechende Strategien abgeleitet werden.

Entwicklungen wie steigende Brennstoffkosten und Großhandelspreise für Strom und Gas führen bei den EVU zu zusätzlichen Beschaffungskosten. Preisstrukturen aus der Beschaffung können jedoch nicht mehr nahezu risikolos an die Endkunden weitergegeben werden. Es herrscht ein starker Wettbewerb um die Kunden. Ausgehend von den gestiegenen Beschaffungskosten besteht für die EVU ein zentrales Problem im effizienten Management der Kosten, um z. B. auf der Vertriebsseite die Produkte zu wettbewerbsfähigen Preisen anbieten zu können. Neben neuen Beschaffungs- und Vertriebsstrategien sind detaillierte kosten- und erlösbezogene Informationen, insbesondere für die interne Steuerung, von Bedeutung. Bei der Bewertung neuer Geschäftsfelder und Produkte ist eine genaue Analyse, Planung und Steuerung der Kosten und Erlöse Voraussetzung. Hierfür erwerben Sie die notwendigen Kompetenzen, um Jahresabschlüsse von Wettbewerbern und Kunden mit Hilfe der kennzahlengestützten Jahresabschlussanalyse pragmatisch auswerten zu

können. Den neuen Anforderungen im Zuge der Liberalisierung wird die traditionelle Kostenrechnung nur bedingt gerecht. Eine Erweiterung um Aspekte des strategischen Kostenmanagements ermöglicht die Schaffung und Sicherung von Wettbewerbsvorteilen sowie die frühzeitige Gestaltung von Produkten und Prozessen. Es werden auch Instrumente des strategischen Kostenmanagements vorgestellt, erarbeitet und hinsichtlich der praktischen Umsetzbarkeit kritisch reflektiert. Es werden begleitend aktuelle empirische Untersuchungsergebnisse dargestellt, welche dieser Instrumente in EVU aktuell eingesetzt werden.

- Struktur und Aufbau des Jahresabschlusses
- Verrechnungszusammenhänge, Erfolgs- und Liquiditätsauswirkungen der Bildung und Buchung von Rückstellungen, Investitionen und Reparaturen
- Einführung in die kennzahlengestützte Jahresabschlussanalyse
- Bedeutung – Ermittlung des Cash Flow, Interpretation der Kapitalflussrechnung
- Der Return on Capital Employed (ROCE) als Kennziffer zur Analyse und Gestaltung von Erfolgskomponenten
- Vertriebsorientierte Gestaltung der mehrstufigen Deckungsbeitragsrechnung
- Ziele und Merkmale der Prozesskostenrechnung, des Target Costing, des Life Cycle Costing

Seminarartyp **Aufbau**Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
2-tägiges FlexSeminarvon 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 3 Personen, maximal 8 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Jahresabschlüsse  
» Deckungsbeiträge  
» KennzahlenZIEL  
gruppeFach- und Führungskräfte, die  
ihr Wissen zum Jahresabschluss  
vertiefen müssen.

## KOMPAKT: BWL – RECHNUNGSWESEN UND KOSTENRECHNUNG – CONTROLLING

» » Seminarreihe **Wirtschaftlichkeit**



Seminartyp **Basis**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Unternehmerisches Denken und ausreichendes Kostenbewusstsein sind die Basis für den beständigen Erfolg eines Unternehmens.

Eine wesentliche Rolle spielt hierbei die interne Kommunikation. Allerdings mangelt es vielen nicht-kaufmännischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am entscheidenden Grundwissen, um mit Kollegen und Vorgesetzten aus den kaufmännischen Abteilungen effizient zu kommunizieren. In diesem Seminar wird dieses Grundwissen vermittelt.

### BWL und Rechnungswesen

- Strukturen und Aufgaben des Rechnungswesens
- Interne und externe Finanzierung
- Kennzahlen für das Finanzmanagement
- Liquiditäts- und Kreditmanagement
- Grundlagen der Bewertung nach HGB, US-GAAP, IFRS
- Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung
- Balanced Scorecard, Shareholder Value

### Kostenrechnung und Controlling

- Kostenarten-, Kostenstellen-, Kostenträgerrechnung
- Gemeinkostenzuschlagssätze und Stundenverrechnungssätze
- Fixe, variable, proportionale und Grenzkosten
- Fixkosten-Degression und Fixkostenremanenz
- Break-even-Analyse und Preisuntergrenzen
- Strategisches und operatives Controlling
- Investitionsrechnung
- Die Kapitalwertmethode zur Beurteilung der Wirtschaftlichkeit von Investitionsvorhaben

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Ein komprimiertes Seminar mit BWL-Rechnungswesen sowie Kostenrechnung und Controlling.

### Das 3-Säulen-Konzept garantiert den Seminar-Erfolg

- Vor dem Seminar: Analysebogen zur Selbsteinschätzung
- Im Seminar: Praxisorientierte Stoffvermittlung und tabellarisches Script
- Nach dem Seminar: Kostenfreie tutorielle Nachbetreuung und Trainings-CD

## GRUNDLAGEN BWL UND RECHNUNGSWESEN

» Seminarreihe **Wirtschaftlichkeit**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Denken und Handeln des Managements werden von betriebswirtschaftlichen Überlegungen bestimmt. Unternehmerisches Denken und ausreichendes Kostenbewusstsein sind die Basis für den beständigen Erfolg Ihres Stadtwerks. Eine wesentliche Rolle spielt hierbei die interne Kommunikation. Allerdings mangelt es vielen nicht-kaufmännischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am entscheidenden Grundwissen, um mit Kollegen und Vorgesetzten aus den kaufmännischen Abteilungen effizient zu kommunizieren.

Je mehr betriebswirtschaftliches Hintergrundwissen Sie haben, desto leichter fällt Ihnen die Aufgabe, die Entscheidungen in Ihrem Fachbereich nachzuvollziehen und sich verständlich zu machen.

Schritt für Schritt erarbeiten Sie das betriebswirtschaftliche Rüstzeug das Sie brauchen, um die Themen wirklich zu verstehen. Sie werden sehen: Zahlen sind alles andere als langweilig – wenn Sie wissen, was sie bedeuten.

- Strukturen und Aufgaben des Finanzmanagements
- Interne und externe Finanzierung
- Liquiditäts- und Kreditmanagement
- Grundlagen der Bilanzierung (Bilanz, G+V, US-GAAP)
- Kennzahlen zur Analyse und Unternehmenssteuerung
- Cash Flow, ROI, EBITDA, ROCE
- Benchmarking mit Kennzahlen
- Balanced Scorecard

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Seminartyp **B**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» **BWL**  
» **Kostenrechnung und Controlling**  
» **Unternehmerisches Denken**

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die wirtschaftliche Verantwortung tragen und die betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge verstehen müssen.

» **Kennzahlen**  
» **Grundlagen der Bilanzierung**  
» **Unternehmenssteuerung**

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die wirtschaftliche Verantwortung tragen und die betriebswirtschaftlichen Zusammenhänge verstehen müssen.

# MODERATION, PRÄSENTATION & ARBEITSTECHNIKEN

Moderation von Klausurtagungen	190
Meetings ergebnisorientiert leiten	191
Gruppenprozesse erfolgreich steuern	192
Entscheidungs- und Problemlösungstechniken	193
Meetings ergebnisorientiert leiten	194
Methodenkoffer für Problemlösungen	195
Zielführende Präsentationen von Unterweisungen für Meister	196
Überzeugend Präsentieren	197
BrainTrain	198
Effizientes Lesen	199
Entscheidungskompetenz in Organisationen	200
Toolbox zum Visualisieren: Weg mit "traurigen" Charts	201

## MODERATION VON KLAUSURTAGUNGEN

» Seminarreihe **Professionelle Arbeitstechniken**



Seminartyp **Impuls**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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 erfordert 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 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.

» Moderation  
» Klausurtagungen  
» Werte, Ziele, Visionen entwickeln

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die in entscheidende Entwicklungsprozesse in ihrem Unternehmen eingebunden sind und externe Unterstützung einbinden möchten.

### 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**

### Workshopziel - Workshopinhalt

Wir kennen sie alle, endlose Meetings mit zermürbenden Diskussionen, die uns Energie und Zeit kosten. 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.

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?

Sie lernen, 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.



Seminartyp **Impuls**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Meetings leiten  
» Entscheidungsprozesse  
» Moderation

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die Meetings leiten, effizient und zielgerichtet arbeiten wollen.



## GRUPPENPROZESSE ERFOLGREICH STEUERN

» Seminarreihe **Moderation**Seminarartyp **Aufbau**

Hamburg

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

7.11.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**Seminarinhalt • Seminarziel**

Präsentieren Sie? Leiten Sie Meetings?  
Moderieren Sie Workshops? Alle drei  
Situationen stellen eine große Heraus-  
forderung dar.

In unserem Seminar lernen Sie z. B. mit  
Querulanten, Besserwissern, Desinteressierten  
oder lautstark diskutierenden Teilnehmern  
souverän umzugehen.

Sie können Gruppenprozesse erfolgreich steuern.  
Trotz mancher Störfeuer von vielen Seiten ist  
es Ihnen möglich, selbst schwierige Situationen  
souverän zu meistern. Ihnen gelingt es, Einwände,  
Störungen und Konflikte lösungsorientiert zu  
behandeln und als Chance zur Kommunikation zu  
nutzen. Fragen- und Diskussionsrunden leiten Sie  
zielführend.

- 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 und kritische Teilnehmer mit 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 unfairen Rhetorik um?
- Wie können Sie Ihr persönliches Konfliktverhalten erkennen und verbessern?

**Methodik**

Trainerinput, Partner- und Gruppenarbeiten,  
Fall-Coaching, Einzelübungen, Praxisbeispiele,  
Arbeitsblätter.



- » Steuerung von Gruppen
- » Störfeuer souverän begegnen
- » Widerstand und kritische Teilnehmer

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die  
Gruppen erfolgreich steuern  
müssen.

## ENTSCHEIDUNGS- UND PROBLEMLÖSUNGSTECHNIKEN

» Seminarreihe **Entscheidungsstechniken****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, Trainerfeedback und Fall-  
Coaching, Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Impuls**

Berlin

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

12. - 13.12.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Lösungsfindung
- » Komplexe Situationen
- » Kreativität und Improvisation

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte,  
die täglich eine Vielzahl von  
Entscheidungen zu treffen haben.

## MEETINGS ERGEBNISORIENTIERT LEITEN

» Seminarreihe **Moderation**Seminarartyp **Basis – Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt • Seminarziel**

Wir kennen sie alle, endlose Meetings mit zermürbenden Diskussionen, die uns Energie und Zeit kosten. Wie oft kehren wir nach solchen Meetings erschöpft an unseren Arbeitsplatz zurück und fragen uns: Was hat uns diese Besprechung eigentlich gebracht?

Welche Methoden können wir anwenden, um Entscheidungs- und Problemlösungsprozesse in Besprechungen effektiver zu gestalten und zu steuern.

Sie verbessern in unserem Seminar Ihre Fähigkeit Besprechungen ergebnisorientierter und effizienter zu moderieren, Veränderungsprozesse konstruktiv zu gestalten und kritische Situationen erfolgreich zu behandeln. Sie lernen, alle Mitarbeiter am Entscheidungsprozess zu beteiligen, damit Sie eine höhere Identifikation und Verantwortungsbereitschaft für die getroffenen Entscheidungen erreichen.

- Vorbereitung einer Besprechung
- Wie bereite ich mich vor?
- Hilfsmittel für die Moderation einer Besprechung
- Phasen der Moderation in der Besprechung
- Die Emotionalen Phasen
- Prozesssteuerung in der Gruppe
- Moderationsmethoden und -techniken
- Beziehungen gestalten
- Schwierige Teilnehmer
- Nachbereitung einer Besprechung

**Methodik**

Trainerinput, Moderation, Partner- und Gruppenarbeiten, Fall-Coaching, 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 zur 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Aufbau**

Berlin

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

14.12.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Planung und Steuerung
- » Moderationstechniken
- » Ergebnisorientiert und effizient

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die in ihrer Funktion die Rolle des Moderators haben.



- » Probleme lösen
- » Methoden kennen und anwenden
- » Lösungen erarbeiten

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die einen Methodenkoffer für Ihren Arbeitsalltag zur effizienten und effektiven Problemlösung nutzen möchten.

## ZIELFÜHRENDE PRÄSENTATIONEN VON UNTERWEISUNGEN FÜR MEISTER

» Seminarreihe **Professionelles Präsentieren**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



470,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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.

- 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 (Video-)Feedback.



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Solingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



26. - 27.4.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Souverän präsentieren
- » Überzeugend formulieren
- » Gestaltungspotenzial entdecken

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die Inhalte und Ergebnisse zielgruppengerecht, optisch ansprechend und inhaltlich aussagekräftig präsentieren müssen.

## BRAINTRAIN

» Seminarreihe Performance und Professionalität



Seminarartyp Impuls



Solingen

» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!



13. - 14.8.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



470,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat» Gedächtnstraining  
» Informationen gut verarbeiten  
» Techniken und ÜbungenZIEL  
gruppeFach- und Führungskräfte, 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 machen in unserem Seminar selbst die Erfahrung, 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 Seminar-Zeit 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. 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 Berufsalltag 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 Gedächtnstraining?
- Individuelles Gedächtnstraining (Mnemotechniken)
- 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

## EFFIZIENTES LESEN

» Seminarreihe Performance und Professionalität

## Seminarinhalt • Seminarziel

Der steigende Informationsdruck kann in Ihrem Arbeitsalltag zu einer großen Belastung führen. Wir müssen Tag für Tag mehr Informationen lesen und haben dafür immer weniger Zeit. Mindestens 1/3 unseres beruflichen Lesestoffs sind reiner Ballast, den wir sichten müssen, um zu der für uns wichtigen Information zu kommen. Diese Zeit gilt es zu reduzieren.

Eignen Sie sich in unserem Seminar eine Methode an, die Sie begeistern wird. Jeder Seminar-Teilnehmer liest und lernt unterschiedlich. Unsere Referentin leitet jeden Teilnehmer individuell an, so dass Sie Ihre optimale Lesegeschwindigkeit erreichen können.

Ihre Lesegeschwindigkeit wird sich wesentlich erhöhen und Sie sparen dadurch viel wertvolle Zeit. Sie können schwere Texte besser verstehen. Sie können Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden. Sie können Ihre Lesestrategien bewusst einsetzen. Sie können das Gelesene später nutzen. Sie können mit einer größeren Bandbreite lesen und haben wieder mehr Spaß am Lesen. Sie haben künftig wesentlich Zeit für Wichtiges.

TIPP

Buchen Sie das Seminar Inhouse zweitägig. Sie steigern den Praxistransfer, da im Seminar der optimale Übertrag auf Ihr Lesematerial erfolgt.

Mit gezielten Übungen lernen Sie wesentliche Techniken des effizienten Lesens. Die Methode wird Sie motivieren. Mit einem speziellen Lerngerät lassen sich Ihre Lesegewohnheiten analysieren und die neuen Techniken leicht einüben und behalten. Ihr Leseverhalten wird nachhaltig gefestigt.

- Die Konzentrationsfähigkeit steigern
- Das visuelle Erkennen verbessern
- Die Blickspanne erheblich erweitern
- Die Lesegeschwindigkeit beträchtlich erhöhen
- Das Gelesene leichter und schneller verstehen
- Die eigenen Texte lesefreundlich gestalten
- Das Wissen besser im Gedächtnis verankern
- Möglichkeiten zur Aufbereitung von Leseinformationen
- Durch richtiges Markieren mehr leichter behalten
- Das Gelernte auf die individuelle Lesepraxis übertragen
- Optimaler Übertrag auf das eigene Lesematerial



Seminarartyp Impuls



Solingen

» Auch als Inhouse-Seminar verfügbar!



20. - 21.8.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat» Informationsflut  
» Lesegeschwindigkeit optimieren  
» Eine Methode, die begeistertZIEL  
gruppeFach- und Führungskräfte, die mit  
der Informationsverdichtung gut  
klar kommen wollen.

## ENTSCHEIDUNGSKOMPETENZ IN ORGANISATIONEN

» Seminarreihe **Professionelle Arbeitstechniken**



Seminartyp **Impuls**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Wie viel Zeit und Energie haben Sie in Ihrem Unternehmen 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 erfolgreiche 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

## TOOLBOX ZUM VISUALISIEREN: WEG MIT "TRAURIGEN" CHARTS

» Seminarreihe **Visualisieren**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Sie kennen das sicher auch, Besprechungen in Teams oder langweilige PowerPoint Präsentationen mit viel zu viel Text auf den Seiten, den keiner liest und keiner behalten kann. Gehen Sie neue Wege und begeistern Sie Ihre Mitarbeiter und Kollegen mit Bildern – für ein besseres Verständnis und eine nachhaltige Kommunikation.

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? Wir bringe ich meine Inhalte kurz und prägnant auf's Papier? Genau hier setzt dieses praxisorientierte Seminar an.

Am Ende des Seminartages haben Sie das Handwerkszeug, um professionelle Flipcharts zu erstellen: Sie können leserlich schreiben, kennen ein Vokabular aus einfachen 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.

Zum Seminarpreis kommen ca. Euro 30 zzgl. Mehrwertsteuer an Materialkosten p.P. hinzu.



Seminartyp **Kern**



Solingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



10.9.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Systemisches Konsensieren
- » Effektives Entscheidungsprinzip
- » Kooperative Zusammenarbeit

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die tragfähige Entscheidungen mit immer wieder neuen Interessentengruppen treffen müssen.



- » Visualisieren
- » Ziele verstehen
- » Bildkompositionen

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die professionell und ansprechend visualisieren wollen – weg von "müden" PowerPoint Präsentationen und "traurigen" Charts.

# AGILES ARBEITEN & PROJEKTMANAGEMENT

Agiles Arbeiten	204
Geschäftsmodell - Innovation - Business Canvas Modell	205
Design Thinking	206
Innovationsfähigkeit und Resilienz der Organisation erhöhen	207
Grundlagen des Projektmanagements	208
Steuerung von Projekten	209
Zusammenarbeit in Projektgruppen	210
Projektberatung für Infrastruktur- Maßnahmen	211

08

## AGILES ARBEITEN

» Seminarreihe Agilität im Unternehmen



Seminarartyp Basis



Aachen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

23.10.2018

1 Seminar-Tag

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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 Resilienz 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.

## 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 eintägigen Workshops ist, Sie mit der Business Model Canvas und Lean Startup Methode vertraut zu machen. Unser Seminar ist sehr 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 Ihre 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 neuen 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.



Seminarartyp Basis



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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Innovation  
» Kundenzentrierung  
» Geschäftsmodelle etablieren

Entscheider und Führungskräfte mit Produktverantwortung, die konkurrenzfähige Produkte und Geschäftsmodelle etablieren müssen.



» Organisationales Lernen  
» Teamarbeit und Kultur  
» Schnelle Feedbackschleifen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte mit Veränderungswillen, die innovative und strategisch relevante Projekte begleiten und dabei auf schnelle Lernprozesse angewiesen sind, damit diese erfolgreich sind.



» Innovation  
» Kundenzentrierung  
» Geschäftsmodelle etablieren

**ZIEL** *gruppe*

Entscheider und Führungskräfte mit Produktverantwortung, die konkurrenzfähige Produkte und Geschäftsmodelle etablieren müssen.

## DESIGN THINKING

» Seminarreihe Agilität im Unternehmen

Seminarartyp **Basis - Aufbau**Schwäbisch Hall  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!15. - 16.5.2018  
2 Seminar-Tagevon 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**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 für die Methode ist die nutzerzentrierte Herangehensweise in jeder Phase des Innovationsprozesses. Es werden Lösungsansätze entwickelt, die an den Bedürfnissen der Nutzer anknüpfen. Dadurch wird die Entscheidungsfindung im Team erleichtert und Innovation nachhaltiger gestaltet.

Ziel unseres Workshops ist, ein exemplarisches Durchlauf des Design Thinking Prozesses zu durchleben. Es wird in Teams von 4 bis 6 Personen gearbeitet. 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

**Prototypen entwickeln (mit den Händen denken) – Phase 5**

- Lösung designen, testbaren Repräsentant der Lösung bauen

**Testen – Phase 6**

- Prototypen (1. Iteration) mit Probanden testen, Feedback einsammeln, Fokussieren und Prototypen gegebenenfalls modifizieren
- Prototypen (2. Iteration) 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, Fotoprotokoll und 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 mit den Teilnehmern, 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 Kulturwandel. Gemeinsam konzipieren wir das Beratungsprojekt nach Bedarf Ihres Hauses. Sprechen Sie uns gern an.

Seminarartyp **Impuls**Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
1-tägiges FlexSeminarvon 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Kreativitätstechnik anwenden
- » Nutzenzentriert arbeiten
- » Interdisziplinäre Teams aufbauen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte mit Veränderungswillen, die Produkte eng am Kunden entwickeln und dabei schnell und innovativ in interdisziplinären Teams arbeiten möchten.



- » Innovationsmethoden
- » Transition zu neuem Arbeiten
- » Nachhaltige Kulturetablierung

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte mit Veränderungswillen.



## GRUNDLAGEN DES PROJEKTMANAGEMENTS

» Seminarreihe **Projektmanagement**Seminarartyp **Basis**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt • Seminarziel**

Es muss nicht immer ein Großprojekt sein. Auch kleinere Projekte wollen geplant sein und verlangen für eine erfolgreich Arbeit nach Struktur und Vorbereitung. Was macht ein Projekt eigentlich aus? Viele meinen es zu wissen. Erstaunlich ist, dass es trotzdem bei Projektarbeiten oft gleich zu Beginn zu Störungen und Problemen kommt, da das richtige Handwerkszeug nicht eingesetzt wird.

Anschaulich und praxisorientiert aufgebaut, erwerben Sie umfassende professionelle Projektmanagement-Kompetenzen und stärken Ihre Handlungssicherheit im Projekt deutlich. Sie erhalten einen Handwerkskoffer und relevante Projektmanagement-Methoden. Sie lernen Ihre Projekte professionell zu planen, zu starten, umzusetzen und zu überwachen. Sie setzen sich mit den Grundlagen einer erfolgreichen Projektführung auseinander und können nach dem Seminar die Zusammenarbeit im Team nachhaltig steigern. Sie gewinnen Know-How, um Ihre Projekte effizienter und kostengünstiger erfolgreich umzusetzen.

- Projektdefinition
- Soziale und inhaltliche Komplexität in Projekten
- Von der Idee zum klaren Projektauftrag
- Auftragsklärung im Projekt
- Zieldefinition
- Steuerungshebel im Projekt
- Projektaufbau
- Rollendefinition
- SWOT-Analyse im Projekt
- Stakeholder-Analyse
- Risikoanalyse
- Projektstrukturplanung, Projektüberwachung, Projektcontrolling, Projektkommunikation
- Zielführender Einsatz von Projektmanagement-Tools
- Kurzeinführung: Führen ohne Weisungs-befugnis im Projekt
- Projektkickoff und Projektabschluss

**Methodik**

Kombination aus Wissens-Input, Diskussion, Austausch, Praxisbeispiele, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.



Bei der Inhousedurchführung bringen Sie eigene Projekte mit. So lernen Sie zielorientiert und nachhaltig die Themen des Seminars in Ihre Praxis zu transportieren.

## STEUERUNG VON PROJEKTEN

» Seminarreihe **Projektmanagement****Seminarinhalt • Seminarziel**

Sie haben alles professionell vorbereitet im Projekt. Sie haben Arbeitspakete verteilt und kommuniziert – und dann kommt es doch anders als man denkt. Sie bemerken, dass es nicht richtig rund läuft im Projekt. Sie erleben Widerstände, Aufgaben werden nicht erledigt und der Zeitplan droht zu kippen. Der Projekterfolg ist in Gefahr.

Die Projektpraxis zeigt immer wieder, dass der Erfolg von Projekten neben einer sauberen Planung im Wesentlichen von der Tatsache bestimmt wird, inwieweit es gelingt, alle Projektbeteiligten in den Prozess zu integrieren, zum „aktiven Handeln zu bewegen“, Verbindlichkeiten einzufordern und ein gelungenes Projektmarketing zu betreiben. Denn nur wenn alle Rädchen im Getriebe ineinander greifen ist das Projekt erfolgreich. Das Zauberwort heißt „Steuerung“.

- Typische Probleme in der Projektarbeit und der erfolgreiche Umgang damit
- Leitung ohne disziplinarische Führung – eine Herausforderung!
- Erfolgreiche Informations- und Kommunikationsarbeit im Projekt
- Steuerung mit Zielen
- Hilfreiche Moderationstechniken
- Wie geht es weiter: Etablierte Methoden zur Entscheidungsfindung
- Das Ruder in der Hand halten: Aufgaben und Werkzeuge der Projektleitung
- Überblick mittels Statusberichten und -dokumentation behalten

**Methodik**

Trainerinput. Gruppenarbeiten an Fallbeispielen, Diskussion, Kollegengespräche, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Aufgaben im Projekt

» Erfolgreiche Steuerung

» Keine disziplinarische Führung

**ZIEL gruppe**

Fach- und Führungskräfte,  
die ein gutes Fundament für  
eine erfolgreiche Projektarbeit  
benötigen.

## ZUSAMMENARBEIT IN PROJEKTGRUPPEN

» Seminarreihe **Projektmanagement**Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**Seminarinhalt • Seminarziel**

Die Arbeit in Projektgruppen kann höchst effektiv sein: Viele Menschen – oft aus unterschiedlichen Fachbereichen – arbeiten zusammen und reichern das Projekt mit ihrer fachlichen Expertise an.

Und genau dort liegt auch die Herausforderung, denn die Zusammenarbeit in Gruppen heißt auch immer, dass es eine Klaviatur an menschlichen Zwischentönen gibt, die nicht immer förderlich sind. Es „menschelt“. Anfänglich kleine Dispute können sich aber auch zu größeren Störfeuern in der Projektgruppe ausbreiten. Hier gilt es, sensibel und aufmerksam zu sein – und im Falle eines Falles schnell zu handeln!

- 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.



- » Störfeuer vermeiden
- » Projekt-Konflikte lösen
- » Erfolgreich zusammenarbeiten

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die vermeiden wollen, das Projekte aufgrund von zwischenmenschlichen Schwingungen scheitern.

## PROJEKTBERATUNG FÜR INFRASTRUKTUR-MASSNAHMEN

» Seminarreihe **Projektmanagement****Seminarinhalt • Seminarziel**

In kommunalen Projekten gibt es die unterschiedlichsten Herausforderungen zu bewältigen:

- Die detaillierte Definition des Projektauftrages
- Arbeiten unter hohem Zeitdruck und ein komplexes Umfeld
- Das Auflösen von unklaren Absprachen zwischen beteiligten Fachbereichen
- Ressourcenkonflikte durch unterschiedliche Prioritätensetzung
- Spannungen im Projektteam
- Zielkonflikte zwischen Termin, Qualität und Budget

In unserem workshoporientierten Seminar haben Sie die Gelegenheit, Ihre Projekte zu analysieren und anschließend zu optimieren sowie gleichzeitig Ihre Kenntnisse über Projektmanagement in einem kommunalen Umfeld zu erweitern.

Wenn Sie sich in Form eines Inhouse-Seminars als ganzes Projektteam beraten lassen, finden zusätzlich Teamentwicklung und Rollenklärung statt und der Leistungsgrad in der Zusammenarbeit wird stetig spürbar!

**Methodik**

Trainerinput, Erfahrungsaustausch, Besprechen und Lösen von schwierigen Projektsituationen, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Profi**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Kommunale Projekte
- » Besonderheiten im Projekt
- » Viele Interessen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte mit Praxiserfahrung in der Projektarbeit, die ihre Projektleistung sowie Projektergebnisse in der Zukunft noch verbessern wollen.

# PERSÖNLICHKEIT UND PERFORMANCE

Kollegiale Beratung:	
Wissensschätze heben	214
Ein klares "Nein" muss auch mal sein	215
Emotionale Intelligenz in der Zusammenarbeit	216
Selbstcoaching: Situationen besser meistern	217
Wie wirke ich auf andere?	218
Mit Ausdruck - Eindruck hinterlassen	219
Eigene Ressourcen zielgerecht einsetzen	220
Von der Gewohnheit zur Veränderung:	
Raus aus der Komfortzone	221
Die Kraft des Wollens	222
Senioren und mobilitäts- eingeschränkte Fahrgäste	223

## KOLLEGIALE BERATUNG - WISSENSCHÄTZE HEBEN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminartyp **Impuls**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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 Wissenstransfer 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

- » **Gemeinsam Arbeiten**
- » **Wirkungsvolles Verhalten**
- » **Unterstützung und Austausch**

**ZIEL**  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die in komplexen Aufgaben arbeiten und Austausch sowie organisationale Lernprozesse besser nutzen und gestalten wollen.

## 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.



Seminartyp **Impuls**



Mühlacker  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



20.2.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » **Grenzen ziehen – klar, aber fair**
- » **Flexibilität und Belastungsfähigkeit**
- » **Neinsagen**

**ZIEL**  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die häufig zu gut sind für diese (Arbeits-)Welt!

## EMOTIONALE INTELLIGENZ IN DER ZUSAMMENARBEIT

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



18. - 19.4.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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 auf Denken und Verhalten
- 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

## 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 einführend 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Gefühle erkennen
- » Selbststeuerung
- » Kommunikationsfähigkeit

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte,  
die ihre Professionalität und  
Selbststeuerung nicht dem Zufall  
überlassen wollen.



- » Selbstcoaching
- » Selbststeuerung
- » Ressourcen aktivieren

**ZIEL** gruppe

Fachkräfte und Führungskräfte,  
die gut überlegte Entscheidungen  
treffen möchten.

## WIE WIRKE ICH AUF ANDERE?

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminartyp **Profi**



Stuttgart

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



12. - 13.9.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Auftreten und Wirkung
- » Ausdruckskraft
- » Persönliche Stärken

**ZIEL**  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihre persönlichen Wirkung stärken 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.

In unserem 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 vermittele 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 erstellen wir ein Video Ihrer Kurzpräsentation.

## MIT AUSDRUCK - EINDRUCK HINTERLASSEN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Kennen Sie das auch? Sie hatten sich tagelang in Ruhe auf eine Präsentation, einen Vortrag vorbereitet oder führen eine wichtige Verhandlung und dann, passiert etwas Unvorhergesehenes. Sie werden beispielsweise 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Personen, maximal 4 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » Auftritt und Wirkung
- » Störungen gut gestalten
- » Gruppenauftritt optimieren

**ZIEL**  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### 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.

Um das Training 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

### Methodik

Wir arbeiten gemeinsam mit Ihren mitgebrachten Situationen und der Methode des ZRM.

## VON DER GEWOHNEIT ZUR VERÄNDERUNG: 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 veranschaulichten 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**



Göppingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



18. - 19.10.2018  
2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

» Kunst der Selbstmotivierung  
» Wie funktionieren Gewohnheiten  
» Raus aus der Komfortzone

Fach- und Führungskräfte, die an geliebten Gewohnheiten arbeiten möchten, da sie ggf. nicht förderlich sind und eher behindern.



» Züricher Ressourcenmodell  
» Gute Strategien  
» Persönliche Stärken

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihre Kraft und Ressourcen optimal nutzen möchten, so dass Arbeit und Persönlichkeit im gelingenden Einklang stehen können.



ZIEL gruppe

## DIE KRAFT DES WOLLENS

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminarartyp **Aufbau**



Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



08. - 09.05.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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 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 der 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, Feübinedback, Arbeitsblätter.

Die Arbeit an eigenen Praxissituationen rundet das Seminar ab. Auf eine wertschätzende und vertrauensvolle Atmosphäre legen wir viel Wert.

## SENIOREN UND MOBILITÄTSEINGESCHRÄNKTE FAHRGÄSTE

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

### 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 in unserem Seminar 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 Don't's: Fahrgastkontakt professionell gestalten

### Methodik

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



Seminarartyp **Aufbau**



Schwäbisch Hall

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



16. - 17.8.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Senioren

» Einschränkungen der Mobilität  
» Wertschätzender Umgang

Fachkräfte aus dem Busbetrieb, die im Umgang und Kundenkontakt mit verschiedenen Zielgruppen schwierige Situationen meistern müssen.



» Selbstmanagement  
» Motivation  
» Persönliche Stärken

ZIEL  
gruppe

Fach- und Führungskräfte, die sich mit den Themen Selbstmotivation, Zielerreichung und Entscheidungen auseinandersetzen möchten.



» Senioren  
» Einschränkungen der Mobilität  
» Wertschätzender Umgang

ZIEL  
gruppe

Fachkräfte aus dem Busbetrieb, die im Umgang und Kundenkontakt mit verschiedenen Zielgruppen schwierige Situationen meistern müssen.



# WISSEN FÜR BÄDER

Kundenorientierter Service im Bad	226
Interkulturelle Kompetenz	227
Gefahren im Bad erkennen, für Sicherheit sorgen, gut reagieren	228
Notwehrtraining im Bad	229

10

## KUNDENORIENTIERTER SERVICE IM BAD

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**



Seminartyp **Basis - Aufbau**



Mühlacker

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



20. - 21.02.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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 Hilfpaket in schwierigen Situationen

### Methodik

Gesprächsstruktur anhand der Praxisbeispiele aus dem Bad, Referenteninput, Gruppenarbeiten und viele Übungen, Diskussion im Plenum, Arbeitsblätter.

## 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**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



22. - 23.2.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » 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
- » 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.

## GEFAHREN IM BAD ERKENNEN, FÜR SICHERHEIT SORGEN, GUT REAGIEREN

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**



Seminartyp **Basis**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



5.2.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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 „Bade-meister“ 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 (wie z.B. praktische Übungen zum Pfefferspray mit Trainingssprays)
- Welche Situationen sich im Falle eines schweren Übergriffes ergeben (z.B. bewaffnete Angriffe oder Bedrohungen durch Amok- oder Terrorgefahr)

### Methodik

Grundlagenvermittlung mit Trainerinput, Fallbesprechungen und -Lösungen durch aktiven Wissensaustausch der Teilnehmer, interaktive Übungsbeispiele, Situations-Szenarien, einfache Übungen zur Selbstverteidigung, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.

Pro Teilnehmer kommen zum Seminarpreis € 20 zzgl Mehrwertsteuer an Materialkosten für die Hilfsmittel zur Selbstverteidigung dazu.

## 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.

- Verteidigungsmöglichkeiten 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, der von zwei Trainern geführt wird. Bitte tragen Sie beim Notwehrtraining Sportschuhe. Sportkleidung wird empfohlen.



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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 4 Personen, maximal 12 Personen

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Gefahrenquellen im Bad  
» Kritische Situationen  
» Kunden binden und wertschätzen

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter aus dem Bäderbereich, die sich für Gefahrenquellen sensibilisieren wollen, um einen sicheren Bäderbetrieb zu gewährleisten.



» Stress- und Konfliktsituationen  
» Individuelle Lösungen  
» Verteidigungsmöglichkeiten

**ZIEL** *gruppe*

Mitarbeiter aus dem Bäderbereich, die mit Gefahrenquellen souverän umgehen wollen.

# NEUE ARBEITSWELTEN & DIGITALISIERUNG

Zukunftsworkshop Digital Workspace	232
1 x 1 der Digitalisierung	233
Digitalisierung verstehen	234
Digitalisierung umsetzen	235
Das Interimsmodell zur Marktkommunikation	236
Digitale Kommunikation für Mitarbeiter	237

## ZUKUNFTSWORKSHOP DIGITAL WORKSPACE

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**Seminarartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
1/2-tägiges FlexSeminar

von 9<sup>00</sup> bis ca. 12<sup>00</sup> Uhr

min. 3 Personen, maximal 30 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

**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 "Digitalisierung" 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: Gefühl und technisch
- Tipps zum täglichen Einsatz und Zahlen, Daten, Fakten zum großen Ganzen

**Methodik**

Trainierinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.



Der Workshop kann ganztägig gebucht werden. Praxisbezug, Austausch und Reflexion zu den konkreten Anliegen der Teilnehmer erhalten mehr Raum.

## 1 X 1 DER DIGITALISIERUNG

» Seminarreihe **Digitalisierung der Energiewirtschaft****Seminarinhalt • Seminarziel**

Mit der Digitalisierung schlägt die Energiewirtschaft ein neues Kapitel auf. Als Grundlagentechnologie beeinflusst die Digitalisierung nicht nur das Thema Messstellenbetrieb, sondern sämtliche Unternehmensfunktionen vom Vertrieb und Marketing über Handel und Beschaffung bis hin zu Netz- und Messstellenbetrieb. Neue Geschäftsfelder eröffnen sich, neue Wettbewerber treten in den Energiemarkt. Für eine gelungene Umsetzung sind ein gesunder Pragmatismus sowie eine langfristige Perspektive notwendig.

Wir geben in unserem Seminar einen Überblick über die Chancen und Risiken der Digitalisierung, die Auswirkungen auf Messstellenbetrieb und Privatkundenbetreuung sowie Konsequenzen beim Einstieg in die digitale Transformation.

**Digitalisierung in der Energiewirtschaft**

- Grundlegende Mechanismen der Digitalisierung
- Relevante Erfahrung aus andere Branchen
- Digitalisierung und politische Ziele der Energiewende
- Mehrwert durch Digitalisierung in der Energiewirtschaft

**Digitalisierung im Verteilnetz und der Messstellenbetrieb**

- Die Suche nach Mehrwert rund um Smart Meter und Gateway
- Das Intelligente Netz kommt: 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

**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.

Seminarartyp **Basis**

Göppingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

9.5.2018  
1-Seminar-Tagevon 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Digitalisierung  
» Chancen und Risiken  
» Transformation

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich mit der Zukunft der Arbeit konkret beschäftigen müssen.



» Digitalisierung  
» Einfluss auf Fachbereiche  
» Voraussetzungen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich mit den Zukunftsthemen beschäftigen müssen.

## DIGITALISIERUNG VERSTEHEN

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**Seminarartyp **Aufbau**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

6. - 8.6.2018

3 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat**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 „Digitalisierung umsetzen“ 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.

Die detaillierte Konzeption wird im Vorfeld des Workshops abgestimmt.

Ein bestehender Wissensschatz zur Digitalisierung ist die Voraussetzung für den Workshop. Z.B. die Teilnahme am Seminar 1x1 der Digitalisierung oder Digitalisierung umsetzen.

Workshoptyp **Aufbau**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
2-Workshop-Tagevon 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

- » Suche nach Mehrwert
- » Digitalisierungsprojekte
- » Strategien

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die mit der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten beauftragt sind und neue Geschäftsfelder eröffnen müssen.

- » Umsetzung der Digitalisierung
- » Bedeutung, Mechanismen, Modelle
- » Kernkompetenzen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich mit der Digitalisierung beschäftigen oder Digitalisierungsprojekte umsetzen müssen.

## DAS INTERIMSMODELL ZUR MARKTKOMMUNIKATION

» Seminarreihe Digitalisierung in der Energiewirtschaft



Seminartyp **Aufbau**



Friedrichshafen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



30.8.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

In unserem Seminar werden Sie in das Interimsmodell zur Marktkommunikation eingeführt und erfahren Herausforderungen in der Digitalisierung in der Energiewirtschaft. Neben der Vorstellung des neuen Messstellenbetriebsgesetzes wird auf die Einführung intelligenter Messsysteme eingegangen und ein Ausblick auf 2020 gegeben. Marktllokation und Messlokation, sowie die Sternförmige Kommunikation stehen hier in Fokus. Unser Seminar basiert auf Erfahrungen aus dem operativen Geschäft. Wir regen zur Diskussion und Austausch untereinander an.

### Digitalisierung und Interimsmodell

- Was ist Digitalisierung?
- Herausforderung der Digitalisierung für IT und Marktkommunikation
- Smart Grid: Intelligentes Energiemanagement und Energieinformationsnetz
- Interimsmodell
- Markttrollenmodell 2.0

### Messstellenbetriebsgesetz

- Einführung in das Messstellenbetriebsgesetz
- Marktllokation und Messlokation
- Formate und Neugestaltung der Messwertübermittlung
- Anforderungen an die Wechselprozesse

### Messwertaustausch

- Neuregelungen des Messwertaustauschs
- Wegfall der Rolle MDL und Integration in MSB
- Intelligente Messsysteme
- Smart Meter Gateway in der Rolle des MDL
- Kettenförmige und sternförmige Messwertübermittlung

### Wechselprozesse im Messwesen

- Neuerungen der WiM
- Neuinstallation intelligenter Messsysteme
- Technische Aspekte und Schnittstellen
- IT-Sicherheit
- Messstellenbetriebsabrechnung und Abrechnungsprozesse

### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele aus dem operativen Geschäft, Arbeitsblätter.

## DIGITALE KOMMUNIKATION FÜR MITARBEITER

» Seminarreihe Digitalisierung in der Energiewirtschaft



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
2-tägiges FlexSeminar



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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: E-Mail oder was?
- Besonderheiten digitaler Kommunikation
- Achtsam Kommunizieren: Die Grundsätze
- Fallstricke und Prinzipien: Was ist wichtig
- Inhalte digitaler Kommunikation

### Regeln schriftlicher und 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: Wie am besten
- Informationsmanagement und Vorgaben

### Gut kommunizieren

- Richtig recherchieren
- Mediengerecht schreiben – interessant aufbereiten
- Formulieren nach Stichworten
- Storytelling – Visuelle Textgestaltung
- Weg mit Phrasendreschen
- Kurz-klar-knackig – Klartext statt Worthülsen

### Die Kommunikations-Trilogie:

- Empfänger – Kanal – Inhaltliche Aufbereitung
- Zeitsparend und wertschätzend
- Etwas erreichen wollen: S+P-Strategie
- Nein muss sein: Nein Plus Plus-Strategie

### Anders und doch gleich:

- Corporate Kommunikation und Corporate Identity
- Unterschiede im digitalen und analogem Kommunizieren
- 5Ws für Einzelgespräch bis Massenkommunikation

### Kurze Einführung ins Fachchinesisch

- Omnichannel, Cross-Channel, Multi-Channel
- ZDF, Enterprise 2.0, Web 3.0, Industrie 4.0, Digital Leadership

### Digital Working: Auswirkungen digitaler Kommunikation auf die alltägliche Arbeit

- Kommunizieren im Team – Möglichkeiten
- Outlook, OneNote, Dateisystem: Was haben Sie, was nutzen Sie?



- » Digitalisierung
- » Markttrollenmodell 2.0
- » Operatives Praxiswissen

ZIEL gruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihr Wissen erweitern und auf den neuesten Stand bringen wollen.



- » Digital Working
- » Digitale Kommunikation
- » Praxiswissen

ZIEL gruppe

Mitarbeiter auf dem Weg der digitalen Kommunikation, die neuen Input benötigen und ihr Wissen auf den neuesten Stand bringen müssen.

# WISSENSMANAGEMENT

Wissensmanagement: Kompakt und intensiv	240
Wissensmanagement in der Praxis	241
Wissensweitergabe bei Personalwechsel: Und das Wissen bleibt!	242
Erfahrungswissen bewahren: Wie sie nützliche Lessons Learned erstellen	243
Optimaler Umgang mit Wissen in Ihrer Organisation – Umsetzung der Anforderungen ISO 9001:2015	244



## WISSENSMANAGEMENT: KOMPAKT UND INTENSIV

» Seminarreihe Wissensmanagement



Seminartyp **Basis**



Stuttgart  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



15.6.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maimal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Wissensmanagement ist ein vieldiskutiertes Thema in den Unternehmen. Wie ist der Status in Ihrem Unternehmen? Beschäftigen Sie sich kontinuierlich und systematisch mit dem Erwerb, der Entwicklung, Transfer und Speicherung von Wissen? Um die Frage zu beantworten, ist es notwendig, sich fundiert mit der Materie auseinanderzusetzen.

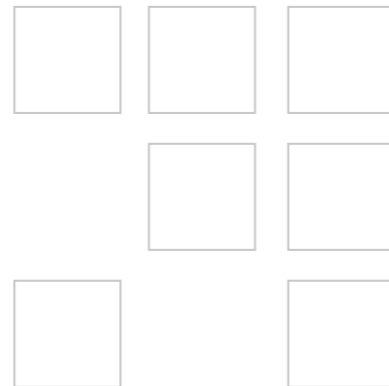
Unser kompaktes Seminar Wissensmanagement ist für diejenigen konzipiert, die verstehen wollen, ob Wissensmanagement überhaupt ein Thema für das eigene Unternehmen ist und die schnell und unkompliziert erste Schritte machen wollen.

Sie können nach dem Seminar Wissensmanagement in kurzer Zeit und mit wenig Aufwand nutzbar machen. Sie lernen praxiserprobte Wissensmanagement Werkzeuge kennen und 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, Arbeitsblätter.



- » Wissensmanagement
- » Werkzeuge und Methoden
- » Erfolgsfaktoren und Stolpersteine

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich professionell und strukturiert dem Wissensmanagement und Erhalt von Erfahrungswissen widmen möchten.

## WISSENSMANAGEMENT IN DER PRAXIS

» Seminarreihe Wissensmanagement

### Seminarinhalt • Seminarziel

Im Zeitalter der Informationsflut müssen sich Unternehmen, die im Wettbewerb bestehen wollen, verstärkt mit der Nutzung der wertvollen Ressource Wissen auseinandersetzen. 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, welche Elemente benötigt werden, um das im Unternehmen vorhandene Wissens- und Informationspotenzial zu erschließen. Wir versetzen Sie in die Lage, effiziente und individuelle Strategien für eine kontinuierliche Verbesserung des Wissensmanagements in Ihrem Unternehmen zu erarbeiten und 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 neuen ISO 9001 zum Umgang mit Wissen in der Organisation.

Nach dem Seminar können Sie erste Ansätze zu einem praxisorientierten Wissens-Management Projekt in Ihrem Unternehmen umsetzen.

- Wissensmanagement als strategische Aufgabe
- Die Anforderungen der ISO 9001:2015
- Im Spannungsfeld von Mensch, Organisation und Technik
- Eine wissensorientierte Unternehmenskultur?
- Die Definition von Wissenszielen
- Die Identifikation und Bewertung der Wissensbasis des Unternehmens
- Werkzeuge und Methoden und deren Einsatzbereiche
- Die Wahl des richtigen Ansatzpunktes, Konzeptentwicklung
- Projektmarketing und Motivationsfaktoren
- Die Rolle des Wissensmanagers
- Methoden der Erfolgsmessung

### 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Wissensmanagement in der Praxis
- » Wissen in der Organisation
- » Gemeinsam lernen und arbeiten

**ZIEL** *gruppe*

Entscheider, die sich professionell und strukturiert dem Wissensmanagement und der Dokumentation von Erfahrungswissen widmen möchten.

## WISSENSWEITERGABE BEI PERSONALWECHSEL: UND DAS WISSEN BLEIBT!

» Seminarreihe Wissensmanagement



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Die Praxis zeigt, dass Mitarbeiter das Stadtwerk verlassen und ein Nachfolger in Sicht ist, wenn er bereits weg ist. Verlassen Mitarbeiter das Stadtwerk oder einen Unternehmensbereich, geht mit ihnen jedoch wertvolles Wissen verloren. Den ausscheidenden Mitarbeitern ist dabei häufig gar nicht bewusst, welch umfangreiches Erfahrungswissen sie besitzen und im Rahmen ihrer Aufgaben für das Unternehmen gesammelt haben. Oder, sie sind gar nicht bereit, ihr gesammeltes Wissen weiterzugeben.

Mit einer systematischen Wissensweitergabe beim Personalwechsel kann diesem Wissensverlust vorgebeugt werden, um das Wissen des ausscheidenden Mitarbeiters im Unternehmen zu sichern und die Einarbeitung des Nachfolgers sowie die Übergabe des Arbeitsbereiches an relevante Personen so umfassend 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 und den Einsatz verschiedener Moderations- und Visualisierungstechniken sowie Transfermethoden kennen.

- Was ist eigentlich Wissen?
- Was ist Wissensmanagement?
- Besonderheiten der Wissensweitergabe
- Pragmatische Methoden und Werkzeuge, um wertvolles Wissen zu erkennen und transparent zu machen:
  - Kritische Wissensträgerinnen und Wissensträger identifizieren
  - Den Prozess der Wissensweitergabe – nicht nur beim Ausscheiden – gestalten und begleiten
  - Wertvolles Erfahrungswissen nachhaltig sichern
  - Rolle und Verantwortung 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.

## ERFAHRUNGSWISSEN BEWAHREN: WIE SIE NÜTZLICHE LESSONS LEARNED ERSTELLEN

» » Seminarreihe Wissensmanagement

### Seminarinhalt • Seminarziel

In Stadtwerken und Energieversorgern gibt es viel informelles Wissen und einen riesigen Erfahrungsschatz. Die Dokumentation des Wissens für das Tagesgeschäft und nachfolgende Mitarbeiter sowie Projekte ist entscheidend für gemeinsame Lern- und Denkprozesse der Zukunft.

Wir möchten in unserem Seminar einen Meilenstein für den Start von Wissensmanagement legen. Aus Erfolgen lernen und gemachte Fehler nicht wiederholen – ein nützliches Werkzeug, um diese Ziele zu erreichen, sind so genannte Lessons Learned. Sie bewahren Wissen und dienen der sinnvollen Weitergabe wertvollen Erfahrungswissens aus Projekten.

Unser Seminar sensibilisiert Sie für die Bedeutung eines Lessons Learned-Prozesses. Sie lernen, wie ein Lessons Learned-Workshop effektiv zu gestalten ist und wie Lessons Learned so dokumentiert werden, dass sie von anderen wiederum gut rezipiert werden können.

Wir befähigen Sie, nach dem Seminar einen Lessons-Learned-Prozess zu initiieren und zu begleiten sowie wichtiges Erfahrungswissen sinnvoll und zielgruppengerecht zu dokumentieren.

### Nutzen von Lessons Learned für die Projektarbeit und Einbindung von Lessons Learned in den Projektmanagement-Prozess

#### Gestaltung eines Lessons Learned-Workshops

- Zielsetzung
- Rollen im Prozess
- Ablauf
- Dokumentation
- Umgang mit kritischen Situationen

#### Dokumentieren von Lessons Learned

- Notwendige Inhalte
- Welche Fragen müssen beantwortet werden?
- Eine sinnfällige Struktur
- Definition der Zielgruppe
- Grundregeln des verständlichen und zielgruppengerechten Schreibens

#### Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Praxisbeispiele und Übungen, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490 Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Lessons Learned  
» Wissensmanagement  
» Gemeinsam lernen und arbeiten

Entscheider, die sich professionell und strukturiert dem Wissensmanagement und der Dokumentation von Erfahrungswissen widmen möchten.

## OPTIMALER UMGANG MIT WISSEN IN IHRER ORGANISATION –

### UMSETZUNG DER ANFORDERUNGEN ISO 9001:2015 » Seminarreihe Wissensmanagement



#### Seminartyp **Aufbau**



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



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Wissensmanagement  
» ISO9001  
» Gemeinsam lernen und arbeiten

**ZIEL**  
gruppe

Entscheider, die sich  
professionell und strukturiert  
dem Wissensmanagement  
und der Dokumentation von  
Erfahrungswissen widmen möchten.

#### Seminarinhalt • Seminarziel

Mit der aktuellen Revision fordert die ISO 9001 einen systematischen Umgang mit dem Wissen der Organisation. Diese grundlegende Neuerung wirft zahlreiche Fragen auf: Was konkret fordert die Norm? Wie kann ein effektives Wissensmanagement im Sinne der Norm aussehen? Wie kann der Umgang mit Wissen nachhaltig verbessert werden? Was sind die Mindestanforderungen an eine erfolgreiche Zertifizierung?

Ausgehend von einer Interpretation und Konkretisierung der Normanforderungen zeigt unser Seminar auf, wie ein pragmatisches Wissensmanagement eingeführt, nachhaltig betrieben und dessen Wirkungen bewertet und im Falle eines Audits, nachgewiesen werden können.

Sie können mit unserem Seminar die Anforderungen zum Umgang mit Wissen aus der ISO9001 verstehen und auf Ihre Organisation übertragen. Sie haben konkrete Ansatzpunkte und Ideen für mögliche Maßnahmen und erhalten Input, wie im Falle eines Audits der Nachweis geführt werden kann.

- Grundlegende Begriffsdefinitionen
  - Wissen der Organisation versus Daten und Informationen
  - Kompetenzen
  - Wissensmanagement und wissensorientierte Unternehmensführung

- Die Normanforderungen verstehen
  - Interpretation und Konkretisierung der Normanforderungen
  - Transfer auf die Unternehmenssituation
- Den Umgang mit Wissen verbessern
  - Elemente eines ganzheitlichen Wissensmanagement
  - Wissensmanagement-Audit: Identifizieren relevanter Handlungsfelder
  - Überblick über erprobte Methoden und Werkzeuge
- Erfolgreich einführen
  - Nutzen bestehender Strukturen
  - Auswahl der geeigneten Methoden und Werkzeuge
- Den Nachweis führen
  - Möglichkeiten der Wirkungsmessung
  - Reifegradmessung
  - Knowledge Scorecard
- Erfolgsfaktoren und Stolpersteine
  - Wissensförderliche Unternehmenskultur
  - Rolle der Führung

#### 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.

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 Wissensmanagements

# EFFEKTIV & EFFIZIENT IN DER ORGANISATION

Vom Zeitmanagement zum Selbstmanagement	248
E-mailen Sie noch oder managen Sie wieder	249
Arbeitsorganisation und Stressmanagement	250
Souveränität und Wirksamkeit in der Vuka-Welt	251

## VOM ZEITMANAGEMENT ZUM SELBSTMANAGEMENT

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Die steigende Dynamik in allen Lebensbereichen und die zunehmende Arbeitsverdichtung ist oft mit den klassischen Zeitmanagementtechniken nicht zu leisten. Hinzu kommt die permanente Erreichbarkeit durch die digitalen Medien.

Viele kennen die Priorisierungsmethoden und die Mechanismen eines funktionierenden Zeitmanagements. Und doch geht es so oft nicht in die richtige Richtung. Man priorisiert nicht angemessen, verlagert wichtige Aufgaben nach hinten, obwohl sie dringend gemacht werden müssen, fühlt sich überrollt von den Aufgaben und hat tausend To Do's im Kopf, die auf Erledigung warten.

Sie erfahren in unserem Seminar, wie wichtig die Selbstbestimmung als Teil Ihrer Persönlichkeit ist, um zu mehr Effizienz und Gelassenheit zu gelangen.

Sie entwickeln wirksame Strategien, die von Ihren Zielen und Werten ausgehen und Ihren Alltag steuern.

- Fremdbestimmung macht Stress – Selbstbestimmung bringt Erfolg
- Was macht Ihnen Stress?
- Treffen Sie Entscheidungen!
- Setzen Sie sich eigene Ziele
- Organisieren Sie sich im Einklang mit Ihren Ressourcen
- Gelassener zu werden bedeutet nicht, weniger zu leisten
- Wie es Ihnen gelingt, im Einklang mit Ihrer Persönlichkeit und Ihrem Berufsalltag zu stehen
- Effektiver Umgang mit der elektronischen Post
- 7 goldene Email Regeln
- Digitale Erreichbarkeit

### Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, Einzel- und Gruppenübungen, praktische Anwendbarkeit und Austausch, Arbeitsblätter.

- » Stress und Selbstmanagement
- » Wirksamkeit
- » Priorisierung

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die selbstbestimmt und gut organisiert den persönlichen Arbeitsalltag gestalten wollen.

## E-MAILLEN SIE NOCH ODER MANAGEN SIE WIEDER

» 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?



Bei einer Inhousebuchung kommen wir auf Wunsch mit unserem mobilen Schulungsraum und arbeiten an aktuellen Beispielen Ihrer Organisation und Mails.

- 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.



Seminartyp **Impuls**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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**



Stuttgart  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



26.10.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

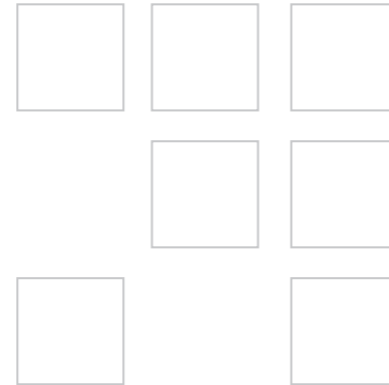
Kontinuierliche Leistung auf hohem Niveau raubt Ihnen Energie und hinterlässt ihre Spuren. Wirksame Arbeitstechniken helfen, den Arbeitsalltag so zu gestalten, dass Zeit und Raum für die Erledigung der Themen vorhanden ist und das „gestresste Gefühl“ nicht omnipräsent Ihren Arbeitsalltag begleitet.

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 VUCA-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 VUCA-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 und Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Arbeitstechniken
- » Aufgabenmanagement
- » Souveränität in Streßsituationen

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihren Arbeitstag gut gestalten und aktiv den Themen Organisation, Planung und Aufgabenmanagement begegnen wollen.



- » Komplexität
- » Handlungsideen
- » Einflussfaktoren

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die Einfluss auf Veränderungsprozesse nehmen müssen.

# KONFLIKTMANAGEMENT & MEDIATION

Konflikte konstruktiv nutzen	254
Machtspiele und andere Erwachsenenspiele	255
Konflikte? Klären Sie's mit Mediation	256
Souverän in Teamkonflikten: Gemeinsam Lösungen entwickeln	257
Gewaltprävention im Berufsalltag	258
Notwehrtraining	259

14

## KONFLIKTE KONSTRUKTIV NUTZEN

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Kern**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> 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.

- » Gesprächstechniken
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die einen bestehenden oder anstehenden Konflikt als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und die Zusammenarbeit erleben.

- Konfliktarten und Eskalationsstufen
- Konfliktverhalten reflektieren (Insights Typologie)
- 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 (Rollenverhandeln nach Harrison)

### Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

## MACHTSPIELE UND ANDERE ERWACHSENENSPIELE

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

### 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.

Im Seminar lernen Sie verschiedene Erwachsenen-spiele 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 verschiedene Möglichkeiten.

- Erwachsenen-spiele erkennen und aussteigen
- Kommunikation verstehen – anhand eines Kommunikationsmodells
- 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.



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



3. - 4.7.2018  
1,5 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Machtspiele
- » Konstruktiv denken
- » Aussteigen aus Konflikten

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die auf manipulative Situationen souverän reagieren möchten.



## KONFLIKTE? KLÄREN SIE'S MIT MEDIATION

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Kern**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 6 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### Mediationsinhalt · Mediationsziel

Wo Menschen zusammenarbeiten, treffen unterschiedliche Werte, Interessen und Bedürfnisse aufeinander. Werden daraus entstehende Missverständnisse oder Konflikte verschleppt, leidet das Team- oder Betriebsklima. Unproduktives Arbeiten, gesundheitliche Probleme bis hin zum Ausfall oder Weggang von Mitarbeitern – die individuellen und wirtschaftlichen Folgeschäden 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 Mediation aufzulösen! Mediation ist eine weltweit bewährte, vertrauliche Vorgehensweise zur Konfliktklärung. Dieses strukturierte Verfahren leitet ein neutraler Vermittler und 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 im Rahmen einer Wirtschaftsmediation?

- Ein zertifizierter Wirtschaftsmediator kommt als neutraler Vermittler zu Ihnen ins Unternehmen
- 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

## 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. Im 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, Fotoprotokoll, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » Mediation
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die einen Konflikt mit Kollegen oder Führungskraft langfristig lösen und dadurch wieder im Arbeitsalltag aufatmen möchten.



- » Gesprächstechniken
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die einen bestehenden oder anstehenden Konflikt als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und die Zusammenarbeit erleben.

## GEWALTPRÄVENTION IM BERUFSALLTAG

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Basis**



Göppingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



19.04.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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. Das 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 vermittelt unser Seminar umfangreiches Wissen um die Grundlagen der Gewaltprävention und fördert 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 zum Umgang mit Hilfsmitteln der Verteidigung (wie z.B. praktische Übungen zum Pfefferspray mit Trainingssprays)

### Methodik

Trainerinput, Fallbesprechungen und -Lösungen durch aktiven Wissensaustausch der Teilnehmer, interaktive Übungsbeispiele, Situations-Szenarien, einfache Übungen zur Selbstverteidigung, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.

Pro Teilnehmer kommen zum Seminarpreis € 20 zzgl Mehrwertsteuer an Materialkosten für die Hilfsmittel zur Selbstverteidigung dazu.

## 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 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 und zur Veranschaulichung einer Notwehrsituation führe wir ein leichtes Konditionstraining durch.

Interaktive Fallbeispiele als Abschluss des Kurses machen die Trainingserfolge sofort erlebbar.

### Methodik

Sportlich gehaltener Kurs, der von zwei Trainern geführt wird. Bitte tragen Sie beim Notwehrtraining Sportschuhe. Sportkleidung wird empfohlen.



Im Inhousebereich empfehlen wir eine Verknüpfung mit dem Seminar: Gewaltprävention im Berufsalltag. Die individuellen Anliegen der Mitarbeiter und Kundenbeispiele finden Raum.



Seminartyp **Aufbau**



Göppingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



20.4.2018

1/2 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 13<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Sicherheit im beruflichen Alltag  
» Prävention  
» Konfliktträchtige Kundschaft

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich präventiv auf Konflikte und Gefahren vorbereiten möchten.



» Praktische Übungen  
» Interaktive Beispiele  
» Prävention

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die mit Gefahrenquellen souverän umgehen wollen.

# VORTRÄGE & IMPULSE

Kompetenzen und Horizonte I	262
Kompetenzen und Horizonte II	264

15

## KOMPETENZEN UND HORIZONTE I

» Unsere 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 2020

#### Die Veränderung pro-aktiv 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?

Unsere Vortragsthemen stellen **Beispiele** und **Anregungen** dar.

€ Ihre Investition ist abhängig vom zeitlichen Umfang

## KOMPETENZEN UND HORIZONTE II

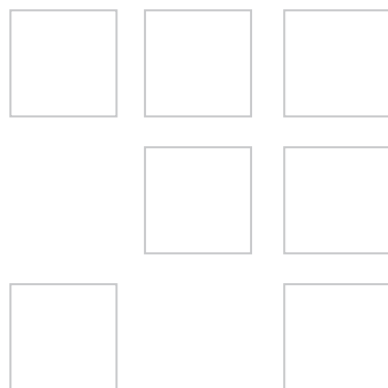
» Unsere Vorträge: Denkanstöße vermitteln – das Bewusstsein schärfen

### 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 entfaltenen 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.

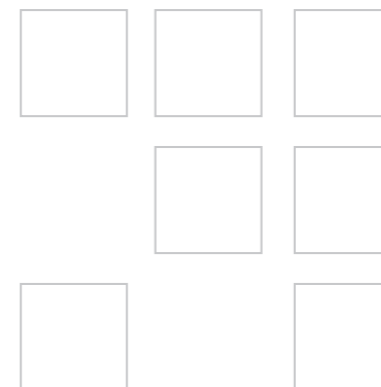
Wir sind überzeugt, dass es jetzt darum geht, sich nicht weiter von den stürmisch wachsenden Anforderungen und Informationen überfluten zu lassen, sondern sich auf die wichtigsten Eckpfeiler Ihres Unternehmenserfolgs zu konzentrieren: die Energie, den Schwung und die Gesundheit Ihrer Führungskräfte und 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.



## Unsere Vortragsthemen stellen Beispiele und Anregungen dar.

€ Ihre Investition ist abhängig vom zeitlichen Umfang

# PRODUKTMANAGEMENT & KUNDENBEZIEHUNGEN

Was hält Ihren Kunden?	268
Start Up Screening Energiewirtschaft: Neue Trends und Technologien	269
Customer Journey	270
Marketingmix für Energieversorger	271
Markenworkshop: Grundstein für erfolgreiche Markenarbeit	272
Vertrieboptimierung durch Multikanalmanagement	273
Dienstleister richtig steuern	274
Erfolgreicher Aufbau eines Kundenservice	275

## 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 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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

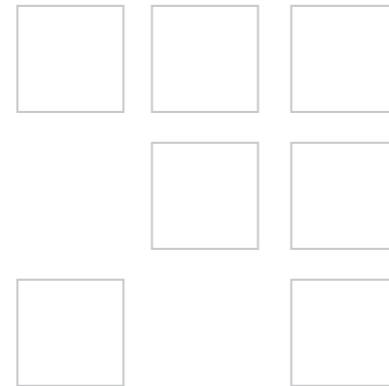
- Hard Facts versus Soft Facts
- Vertiefung der Kundensegmentierung

### 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.



## 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.



Bei einer Inhousebuchung fokussieren wir uns gern auf bestimmte Themenblöcke, die interessant für Ihr Unternehmen sind: z.B. Smart City, Smart Grid, eMobility...

**Neue und interessante Ansätze für das Energiegeschäft**



Seminartyp **Impuls**



Stuttgart  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



7.7.2018  
1/2 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 13<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Churn Prävention
- » Kundenbindung
- » Strategieentwicklung

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die sich mit Kundenbindung und Kündigungsprävention beschäftigen müssen.



- » Start up
- » Neue Möglichkeiten
- » Energie nahe Produkte

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die sich mit Märkten und Möglichkeiten der Energiewirtschaft beschäftigen.

## CUSTOMER JOURNEY

» Seminarreihe Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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.



**Inhous!** 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**

## MARKETINGMIX FÜR ENERGIEVERSORGER

» Seminarreihe Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft

**Seminarinhalt • Seminarziel**

Ziel unseres strategischen 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.

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Marketing-Mix  
» Strategie und Ausrichtung  
» Ideen und Möglichkeiten

**ZIEL gruppe**  
Fach- und Führungskräfte, 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 FlexSeminar



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### 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.



**Inhous!** Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.



» Markenstrategie  
» Zielgruppe  
» Zielsetzung und Umsetzung

**ZIEL**  
*gruppe*

Entscheider, die sich mit Markenpositionierung und strategischer Ausrichtung ihrer Organisation beschäftigen müssen.

## VERTRIEBSOPTIMIERUNG DURCH MULTIKANALMANAGEMENT

» Seminarreihe **Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

### 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 Multikanalmanagement. 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.



**Inhous!** Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.



» Multikanalmanagement  
» Welche Kanäle bedienen wir  
» Vertriebsoptimierung

**ZIEL**  
*gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die sich mit Produktentwicklung, Strategie, Markenpositionierung und strategischer Ausrichtung beschäftigen.

## DIENSTLEISTER RICHTIG STEUERN

» Seminarreihe **Strategie-Themen der Energiewirtschaft**Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

**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 Geschäftsmodell zu integrieren und die Partner mittels geeigneter Zielsysteme zu steuern, öffnet so manche Tore zu innovativer Zusammenarbeit, höchster Effizienz und enormen Kosteneinsparungen. In jedem Fall ist eine professionelle Dienstleistersteuerung Voraussetzung für den Erfolg.

**Dienstleistersteuerung Überblick**

- Begrifflichkeiten
- Service Level Agreements
- Messung und Steuerung
- Rollen und Schnittstellenmanagement

**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.



Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.



- » Externe Dienstleister
- » Servicelevel
- » Zielsetzung und Umsetzung

**ZIEL** *gruppe*

Entscheider, die in die Dienstleistersteuerung eingebunden sind.

## ERFOLGREICHER AUFBAU EINES KUNDENSERVICE

» Seminarreihe **Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft****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? Wie kann ich erfolgreich gegensteuern?
- Analyse der Kundeninformationen und bilden von Cluster „First, Second und Third Level“
- Aufbau von Betreuungsstufen und verbindlichen Bearbeitungszeiten

**Wissensmanagement**

- Dokumentation sämtlicher Kundeninformationen 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



Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

Seminarartyp **Aufbau**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Kundenservice
- » Wissensmanagement
- » Strategische Ausrichtung

**ZIEL** *gruppe*

Entscheider, die sich mit der strategischen Ausrichtung beschäftigen müssen..

# BÜROSOFT(WARE)-SKILLS

Excel Praxis: Management-Reports mit Excel erstellen	278
MS-Office mit Kollegen? Zeit sparen und gemeinsam effektiv sein	279
Powerpoint Profi: Clever und smart	280
PowerPoint: Effektiv visualisieren und präsentieren	281
Einfach einheitlich - Firmenweit universell einsetzbar	282
Effizienztraining Word: Textbausteine, Seriendruck und Co	283
Excel Brush up: Tipps, Tricks und Techniken	284
Excel im Controlling: Excel BI - Dynamische Dashboards	285
Excel in bunt: Daten automatisch formatieren - ganz einfach	286
Excel: Große Listen - schnell durchblicken	287
Onenote optimal organisiert - allein und im Team	288
Floorwalking: Training on the Job	289

## EXCEL PRAXIS: MANAGEMENT-REPORTS MIT EXCEL ERSTELLEN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**



Seminartyp **Impuls**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



4. - 5.10.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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 interessante Elemente kennen, um Management-Reports zu erstellen. Wir arbeiten mit konkreten Beispielen: Performance Indicators, Füllstanddiagramme, Steuerelemente, Datenmodell, Report zum Produktverkauf.

Lernen Sie, wie dynamischen Auswahlen und Management Reports Informationen sofort begreifbar machen!

### Werkzeuge und Arbeitstechniken

- Bereichsnamen und Datenüberprüfung
- Rangsortierung, Kameratrick
- Präsentation vorbereiten

### Diagramme im Management-Report

- Performance Indikator
- Füllstandsdiagramm (Thermometer) und Tachometer
- Wasserfall
- Zielerfüllung

### Interessante Berichtselemente

- Dynamische Listen
- Sparklines, Trends, Datenschnitte
- Datenmodell – Daten laden, aufbereiten
- Diagramm- und Präsentationsebene
- Steuerelemente (Kombifeld, Dreh- und Listenfeld und Co)

### Praxisbeispiele

- Besucherzahlen einer Website
- WLAN-Protokolle auswerten
- Management-Report zum Produktverkauf

### Methodik

Trainerinput, Live-Demo, moderierte Gruppendiskussion, Erstellung einer Präsentation, praktische Anwendung, Übungen, Arbeitsblätter.



Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!

Standardmäßig führen wir das Seminar mit Office 2013 durch.

**Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich.** Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.  
**Fragen Sie uns bitte!**

## MS-OFFICE MIT KOLLEGEN? ZEIT SPAREN UND GEMEINSAM EFFEKTIV SEIN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Viele kennen die Funktionen der Team-Logik in MS-Office nicht!

Nutzen Sie vorhandene Möglichkeiten, um im Team effektiver zu arbeiten!

Standards für die Teamarbeit, cleveres Dateimanagement und Wissen zur neuen Team-Logik von MS Office helfen gegen ermüdende und 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 für 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 aus gemeinsamen Quellen – gemeinsame Schnellbausteine
- Cleveres Vorlagenmanagement

### PowerPoint

- Arbeiten mit Abschnitten und globalen 3-in-1-Präsentationen

### Excel

- Abrechnungen vergleichen: Gemeinsames Arbeiten in einer Datei
- Dateien schützen: gemeinsame Listen – Tabellenbausteine

### OneNote

- Gemeinsam dokumentieren im Team-Wiki
- Protokolle sofort im Meeting erstellen
- Klare Aufgaben, klare Dokumentation ohne Suchen

### Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Programme, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Arbeitsblätter



Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Management-Reports
- » Punktgenaue Informationen
- » Innovation

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die Management-Reports professionell aufbereiten müssen und dazu die richtigen Werkzeuge einsetzen wollen.



- » Office im Team
- » Regeln der Zusammenarbeit
- » Team-Logik von MS Office

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die mit vielen Daten im Team arbeiten, sowie kommunizieren und ein einheitlich professionelles Level etablieren wollen.

## POWERPOINT PROFI: CLEVER UND SMART

» Seminarreihe **Effektives Arbeiten mit PowerPoint**



Seminartyp **Kern**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen 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 Stadtwerke-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.



Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!

Standardmäßig führen wir das Seminar mit Office 2013 durch.  
**Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich.** Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.  
**Fragen Sie uns bitte!**

## POWERPOINT: EFFEKTIV VISUALISIEREN UND PRÄSENTIEREN

» » Seminarreihe **Effektives Arbeiten mit PowerPoint**

### 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 zu meinem Vortragsstil?
- Visualisieren: Die 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 „überbringen“
- 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.



Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!

Standardmäßig führen wir das Seminar mit Office 2013 durch.  
**Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich.** Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an.  
**Fragen Sie uns bitte!**



Seminartyp **Profi**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



23.11.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Corporate Design  
» Professionelle Präsentationen  
» Aufbau und Struktur

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die ansprechende und überzeugende Präsentationen erstellen wollen – ohne langes Suchen in den Folien, mit gut angelegten, strukturierten Mastersätzen.



» Bessere Präsentationen  
» Zuhörer nicht langweilen  
» Interaktion mit PowerPoint

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die PowerPoint kennen und nutzen, aber ihr Wissen professionalisieren müssen, um aussagekräftige und ansprechende Präsentationen erstellen zu können.

## EINFACH EINHEITLICH – FIRMENWEIT UNIVERSELL EINSETZBAR

» Seminarreihe **Effektives Arbeiten**Seminarartyp **Aufbau**

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!

15. - 16.1.2018

2 Seminar-Tage

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Effizientes Arbeiten im CI
- » Entlastung durch Vorlagen
- » Transparenz und Kommunikation

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die den „Vorlagensalat“ satt haben und für einen professionellen Auftritt auf einheitliche Vorlagen zugreifen möchten.

**Seminarinhalt • Seminarziel**

Farben, Schriften, Vorlagen – eigentlich sollten sie in Ihrem Unternehmen einheitlich sein. Und die Realität? Jeder bastelt ein eigenes Kunstwerk, sucht eigene Farben und optimiert die Vorlagen. Effektiv und professionell ist das nicht. Wie wäre es mit einheitlichen Vorlagen im Unternehmens- CI-gerecht, nutzbar für Alle?

Erlernen Sie das Erstellen von Mastervorlagen für MS Office. Definieren Sie die passende Farbfamilie für Ihr Firmen-CI, und zwar für PowerPoint, Excel und Word – sogar für Outlook – an einer zentralen Stelle. So nutzen einmal erstellte Vorlagen für alle Office-Anwendungen.

Nie mehr nach Farben suchen, die nicht passen, nie mehr umständliches Anpassen – einfach die Vorlage auswählen, ausfüllen, fertig. Ihr Stadtwerke-Design ist im Office fest hinterlegt. Für Briefe, Diagramme, Tabellen, Folien, Formen, Illustrationen – die passenden Farben stehen sofort bereit. Sparen Sie Zeit und Nerven! Einmal erstellt und immer wieder gerne genutzt. Nebenbei lernen Sie auch die grundlegende programmübergreifende MS-Office-Logik, denn diese ist bei Word, Excel, PowerPoint und Outlook gleich!

- Grundtechniken: Zusammenhänge im Office-Design
- Formatvorlagen für Schrift, Formen, Farben
- Stadtwerke-Vorgaben und die Umsetzung
- Master: Die Meta-Vorlage (Schriften, Farben, Formen, Effekte)

- PowerPoint: Master anlegen – Logik und Ideen
- PowerPoint: Einzelne Folientypen und -layouts definieren
- Excel: Formatvorlagen definieren für Zelle, Spalte, Seite
- Excel: Tabellenmaster-Vorlagen-Cl
- Word: Formatvorlagen für Schrift und Absatz
- Word: CI-Master für Word
- Word-Vorlagen für Formulare, Briefe und Kurznotizen
- Tipps und Tricks für automatisiertes Arbeiten

**Methodik**

Learning On-the-Job: Erstellen eines Muster-Master-Cl's. Übungen nach Ihren individuellen Wünschen und Fragen. Eigene Stadtwerke-Übungen für nachhaltigen Lernerfolg.



Sie erhalten auf Wunsch Tutorials im MP4-Format als Lernanleitung!

Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!

Standardmäßig führen wir das Seminar mit Office 2013 durch. **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****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.



Bei einer Inhousedurchführung kann ein mobiler Rechnungsraum dazugebucht werden.

Standardmäßig führen wir das Seminar mit Office 2013 durch. **Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich.** Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**

Seminarartyp **Basis**

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

von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Effizienz
- » Vorlagenmanagement
- » Weniger Fehlerquellen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die ihre Korrespondenz beschleunigen und professionalisieren möchten. Alle, die ein strukturiertes und gut nutzbares Vorlagenmanagement aufbauen wollen.

## EXCEL BRUSH UP: TIPPS, TRICKS UND TECHNIKEN

» Seminarreihe Excel mit System



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



12.6.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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.

Dieses 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
- Den Doppelklick 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.



Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!

Standardmäßig führen wir das Seminar mit Office 2013 durch. **Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich.** Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**



- » Effizientes Excel
- » Zeit sparen
- » Rechnen über Tabellenblätter

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die mit Excel umgehen, effizienter arbeiten und ihr Wissen vertiefen sowie festigen wollen und Basiskenntnisse haben.

## EXCEL IM CONTROLLING: EXCEL BI - DYNAMISCHE DASHBOARDS

» Seminarreihe Excel mit System

### Seminarinhalt • Seminarziel

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Das gilt auch für aufbereitete Datenbestände in Excel. Ihre betriebswirtschaftlichen Kennzahlen möchten Sie jederzeit aktuell abrufen können. Diese Dashboards werden einmalig maßgeschneidert entwickelt für Vertrieb, Einkauf, Controlling, Finanzbuchhaltung, Logistik oder auch für die Überprüfung von Unternehmenszielen und aktualisieren sich von selbst, wenn Sie mögen.

Um Ergebnisse aus dem Datenwust hervorzuheben, bietet Ihnen Excel dynamische Dashboards an. Mit diesem Werkzeug, angepasst an Ihre individuellen Anforderungen, reicht ein Klick, um Ihre Unternehmenszahlen zur Detailanalyse oder als Gesamtbild aufzurufen. Der neue schnelle Überblick wird Sie begeistern.

Endlich können Sie einheitliche Reportings und automatische Aktualisierung durch standardisierte SAP-Downloads und selbsterklärende Dropdown-Funktionen erstellen.

Am Ende unseres Seminars sind Sie in der Lage, sich selbst ein professionelles Berichts-Dashboards mit Diagrammen für Ihre Datenpräsentation aufzubauen.

- Datenimport nach Excel
- Namen-Konzept zur Datenanalyse
- Das dreistufige Datenmodell
- Steuerungselemente zur Wunschdaten-Auswahl

- Benötige Funktionen: SVerweis, Index, Wenn, Zufallsbereich, Bereich, Verschieben, Rang
- Diagrammtypen im Überblick
- Diagramme formatieren –
- Formatvorlagen und Layout
- Diagramme mit Zellparametern steuern
- Diagramme beschriften und drucken
- Darstellung und -struktur ändern
- Spezielle Diagrammtypen nutzen
- Trendlinien und Fehlerindikatoren in Diagrammen
- Grafiken mit PowerPoint und Word verknüpfen
- Komplexe Diagramme in Excel-Arbeitsmappen
- Aufbauen – ein Musterprozess
- Datenbasis: Ausgewählte Funktionen
- Dynamische Diagramme mit Steuerelementen bedienen
- Performance-Indikator, Zeitanzeigen-Wechsel, Rang
- Dashboard als dynamische, verlinkte Datei erzeugen

### Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwerke-Alltag, Praxisbeispiele zum Nachvollziehen, Antworten zu Teilnehmerfragen als Schritt-für-Schritt-Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.



Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!



Seminartyp **Aufbau - Profi**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
2-tägiges FlexSeminar



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Business Intelligence
- » Stärken von Excel sicher nutzen
- » Dynamische Diagramm-Dashboards

**ZIEL** gruppe

Fach- und Führungskräfte, die ihre Daten automatisieren, visualisieren und professionell grafisch darstellen müssen.

## EXCEL IN BUNT: DATEN AUTOMATISCH FORMATIEREN – GANZ EINFACH

» Seminarreihe Excel mit System



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



2.11.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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 – automatisch wechselnd
- Hier Wert – dort Farbe: Neue bedingte Zellbezüge
- Der schnelle Überblick: Gruppierte Tabellen und Ein-Zell-Grafiken (Sparklines)
- Luxus-Listen: Eigene Auswahlménüs, 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 Teilnehmerfragen als Schritt-für-Schritt-Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.



Bei einer Inhousedurchführung kann ein mobiler Schulungsraum dazugebucht werden.

Standardmäßig führen wir das Seminar mit Office 2013 durch. **Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich.** Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**



» Neue Anwendungen im Menü-Band  
» Alles ohne Rechnen  
» Farb-Potenzial nutzen

**ZIEL** *gruppe*

Fach- und Führungskräfte, die im Tagesgeschäft viel mit Datenauswertungen zu tun haben oder Excel besser nutzen möchten.

## EXCEL: GROSSE LISTEN – SCHNELL DURCHBLICKEN

» Seminarreihe Excel mit System



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen  
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



24.9.2018  
1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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: Sprechende Formeln, nie wieder Dollarzeichen
- Arbeiten mit Gliederungen
- Präsentieren: Dynamische Diagramme mit Datenschnitten – ganz einfach



Buchen Sie Inhouse unseren mobilen Schulungsraum!

Standardmäßig führen wir das Seminar mit Office 2013 durch. **Auf Wunsch sind alle Office Versionen möglich.** Bei Inhouse-Seminaren passen wir uns an Ihre verfügbare Version an. **Fragen Sie uns bitte!**

- Die 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 Vergleichsfunktion 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.



» 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.



## ONENOTE OPTIMAL ORGANISIERT – ALLEIN UND IM TEAM

» Seminarreihe **Office mit System**



Seminarartyp **Basis**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



3.12.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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, Video, Scan, – kein Problem. Informationen aus Word, Excel, PowerPoint oder dem Internet? Zusammenfassen, ausdrucken und wieder ausgeben als Word- oder PDF-Datei oder E-Mail? Jawohl!

Investieren Sie einen Tag in Ihre digitale Organisation! Lernen Sie an nur einem Termin, wie Sie Microsoft OneNote 2010 wirkungsvoll einsetzen!

Nichts geht mehr verloren – sammeln und archivieren Sie mit OneNote alles, was Ihnen im (Berufs)-Alltag wichtig ist. Notizen, Fotos, Videos, Bildschirm-Ausschnitte, Weblinks und sogar Audio-Aufzeichnungen können mit OneNote abgelegt und organisiert werden. Dank einer leistungsfähigen Suchfunktion finden sie Ihre abgelegten Information sofort wieder.

Lernen sie die Organisationsstrukturen kennen und erleben sie, wie man damit ganz einfach mit Kollegen Informationen austauscht und noch besser zusammen arbeitet.

- 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: Seitenrand – vollautomatisch!
- OneNote kann mehr!
- Audio – Video – Scan – nach Text durchsuchbare Bilder, Kategorien und Hyperlinks
- Suche und Volltextsuche
- Vorlagen für Checklisten : Selbstgemacht im Firmen-Cl
- OneNote mit anderen Office-Programmen : Das perfekte Zusammenspiel
- Outlook und OneNote im Duett
- OneNote-Notizbücher im Team bearbeiten, Abschnitte verschieben, freigeben und sperren
- Tastenkombinationen
- Tipps und Tricks



Führungskräfte beraten wir individuell zur Organisationsstruktur von Teamablagen, so dass Daten und Wissen strukturiert genutzt werden können.

## FLOORWALKING: TRAINING ON THE JOB

» Seminarreihe **Office mit System**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Für den 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 besucht die Mitarbeiter im Büro – 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
- Der Coach geht nach zuvor vereinbarten Zeiten von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz
- Die Mitarbeitern sammeln im Vorfeld ihre Anliegen, Probleme und Herausforderungen
- Die 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 für die Mitarbeiter
- 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, eigene Stadtwerke-Übungen, E-Mail-Coaching nach dem Seminar.

Alle Office Versionen sind möglich.

Fragen Sie uns bitte!



Seminarartyp **Impuls**



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



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 8 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Lerntransfer und Anwendung  
» Training on the Job  
» Hohe Lernmotivation



Fach- und Führungskräfte, die nach einem Präsenz-Seminar ihr Wissen sichern und relevante Fragen, Herausforderungen und Probleme direkt am Arbeitsplatz bearbeiten sowie vertiefen möchten.



## ENERGIEWIRTSCHAFT FÜR AUSZUBILDENDE: EINSTIEG LEICHT GEMACHT

» Seminarreihe **Gemeinsam gut starten**



Seminar typ **Basis**



Solingen

Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



26. - 27.3.2018

15. - 16.10.2018

2 Seminar-Tage



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Starten Sie mit unserem Seminar optimal in Ihre berufliche Zukunft.

Mit der Vorstellung der Produkte „Strom“ und „Gas“ erhalten Sie einen ersten Einblick. Wir zeigen Ihnen, was hinter häufig verwendeten Begriffen aus Ihrem Berufsalltag steht und stellen Zusammenhänge dar. Durch viele alltagsnahe Beispiele veranschaulichen wir die für Sie vielleicht noch abstrakten Zusammenhänge der Branche.

Sie erhalten eine kompaktes Basiswissen zu den Hintergründen der Liberalisierung, den regulatorischen Rahmen der Energiewirtschaft sowie zu den Zukunftsideen der Branche ein. Mit Praxisbeispielen laden wir zu Diskussionen und interaktiven Lösungswege an. Zusätzlich regen wir mit dem Einsatz von Medien und Filmen zum Austausch an.

### Energiequellen und Energieerzeugung

- Zentrale und dezentrale Energieerzeugung
- Energiemix

### Regulatorischer Rahmen der Branche

- Gründe für die Entstehung der Liberalisierung
- Vorgaben der EU an die Energiewirtschaft
- Liberalisierung der Energiemärkte in Europa
- Gesetzlicher Rahmen und EnWG
- Unbundling
- Regulierung der Netze
- Markttrollen, ihre Aufgaben und Vertragsverhältnisse untereinander

- Einblick in das operative Geschäft
- Elementare Geschäftsprozesse Lieferant
- Elementare Geschäftsprozesse Netzbetreiber
- Abhängigkeiten der Markttrollen

### Struktur der Strom- und Erdgasnetze

- Regelzonen deutscher Übertragungsnetzbetreiber
- Stromnetze und Spannungsebenen
- Strommarkt 2.0
- Systemintegration Erneuerbarer Energien
- Versorgungssicherheit und Speicherung von Strom
- Gasleitungen und Gastransport
- Marktgebiete und Gasspeicher

### Einführung in erneuerbare Energien

- Regenerativen Energien
- EEG-Novelle und Direktvermarktung
- Deutschland im Jahre 2050
- Endverbraucher als Energiemanager

### Energiehandel

- Energieimport und -export
- Überwachung des Handels
- EEX- und OTC-Handel
- Preiszusammensetzung

### Smart Meter

- Gerätemanagement, Tarifierung und Abrechnung
- Zählerarten
- Digitalisierung der Energiewirtschaft

## KOMMUNIKATION: JUNG – SCHWUNGVOLL – KUNDENORIENTIERT

» Seminarreihe **Gemeinsam gut starten**

### 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" langen 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 den größten Teil des Seminars gemeinsam praxisorientiert mit aktivierenden Übungen, Spass, Energie und Mut an Ihren konkreten Anlässen und Fragestellungen.

Am Ende des Seminars 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
- Hierarchieregeln in der Kommunikation
- "Der Ton macht die Musik"
- Konkrete Anlässe und Fragen

### Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Praxistransfer, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

Mit unserer Reihe **Gemeinsam gut starten** können Sie sich Ihr individuelles Lern- und Wissenspaket zusammenstellen.



Seminar typ **Basis**



Tübingen

Solingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



28.3.2018

17.10.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Start in das Berufsleben
- » Branchenkompetenz
- » Grundlagen der Energiewirtschaft

**ZIEL** gruppe

Auszubildende der kaufmännischen und gewerblich-technischen Berufe. Die Inhalte sind interaktiv und lehrjahrunabhängig gestaltet.



- » Sicheres Auftreten
- » Starthilfe im Stadtwerk
- » Gewinnende Kommunikation

**ZIEL** gruppe

Auszubildende der kaufmännischen und gewerblich-technischen Berufe. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

## KNIGGE-KOMPETENZ: MIT LEICHTIGKEIT UND STIL ÜBERZEUGEN

» Seminarreihe **Gemeinsam gut starten**



Seminartyp **Basis**



Tübingen  
Solingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



29.3.2018  
18.10.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Knigge Heute und Gestern
- » Aktuelle Benimmregeln
- » Professionell und authentisch

**ZIEL** gruppe

Auszubildende der kaufmännischen  
und gewerblich-technischen Berufe.  
Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig  
gestaltet.

### Seminarinhalt • Seminarziel

Nein - Knigge ist nicht von gestern. Auch wenn Ihnen vieles angestaubt oder veraltet vorkommt, Benimmregeln machen Sinn und haben ihre Berechtigung. Im Beruf wird neben Ihrem Fachwissen großer Wert auf angemessene Umgangsformen gelegt.

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.

Mit unserem Seminar werden wir alle Themen zu zeitgemäßen Umgangsformen gemeinsam bearbeiten, mit Vorurteilen aufräumen und Ihnen Handwerkszeug vermitteln, dass die Klippen im Business gut umschiffert werden können. Damit vermeiden Sie generationstypische Konflikte und tappen nicht in das eine oder andere "Fettnäpfchen".

Mit unserer Reihe  
**Gemeinsam gut starten**  
können Sie sich Ihr individuelles  
Lern- und Wissenspaket  
zusammenstellen.

- Wer hat die Knigge Regeln erfunden und warum sollen wir uns daran halten?
- Erster und zweiter Eindruck
- Begrüßungsrituale
- Das Gespräch eröffnen
- Dresscode für Frauen und Männer
- Digital Natives und die Kommunikation
- Hierarchie und was ist zu beachten
- Aktiv zuhören und antworten
- Smalltalk : Stillvolles Plaudern, auch wenn es schwerfällt
- Distanzzonen kennen und wahren
- Selbstwahrnehmung – Fremdwahrnehmung
- Außenwirkung: Wie wirke ich auf andere?

### Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Praxistransfer, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.



Buchen Sie das Seminar Inhouse 1,5 oder 2-tägig mit einer Ergänzung der Tischsitten und Tischkultur bei einem Business-Lunch. 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 Ihres Stadtwerks.

## PROFESSIONELL SCHREIBEN: SINNVOLL - KLAR - KUNDENORIENTIERT

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

### Seminarinhalt • Seminarziel

DIN-gerechtes Schreiben klingt angestaubt, ist aber im Business relevant für eine professionelle und akzeptierte Kommunikation. Das DIN-gerechte Schreiben von Briefen und das schnelle und sichere Verfassen von Texten wird von Ihnen erwartet. Doch wie sieht ein empfangenorientiertes Schreiben mit klarer Botschaft und lesefreundliche Gestaltung aus?

In unserem Seminar werden Inhalte zu DIN Normen, Protokollerstellung und Email-Verkehr vermittelt. Sie erfahren den Hintergrund und die Notwendigkeit von übergreifenden Gestaltungsnormen und Standardisierungen.

Wir konzentrieren uns dabei auf den Mailverkehr, da ein Großteil der schriftlichen Businesskommunikation so gestaltet wird. Hier lernen Sie, wie der Schriftverkehr modern und auch Businesskonform gestaltet wird. Wir optimieren gemeinsam Ihre Texte anhand von zahlreichen Übungsbeispielen. So verbessern Sie Ihre schriftliche Kommunikation und Ihren persönlichen Sprachstil, gleichzeitig wirken Sie für das positiv Image Ihres Unternehmens.

- Standortanalyse: Wo stehe ich?
- Hintergrund und Notwendigkeit von Gestaltungsnormen, Standardisierungen und Verhaltensregeln
- DIN-Normen zu Brieferstellung, Protokollierung und E-Mail
- Entwicklung: Wie formuliere ich anhand eines Praxisbeispiels eine strukturierte Antwort?
- Wann erfüllt eine strukturierte Antwort die Anforderungen eines Standards?
- Entwicklung eines guten, sachlichen und verständlichen Schreibstils

Bitte bringen Sie Schreibbeispiele mit in das Seminar.

### Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Vorher-Nachherbeispielen, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter. Das Seminar wird z.T. am Laptop oder PC durchgeführt.



Bei einer Inhousebuchungen können Sie unseren mobilen Schulungsraum buchen. Das Office-Paket wird nach der Arbeitsversion Ihres Hauses installiert.



Seminartyp **Basis - Aufbau**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



13.6.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Richtig Schreiben
- » Businesskommunikation
- » Auszubildende

**ZIEL** gruppe

Auszubildende der kaufmännischen  
und gewerblich-technischen Berufe.  
Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig  
gestaltet.

## STÄRKEN STÄRKEN – EINBLICKE LOHNEN SICH

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**



Seminartyp **Basis**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



15.5.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### 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 sehr 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

Mit unserer Reihe  
**Gemeinsam gut starten**  
können Sie sich Ihr individuelles  
Lern- und Wissenspaket  
zusammenstellen.

## PRÄSENTIEREN: GEKONNT UND NIE LANGWEILIG

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

### Seminarinhalt • Seminarziel

Diese Aufgabe kommt automatisch auf Sie zu. Ob Teamergebnisse oder wichtige Projektergebnisse. 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 in diesem Seminar richtig!

Ihre klare und verständliche Wortwahl in Verbindung mit einer sinnstiftenden Visualisierung, unterstützt von gezielter Körpersprache bleiben beim Anderen länger im Gedächtnis.

Sie erlernen, sich sicher und selbstbewusst bei Ihrer Präsentation zu zeigen. Sie sind in der Lage Ihr 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 erleben, wie Sie sich Stück für Stück besser präsentieren und somit auch Ihre Zuhörer begeistern.

- 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 auszustrahlen
- Gruppen steuern
- Mit Störern souverän umgehen
- Sicherer und selbstbewusster Stand
- Unterschiedlicher und zeitgemäßer Medieneinsatz

### Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Vorher-Nachherbeispielen, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter. Das Seminar wird z.T. am Laptop oder PC durchgeführt.



**TIPP**

Bei einer Inhousebuchungen können Sie unseren mobilen Schulungsraum buchen. Das Office-Paket wird nach der Arbeitsversion Ihres Hauses installiert.



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!  
2-tägiges FlexSeminar



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Richtig Schreiben  
» Businesskommunikation  
» Auszubildende

**ZIEL gruppe**

Auszubildende der kaufmännischen und gewerblich-technischen Berufe. Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig gestaltet.

## WENN ES KNIRSCHT UND KNISTERT

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**



Seminartyp **Basis**



Tübingen

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!



10.7.2018

1 Seminar-Tag



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,  
Handoutunterlagen und Zertifikat

### Seminarinhalt • Seminarziel

Im schnelllebigen Arbeitsalltag entstehen immer häufiger 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 im Team. Was können alle Beteiligten tun, um eine konstruktive Arbeitsbeziehung wiederherzustellen? Wie werden aus vermeintlichen Gegnern gemeinsame Problemlöser, die an einem Strang ziehen?

In unserem praxisorientierten Seminar nehmen Sie Ihr eigenes Konfliktverhalten neugierig unter die Lupe. Sie erkunden unterschiedliche 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 obendrein 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 mit unserem Seminar 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, Fotoprotokoll und Arbeitsblätter.

Mit unserer Reihe  
**Gemeinsam gut starten**  
können Sie sich Ihr individuelles  
Lern- und Wissenspaket  
zusammenstellen.

## INDIVIDUELLE STÄRKUNG FÜR PRÜFUNGSITUATIONEN

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

### Seminarinhalt • Seminarziel

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.

Ziel des Coachings: 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 Prüfungserfahrungen
- 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®), systemische Hypnotherapie und Mentaltraining.



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!  
2-tägiges FlexSeminar



von 9<sup>00</sup> bis ca. 17<sup>00</sup> Uhr



min. 1 Person, maximal 9 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Prüfungsstress  
» Mitarbeiterbindung  
» Auszubildende und Coaching



Auszubildende der kaufmännischen  
und gewerblich-technischen Berufe.  
Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig  
gestaltet.

### Ihre Teilnahme und Anmeldung

Wir sind digital, nehmen Ihre Anmeldung aber auf allen „Kommunikationskanälen“ entgegen: FAXEN – MAILEN – RUFEN Sie uns an.

### Absage eines gebuchten 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 in Rechnung gestellt. Bei Nichterscheinen ohne vorherige schriftliche Absage werden 100 % des Seminarpreises berechnet.

**Statt einer Absage kann selbstverständlich kostenfrei 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 Schulungsort vorschlagen oder das Seminar absagen. Reise-, Planungs- und Stornierungskosten der Teilnehmer werden in diesen Fällen nicht erstattet.

### Unser Seminarort

Der Seminarort ist bei festen Terminen jeweils beim Seminar angegeben. Eine Änderung des Seminarortes behält sich die **StadtwerkeAkademie** bis 7 Tage vor Beginn des Seminars vor. An- und Abreise sowie Parkgebühren sind individuelle Kosten des Seminarteilnehmers.

### Unsere Seminarpreise

Diese entnehmen Sie bitte dem Katalog. Alle Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer. Die Verköstigung während des Seminars sowie die Handoutunterlagen sind im Seminarpreis inkludiert. Der vereinbarte Seminarpreis ist verbindlich und wird 14 Tage nach Seminardurchführung in Rechnung gestellt.

Wir behalten uns Preisänderungen vor, wenn in Bezug auf Weiterbildungsveranstaltungen der Vorsteuerabzug nicht mehr möglich sein sollte.

### Ihre Seminarunterlagen und Copyright

Jeder Teilnehmer erhält in der Regel Schulungsmaterial 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 unseren Referenten und Beratern im Rahmen des Auftrages zugänglich gemacht werden.

### Ihre Teilnahmebestätigung

Nach Beendigung des Seminars erhält **jeder Teilnehmer ein Zertifikat der StadtwerkeAkademie**. Darauf vermerken wir die Seminarbezeichnung mit Kurzzusammenfassung und die Seminardauer.

Für unser Personalentwicklungsprogramm Führungskräfteausbildung werden separate Zertifikate nach Beendigung der Ausbildung erstellt.

Stand: Dezember 2017

## IMPRESSUM

### Herausgeber

### StadtwerkeAkademie

Ein Dienstleistungsbereich  
der EnergiePartner GmbH  
Eisenhutstraße 6  
72072 Tübingen

Fon 07071 157-3091  
Fax 07071 157-369  
info@stadtwerkeakademie.de

Aktuelle Infos und Online-Anmeldung  
unter [www.stadtwerkeakademie.de](http://www.stadtwerkeakademie.de)

### Verantwortlich

Dr. Norbert Kuhn

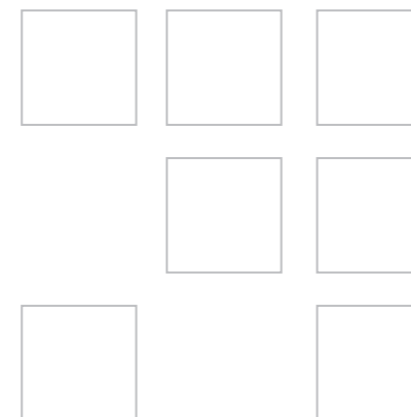
### Layout und Ausführung

Anne Lahnert

### Bilder

[www.fotolia.de](http://www.fotolia.de)

Irrtümer – insbesondere bei Zahlenangaben – vorbehalten.  
© 2017 EnergiePartner GmbH





StadtwerkeAkademie  
Eisenhutstraße 6  
72072 Tübingen

Fon 07071 157-3091  
Fax 07071 157-369  
info@stadtwerkeakademie.de

Aktuelle Infos und Online-Anmeldung  
unter [www.stadtwerkeakademie.de](http://www.stadtwerkeakademie.de)