



StadtwerkeAkademie

GESTALTEN wachsen
wachsen entwickeln
gestalten ENTWICKELN

PERSONALENTWICKLUNG QUALIFIZIERUNG
WEITERBILDUNG COACHING BERATUNG

www.stadtwerkeakademie.de

2019

KOMPETENTE BERATUNG



MODULARE LERNSTRUKTUREN

ORGANISATIONALES LERNEN

FOKUS

auf Wissensvermittlung

& Lerntransfer



Kompetenz
VERSTÄNDNIS



Spezialisiert auf Energiewirtschaft

INDIVIDUELLE KONZEPTIONSARBEIT

Wertvoller Erfahrungsaustausch



Stadtwerke**Akademie**

Eisenhutstraße 6
72072 Tübingen

Fon 07071 157-3091

Fax 07071 157-369

info@stadtwerkeakademie.de

Aktuelle Infos und Online-Anmeldung
unter www.stadtwerkeakademie.de

A	AUSBILDUNG	20
B	STADTWERKECONSULTING BERATUNG	30
C	COACHING SPARRING	34
1	VERTRIEB KUNDENORIENTIERUNG	38
2	GESUNDES UNTERNEHMEN	72
3	FÜHREN MANAGEN ENTWICKELN	92
4	KOMMUNIKATION DIALOG	120
5	ENERGIEWIRTSCHAFTLICHES FACHWISSEN	134
6	KORRESPONDENZ	170
7	MODERATION PRÄSENTATION ARBEITSTECHNIKEN	182
8	AGILES ARBEITEN ARBEITSWELTEN PROJEKTMANAGEMENT	198



9	PERSÖNLICHKEIT PERFORMANCE	218
10	ERFOLGREICH IM BAD ZUSAMMENARBEITEN	230
11	ORGANISATION PERSONAL	238
12	WISSEN TEILEN UND MANAGEN	248
13	EFFEKTIV UND EFFIZIENT IN DER ORGANISATION	256
14	KONFLIKTE MEDIATION GEFAHREN	264
15	VORTRÄGE IMPULSE	278
16	PRODUKTMANAGEMENT KUNDENBEZIEHUNGEN	284
17	EFFIZIENTES UND ERFOLGREICHES BÜRO	294
18	AUSZUBILDENDE	310



IHRE AKADEMIE	6
INHOUSE-SEMINARE	8
WAS TEILNEHMER UND ENTSCHEIDER SAGEN	10
WAS UNSERE KUNDEN SAGEN	12
UNSERE SEMINARE	14
UNSER KERNKOMPETENZ-MODELL	16
FLEX-SEMINARE	18
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	320
IMPRESSUM	321

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, die Aufgaben
und Ihre Beratungsanliegen.**



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



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

ZIELE

Wir legen gemeinsam die Ziele sowie betriebliche und 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 UND KONZEPTION

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

ANALYSE

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

KNOW-HOW-TRANSFER

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

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 UND TRANSFERSICHERUNG

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



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

SCHWIERIGE SITUATIONEN IM TELEFONISCHEN KUNDENKONTAKT

1,31 Die Referentin ist sehr herzlich und aufgeschlossen. Sie hatte viele gute Beispiele und Erläuterungen für uns.

VOM ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT

1,61 In netter Atmosphäre hat der Referent eine gute Kombination aus Theorie und Bewegung mit viel Bezug zur Praxis hergestellt.

GEWALTPRÄVENTION IM BERUFSALLTAG

1,14 Ein toller Dozent, sehr erfahren, kompetent mit super Vortragsweise. In praxisnahen Beispielen und Übungen habe ich anwendbares Wissen erfahren und gute Informationen auch für den privaten Bereich.

GRUNDLAGEN ZUR GRUNDVERSORGUNG STROM

1,13 Mit sehr guten Beispielen erfrischend, einfach und kompetent hat der Dozent die Grundlagen zur Stromversorgung auch für "Bereichsfremde" vorgestellt. Wir sagen Danke für den humorvollen und spannenden Tag.

ERFOLGREICHES TELEFONIEREN INNERHALB DER WIDERRUFSFRIST

1,56 Eine schöne Erfahrung die Mischung aus Seminar und Coaching – Die Gruppe war stets mit einbezogen, die vielen praxisnahen Beispiele und das fundierte Feedback haben den Tag konstruktiv und kurzweilig werden lassen.

ERFOLGREICHE ZUSATZVERKÄUFE: CROSS- UND UP-SELLING IM STADTWERK

1,15 „Ich habe das erste Mal Spaß an einem Seminar gehabt“ und „So ein tolles Seminar hatten wir noch nie!“ Die Mitarbeiter waren sich einig – hier hat jemand mit ihnen gemeinsam Wege für die Umsetzung im Arbeitsalltag erarbeitet und sie mit all ihren Fragen ernst genommen. Danke an den Seminarleiter!

» Der Fokus unserer Kundenbetreuung verlagert sich zunehmend auf die vertrieblichen Bereiche. Erfolgreiche Kundengespräche in der Kündigungsprävention, beim Nachfassen von Angeboten, für das Cross-Selling von Dienstleistungen oder in der Kundenrückgewinnung werden zunehmend wichtiger. Wie andere Stadtwerke auch standen wir vor der Herausforderung, dass das Change-Management in den Teams erfolgreich gemeistert werden muss. Gemeinsam mit der StadtwerkeAkademie haben wir durch einen modularen Aufbau, die Bereitstellung von Hilfsmitteln und kontinuierlichen „Side by Side Coachings“ eine bessere Nachhaltigkeit und eine stetige Weiterentwicklung erreicht. Hierbei ist besonders zu erwähnen, dass auf unsere individuellen Bedürfnisse Rücksicht genommen wurde und mit viel Aufwand ein auf uns angepasstes Konzept für ein kontinuierliches Vertriebscoaching erstellt wurde. Die Referentin nutzte zur Vorbereitung der Seminare unsere Produktflyer, die Webseite und Anschreiben in der Kundenkommunikation. Das bedeutet Aufwand für die Referentin, schafft aber einen optimalen Praxisbezug. Der ausgezeichneten und erfahrenen Referentin gelang es „Bedenkenträger“ perfekt zu integrieren und im Team Motivation und Lust auf „Vertrieb“ zu schaffen.

Rouven Bruder, Teamleitung Kundenzentrum, Stadtwerke Bietigheim-Bissingen

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 Neubauer, Geschäftsleitung, Stadtwerke Tornesch GmbH



Besonders beeindruckend fanden wir die hohe Flexibilität bei der Planung des Seminars, und die Kompetenz und Fähigkeit des Seminarleiters die Mitarbeiter auch bei schwierigen Themen mit zu nehmen und zu begeistern. Das Inhouse-Seminar gibt uns die Möglichkeit alle betreffenden Mitarbeiter einzubeziehen und die Themen und Inhalte auf unser Unternehmen anpassen. Danke für die Möglichkeit das Seminar unter fachlicher Beratung nach eigenen Bedürfnissen zusammenstellen zu können unter Einbeziehung von Beispielen aus unserem Arbeitsalltag!

Ellen Glaser, Leitung Vertrieb und Kundenservice, Stadtwerke Weimar Versorgungs GmbH

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

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 und Organisation, Stadtwerke Gießen AG



DIE LERNPYRAMIDE™

Wirkungsweise und solides Fundament

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

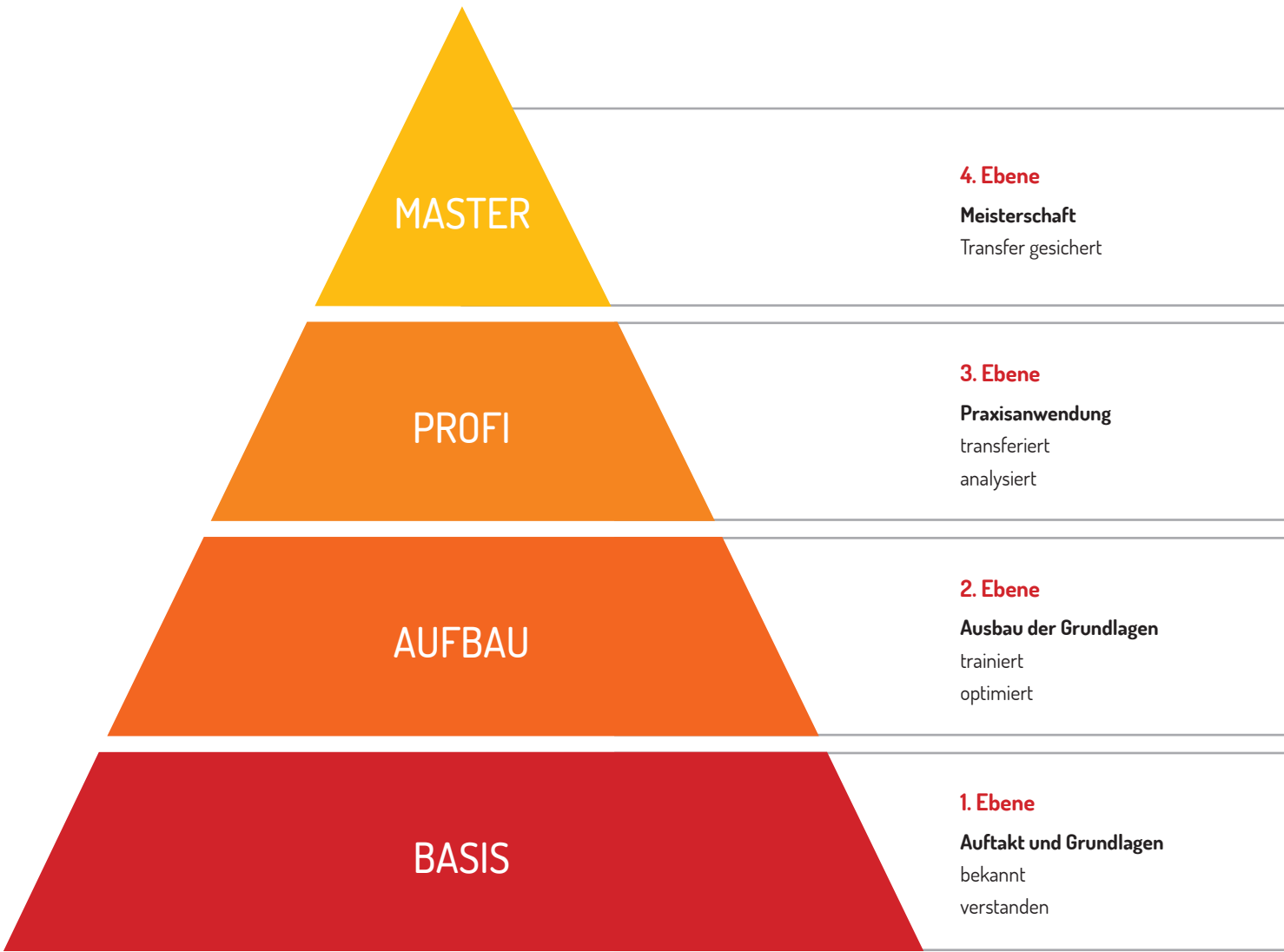
Die meisten Seminare sind entsprechend der vier Lernebenen der LernPyramide™ aufgebaut. Denn jede Aufgabe, die im Beruf zu erledigen ist, braucht spezifische „Kompetenzen“, also reproduzierbare Kenntnisse und Fertigkeiten. Diese Kompetenzen lassen sich erlernen und schrittweise steigern – durch Erfahrung, 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 überblicken 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 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!

 23. – 25.09.2019
3 Ausbildungs-Tage

 von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

 min. 8 Personen, maximal 10 Personen

 530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Wahrnehmung
- » Qualitätskriterien
- » Einstellungen

ZIEL *gruppe*
Alle Mitarbeiter aus Vertrieb und Kundenservice sowie Personalentwickler, die Coachinggespräche im Fachbereich führen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie wollen Sicherheit in der Gesprächs-führung 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 partner-schaftlicher 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 zu reflektieren. Sie erhalten Feedback zu Ihrer Umsetzung und Wirkung als Coach sowie viele wertvolle Tipps.

Grundlagen und Einstieg in das Coaching

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

Coaching gestalten und Dokumentation

- Grundlagen der Motivation
- 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

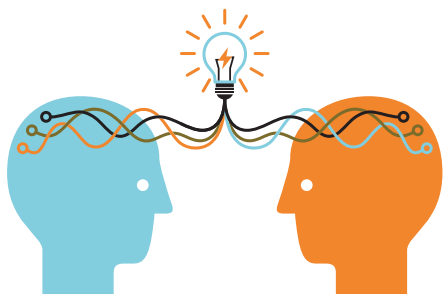
Voraussetzung ist die Teilnahme an der Basisausbildung, für Kundenservice und Vertrieb.

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

 04. – 05.11.2019
2 Ausbildungs-Tage

 von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

 min. 8 Personen, maximal 10 Personen

 530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Weiterentwicklung
- » Schwierige Situationen meistern
- » Werkzeugkasten

ZIEL *gruppe*
Alle Mitarbeiter 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: 18. – 20.02.2019

Modul 2: 17. – 19.09.2019

2 x 3 Ausbildungs-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Konzept
» Leitfaden
» Methodenkompetenz



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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

Sie fragen sich: Wie lernen Menschen? Wie 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.



3 TAGE

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



3 TAGE

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

Methodik

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

Optional

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

TRAIN THE TRAINER: SCHWIERIGE SITUATIONEN MEISTERN

» Seminarreihe **Ausbildung**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

Sie lernen, gruppenspezifische 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.

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

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



16. – 17.10.2019

2 Ausbildungs-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Schwierige Situationen
» Interventionstechniken
» Gruppendynamik



Alle Mitarbeiter, 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!



12. – 13.02.2019

28. – 29.05.2019

2 x 2 Ausbildungs-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Mentoring
» Wissensvermittlung
» Methoden

ZIEL *gruppe*

Alle Mitarbeiter, 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.

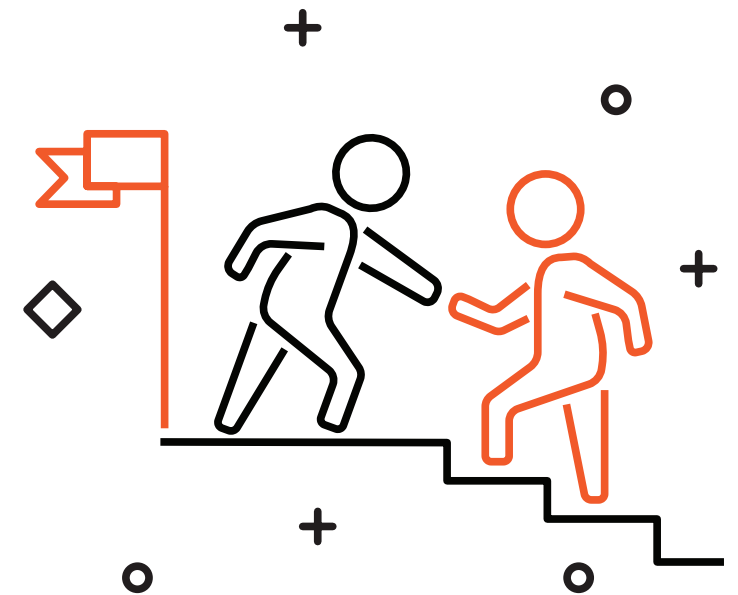
MODUL 02

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.



Schärfen Sie **Ihre Kompetenz**
als Mentor

"KONFLIKTLOTSE" – LERNEN SIE, KONFLIKTE ZU LOTSEN

» Seminarreihe **Ausbildung**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Schwäbsch Hall

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



11. – 12.03.2019

29. – 30.04.2019

2 x 2 Ausbildungs-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Konflikte lotsen

» Konfliktklärungsmethoden

» Konstruktives Miteinander

ZIEL *gruppe*

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

MODUL 01

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

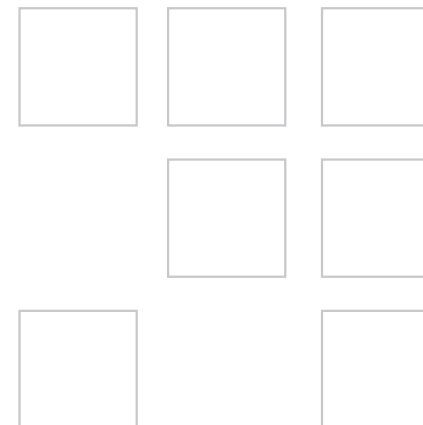
MODUL 02

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.



Entwickeln Sie Ihre sozialkommunikativen
Kompetenzen

STADTWERKECONSULTING

BERATUNG

Beratungs- und Entwicklungsanlässe	32
Projekte	33

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

Projekt 3

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

Projekt 4

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

Projekt 5

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

Projekt 6

Entwicklung von Arbeitsplatz-Beschreibungen und Stellen-Ausschreibungen in Strom-Ser-vice und -Netze, Geschäftskunden-Vertrieb, Kunden-Zentrum und Bäder-Betriebe

Projekt 7

Planung und Organisation von Dienst-leistungen 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 Geschäftsfed

Projekt 19

Multikanalstrategie für Markenpositionierung

COACHING SPARRING

Business-Coaching: Individuelle Beratung, die wirkt	36
Coaching-Pool für Organisationen	37

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

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.

Unternehmensziele.

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

VERTRIEB

KUNDENORIENTIERUNG

01

KUNDENORIENTIERUNG	
Schwierige Situationen im Kundenkontakt	41
Ergebnisorientierte Gespräche - Ihr Weg zur Kundengewinnung	42
Cross- und Up-selling im Stadtwerk	43
Ihre Visitenkarte - Service!	44
Senioren und mobilitäts- eingeschränkte Fahrgäste	45
Meister und Monteure: Imageträger vor Ort	46
Kommunikation für Monteure und Meister	47
Emotionale Kompetenz im Kundenkontakt nutzen	48
Entscheidung für ein gutes Image: Beschwerden managen	49
Kommunikation in der Leitwarte: „Sie müssen sofort etwas tun ...“	50
Die Brücke von der Beratung zum Verkauf	51
Interkulturelle Kompetenz - Andere Kulturen verstehen	52
Mit Interkultureller Kompetenz Gespräche führen	53
Kundenrückgewinnung für Privat- und Gewerbekunden	54

VERTRIEB	
Wechselbereitschaft wecken: Das Kundenrückgewinnungsgespräch	55
Professionell am Telefon	56
Telefon-Coaching direkt am Arbeitsplatz	57
Englisch im Vertrieb und Kundenservice	58
VERTRIEB	
Sonderkundenverträge in der Energiewirtschaft	61
Komplexe Gesprächsführung im Key Account	62
Kundenrückgewinnung im Geschäfts- kundensegment	64
Vertriebsorientiert verhandeln	65
Vertriebsstrategie:Stellhebel des Gelingens	66
Kontinuierliche Kundenkontakte und erfolgreiche Verkaufsabschlüsse	67
Für Vertriebsprofis: Und was mache ich, wenn ...	68
Erfolgreiche Neukundengewinnung am Telefon	69
RLM-Kunden gewinnen und halten	70
Marketing und Vertrieb in der Energiewirtschaft	71

KUNDENORIENTIERUNG

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.

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

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

Methodik

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



Seminarotyp **Basis**



Stuttgart

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



01. – 02.10.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.

ERGEBNISORIENTIERTE GESPRÄCHE – IHR WEG ZUR KUNDENGWINNUNG

» Seminarreihe Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarartyp **Aufbau**

Tübingen

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

05. – 06.06.2019

2 Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Ressourceneinsatz
- » Verkaufsgespräch
- » Entscheidungsprozesse

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Gespräche bewusst ergebnisorientiert führen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

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

Methodik

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

CROSS- UND UP-SELLING IM STADTWERK

» Seminarreihe Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

Sie werfen einen Blick über den Tellerrand, lernen erfolgreiche Brückenformulierungen kennen und erarbeiten einen umsetzbaren Gesprächsleitfaden. Sie diskutieren verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten und entwickeln knackige Nutzen-

argumentationen anhand Ihrer Produktwelt. Dazu arbeiten wir mit den 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, Praxissimulation, Übungen, Selbstreflexion, Feedback, Arbeitsblätter.

Seminarartyp **Basis – Aufbau**

Tübingen

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

27. – 28.05.2019

2 Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Umsatzsteigerung
- » Mehrwert
- » Kundenbindung

ZIEL gruppe

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

IHRE VISITENKARTE – SERVICE!

» Seminarreihe Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarotyp **Basis**

Göppingen

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

02. – 03.04.2019

2 Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

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

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

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

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

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

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

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

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

Methodik

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

SENIOREN UND MOBILITÄTSEINGESCHRÄNKTE FAHRGÄSTE

» Seminarreihe Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

- Kooperative Grundhaltung: Der Fahrgast im Fokus
- Authentisch auftreten und kommunizieren
- Wertschätzender Austausch bei gegenteiligen Meinungen
- Gefährliche Situationen entschärfen
- Auf die eigene Sicherheit achten
- Do's and Don't's: Fahrgastkontakt professionell gestalten

Methodik

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

Seminarotyp **Aufbau**

Schwäbisch Hall

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

10.12.2019

1 Seminar-Tag

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat**» Senioren**

» Einschränkungen der Mobilität
» Wertschätzender Umgang

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



» Kundenbindung
» Gesprächsatmosphäre
» Kommunikationskompetenz

ZIEL gruppe

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

**ZIEL** gruppe

MEISTER UND MONTEURE: IMAGETRÄGER VOR ORT

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**



Seminartyp **Basis**



Köln

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



15. - 16.01.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » **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.

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, Fall-Coaching und Arbeitsblätter.

Info

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

KOMMUNIKATION FÜR MONTEURE UND MEISTER

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

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

Methodik

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

Info

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



Seminartyp **Aufbau**



Hamburg

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



12.12.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » **Imagetransfer**
- » **Gesprächssituationen steuern**
- » **Gute Gespräche**

ZIEL gruppe

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

EMOTIONALE KOMPETENZ IM KUNDENKONTAKT NUTZEN

» Seminarreihe Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarotyp **Aufbau**

Tübingen

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

24. – 25.07.2019

2 Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Emotionale Kompetenz
- » Abschlußkraft erhöhen
- » Erfolg sichern und planen

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Entscheidungen Ihrer Kunden sind nicht nur rational, sondern oft auch emotional gesteuert. Egal ob wir hier über Privat-, Gewerbe- oder Geschäftskunden sprechen. Der gekonnte Umgang mit Emotionen stärkt Ihre Überzeugungskraft. Positive Emotionen beflügeln Entscheidungen. Wenn unangenehme Gefühle das Kundengespräch beeinflussen, möglicherweise Angst, Ärger, oder Unsicherheit ins Gespräch Einzug halten, tritt das Gespräch auf der Stelle, macht sich Lähmung breit oder die Kommunikation wird aggressiv, vorwurfsvoll und manipulativ.

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

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie 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.

ENTSCHEIDUNG FÜR EIN GUTES IMAGE: BESCHWERDEN MANAGEN

» Seminarreihe Kundengewinnung im Vertrieb

Seminarinhalt • Seminarziel

Beschwerden und Reklamation gehören zum Business. 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 Fehler gefunden, Abteilungen und Projektgruppen mit Informationen versorgt werden, so dass die Ursachen beseitigt werden können. Aus Erfahrungen zu lernen steht im Fokus.

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

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

Sie erarbeiten 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.

Seminarotyp **Basis – Aufbau**

Mühlacker

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

22. – 23.05.2019

2 Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

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

ZIEL gruppe

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

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

» Seminarreihe Professioneller Kontakt und Verkauf im Energiemarkt



Seminartyp Basis



Friedrichshafen

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



10. - 11.04.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



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

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter der Leitwarte und
Leitstelle.

Seminarinhalt • Seminarziel

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

Wenn ein Anrufer einen Störfall meldet, ist es wichtig, schnell alle wichtigen Informationen zu erfragen – damit 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. Wir erarbeiten gemeinsam gute Strategien, um in solchen extremen Situationen im Gespräch für Klarheit und Struktur zu sorgen – gerade weil die aufgeregten und in der Situation oft überforderten Kunden manchmal dazu nicht mehr in der Lage sind.

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

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

Methodik

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



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

DIE BRÜCKE VON DER BERATUNG ZUM VERKAUF

» Seminarreihe Fit für den Kontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarinhalt • Seminarziel

Kundenorientierung ist für Sie selbstverständlich. Nun gilt es in den Kundenkontakten die vertrieblischen Chancen und möglichen Gewinne zu entdecken! Mit unserer Zauberformel „Perspektivenwechsel“ bauen wir eine tragfähige Brücke vom Service zur vertrieblischen 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 vertrieblischen Aktivitäten.

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

Methodik

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



Seminartyp Basis



Göppingen

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



27. - 28.03.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Aktives Zuhören
» Erfolgreiche Gespräche
» Fragetechniken

ZIEL gruppe

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

INTERKULTURELLE KOMPETENZ – ANDERE KULTUREN VERSTEHEN

» Seminarreihe Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt



Seminartyp **Basis**



Hannover

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



02. – 03.12.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Interkulturelle Kompetenz
- » Kulturmodelle
- » Dienstleistungsorientierung

ZIEL gruppe

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

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

MIT INTERKULTURELLER KOMPETENZ GESPRÄCHE FÜHREN

» Seminarreihe Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt

Seminarinhalt • Seminarziel

Interkulturelle Kompetenz trägt dazu bei, dass Gespräche mit Kunden anderer kultureller Prägung besser geführt werden können, um gerade auch im Umgang mit schwierigen Sachverhalten einen wertschätzenden Weg zu finden. Mit dem Fokus auf die arabische Kultur laden wir Sie zum Perspektivenwechsel ein.

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 kann in interkulturellen Begegnungen eine besondere Herausforderung darstellen.

Wir unterstützen und begleiten Sie, sich des eigenen kulturellen Hintergrunds und den Gegensätzen zur arabischen Kultur bewusst zu werden. Sie wenden Ihr Wissen zur interkulturellen Kompetenz an und übertragen dies in eine wertschätzende und kundenorientierte Gesprächsführung. Gemeinsam entwickeln wir Strategien, wie Sie im interkulturellen Kontakt auch schwierige Situationen positiv, konstruktiv und erfolgreich meistern können.

- 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 den arabischen Kulturkreisen
- Kulturelle Besonderheiten bestimmter Regionen und Länder
- Mögliche Konfliktarten und Konfliktursachen
- 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 wird in Kombination mit der Basis-Stufe im Inhousebereich für Ihre individuellen Bedürfnisse gestaltet werden.



Seminartyp **Aufbau**



Hannover

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



26.06.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Kommunikationskompetenz
- » Interkultureller Wandel
- » Innere Haltung

ZIEL gruppe

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

KUNDENRÜCKGEWINNUNG FÜR PRIVAT- UND GEWERBEKUNDEN

» Seminarreihe Kundenrückgewinnung im Vertrieb

Seminarartyp **Aufbau**

Bietigheim-Bissingen

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

17.9.2019

1 Seminar-Tag

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, die sich mit
Kundenrückgewinnung beschäftigen
müssen.**Seminarinhalt • Seminarziel**

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

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

Rechtliche Grundlagen der Kundenrückgewinnung

- Rechtliche Anforderungen an eine Kundenrückgewinnung

Verlustgründe, deren Zeitpunkt analysieren und interpretieren

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

Kundenrückgewinnungsstrategie

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

Projektplan Kundenrückgewinnung

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

Betreuung und Früherkennung als kontinuierlicher Prozess

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

Methodik

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

WECHSELBEREITSCHAFT WECKEN: 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.

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

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

Methodik

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

TIPP

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

Seminarartyp **Basis**

Tübingen

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

07. - 08.03.2019

2 Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Kundenrückgewinnungsgespräch
- » Gesprächsleitfaden
- » Gesprächsaufhänger

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Kunden-
rückgewinnungsgespräche führen.

PROFESSIONELL AM TELEFON

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



Seminartyp **Basis**



Tübingen

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



08. - 09.10.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



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

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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 Ihre Kunden 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. 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 übertönen.

Neben theoretischem Input zu den wichtigsten Regeln am Telefon, sind 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
- Warum geht so viel an der Schnittstelle Telefon verloren?
- Übergabe, Verbinden und Notizen: 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

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

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

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

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

Wie funktioniert das Telefon-Coaching?

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

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

TIPP

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



Seminartyp **Aufbau – Profi**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

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

1-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 6 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



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

ZIEL gruppe

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

ENGLISCH IM VERTRIEB UND KUNDENSERVICE

» Seminarreihe **Englisch im Stadtwerk**



Seminar typ **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 8 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Kundenansprache
» Englisch im Kundenservice
» Gespräche in Englisch meistern

ZIEL *gruppe*

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

Seminarinhalt • Seminarziel

Haben auch Sie 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 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 auf der nächsten Seite !)

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

MODUL 01

Englisch am Telefon

- Vermittlung von Grundlagen und typischen Redewendungen am Telefon (Verbinden, Auskunft über Zuständigkeiten und Erreichbarkeit, usw.)
- Höflichkeitsfloskeln und Konventionen
- Aussprache von Daten, Zahlen und Buchstabieren von Namen und Adressen
- Mitteilung von Nachrichten, Terminvereinbarungen, Reservierung und Buchungen
- Übermittlung schlechter Nachrichten
- 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 02

Englisch in der Kundenbetreuung

- Sensibilisierung der Teilnehmer mit dem Customer Service Gedanken
- Wahrnehmung und Erwartung des Kunden
- Face to Face Kontakt: Der erste Eindruck, Körpersprache und Small Talk
- Den Kunden persönlich und freundlich willkommen heißen
- Beispieltelefonate mit Kunden, 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 können Sie einfache Sätze formulieren, das Wesentliche verstehen, kurze, einfache Texte lesen, sich in einfachen Situationen verständigen, ein kurzes Kontaktgespräch führen.

Gruppenzusammenstellung

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

Methodik

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

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

SONDERKUNDENVERTRÄGE IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT

» Seminarreihe **Energierrechtliche Themen der Branche**

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erhalten in unserem Seminar ein Verständnis zur Gestaltung von Energie-lieferverträgen für Sonderkunden. Spezifische Gestaltungsmerkmale und Problemthemen beim Abschluss eines Liefervertrags, dessen Durchsetzung und Kündigung werden erarbeitet. Die gerichtliche Durchsetzung und auch der Vertrag in der Insolvenz werden behandelt. Neben den klassischen Haushalts- und (Norm)Sonderkunden-verträgen diskutieren wir auch typische Vertragsgestaltungen mit Industrie und Weiterverteilern sowie Contractingunternehmen. Aktuelle Diskussionen, z. B. zu Preisanpassung in Sonderkundenverträgen, Preisgestaltungen in Verträgen, Haftung des Netzbetriebs und Insolvenzanfechtung, gewährleisten den Praxistransfer für Sie.

Energierrechtliches und Energie-wirtschaftliches Umfeld für

Versorgungsverträge

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

Zustandekommen des Vertrags

- 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

- Vermeidung von 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.



Seminar typ **Basis**



Schwäbisch Hall

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



29. – 30.04.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,

Handoutunterlagen und Zertifikat



» **Sonderkunden**

» **Vertragswesen**

» **Gestaltung Sonderkundenverträge**

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die eine verständliche Darstellung der Grundlagen und Entwicklungen im Bereich Sonderkundenverträge benötigen.

KOMPLEXE GESPRÄCHSFÜHRUNG IM KEY ACCOUNT

» Seminarreihe Professioneller Kundenkontakt und Verkauf im Energiemarkt



Seminartyp **Aufbau**



Bietigheim-Bissingen

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



11. - 12.03.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Gesprächsführung
- » Beeinflussungsfaktoren
- » Nachhaltige Erfolge

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

Spätestens jetzt werden die Ansprüche an Sie sehr differenziert. Sie erfahren, was Ihren Kunden antreibt, welche Emotionen ihn zum Handeln bewegen und wie sie (noch) verdeckte Interessen aufdecken. Sie werden verschiedene Beeinflussungsfaktoren kennenlernen, um 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 auszeichnet.

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

Methodik

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

Die Seminare bieten Ihnen die Möglichkeit auch mit schwierigen Kundensituationen umzugehen.

Wir beraten Sie gerne!

KUNDENRÜCKGEWINNUNG IM GESCHÄFTSKUNDENSEGMENT

» Seminarreihe **Strategische Kundengewinnung in der Energieversorgung**



Seminartyp **Aufbau**



Bietigheim-Bissingen

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



06.03.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Kundenrückgewinnung
» Geschäftskunden zurückgewinnen
» Produkte und Strategien

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

Sie werden die vertrieblichen, rechtlichen, technischen und wirtschaftlichen Inhalte kennenlernen. Ihre gesammelten Erfahrungen binden wir aktiv in die Diskussion ein. Sie erhalten einen Überblick zu Selbst- und Kundenanalyse sowie zu Kundenrückgewinnungsstrategien. Sie tauschen sich zu Produkten und 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 aufrechterhalten um wichtige Informationen zu erhalten?

Kundenrückgewinnungsstrategie

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

Produkte und Lösungen für die Kundenrückgewinnung

- Die neue Rolle des Keyaccount-Managers
- Verkaufsprozess und Anforderungen
- Bildung von Netzwerken und Partnerschaften
- Zusammenarbeit mit Dritten
- Priorisierung von Aufgaben

VERTRIEBSORIENTIERT VERHANDELN

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

Methodik

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

Voraussetzung ist die Teilnahme am Seminar: Das Harvardkonzept in die tägliche Kommunikation integrieren.



Seminartyp **Aufbau**



Frankfurt

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



07. - 08.5.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Verhandlungsstrategie
» Taktische Verhandlung
» Zielorientierte Verhandlung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die verkaufsorientierte Verhandlungen mit Erfolg führen möchten.

VERTRIEBSSTRATEGIE: STELLHEBEL DES GELINGENS

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**



Seminartyp **Aufbau – Profi**



Köln

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



27. – 28.02.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490.– Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Strategischer Vertrieb
» Vertriebskanäle
» Vertriebswege

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

Welche Vertriebsstrategie ist die richtige für Sie?

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

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

In unserem Seminar erhalten Sie Anregungen zur Gestaltung einer wirkungsvollen Vertriebsstrategie und erkennen Ansatzpunkte für den wirksamen Einsatz strategischer Stellhebel der Vertriebsarbeit. Sie diskutieren verschiedene

Vertriebswege und erhalten praxisnahe Methoden die es erlauben, Ihren Arbeitsalltag flüssiger, planbarer, zielgerichteter und erfolgreicher zu gestalten.

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

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

Methodik

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

KONTINUIERLICHE KUNDENKONTAKTE UND ERFOLGREICHE VERKAUFSABSCHLÜSSE

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

- Benötigen Sie bestimmte Voraussetzungen zur Erreichung Ihrer Ziele? Stimmen Sie diese innerhalb Ihres Teams ab und generieren Sie ein gemeinsames und zielorientiertes Arbeitsumfeld
- Sie benötigen laufend Kontakte und Projekte zur Bearbeitung? Schaffen Sie sich mit dem strategischen Einsatz des Kontakttrichters genügend Projekte und lernen Sie Ihren zeitlichen Einsatz zielgerichtet zu planen und einzusetzen
- Üben Sie die passende Einordnung Ihrer laufenden Kontakte im Bezug auf Potential zum Verkaufserfolg oder noch offene Maßnahmen und erhöhen Sie damit Ihre Abschlussquote
- Lernen Sie unterschiedliche Wege zum Kunden zu finden

- Lernen Sie dem Kunden zuzuhören und erkennen Sie was er von Ihnen erwartet
- Bereiten Sie die entsprechenden Argumentationen vor und setzen Sie Verlässlichkeit und Ihr eigenes, authentisches Verhalten so ein, dass der Kunde Sie als seinen „Problemlöser“ sieht
- Erstellen Sie laufend Ihre persönlichen Auswertungen und diskutieren Sie diese mit Kollegen und Führungskräften.
- Nutzen Sie die Erfahrungen im Team, um Ihre eigenen Hindernisse leichter zu überwinden
- Erkennen Sie Ihre persönlichen Stärken und bringen Sie diese im Team und in Zusammenarbeit mit Ihrer Führungskraft ein
- Schaffen Sie Ihren persönlichen Freiraum und definieren Sie Ihre eigenen, erfolgreichen Kriterien für die Bearbeitung von Projekten

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

Methodik

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



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Solingen

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



16. – 17.09.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

ZIEL gruppe

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

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

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**



Seminartyp **Aufbau**



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



24. - 25.04.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 konzentrierten Austausch mit Kollegen, die ähnlich erfahren wie neugierig sind. Durch Offenheit und ehrliche Selbstreflexion neue Wege ausprobieren. Durch die Begleitung eines Vertriebsprofis und Coach, der die Spannweite von strategischer Vertriebsarbeit bis zu den feinen Aspekten des anspruchsvollen Handelns 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?



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

Methodik

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

ERFOLGREICHE NEUKUNDENGWINNUNG AM TELEFON

» Seminarreihe **Kundengewinnung im Vertrieb**

Seminarinhalt • Seminarziel

Die professionelle Neukundengewinnung und Telefonakquise ist eine der schwierigsten Vertriebsaufgaben.

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 häufig eine erfolgreiche Telefonie verhindert.

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

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

Methodik

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

Konkret hilfreich im Alltag

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



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



24. - 25.06.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Erfolgreicher Vertrieb
- » Lösungspotenzial
- » Komplexe Entscheidungen

ZIEL gruppe

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



- » Neukunden
- » Kaltakquisition
- » Haltung und Verkaufen

ZIEL gruppe

Alle, die neue Kunden im telefonischen Kontakt gewinnen müssen.

RLM-KUNDEN GEWINNEN UND HALTEN

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**



Seminartyp **Basis**
Seminartyp **Aufbau**



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



11. - 12.07.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» RLM-Kunden
» Pricing
» Controlling



Alle Mitarbeiter, die ihre
energiewirtschaftliche Kompetenz
stärken wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

Instrumente der Geschäftsanbahnung

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

Der Preis ist nicht alles, aber ohne gute Preise ist alles nichts

- Pricing als Teil des Marketings

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

Eine Lastkurve sagt mehr als tausend Worte

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

Oft vergessen, das Kundencontrolling

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

Nach dem Spiel ist vor dem Spiel

- Kundenpflege im laufenden Vertrag
- Erkennen von Kundenbedürfnissen
- Vertrauenserhaltende Maßnahmen als Basis des Neugeschäfts

Methodik

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

MARKETING UND VERTRIEB IN DER ENERGIEWIRTSCHAFT

» Seminarreihe **Erfolgreicher Vertrieb**

Seminarinhalt • Seminarziel

Vertrieb und Öffentlichkeitsarbeit sind erfolgsentscheidende Bereiche der Stadtwerke.

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

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

Einführung in das Marketing

- Marketinggrundlagen
- Zieldefinition des Unternehmens
- Marktsegmentierung

Produktentwicklung

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

Preispolitik

- Pricing als Teil des Marketings
- Elemente des Pricings

- Gesplittete Preis (Leistung/Arbeit) vs. Lineare Preise
- Kurzer Excurs zum Energieeinkauf
- Der Deckungsbeitrag als flexibles Entscheidungskriterium

Vertriebspolitik

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

Kommunikationspolitik

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

Methodik

Trainerinput, viele Praxisbeispiele, Diskussion, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



04. - 05.06.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Marketing
» Vertrieb
» Produktentwicklung



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

GESUNDES UNTERNEHMEN

Betriebliches Eingliederungsmanagement	74
Willkommensgespräch statt Krankenrückkehrgespräch	75
Training Achtsamkeit am Arbeitsplatz (TAA)	76
Achtsamkeit im Arbeitsalltag	78
Stress bewältigen - Unfälle vermeiden	79
Burnout oder Boreout: Pfiffige Strategien für den Arbeitsalltag	80
Einfluss von Führungskräften auf die Gesundheit der Mitarbeiter	81
Arbeitssicherheit und betrieblicher Gesundheitsschutz	82
Besser abschalten und den eigenen Akku laden	84
Belastungen erkennen und das Gespräch suchen	85
Resilienz: Geheimnis eigener Widerstandskraft	86
Nobody's perfect: die inneren Antreiber im Zaum halten	87
Ziele erreichen: Intuitives Bogenschiessen	88
Gemeinsam sind wir stark: Teamförderung	89
Teamkochen	90
Psychische Gefährdungsbeurteilung	91

BETRIEBLICHES EINGLIEDERUNGSMANAGEMENT

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Kern**



Mühlacker

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



22. – 23.07.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» BGM

» Führung ernst nehmen

» Gesunde Unternehmen

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

Methodik

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

WILLKOMMENSgespräch STATT KRANKENRückKEHRgespräch

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Leiten Sie einen Paradigmenwechsel ein und führen Sie echte Willkommensgespräche.

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

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

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

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

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

Methodik

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



Seminartyp **Aufbau**



Berlin

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



03.06.2019

1/2 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 13⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Wiedereingliederung

» Krankenrückkehr

» Struktur, Vorbereitung, Aufbau

ZIEL gruppe

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

TRAINING ACHTSAMKEIT AM ARBEITSPLATZ (TAA)

» Seminarreihe Betriebliche Gesundheit managen



Seminartyp Basis – Aufbau



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Personen, maximal 17 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Achtsamkeit
- » Stressmanagement
- » Entspannung

ZIELgruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

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

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

Methodik

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

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

ACHTSAMKEIT IM ARBEITSALLTAG

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Impuls**



Mühlacker

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



04.04.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Achtsamkeit
- » Führung ernst nehmen
- » Gesunde Unternehmen

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

Außerdem erhalten Sie wertvolle Achtsamkeits- und Entspannungsübungen für den beruflichen und privaten Alltag. Lernen Sie, mit stressigen Situationen besser umzugehen, eigene Grenzen zu achten und Ihre Regenerationsfähigkeit zu fördern. Moderierte Plenumsgespräche

bieten Ihnen die Möglichkeit zum Austausch und Fragenstellen. Zudem vertiefen Sie das Gelernte mithilfe der Selbstreflexion und erhalten bewährte Audio-Übungen für Ihren (Arbeits-)Alltag.

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

Methodik

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

STRESS BEWÄLTIGEN - UNFÄLLE VERMEIDEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

Die Fehlerquote und das Unfallrisiko steigen. Unsichere Handlungen und Beinaheunfälle häufen sich. Die Bundesanstalt für Arbeit und Arbeitsmedizin sagt, dass aus 30.000 unsicheren Handlungen, 3.000 Beinaheunfälle resultieren. Aus diesen werden wiederum 300 registrierte Verletzungen und daraus 30 ernste Verletzungen mit Ausfalltagen. Ein Unfall endet tödlich. 2015 gab es 168 tödliche Arbeitsunfälle.

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

Mein Work-Life-Management Check

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

Stress verstehen

- Definition, Stress ≠ Stress

Der Stressprozess

- I. „Ich gerate in Stress“ – II. „Ich setze mich unter Stress“ – III. „Ich bin im Stress“

Die Phasen der Stressreaktion

- Vorphase, Alarmphase, Handlungsphase, Erholungs- oder Erschöpfungsphase

Stress erkennen

- Die Sprache des Körpers
- Wirkung Stressreaktion – Stresshormone

Stress bewältigen

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

Fehlerquote minimieren-Unfälle vermeiden

- Zusammenhänge zwischen Stress und Unfallrisiko erkennen
- Gefahr der Routine und Gewohnheit verstehen

Praktische Übungen

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



Seminartyp **Aufbau**



Leipzig

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



18.02.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Stress vermeiden
- » Unfällen vorbeugen
- » Stress bewältigen

ZIEL gruppe

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

BURNOUT ODER BOREOUT: PFIFFIGE STRATEGIEN FÜR DEN ARBEITSALLTAG

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Kern**



Mühlacker

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



16. - 17.07.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» **Burnout und Boreout**
» **Stressoren**
» **Gesunde Unternehmen**

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

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

Methodik

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

EINFLUSS VON FÜHRUNGSKRÄFTEN AUF DIE GESUNDHEIT DER MITARBEITER

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

- Die Führungskraft in ihren verschiedenen Rollen
- Absentismus und Präsentismus
- Die Salutogenese
- Führung hat Wirkung – Immer

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

Methodik

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



Seminartyp **Aufbau**



Leipzig

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



21. - 22.01.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



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

ZIEL gruppe

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

ARBEITSSICHERHEIT UND BETRIEBLICHER GESUNDHEITSSCHUTZ

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Basis**



Mühlacker

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



08.10.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

Methodik

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

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

Wir beraten Sie gerne!



- » Arbeitssicherheit
- » Gesundes Unternehmen
- » Verantwortung

ZIEL gruppe

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

BESSER ABSCHALTEN UND DEN EIGENEN AKKU LADEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Impuls**



Göppingen

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



13.08.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 wissens-werte 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 täglich konzipiert werden.

BELASTUNGEN ERKENNEN UND DAS GESPRÄCH SUCHEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

Ziel ist es, Sie als Entscheider für das Thema Belastung zu sensibilisieren, so dass Sie bei Ihren Mitarbeitern erkennen können, wann

ein Innehalten und Umsteuern dringend geboten und ggf. auch professionelle Hilfe sinnvoll ist.

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

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

Methodik

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



Seminartyp **Aufbau**



Leipzig

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



02. - 03.09.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

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

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



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

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



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

RESILIENZ: GEHEIMNIS EIGENER WIDERSTANDSKRAFT

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Resilienz
» Widerstandskraft
» Verantwortung und Rolle

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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 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 direkt in Ihrem Alltag 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.



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

NOBODY'S PERFECT: DIE INNEREN ANTREIBER IM ZAUM HALTEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

Innere Antreiber können uns beflügeln, aber auch einengen. Es ist wichtig zu wissen, was uns antreibt und welche Auswirkungen jedes dieser Muster hat. Wenn wir unsere inneren Antreiber reflektieren, können wir Einfluss darauf nehmen und unser Leben in die gewünschte Richtung lenken. Sie sind eine wertvolle innere Ressource, die uns zu immer neuen Leistungen antreibt. Jedoch können die unerkannten blockierenden Antreiber Stress auslösen und unsere Gesundheit beeinträchtigen. Sie kommen Ihren inneren Antreibern auf die Schliche 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



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



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

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

ZIELE ERREICHEN: INTUITIVES BOGENSCHIESSEN

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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. Versuchen wir etwas unbedingt zu erreichen, unverdrossen durchzusetzen mit aller Kraft und gegen jeglichen Widerstand, dann verbrauchen wir schnell unsere Reserven, sind erschöpft und ausgepowert. Wir haben das Ziel meist noch nicht mal erreicht, obwohl wir es doch so sehr wollten!

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

Unser Outdoor-Seminar beginnt mit einem gemeinsamen Vorgespräch in der Gruppe. Danach erlernen Sie die Basics des Bogenschießens und machen Erfahrungen mit Bogen und Pfeil. Sie fokussieren sich auf ihr Inneres und erreichen mit Konzentration, Lockerheit und Freude ihre für den Tag gesteckten Ziele.

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

GEMEINSAM SIND WIR STARK: TEAMFÖRDERUNG

» Seminarreihe **Betriebliche Gesundheit managen**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

Fördern, belohnen und wertschätzen Sie Ihre Mitarbeiter mit einem besonderen Geschenk in der Natur!

Die Kollegen werden sich unter neuen Aspekten kennen und schätzen lernen. Die Natur als wichtiges Bindeglied zwischen Mensch und Alltag. Hier dürfen Ihre Mitarbeiter abspannen, sich erholen, Loslassen, den Arbeitsalltag vergessen, Auftanken, das Team mit viel Spaß einmal anders erleben.

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

An diesem Tag erleben Sie die Natur mit allen Sinnen und was sie uns Menschen und Ihrem

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

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



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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 3 Personen, maximal 30 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Seminarinhalt • Seminarziel

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

Teamkochen ist ein ausgesprochen ressourcenorientiertes Modell der Teamentwicklung. Der Fokus liegt nicht auf den Defiziten sondern Stärken des Teams. In entspannter Atmosphäre wird gemeinsam ein Menü zusammengestellt, Produkte ausgewählt, Aufgaben verteilt und Arbeitspakete geschnürt. Alles wie im echten Arbeitsleben. Koordination, Absprachen, Verantwortung und Commitments sowie zeitliche Planung rücken in den Fokus. Alle Elemente spielen in der Organisation die gleiche Rolle.

Ziele für einen Teamkochtag:

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

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



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

Methodik

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



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 20 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Psychische Gefährdungsbeurteilung
» Methoden
» Warum, Wieso, Weshalb



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

FÜHREN MANAGEN ENTWICKELN

03

Aus- und Weiterbildung für Führungskräfte	94
Persönlichkeit und Rollenkompetenz Modul I	96
Kommunikation und Kooperation Modul II	98
Teamentwicklung und Gruppendynamik Modul III	100
Systemik und Veränderungsprozesse Modul IV	102
FreshUp und Austausch im ForumFührung	104
Zukunftsfähige Führung: Wieviel agil ist stabil?	106
Zukunftsfähige Organisationen und zukunftsfähiges Arbeiten	107
Mitarbeitergespräche: souverän, wertschätzend und motivierend führen	108

„Reteaming“ für Führungskräfte und deren Teams	109
Mitarbeiterbindung: unterschätzte Herausforderung der kommenden Jahre	110
Führung in „schwierigen“ Situationen?	111
Agilität - Klarheit - Verantwortungsübernahme	112
Entscheidungsprozesse gestalten	113
Konsequente Führung im gewerblichen Bereich	114
Führungskraft als Coach	115
Agile Führung	116
Motivation im Team	117
Kompetenz in Personalführung: "Macht und Ohnmacht"	118
Erfolgreich im Team zusammenarbeiten	119

AUS- UND WEITERBILDUNG FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Starke Führungskräfte für eine erfolgreiche Zukunft!

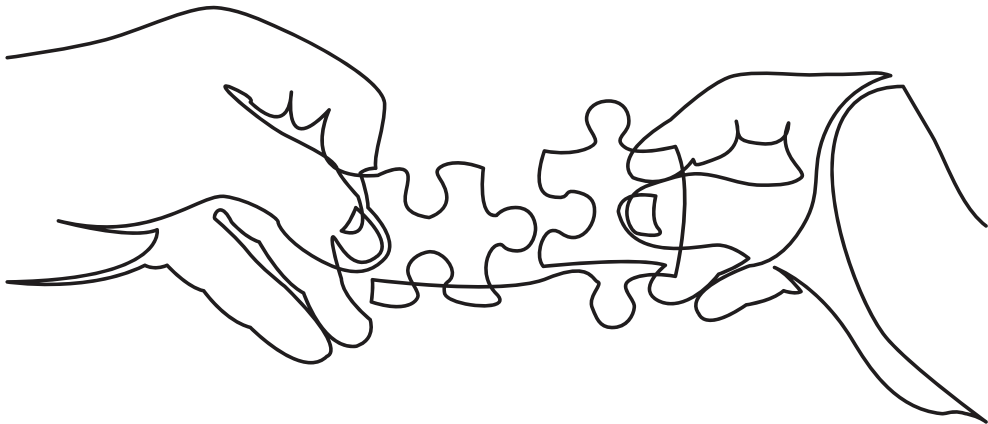
Führen bedeutet: Eine Sache vertreten, einen Standpunkt einnehmen, sich engagieren. Mit klarer Haltung vorangehen, die Richtung zeigen, die Menschen "mitnehmen". Akzente setzen und wissen, wie man Ziele formuliert und gemeinsam erreicht. Führen heißt auch: Sich selbst gut zu kennen, um selbstbewusst, differenziert und reflektiert zu handeln.

Führen bedeutet: Lernen, für sich selbst, mit anderen, für andere, in Gruppen, Teams und Projekten. Führen heißt: das Unternehmen voranbringen, den Fortschritt begleiten, Veränderungen gestalten. Wissen, wie man professionell und klug kooperiert und Dynamik sinnvoll steuert. Die Welt dreht sich weiter. Daher ist permanente Aus- und Weiterbildung für Führungskräfte eine Notwendigkeit und absolute Selbstverständlichkeit.

Deshalb haben wir eine systematische Aus- und Weiterbildung für Führungskräfte in der Energiewirtschaft entwickelt: die FührungskräfteAusbildung FKA, die aus vier Modulen à drei Tagen besteht. Sie wird ergänzt durch das ForumFührung, ideal für Praxisaustausch, kollegiale Fallberatung, individuelles Coaching und das Tanken neuer Ideen!

Die FührungskräfteAusbildung und weitere Seminare der **StadtwerkeAkademie** bieten wir auch als Inhouse-Veranstaltungen an, speziell zugeschnitten auf Ihr Unternehmen!

Wir beraten Sie gerne!
Rufen Sie uns an.



Positionsbestimmung für Führungskräfte

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

Seminare für Führungskräfte

Seminar Bezeichnung	Bedingung	Ideal für		
FührungskräfteAusbildung Modul I Persönlichkeit + Rollenkompetenz				
FührungskräfteAusbildung Modul II Kommunikation + Kooperation	Abschluss Modul I			
FührungskräfteAusbildung Modul III Teamentwicklung + Gruppendynamik	Abschluss Modul I			
FührungskräfteAusbildung Modul IV Systemik + Veränderungsprozesse	Abschluss Modul I – III			
ForumFührung Freshup + Austausch				

PERSÖNLICHKEIT UND ROLLENKOMPETENZ MODUL I

DER SPURWECHSEL VOM MITARBEITER ZUR FÜHRUNGSKRAFT



Seminartyp **Impuls**



Göppingen

Tübingen

Tübingen

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



26.02. - 28.02.2019

07.05. - 09.05.2019

10.09. - 12.09.2019

3 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 16 Personen



660.– Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

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

Völlig neue Anforderungen werden an Sie als hochqualifizierte und engagierte MitarbeiterIn gestellt. Denn „Führen“ ist wie ein neuer Beruf!

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

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

Sie lernen viel über sich selbst und Ihre Persönlichkeit, über Ihre eigenen Stärken und Lernfelder, über mögliche Fallen und Stolpersteine, über ihre Verhaltensmuster.

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

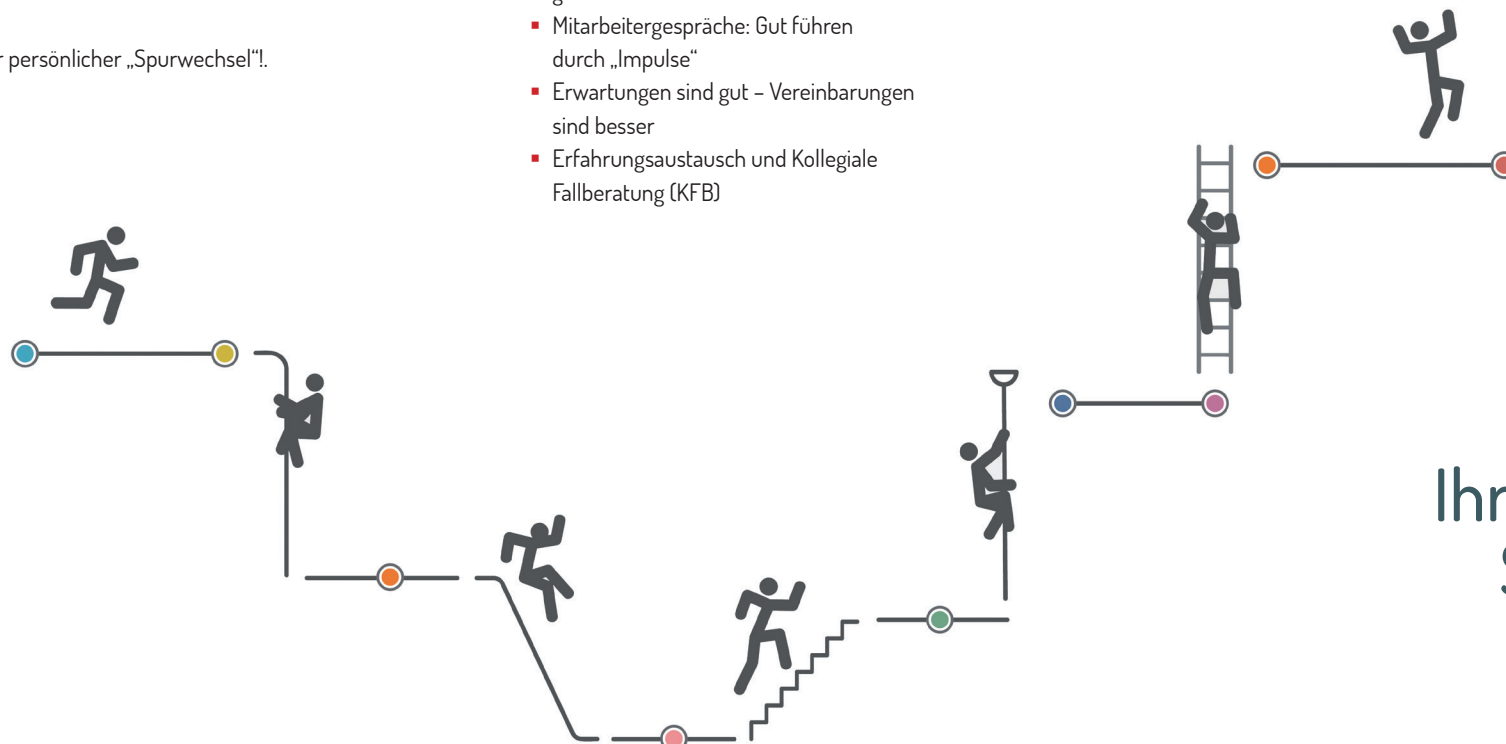
So gelingt Ihr persönlicher „Spurwechsel“!

Wir behandeln diese 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“
- Erwartungen sind gut – Vereinbarungen sind besser
- Erfahrungsaustausch und Kollegiale Fallberatung (KFB)

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

Das Modul I der FührungskräfteAusbildung = „Spurwechsel“ berechtigt Sie zur Teilnahme an den Modulen II + III + IV.



So gelingt
Ihr persönlicher
Spurwechsel!

KOMMUNIKATION UND KOOPERATION MODUL II

PROFESSIONELL UND ERFOLGREICH ZUSAMMENARBEITEN



Seminartyp **Impuls**



Göppingen
Tübingen

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



26.03. - 28.03.2019
17.09. - 19.09.2019
3 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 16 Personen



660.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

In diesem Baustein beschäftigen Sie sich mit der Frage, wie Menschen gut und erfolgreich, sinnstiftend und fair kommunizieren können.

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

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

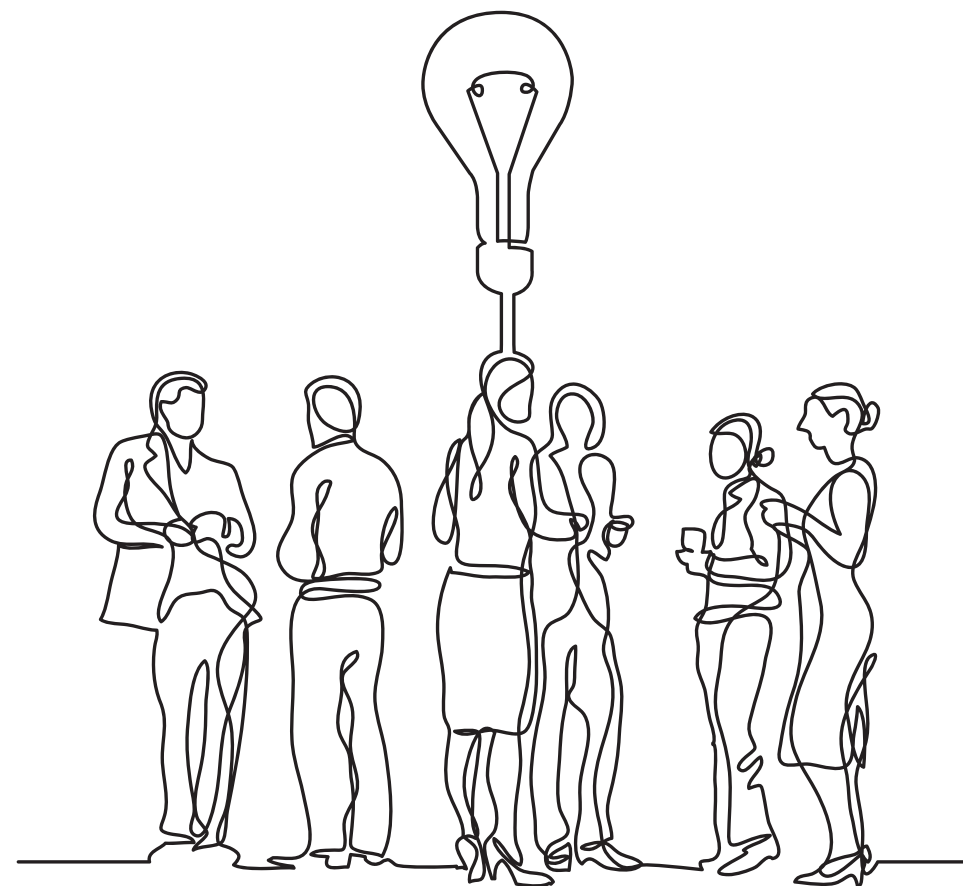
Wir behandeln diese Themenfelder:

- Grundlagen der Kommunikationspsychologie

- Vertrauen führt: Was gute Beziehungen ausmacht
- Die wichtigsten Gesprächstechniken im Beruf
- Aufgaben delegieren: Zeit für Führung gewinnen
- Gesprächsleitfäden für Mitarbeitergespräche
- Entscheidungsprozesse steuern und moderieren
- Das Prinzip der „Dynamischen Delegation“
- Klärungsprozesse führen: Konflikte bearbeiten
- So geht Kooperation: Feedback geben und nehmen

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

Das Modul II der **FührungskräfteAusbildung** berechtigt Sie zur Teilnahme an den **Modulen III + IV**.



Kommunikation
ist der Schlüssel zum Erfolg

TEAMENTWICKLUNG UND GRUPPENDYNAMIK MODUL III

GRUPPEN, TEAMS UND PROJEKTE BEWEGEN UND ENTWICKELN



Seminartyp **Impuls**



Tübingen

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



05.11. – 07.11.2019

3 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 16 Personen



660.– Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

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.

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

Wir behandeln folgende Themenfelder:

- Menschen sind keine Maschinen: Managen oder Führen?
- Teamkultur: Den „Boden bereiten“ für gemeinsames Lernen
- Aus Gruppen Teams bilden, entwickeln und erfolgreich leiten
- Unterschiede sind gut: Diversität konstruktiv nutzen
- Team-Tools: Teamprozesse, Teamrollen, Teamuhr
- Situatives Führen: Flexibilität, Agilität und Autorität
- Vom Nutzen der „Störungen“ – Teams lernen gerne!
- Systemische Aspekte der Teamentwicklung
- Motivation und Leadership in unsicheren Zeiten

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

Alle Module sind
einzeln buchbar

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

Das Modul III der Führungskräfte-Ausbildung berechtigt Sie zur Teilnahme am Modul IV.



Das Zusammenfinden von **persönlichen Führungs-Qualitäten** und **Management-Qualitäten**

SYSTEMIK UND VERÄNDERUNGSPROZESSE MODUL IV

TRANSFORMATION UNTERNEHMERISCHEN HANDELNS



Seminartyp **Impuls**



Tübingen

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



24.09. – 26.09.2019

3 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 16 Personen



660.– Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Organisationen sind lebende, „organische“ Systeme, deswegen heißen sie so. Sie verhalten sich wie Menschen bzw. deren Organe.

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

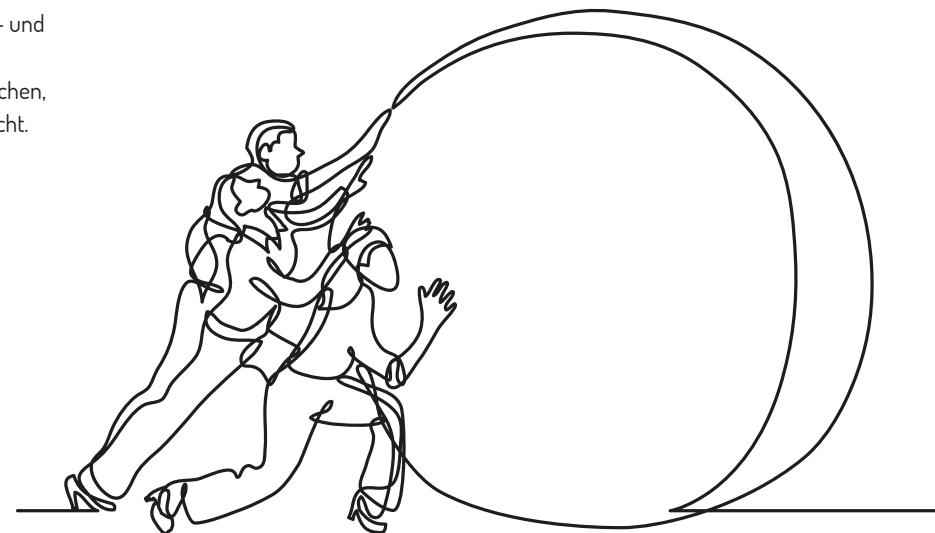
Systemisch zu denken bedeutet auch, plausible und kraftvolle Geschichten über die eigenen Dienstleistungen erzählen zu können. Die Forschungen des aktuellen Wirtschafts-Nobelpreisträgers Robert Shiller (USA) bestätigen das auf eindrucksvolle Weise. Im besten Falle werden die notwendigen Veränderungen als kreative „Verwandlung“ wahrgenommen, zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit.

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

Wir behandeln diese Themenfelder:

- Die „Veränderungskurve“ als analytisches Mastertool
- Systemische Prozesse „lesen“ und verstehen lernen
- Unternehmerische Ziele formulieren, variieren
- Ins Handeln kommen – Die Umsetzung entscheidet
- Komplexität muss nicht kompliziert sein – stimmt!
- „Change“ und „Transformation“ – mehr als Modebegriffe
- Organisationsentwicklung – der Perspektivenwechsel
- Neue Formen der Unternehmensführung lernen
- Erfahrungsaustausch und Kollegiale Fallberatung (KFB)

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



Den steten Wandel als **Normalität und Chance** begreifen

FRESHUP UND AUSTAUSCH IM FORUMFÜHRUNG

LERNEN AUS DEM FF

Was ist FF?

Das „**ForumFührung**“ ist gedacht für Absolventen der FKA, die wir als systematische Führungskräfte-Entwicklung anbieten.

Das „**ForumFührung**“ schafft einen Lern- und Erfahrungsraum für Führungskräfte der Energiewirtschaft, die ihre Erfahrungen teilen möchten, weiteren Input und Impulse suchen und daran interessiert sind, Fallbeispiele zu analysieren und zu bearbeiten.

Welche Themen behandelt FF?

Das „**ForumFührung**“ behandelt diese Themen:

- Was sind die Erfolgsfaktoren für Führungskräfte und Manager?
- Was bedeutet wirksame „Führung“ in Unternehmen der Energiewirtschaft?
- „Schön, dass Sie widersprechen!“ – Umgang mit „Widerstand“ und die Transformation des Protests
- Wie gehen wir mit eigenen und fremden „Fehlern“ um (Fehlerkultur) und dem „Gut-dastehen-Wollen“?
- Gesprächsmodelle für sog. „schwierige“ Mitarbeiter und weitere Tools zu professioneller Kommunikation
- Grundmodelle konstruktiver Zusammenarbeit (Prinzip Kooperation)
- Systemisches Verständnis als Brücke zu nachhaltigem Erfolg
- Bewusstsein ist „mehr“ als Wissen – Verständnis ist „mehr“ als Verstehen

Wie funktioniert FF?

Das „ForumFührung“ arbeitet als „halboffenes“ Workshop-Format (open-space) mit Themeninseln, Impulsvorträgen, lebendiger Gruppendynamik und Visualisierung und Coaching. Wir behandeln Fallbeispiele, nutzen das bewährte Modell der „Kollegialen Fallberatung KFB“ mit systemischen Analysen und individuellem Coaching.

Wie lange dauert FF?

1 Tag oder 2 Tage

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

Bringen Sie möglichst viele eigene Fragen und Themen mit!

Machen Sie sich stark als Führungskraft für die Zukunft



Austausch im
ForumFührung

ZUKUNFTSFÄHIGE FÜHRUNG: WIEVIEL AGIL IST STABIL?

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Das Thema agile Führung ist mittlerweile in den Unternehmen angekommen und wird mancherorts als modernes Allheilmittel für organisationale Beschwerden vermittelt. Insbesondere wenn es darum geht, die Organisation zukunftsfähig aufzustellen, sind als nächstes gerne die Führungskräfte gefragt, sich mit agiler Führung auseinander zu setzen.

Wir bieten Ihnen hierbei eine wertvolle Orientierung, vermitteln lebendig das Wesentliche, worauf es ankommt und unterstützen Sie, sich mit der Materie und den dazugehörigen vitalen Fragestellungen auseinander zu setzen. Danach fühlen Sie sich gut gerüstet und haben sich mit vielen der üblichen Fallstricke und Herausforderungen innerhalb von zwei Tagen eingehend befasst.

In unserem Workshop werden Ihnen die grundlegenden Prinzipien zukunftsfähiger Führung und dynamischer Zusammenarbeit vermittelt. Dabei geht es vor allem immer um die Frage, wieviel Agilität an welcher Stelle in ihrem Kontext nötig und zielführend ist. An welchen Stellen gelten Standards, Prozesse und hierarchische Führung weiterhin als sinnvoll und wo braucht es von Ihnen als Führungskraft andere Steuerungs-Prinzipien, Denkweisen und Fähigkeiten?

Anstelle von Patentrezepten erleben Sie dabei praxiserprobte Instrumente und viele Anwendungstipps und übertragen diese unmittelbar in Ihre Situation. Sie erhalten viele Einblicke und profitieren von Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Unternehmen.

Unser Workshop bezieht sich auf den unmittelbaren Wirkungskreis der Führungskräfte und gibt konkrete Anhaltspunkte dafür, wie Sie sich und Ihre Mitarbeiter in den zunehmend dynamischen und komplexen Situationen erfolgreich und zukunftsfähig steuern können. Welche typischen Herausforderungen begegnen Ihnen, wie gehen Sie damit geschickt um, um diese zur Weiterentwicklung aller zu nutzen. Wie bereiten Sie sich und Ihre Mitarbeiter kontinuierlich vor?

Der Workshop ist bausteinartig aufgebaut und die Impulsgeberin geht gezielt im Sinne eines Sparringspartners auf die Bedürfnisse der Teilnehmer ein.

Mit dem Abschluss des Workshops hat jede Führungskraft für sich und ihr Team einen ersten Entwurf gemacht, wie ihre nächsten Schritte in Hinblick auf zukunftsfähigere Führung und dynamische Zusammenarbeit aussehen.

ZUKUNFTSFÄHIGE ORGANISATIONEN UND ZUKUNFTSFÄHIGES ARBEITEN

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Workshopinhalt • Workshopziel

Ihnen ist klar, dass Sie sich als Organisation zukunftsfähiger aufstellen müssen? Klar ist Ihnen auch, dass Zukunftsfähigkeit etwas mit „Agilität“ bzw. mit Anpassungsfähigkeit zu tun hat. Aber wie starten?

Damit Sie in Ihrem Geschäftsfeld gegenüber den zunehmend dynamischen und komplexen Anforderungen gewappnet sind, brauchen Sie möglichst zügig andere organisationale Steuerungs-Mechanismen und Erfolgsmuster. Und gleichzeitig gibt es die Wertschöpfung in den Normfeldern Ihrer Organisation, in denen Sie weiterhin auf stabile und bewährte Mechanismen sowie Verlässlichkeit bauen wollen. Wie kann Ihre Organisation beides zukunftsfähig kombinieren? Welche Ansätze passen zu Ihrem Unternehmen und Ihrer Erfolgs-Kultur? Wie gestalten Sie den Übergang und die Wertschöpfung stabil?

In unserem Workshop werden Ihnen die grundlegenden Prinzipien zukunftsfähiger Organisationen vermittelt. Sie erfahren, welche Vorgehensweisen für zukunftsfähige und lernfähige Organisationen handlungsleitend sind, und was davon für welche Situationen geeignet ist. Dabei geht es vor allem immer um die Frage, wieviel Agilität an welcher Stelle im Unternehmen nötig und zielführend ist. Sie erörtern, an welchen Stellen Standards, Prozesse und hierarchische Führung weiterhin sinnvoll und zielführend sind und wann von Ihnen und Ihrem

Führungsteam andere Steuerungs-Prinzipien, Denkweisen und Fähigkeiten erforderlich sind.

Sie führen dabei zunächst eine Standortbestimmung durch und definieren für sich, wo Ihre Organisation und Führungsteam stehen und was in Ihrem Kontext Zukunftsfähigkeit bedeutet. Sie gehen der Frage nach, an welchen Stellen Sie sich mit Ihrem Team und in Ihrem Arbeitskontext agiler und dynamischer aufstellen sollten oder wollen. Wo gibt es dabei Grenzen? Welche Ansätze gibt es und wofür können diese zum Einsatz kommen. Anstelle von Patentrezepten erhalten Sie lebendige Einblicke und profitieren von Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Unternehmen. Anhand von praxiserprobten Instrumenten erleben Sie konkret, welchen Unterschied Sie mit zukunftsfähigen „agilen“ Prinzipien in der Führung und Zusammenarbeit machen werden und welcher Nutzen daraus für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter entsteht.

Abschließend sammeln Sie die hervorgegangenen Impulse und Ideen für die Umsetzung zukunftsfähiger Prinzipien, Formate und Praktiken. Ein Aktionsplan mit nächsten konkreten Schritten entsteht, den Sie im Anschluss direkt angehen können.



Seminartyp **Basis**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Zukunftsfähige Organisationen
» Passung und Umsetzung
» Agilität und Stabilität

Alle Entscheider, die bewusst und aktiv zu den Veränderungen in der Organisation denken wollen.

MITARBEITERGESPRÄCHE: SOUVERÄN, WERTSCHÄTZEND UND MOTIVIEREND FÜHREN

» Seminarreihe **Führen**



Seminar typ **Kern**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Leistungen würdigen
» Erfolge spiegeln
» Wertschätzend kritisieren

ZIEL gruppe

Entscheider, die Mitarbeitergespräche führen, es als wertvolles Führungsinstrument verstehen oder bei der Etablierung und Anerkennung Unterstützung benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges Führungsinstrument und nicht delegierbar. Institutionalisierte Mitarbeitergespräche sind, wenn professionell angegangen, weit mehr als das jährliche „Gespräch beim Chef“. Sie sind gleichzeitig Mittel der Personalführung und der Personalentwicklung.

In vielen Stadtwerken gehört das Mitarbeiterjahresgespräch heute zu den etablierten Ritualen. Interessanterweise fürchten sich aber beide davor – die Führungskraft und der Mitarbeiter. Dabei bietet das Jahresgespräch die herausragende Möglichkeit, in Ruhe miteinander zu reden, Leistungen zu würdigen, Erfolge zu spiegeln, Impulse zu geben und wertschätzend zu kritisieren.

In der Praxis ist aber oft zu beobachten, dass es nur um die jährliche Leistungszulage, um Gehaltserhöhung, oft auch um die Verteilung eines knappen Gehaltsbudgets geht. Damit ist die Chance dieses Instruments vertan.

Mitarbeitergespräche sollten souverän, wertschätzend und motivierend geführt werden. Häufig werden sie jedoch improvisiert – sei es aus Zeitmangel oder weil die grundlegenden Kenntnisse der Gesprächsführung fehlen. Es geht nicht nur um den Inhalt, sondern immer auch um die Art und Weise, wie Sie das Gespräch führen

und wie konstruktiv die Atmosphäre ist, die Sie schaffen.

Unser Seminar stellt die Struktur sowie die Grundgedanken eines wertschätzenden und effektiven Mitarbeitergesprächs vor und beantwortet dabei die Fragen:

- Auf was ist bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbearbeitung zu achten?
- Wie baue ich meine Angst vor Mitarbeitergesprächen ab?
- Wie gebe ich dem Mitarbeiter Impulse zu seiner Vorbereitung?
- Wie gestalte ich ein Mitarbeitergespräch, das vom Gesprächspartner als wertschätzend und motivierend wahrgenommen wird?
- Wie erreiche ich als Vorgesetzter ehrliches Feedback zu meiner Führungsleistung?
- Inwieweit ist das Mitarbeitergespräch als Teil einer Kette an Dialogen und Begegnungen zu verstehen – und was ist dabei zu beachten?

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Kleingruppenarbeit, Kollegengespräche, Fall-Coaching, aktivierende Übungen und konkrete Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

„RETEAMING“ FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE UND DEREN TEAMS

» Seminarreihe **Führen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Begriff des „Reteamings“ stammt von Ben Furmann und Tapani Ahola. Es handelt sich dabei um eine Methode, die das Ziel verfolgt, Einzelnen und auch Gruppen von Menschen zu helfen, etwas zum Besseren zu verändern.

Dies geschieht in 12 strukturierten Schritten, die jede engagierte Führungskraft mit ihrem Mitarbeiterteam umsetzen kann – jedoch auch einzelne Mitarbeiter für sich selbst anwenden können. Durch den lösungsorientierten Prozess wird es leicht, Ziele zu setzen, die persönliche Motivation (im Team) zu erhöhen und die Kooperationsfähigkeit zu verbessern, die man zum Erreichen der Ziele benötigt. Welchen Inhalt diese Ziele haben, wird individuell durch die Teilnehmer und deren Teams entwickelt. Dadurch ergibt sich zusätzlich ein interessanter, bereichernder Austausch innerhalb der Workshop-Gruppe.

Damit die eigenen Fortschritte und Erfolge aller Teilnehmer genügend Raum und Resonanz finden und der Reteaming-Prozess auch in der eigenen Praxis erfolgreich umgesetzt werden kann, findet das 12-Schritte-Programm in 2 x 1 Tag, mit einem Umsetzungsintervall von 3 Monaten, statt.

1. Teil

- Impulse und Know-How zur Teamentwicklung und zur persönlichen Entwicklung im Team

- Persönliche Rollen in Teams – und spezifische Rollen von Teams in der Organisation
- Persönliche Ziele der Teilnehmer in ihren Wirkungsbereichen
- Sinn und Wirkungsweise der Zielsetzung
- 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
- 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.



Seminar typ **Aufbau**



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



17. - 18.06.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro



» 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.

FÜHRUNG IN „SCHWIERIGEN“ SITUATIONEN?

» Seminarreihe Führen

Seminarinhalt • Seminarziel

Zielkonflikte, ständig wechselnde Rahmenbedingungen und schwierige organisatorische Change-Prozesse sind heute die Regel und fordern Führungskräfte besonders heraus. Hinzu kommen klassische Führungsaufgaben wie Motivieren, Delegieren, Kontrollieren und Beurteilen, die nun noch schwieriger zu bewältigen sind.

Was sind die erforderlichen Kompetenzen für solche anspruchsvollen Situationen? Wie lassen sich auch unter kritischen Bedingungen wie tiefgreifenden Veränderungen in Ihrem Stadtwerk oder starkem wirtschaftlichem Druck, Mitarbeiter erfolgreich führen und zu hohen Leistungen motivieren?

Sie erhalten das passende Rüstzeug und praxisorientierte Methoden, um neben der Bewältigung Ihrer operativen Aufgaben Ihre Mitarbeiter auch in schwierigen Zeiten sicher und erfolgreich zu führen. Sie gewinnen persönliche Handlungssicherheit, um die Rollenanforderungen zum Beispiel in Kritik-gesprächen, in Konflikten, bei Widerständen in Veränderungsprozessen sowie in der Kommunikation von kritischen Informationen erfolgreich zu meistern.

- Schwierige Rahmenbedingungen und Konsequenzen für das eigene Führungsverhalten
- Rollenmanagement für Führungskräfte
- Reflexion und Handling von Spannungen zwischen Werten und Zielen
- Best Practices für das Führungsverhalten in schwierigen Situationen
- Aufbau und Umsetzung situations-angemessener und lösungsorientierter Gesprächs- und Handlungsstrategien für die Kommunikation unangenehmer Nachrichten
- Beziehungsstärkung und Verbindlichkeit in der Führung schwieriger Mitarbeiter
- Fallarbeit und Praxissimulation: Kollegiale Beratung und Supervision zu Anwendungsbeispielen aus Ihrer Führungspraxis

Methodik

Kurze Trainerinputs, moderierte Gruppendiskussionen, Kleingruppenarbeit, Kollegengespräche, Übungen und Praxissimulationen, Reflexionseinheiten, Fall-Coaching, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Profi**



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



18.10.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Mitarbeiterbindung
- » Mitarbeiteridentifikation
- » Bindungsinstrumente

ZIEL gruppe

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



- » Verbindlichkeit
- » Beziehungsstärkung
- » Anspruchsvolle Situationen

ZIEL gruppe

Führungskräfte und Projektleiter, die ihre Führungsfunktion und Rolle in dynamischen und komplexen Situationen souverän und wirksam wahrnehmen wollen.

AGILITÄT – KLARHEIT – VERANTWORTUNGSÜBERNAHME

» Seminarreihe **Führen**



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Workshopziel • Workshopinhalt

Agile Methoden werden insbesondere in traditionellen Unternehmen belächelt und manchmal auch als "alter Wein in neuen Schläuchen" deklariert.

Traditionelle Organisationen reagieren mit ihren bisher bewährten Arbeitsmethoden zu langsam für technologische Trends, gesellschaftliche Entwicklungen und neue Geschäftsfelder. Sie schaffen es häufig nicht, Mitarbeitende in selbstorganisierte, selbstgesteuerte, wirksame Arbeitsprozesse zu bringen und die Führungskräfte drehen sich um ihre eigene fachliche Achse. Das reicht in der Zukunft nicht mehr aus.

Gehen Sie mit uns auf Ihre Entdeckungstour. Denn agile Organisationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie besonders gut auf Veränderungen in ihrem internen und externen Umfeld reagieren können. Vor dieser Herausforderung stehen Stadtwerke, die sich im enormen Wettbewerb befinden. Verändernde Kundenwelten, technologischer Wandel und die starke Strömungen der neuen Arbeitswelten sowie Digitalisierung führen zur enormer Veränderungsgeschwindigkeit in Arbeitsprozessen und Entwicklung von Geschäftsfeldern. Führungskräfte haben es in der Hand, den Wandel zu gestalten und stellen häufig fest: Mit den "alten" Formen der Zusammenarbeit funktioniert es nicht mehr.

Methoden des agilen Managements können hilfreich sein, neue Wege zu beschreiten und auch zu experimentieren.

Insbesondere solche, die bereits in verschiedenen Firmen und Branchen erprobt worden sind.

Eine bewährte agile Methode ist das Delegationsboard, auch Verantwortungs-matrix. Wir stellen diese Methode vor und vermitteln praxisnah, wie es gelingen kann, Mitarbeitende (wieder) mehr zu motivieren, in die Selbstverantwortung zu bringen und Führungskräfte zu entlasten.

- Nutzen des Delegationsboards kennen lernen: Entlastung für die Führungskräfte, gesteigerte Motivation aller Beteiligten, zunehmende Selbstverantwortung, Verbesserung der Kommunikation und gesundes Arbeiten
- Verstehen, wie das Delegationsboard einen sinnstiftenden Prozess der Organisationsveränderung auslösen und nachhaltig unterstützen kann
- Mit einem agilen Mindset arbeiten: Wie werden Entscheidungen im Rahmen des Delegationsboards getroffen?
- Ist-Stand der Aufgabenverteilung und Arbeitsweise in der eigenen Organisation bzw. Arbeitsbereich reflektieren
- Alltagstaugliche Arbeitsstruktur entwickeln, die schrittweise mehr Verantwortung in die Teams bringt
- Tipps zur Einführung des Delegationsboards in der eigenen Einrichtung erhalten
- Umsetzung planen

ENTSCHEIDUNGSPROZESSE GESTALTEN

» Seminarreihe **Entscheidungstechniken**

Workshopziel • Workshopinhalt

Alles, was in Ihrem Verantwortungsbereich geschieht, beruht auf Entscheidungen. Wie Mitarbeiter ihren Tag gestalten, worauf Sie Wert legen, was sie vernachlässigen, was sie umsetzen und was sie „versanden“ lassen – allen Handlungen liegen mehr oder weniger bewussten Entscheidungen der Menschen zugrunde.

Und dadurch wird über Erfolg und Misserfolg, Effektivität und Ressourcenverschwendung, über Entwicklung und über Stehenbleiben entschieden.

Das Kürzel VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) beschreibt die Situation und die Abläufe in Unternehmen immer mehr. Das erfordert Entscheidungsprozesse, die flexibel und schnell sind – und die souveräne Entscheidungsfähigkeit der Mitarbeiter.

In unserem Workshop betrachten wir Entscheidungsprozesse unter vier Schwerpunkten:

- Welche Konzepte über Organisations-Strukturen geben Hinweise für flexible und zugleich verbindliche Entscheidungen
- Welche Methoden führen zu tragfähigen Entscheidungen

- Welche organisationalen ebenso wie persönlichen Aspekte der Tiefenstruktur von Entscheidungen beeinflussen das Entscheidungsverhalten – und was bedeutet das für die Führung
- Welche Personalentwicklungsansätze gibt es zum Thema: souverän entscheidende Menschen

Uns geht es darum, dass Sie Ihre Wahrnehmung schärfen für erfolgsrelevante Entscheidungsprozesse – und Ansatzpunkte entwickeln, wie Sie auf die Entscheidungsprozesse und die Entscheidungskultur Ihres Bereiches Einfluss nehmen.

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter, Trainerfeedback.



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung, Handoutunterlagen und Zertifikat



» Agile Arbeitsmethoden
» Probieren und Experimentieren
» Am Ball bleiben

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die wirksame Veränderungen einleiten und sich mit Energie agilen Arbeitsmethoden widmen wollen und diese nicht belächeln.



» Entscheidungsprozesse
» Entscheidungsfähigkeit
» Tragfähige Entscheidungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die täglich tragfähige, verbindliche und gleichzeitig flexible Entscheidungen treffen müssen und dafür eine Expertise benötigen.

KONSEQUENTE FÜHRUNG IM GEWERBLICHEN BEREICH

» Seminarreihe **Führen**



Seminar typ **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» 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.

Seminarinhalt • Seminarziel

Gruppenleiter und Meister im gewerblichen Bereich nehmen eine wichtige Führungsrolle im Stadtwerk wahr.

Ist es doch Ihre Aufgabe für den täglichen Output zu sorgen und gleichzeitig oft große Mitarbeitergruppen zu führen. Manchmal sitzen sie zwischen „allen Stühlen“ und haben die Aufgabe, den Erwartungen der eigenen Vorgesetzten, Ihren Mitarbeitern, den Kollegen und den Kunden gerecht zu werden. Hinzu kommt oft auch die Herausforderung, dass die eigentlichen, disziplinarischen Führungskräfte der Mitarbeitenden ganz andere Vorgesetzte sein können, die im täglichen Arbeitsprozess die Mitarbeiter gar nicht erleben. Die sich aus der Konstellation zwischen Mitarbeitern, Meistern und Abteilungsleitern ergebenden Themen sind ebenfalls Schwerpunkt unseres Seminars.

Wir haben unser Seminar konkret auf den Bedarf und die Themen der Führungskräfte abgestimmt, die im gewerblichen Bereich der Stadtwerke tätig sind. Sie erhalten handfeste Tipps und Checklisten und arbeiten an praktischen Übungen aus dem eigenen Führungsalltag. Sie entwickeln konkrete Handlungsalternativen für Ihr bisheriges Führungsverhalten.

- Meine Rolle als Führungskraft leben, besonders, wenn ich bin Gruppenleiter meiner Ex-Kollegen bin
- Wie führe ich konsequent und klar, ohne dass ich als autoritäre Führungskraft bezeichnet werde?
- Handwerkszeug als Führungskraft kennen lernen und ausprobieren, was zu mir passt
- Nutzen der vorhandenen Führungsinstrumente
- Wie erreiche ich Akzeptanz?
Wie gehe ich mit Nähe und Distanz um?
- Die Motivation der Mitarbeiter wecken und erhalten
- Wie können wir Fehler reduzieren?
- Persönlichkeit und Anforderungen an eine konsequente Führungskraft
- Wie verläuft der „Prozess konsequenter Führung“?

Methodik

Trainerinput, aktivierende, darbietende und interaktionsorientierte Settings, ausführliche Arbeitsblätter.

Viele **Praxisbeispiele** aus
Ihrem Arbeitsalltag

FÜHRUNGSKRAFT ALS COACH

» Seminarreihe **Führen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Anforderungen an Führungskräfte sind komplex und steigen immer weiter. Neben der Rolle des Entscheiders, der Handlungsanweisungen gibt, Sach- und Wirtschaftsziele festlegt und kontrolliert, nutzen Führungskräfte zunehmend die Rolle als Berater und Coach. Coaching wird wichtiger, weil menschliche und organisatorische Probleme komplexer werden. Lernen Sie mit 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.



Seminar typ **Aufbau**



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



23. - 24.07.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro



» 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**



Solingen

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



25. – 26.06.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



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

ZIEL gruppe

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

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 Veränderungs-geschwindigkeit 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 daraus 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » 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**



Schwäbisch Hall

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



18.11..2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Workshopinhalt • Workshopziel

Wie kommt das: Dinge waren vereinbart, an die sich der Mitarbeiter doch nicht hält und Sie selbst als Führender beißen bei allen Veränderungsversuchen auf Granit.

Wie verhält sich das mit Macht und Ohnmacht? Sitzt die formale Positionsmacht wirklich am längeren Hebel? Oder um was geht es, wenn es nicht um Durchsetzung des Willens des Mächtigeren geht?

Wie kann Führung führend bleiben, wenn sich Mitarbeiter dauerhaft verweigern? Und wie kann der Preis, der für solche Haltungen bezahlt wird, eingegrenzt werden? Und was erleichtert dem Führenden einen gesunden Umgang mit solchen Situationen und Mitarbeitern?

Ein moderierter Erfahrungsaustausch mit Impuls-Sequenzen zum Thema:

- Spielarten der Macht in Organisationen
- Jenseits von Organigrammen: Rollen und Rangordnungen in Teams
- Change-Management: Wo Innovationskraft und die Lust am Bewahren aufeinander treffen
- Die „Unverbindlichkeitsfalle“ – warum so viele Maßnahmen auf dem Papier bleiben
- Wie man als Führungskraft Change-Prozesse erleichtern kann
- Eigene Situationen – Fallarbeit

Methodik

Trainerinput, Arbeit an eigenen Ausgangslagen, Austausch und Diskussion im Plenum, Praxis-Übungen, ggf. Teamaufstellungen, Fallarbeit im reflektierenden Team.

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 Vor-gespräch wird der Workshop genau auf Ihre Wünsche und die Bedürfnisse des Teams abgestimmt.

Mögliche Anlässe für eine Teamentwicklung

- Sich kennen lernen oder die zwischen-menschlichen 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » Mitarbeiterführung
- » Macht und Ohnmacht
- » Innovationskraft

ZIEL gruppe

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

Ein Perspektivenwechsel lohnt sich!



- » Teamentwicklung
- » Zusammenarbeit
- » Prozesse

ZIEL gruppe

Bestehende Teams und Führungs-kraft oder neu gebildete Teams, die ihr Teambuilding mit professioneller Unterstützung vorantreiben möchten.

KOMMUNIKATION

DIALOG

Kommunikative Selbstbehauptung	122
Gewaltfreie Kommunikation: Wolf zähmen – Giraffe treffen	123
Kommunikation verstehen und sich steuern	124
Emotionen im Kundengespräch – Fordern Sie Kopf und Herz!	125
Feedback als Kulturelement nutzen	126
Das Harvard Konzept in die tägliche Kommunikation integrieren	127
Auf den Punkt gebracht	128
Business Smalltalk: Gekonnt plaudern	129
Einkaufsverhandlungen professionell führen	130
Miteinander reden: Klar und konfliktfrei für Jedermann	131
Minimale Stellschrauben – maximale Wirkung in der Kommunikation	132
Embodied communication	133

KOMMUNIKATIVE SELBSTBEHAUPTUNG

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, denen an einer gelungenen Kommunikation gelegen ist.

Seminarinhalt • Seminarziel

Nicht immer agieren wir so souverän wie wir es uns wünschen. Insbesondere unter Druck oder bei grenzüberschreitenden verbalen Angriffen und bei unfairen Taktiken fällt es schwer, souverän und angemessen zu reagieren. Um die eigenen Interessen dennoch gut verfolgen zu können, ist es hilfreich, Gedanken besonnen und 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.

GEWALTFREIE KOMMUNIKATION: WOLF ZÄHMEN - GIRAFFE TREFFEN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminarinhalt • Seminarziel

Wertschätzung und Fairness sind die entscheidenden Klimafaktoren für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Kunden, Dienstleistern und Kollegen.

Unser Denken steuert die Sprache, gerade in turbulenten Zeiten schleichen sich subtile Abwertung und Formulierungen ein, die eine gewünschte Kooperation erschweren, Konflikte anfeuern und Lösung entgegenstehen. Was bleibt sind Missstimmung und Unbehagen! Hand aufs Herz, wie oft treffen Sie moralische Urteile, formulieren Schuldzuweisungen, Vorwürfe oder Vergleiche? All dies beschreibt Marshall B. Rosenberg als sprachliche Gewaltelemente.

Unser Verhalten spiegelt unser Denken und damit unsere Sprache. Neues Verhalten braucht also eine neue Sprache: Die Giraffensprache! Im Konzept der wertschätzenden und gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg ist die Giraffensprache die Sprache des Herzens und der Schlüssel für zugewandte Kommunikation.

Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihre Kommunikation und lernen Sie die Bedürfnisse der anderen zu respektieren. Das nennen wir Echtheit!

So entsteht Vertrauen, Akzeptanz und die Bereitschaft zur Kooperation für ein erfolgreiches Miteinander und konstruktives Zusammenarbeiten.

Wir finden inspirierende Wege Ihre Anliegen klar und eindeutig zu formulieren, ohne konfrontierend oder abwertend zu wirken. Sie erkennen die Wirksamkeit der Aufrichtigkeit und der Echtheit. Ein großer Mehrwert für das Miteinander und eine gute Unternehmenskultur.

- Die Grundhaltung, aus der positives Verhalten entsteht
- Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg
- Die vier Schritte der Kommunikation als Schlüssel zur Kooperation
- Klarheit ohne Missverständnisse
- Die Einfachheit, Anliegen konkret und klar zu formulieren
- Kommunizieren ohne Kritik, Vorwurf, Urteil oder Schuldzuweisung
- Drei Hindernisse auf dem Weg zu mehr Aufrichtigkeit

Methodik

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



Seminartyp **Aufbau**



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



18. - 19.01.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Klarheit und Haltung
» Gute Unternehmenskultur
» Verantwortung für Kommunikation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die durch Klarheit und wertschätzende Sprache aufrichtig und authentisch miteinander kommunizieren wollen.

KOMMUNIKATION VERSTEHEN UND SICH STEUERN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Tübingen

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



24. – 25.09.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Sicherheit und Kraft
» Persönlichkeit und Kommunikation
» Chancenorientiert kommunizieren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich eine
gelingende Kommunikation
wünschen und aktiv an ihr arbeiten
möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Eins ist sicher, Kommunikation ist unsicher.

So vielfältig wie die Menschen so unterschiedlich sind ihre Bedürfnisse, Erwartungen und Interpretationen der Wirklichkeit. Kein Wunder, gibt es in der Kommunikation viele Möglichkeiten für Missverständnisse und Konflikte. Die Fähigkeit Kommunikation zu verstehen und den Raum für ihr Gelingen herstellen zu können, ist daher eine Schlüsselqualifikation im (Berufs)-Leben. Sie vermittelt Sicherheit und spielt eine entscheidende Rolle beim Erreichen von gemeinsamen Zielen.

Die Transaktionsanalyse ist eine Psychologie, die griffige und effektive Methoden und Konzepte zum Verständnis, zur Analyse sowie zur Entwicklung von Persönlichkeit und Kommunikation anbietet. Damit ist es möglich eigenes und fremdes Verhalten besser wahrzunehmen, zu reflektieren und einzuschätzen. Die Ursachen von Konflikten können erkannt und daraus Strategien für einen gelingende Kommunikation und produktives Verhalten abgeleitet werden.

- Was ist Transaktionsanalyse?
- Praktische Anwendungsmöglichkeiten der Transaktionsanalyse
- Menschenbild und Grundhaltungen
- Unsere Sicht der Dinge : Wenn verschiedene Bezugssysteme aufeinander treffen
- Die menschliche Persönlichkeit und ihre verschiedenen Kommunikationsformen
- Warum ist ein Großteil unseres Verhaltens vorhersehbar?
- Verstehen und steuern von Kommunikationsprozessen
- Einsatz der Transaktionsanalyse bei (Mitarbeiter-)Gesprächen
- Die alltäglichen Fallen: Das Erkennen von psychologischen Spielen
- Das ewig gleich Drama: Und wie komme ich da raus?
- Das Skript: Wie lebensgeschichtliche Faktoren uns im Heute beeinflussen
- Verträge: Inhalt und Sinn klarer Vereinbarungen

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung, Übungen, Fallbeispiele und Arbeitsblätter.

EMOTIONEN IM KUNDENGESPRÄCH – FORDERN SIE KOPF UND HERZ!

» 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 üben sich 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.



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

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



08.05.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.

Nicht Tatsachen, sondern Meinungen
über Tatsachen bestimmen unser
Zusammenleben.

Epiktet, griechischer Philosoph

FEEDBACK ALS KULTURELEMENT NUTZEN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Eine gute Feedbackkultur gibt allen Beteiligten die Fähigkeit und das Vertrauen, Kritisches anzusprechen und trotzdem gut zusammen zu arbeiten. Ganz nebenbei wirkt sie präventiv Konflikten entgegen, da die Schwelle, ein klärendes Gespräch bei Spannungen zu suchen kleiner ist. Mit dem Kulturelement Feedback gewinnt der Einzelne ebenso wie die Organisation. Insbesondere die Lernprozesse im Unternehmen werden durch eine gut gelebte Feedbackkultur beschleunigt.

Feedback hilft allen Beteiligten ihre Leistungen, ihr Stärken und Schwächen realistischer einzuschätzen und gibt so Orientierung. Blinde Flecken werden ausgeleuchtet. Unterschiedliche Sichtweisen und Denk-Logiken werden transparent und können integriert werden. So werden Missverständnisse verringert und Arbeitsprozesse optimiert.

In Veränderungsprozessen fördert eine Feedback-Kultur außerdem die Verinnerlichung und die nachhaltige Verankerung neuer Strukturen und Verhaltensweisen. Für die gelingende Einführung einer Feedback-Kultur gibt es kritische Erfolgsfaktoren. Wie wird das Thema in der Organisation platziert, wie wird diese Kulturelement in die bestehende Unternehmens- und Führungskultur integriert.

In unserem Workshop lernen Sie, wie Sie erfolgreich vorgehen können und was es zu beachten gibt, um eine Feedback-Kultur in ihrer Abteilung, im Team oder im Unternehmen zu etablieren.

Feedback, das ankommt

- Unterschiedliche Typen von Feedback, von situativ bis umfassend
- Strukturen und Techniken für's Feedback geben und nehmen
- Umgang mit Emotionen

Förderliche Faktoren

- Was sind die Hürden für gelebtes Feedback und wie kann man sie nehmen?
- Erfolgsfaktoren für die Einführung einer guten Feedback-Kultur
- Selbst ein Modell sein: Haltung und Techniken

Strukturen, Know-How und Vertrauen entwickeln

- Die Ausgangssituation klären: Ziele und Rahmenbedingungen
- Bausteine zur Einführung einer Feedback-Kultur
- Verschiedene Feedback-Settings kreieren

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung, Übungen, Fallbeispiele und Arbeitsblätter.

DAS HARVARD KONZEPT IN DIE TÄGLICHE KOMMUNIKATION INTEGRIEREN

» Seminarreihe **Gesprächs- und Dialogkompetenzen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie suchen Win-Win Situationen für Ihre Kommunikation mit Kunden und Kollegen? Nutzen Sie die 4 Grundprinzipien des Harvard Konzepts. Gerade in schwierigen Ausgangssituationen kann Ihnen mit dem Harvard Konzept der Dreh zu einem guten Ergebnis leichter gelingen.

Auf dem Weg zu einer gemeinsamen Lösung gilt es, gegnerischen Positionen in partnerschaftliche Optionen zu generieren. Mit dem Fokus auf die Sache können Sie neue Lösungsmöglichkeiten entwickeln, die für alle Seiten einen Vorteil bringen.

Vielleicht fragen Sie sich: Welche Strategie ist geeignet, um zu einer gemeinsamen Lösung zu kommen? Wie gelingt es mir, mich auf das Wesentliche zu konzentrieren, um „Sackgassen“ zu vermeiden? Dann kommen Sie in unser Seminar.

Sie lernen, wie Sie Gespräche und Verhandlungen nach den Prinzipien des Harvard Konzepts vorbereiten und durchführen. Sie arbeiten an der praktischen Anwendung von Strategien, Techniken und Methoden, um Ihre Gesprächs- oder Verhandlungsziele zu erreichen. Sie erfahren, wie Sie eine positive Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner aufbauen.

- Auf den Gesprächspartner einstellen
- Zwischen Gesprächsgegenstand und Gesprächsform trennen
- Interessen analysieren und Bedürfnisse erkennen
- Grundlagen der sachorientierten Gesprächsführung
- Hart in der Sache, weich zum Menschen
- Verhandlungen „smart“ vorbereiten
- Grundlagen des Harvard Konzeptes
- Eine geeignete Argumentationsstrategie aufbauen
- Die eigene Position überzeugend darstellen
- Die Starrheit unterschiedlicher Standpunkte auflösen
- Lösungen erarbeiten, denen beide Seiten zustimmen können

Methodik

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



Seminartyp **Aufbau**



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



25. - 26.06.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Feedback als Kraftquelle
» Persönlichkeit und Kommunikation
» Vorbild und Haltung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich eine gelingende Kommunikation wünschen, gemeinsam arbeiten und voneinander durch Feedback lernen wollen.



» Schwierige Verhandlungspartner
» Verhandlungsgeschick
» Preisdiskussionen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die schwierige Verhandlungspartner im Beruf erleben und sich souverän und mit Geschick darauf einstellen wollen.

AUF DEN PUNKT GEBRACHT

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, die langatmige Wortbeiträge vermeiden und ihrer Kommunikation Struktur geben wollen, so dass gute Dialoge entstehen können.

Seminarinhalt • Seminarziel

Natürlich können Sie reden! Wie oft erleben wir jedoch in der Praxis, dass langatmige Wortbeiträge die Geduld der Zuhörer, d.h. Ihrer Kunden, Geschäftspartner und Kollegen strapazieren, sie mit einer endlosen Flut an Detailinformationen zugeschüttet werden, die Aufnahmekapazität und die Interessenlage der Zuhörer nicht berücksichtigt werden und häufig überhaupt nur nach der eigenen Façon kommuniziert wird.

Der Schlüssel für beruflichen und unternehmerischen Erfolg liegt in Ihrer Fähigkeit, Ideen und Positionen Ihrem Gegenüber überzeugend vermitteln zu können.

In Zeiten der Informationsüberflutung, komplexen Geschäftsmodellen und schnellem Wechsel von Produkten und Tarifen ist es umso wichtiger, dass Kunden und Geschäftspartner 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. Lernen Sie sich zu professionalisieren und auch zwischen privater und beruflicher Kommunikation zu unterscheiden.

- Was wollen Sie sagen?
- Was soll beim anderen ankommen?
- Mein Körper „sagt“ mehr als tausend Worte
- Bei spontanen Meinungsäußerungen überzeugen
- Kurz, knapp und präzise formulieren
- Den Aussagen Struktur und Klarheit geben
- Mit Worten überzeugen
- Das freie Sprechen trainieren
- Auf die Bedürfnisse der Zuhörer und Leser eingehen

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion, Tipps für die Praxis und Transfersicherung, Arbeitsblätter.

BUSINESS SMALLTALK: GEKONNT PLAUDERN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminarinhalt • Seminarziel

Menschen, die den Smalltalk beherrschen, werden häufig offen oder insgeheim für ihre Fähigkeit bewundert, eine positive Gesprächsatmosphäre zu schaffen, den richtigen Ton zu treffen oder schwierige Geschäftsgespräche sicher zu meistern.

Zahlreiche Studien im Bereich Kommunikation appellieren an uns, die „Kunst der lockeren Plauderei“ nicht zu unterschätzen, da Sympathie und die zwischenmenschliche Ebene eine entscheidende Rolle, nicht nur in persönlichen Beziehungen, sondern auch im Businessbereich spielen.

Eine Minute Smalltalk mit der richtigen Person kann mehr bewirken als Tage harter Arbeit. Mit Smalltalk überwinden Sie die Distanz zum anderen.

Ziel ist der Aufbau und Erhalt positiver (Geschäfts-) Beziehungen, durch die Fähigkeit der „lockeren Plauderei“. Sie lernen, in den entscheidenden Situationen die richtigen Worte zu finden, Kontakt- und Sprachhemmungen zu überwinden und die richtigen Fragen zu stellen.

- Ein lockeres Gespräch ist keine Glückssache
- Plaudern im Business: Smalltalk lernen in 5 Schritten
- Die 6 Smalltalk Starter
- Tabu-Smalltalk-Themen im Business
- Wie Sie Redehemmungen überwinden
- Was, wenn die Konversation stockt?
- Warnzeichen: Sie langweilen Ihr Gegenüber, wenn...
- Konkrete Smalltalk-Tipps
- Closing: Wie Sie eine Konversation elegant beenden

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion, Üben des "lockeren" Gesprächs, Transfersicherung, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Distanz überwinden
» Gelingender Small Talk
» Professionell plaudern

ZIEL gruppe

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

EINKAUFVERHANDLUNGEN PROFESSIONELL FÜHREN

» Seminarreihe **Gesprächs- und Dialogkompetenzen**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Einkauf
» Verhandlungen souverän gestalten
» Repertoire an Techniken

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre
Verhandlungstechnik ausbauen
müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Dem Einkauf kommt als Ertragsgenerator eine enorm wichtige Bedeutung zu. Neben modernen Beschaffungswerkzeugen und dem Informationsmanagement bleibt hierbei das Verhandlungsgespräch das wichtigste Einkaufstool. Damit kommt einem Faktor im Rahmen der Gewinnoptimierung eine besondere Bedeutung zu: Dem Einkäufer, der verhandelt!

Um diesen gut 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 und Arbeitsblätter.

MITEINANDER REDEN: KLAR UND KONFLIKTFREI FÜR JEDERMANN

» 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 Führungskräften.

In unserem Seminar nehmen Sie Ihren Kommunikationsstil genauer unter die Lupe. Sie lernen die verschiedenen Seiten Ihrer Kommunikationsbotschaft an andere kennen. Gleichzeitig wissen Sie die Reaktionen anderer besser zu deuten. Zudem können Sie sich leichter in Ihre Gesprächspartner hineinversetzen, weil Sie ein tieferes Verständnis für unterschiedliche Werte und „Lebenswelten“ entwickeln. Sie üben sich im Perspektivwechsel und können sich auf Ihre Mitmenschen einstellen, ohne Ihren Weg zu verlassen oder Ihre Ziel aufzugeben.

Am Ende des Seminars kennen Sie bewährte Möglichkeiten, um mit sich selbst und auch mit anderen, gut in „Beziehung“ zu sein. So können Sie erfolgreich die richtigen kommunikativen Weichen für Mitarbeitergespräche, Verhandlungen, Strategieplanungen oder Meetings stellen.

- Den eigenen Kommunikationsstil reflektieren und optimieren
- Vier Seiten einer Nachricht: Was ich sage, meine und was ankommt
- Miteinander reden – so geht's!
- Was stört mich an den Anderen?
- Ich bin ok – du bist ok
- Beziehungsaufbau durch Perspektivwechsel
- Wertequadrat nach Schulz von Thun
- Veränderungsstrategien

Methodik

Abwechslungsreicher Methodenmix aus Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung mit Fallbeispielen, Übungen und Arbeitsblätter.



Seminartyp **Basis**



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



03. – 04.07.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Beziehungsaufbau
» Eigener Kommunikationsstil
» Perspektivenwechsel

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die klar und unmissverständlich kommunizieren und ihren Gesprächspartnern auf Augenhöhe begegnen wollen.

Gesagt...Gehört
Verstanden...
Einverstanden!

MINIMALE STELLSCHRAUBEN - MAXIMALE WIRKUNG IN DER KOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminartyp **Kern**



Stuttgart

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



29. - 30.04.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » **Souveräne Sprache**
- » **Sprachmuster**
- » **Bewusste Kommunikation**

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die klar und unmissverständlich kommunizieren und ihren Gesprächspartnern auf Augenhöhe begegnen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ist Ihnen bewusst, was einzelne Wörter oder Sätze in Ihrer Sprachwahl auslösen können? Zwar erinnern wir uns meist genau daran, was wir inhaltlich zu anderen gesagt haben. Welche versteckten Zusatzbotschaften durch kleine, scheinbar belanglose Wörter, den Satzbau oder durch die Grammatik „mitgesendet“ werden, ist uns jedoch häufig nicht bewusst. Doch unser gegenüber nimmt diese Botschaften meist ebenso unbewusst auf – und sie entfalten ihre Wirkung, ob wir wollen oder nicht.

In unserem Seminar setzen Sie sich bewusst mit den Feinheiten Ihrer Sprachwahl auseinander. Sie vertiefen die Grundlagen der effizienten und souveränen Kommunikation. Dadurch werden Sie sensibilisiert für unbewusste Sprachmuster und reflektieren Ihre Sätze mit erstaunlichen Wirkungen. Sie streichen Konjunktive, Kleinmacher oder Reizwörter aus Ihrem Wortschatz und trainieren stattdessen wirkungsvolle Alternativen.

So vermeiden Sie zukünftig Missverständnisse, bauen Widerstände ab bzw. lassen diese erst gar nicht erst aufkommen und senden stimmige Botschaften.

Am Ende unseres Seminars nehmen Sie einen Kommunikations-Handwerkskoffer mit, ausgerüstet mit Stellschrauben, mit deren Hilfe Sie klarer, lösungsorientierter und wertschätzender kommunizieren.

- Reflexion: Unsere Sprachgewohnheiten
- Bewusster Umgang mit der Struktur der Sprache
- Auswirkungen von Sprache auf unser Denken und Handeln
- Die 10 größten Stolperfallen, Killerfloskeln und unbewusste Sprachmuster
- Wie kommt was bei wem an?
- Gewandte und wirkungsvolle Ausdrucksweise: Die wichtigsten Stellschrauben
- MiniMax: Interventionen der Kommunikation
- Integration in den privaten und beruflichen Alltag

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung, Fallbeispiele, Übungen und Arbeitsblätter.

EMBODIED COMMUNICATION

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**

Seminarinhalt • Seminarziel

„Kommunikation beginnt im Körper – nicht im Kopf“, so die Urheber der „Embodied Communication Theorie“ Maja Storch und Wolfgang Tschacher.

Die Vorstellung, man würde einander verstehen, wenn die "richtige Bedeutung" einer Botschaft von den Beteiligten gefunden wird, ist inzwischen wissenschaftlich widerlegt. Heute wird Kommunikation als ein offenes System betrachtet, indem sich die Gesprächspartner wechselseitig beeinflussen.

In unserer sich ständig wandelnden Gesellschaft und komplexen Organisationsstrukturen unterstützt uns die „Embodied Communication“ in Stress- oder Konfliktsituationen selbstbestimmter und souveräner zu handeln, da das Modell körperliche und emotionale Prozesse, Gedächtnisfunktionen und Erfahrungswissen integriert.

Sie reflektieren Ihre Reaktionen in schwierigen Situationen und lernen bewusster wahrzunehmen, mehr Eigenverantwortung für diese zu übernehmen und ihr eigenes Kommunikationsverhalten darauf abzustimmen.

- Die Folgen unserer anerzogenen und antrainierten Kommunikation
- Kommunikationsfalle – Wahrnehmung
- Was passiert, wenn wir auf Resonanz gehen?
- Welche Bedeutung hat die Synchronität
- Welche bewussten oder unbewussten „Treiber“ gibt es?
- Affekteskala: Wie verhalte ich mich in unterschiedlichen Konfliktstadien?
- „AAO“ : aufmerksam sein, Augen und Ohren auf
- Was tun, wenn die Kritik überhandnimmt?
- Verkörperte Kommunikation
- „Ich sehe was, was...“: Erfolgreich Feedback geben
- Entspannter und erfolgreicher kommunizieren
- Verkörperte Kommunikation, Wahrnehmung, Eigenverantwortung

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, Selbstreflexion, Einzel- und Gruppenarbeit, praktische Anwendung, Fallbeispiele, Übungen und Arbeitsblätter.



Seminartyp **Impuls**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » **Verkörperte Kommunikation**
- » **Wahrnehmung**
- » **Eigenverantwortung**

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihr Kommunikationsverhalten prüfen wollen und den Wunsch nach Professionalisierung haben.

ENERGIEWIRTSCHAFTLICHES FACHWISSEN

1 x 1 der Energiewirtschaft: Kompakt	136
1 x 1 der Energiewirtschaft: Intensiv	137
Geschäftsprozesse und Markt- kommunikation Strom und Gas	138
Monitoring Geschäftsprozesse	139
Meister und Monteure: Imageträger vor Ort	140
Kommunikation für Monteure und Meister	141
Grundlagen des Lieferanten-Wechsels	142
Marktprozesse für Einspeisestellen mpes	143
1 x 1 der Netzwirtschaft	144
Marktkommunikation 2020	145
Die "E-Quote für Elektrofahrzeuge": Neue Geschäftsmodelle und Erlöse	146
Aktuelle Entwicklungen im Messstellenbetriebsgesetz	147
Marktstammdatenregister (MaStR)	148
TAB und TAR-Regeln für die Niederspannung	149
Speicher: Von der Technik bis zur Abrechnung	150
Stadtwerkevertrieb 4.0 - Das Geschäft neben kWh und m ³	151
Die Neue G 685	152
G 685 Intensiv- und Sachkundeschulung	153

1 x 1 der Gaswirtschaft	154
Bilanzkreismanagement für Strom und Gas	155
Einführung in die Wechselprozesse im Messwesen	156
Stadtwerk im Spannungsfeld zwischen kommunalem Eigner - Aufsichtsrat und Sachzwängen	157
Mehr- und Mindermengenabrechnung für Strom und Gas	158
Innovationen und Entwicklungen im Wärmemarkt	159
Energiesammelgesetz und EEG- sowie Netzentgeltumlagen verstehen und umsetzen!	160
Veröffentlichungspflichten für Netzbetreiber	161
Aktuelle Entwicklungen beim Messstellenbetriebsgesetz	162
Einführung in die MSB-Abrechnung	163
Energierrecht für Nichtjuristen	164
Energiedatenmanagement - Gasbilanzierung	165
Mehr- und Mindermengenabrechnung	166
Endkundenkommunikation für Smart Meter Rollout	167
Gasnetzbilanzierung	168

1X1 DER ENERGIEWIRTSCHAFT: KOMPAKT

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminartyp Basis



Tübingen
Solingen
Leipzig

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



25.02.2019
07.07.2019
05.12.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



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

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen
kompakten Gesamtblick über
die Energiebranche und die
Zusammenhänge benötigen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erhalten einen kompakten Gesamtblick über die aktuellen Zusammenhänge der Branche. Sie bekommen Input zum regulatorischen Rahmen und zu den historischen Hintergründen der Liberalisierung. Zukunftsideen wie Smart Grid und der Endkunde als zukünftiger Energiemanager werden thematisiert. Problemstellungen im operativen Geschäft werden anhand Beispielen aus der Praxis diskutiert.

Unser Seminar basiert auf Erfahrungen aus dem operativen Geschäft und regt zum Austausch untereinander an. So wird ein Grundverständnis für Ihren Gesamtzusammenhang in der Energiebranche gelegt.

Energiequellen und Energieerzeugung

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

Struktur der Strom- und Erdgasnetze

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

Einführung in erneuerbare Energien

- Regenerative 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 Liberalisierung
- Vorgaben der EU an die Energiewirtschaft
- Liberalisierung Energiemärkte in Europa
- Gesetzlicher Rahmen und EnWG
- Unbundling
- Regulierung der Netze
- Marktrollen, Aufgaben, Vertragsverhältnis
- 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

1X1 DER ENERGIEWIRTSCHAFT: INTENSIV

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein Verständnis für Geschäftsvorfälle und Gesamtzusammenhang der Energiewirtschaft ist unabdingbar, wenn Sie in dieser Branche arbeiten. Sie erhalten bei uns einen intensiven, detaillierten Einblick mit Raum für Austausch und Diskussion. Sie verstehen häufig verwendete Begriffe, Zusammenhänge sowie aktuelle Entwicklungen im Energiemarkt. Sie erhalten Input über die historischen Hintergründe der Liberalisierung, die Herausforderungen im Datenaustausch, die wichtigsten gesetzlichen Vorgaben. Sie werden praxisorientiert in die komplexe Welt der Prozesse eingeführt.

Unser Ziel ist es, Ihnen ein solides energiewirtschaftliches Wissen zu vermitteln und für neue Entwicklungen zu sensibilisieren. Zukunftsideen wie Smart Grid und Digitalisierung, aber auch der Endkunde als zukünftiger Energiemanager werden diskutiert.

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, Vertragsverhältnis
- 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

- Regenerative 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



Seminartyp Basis - Aufbau



Tübingen
Solingen
Leipzig

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



09. - 10.04.2019
08. - 09.07.2019
15. - 16.10.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Branchenkompetenz
» 1x1 der Energiewirtschaft
» Intensiv und ausführlich

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen
intensiven Gesamtblick über
die Energiebranche und die
Zusammenhänge benötigen.

GESCHÄFTSPROZESSE UND MARKTKOMMUNIKATION STROM UND GAS

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminartyp **Basis**



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



04.06.2019
28.11.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erhalten Grundlagenwissen zur Marktkommunikation und den speziellen Geschäftsprozesse sowie deren Fristen mit ihren Herausforderungen. Ihr Gesamtüberblick über die GPKE, GeLiGas, MaBiS, GABi Gas und deren Komplexität wird erweitert.

Zugleich vertiefen wir den Einblick in die Abhängigkeiten der unterschiedlichen Nachrichtentypen und Markttrollen in der Marktkommunikation. Dies fördert Ihre Sicht und Kommunikation zur Zusammenarbeit verschiedener Fachbereiche anhand der Prozesse und ihrer Zuständigkeiten.

Wir bieten im Seminar Diskussion und Austausch untereinander für ein erhöhtes Verständnis der verschiedenen Geschäftsvorfälle und die Energiebranche.

Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes

- Vorgabe zur Festlegung der Geschäftsprozesse
- Was sind GPKE und GeLiGas?
- Zuständigkeit der Marktpartner

Einführung in die Marktkommunikation

- Ziele und Herausforderungen der Marktkommunikation
- Unterschiede von EDIFACT/IDoc
- Nachrichtentypen und ihre Abhängigkeiten im Datenaustausch
- Aufbau der Nachrichtentypen
- BDEW, ILN, DVGW Nummer
- Pachtgebietszuordnung

Lieferantenwechsel (GPKE/GeLiGas)

- Lieferantenwechsel und Fristen
- Zuständigkeit der 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 komplex, zeitintensiv und damit betriebswirtschaftlich betrachtet teuer für Ihr Unternehmen.

Durch eine einfache Überwachung können Sie bereits erstellte Aufgaben prüfen und korrigieren.

Wie? Wir zeigen es Ihnen. In unserem Seminar werden die Prozesse detailliert und bis auf Segmentebene übermittelt. Ebenso werden Prozesse und Klärfälle aus Ihrem 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.



Bitte bringen Sie Praxisbeispiele für Klärfälle mit.



Seminartyp **Aufbau**



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



04.07.2019
26.11.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Monitoring
» Geschäftsprozesse
» Herausforderungen

Alle Mitarbeiter aus Netz- und Lieferseite mit Schwerpunkt Marktkommunikation.

MEISTER UND MONTEURE: IMAGETRÄGER VOR ORT

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**



Seminartyp **Basis**



Köln

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



15. - 16.01.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » **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.

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, Fall-Coaching und Arbeitsblätter.

Info

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

KOMMUNIKATION FÜR MONTEURE UND MEISTER

» Seminarreihe **Kundenorientierung für Monteure und Meister**

Seminarinhalt • Seminarziel

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

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

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

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

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

Methodik

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

Info

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



Seminartyp **Aufbau**



Ettlingen

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



12.12.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » **Imagetransfer**
- » **Gesprächssituationen steuern**
- » **Gute Gespräche**

ZIEL gruppe

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

GRUNDLAGEN DES LIEFERANTEN-WECHSELS

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminartyp Basis



Tübingen

Leipzig

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



18.04.2019

10.09.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Versorgung
» Lieferantenwechsel
» Lieferbeginn und Lieferende

ZIEL gruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

„Von wem werde ich denn nun versorgt?“ ist immer wieder die Frage, die Ihnen ein Endverbraucher und Kunde stellt. Eine richtige Antwort zu geben, ist einfach.

Wie? Das erfahren Sie in unserem Seminar. Sie erhalten einen Gesamtüberblick über die Zuständigkeiten des Neu- und Altlieferanten sowie des Netzbetreibers. Mit Tipps- und Tricks aus dem Tagesgeschäft werden Sie die Fragen Ihres Endkunden beantworten können.

Liberalisierung des Strom- und Gasmarktes

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

Rahmenverträge

- Lieferantenrahmenverträge
- Was ist ein Serviceanbieter?
- BDEW, ILN, DVGW Nummer
- Nachrichtentypen und ihre Kommunikationswege
- §40 des EnWG: Strom- und Gasrechnungen, Tarife

Lieferantenwechsel

- Lieferantenwechsel und Fristen
- Lesen und Interpretieren des Geschäftsprozesses
- Mögliche Versorgungsszenarien

- Interimsmodell
- Marktllokation 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 Zahlungsavis
- 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 in unserem Seminar einen vertieften Einblick in die Abhängigkeiten der unterschiedlichen Nachrichtentypen und Markttrollen 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 Markttrollen
- 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.



Seminartyp Basis



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
1-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Einspeisestellen
» Marktprozesse
» MPEW

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter der Netzseite mit Schwerpunkt Einspeisemanagement und Marktkommunikation.

1 X 1 DER NETZWIRTSCHAFT

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminar typ Basis



Friedrichshafen

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

22.05.2019

1 Seminar-Tag

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat» Markttrollen
» Netzbetreiber
» Zukunftsaufgaben

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter der Netz-
und Lieferseite, Kundenservice,
Shared Service und Vertrieb,
die diesen Kernprozess effizient
durchführen wollen.**Seminarinhalt • Seminarziel**

Wir tragen mit unserem Seminar dazu bei, Ihr grundlegendes 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 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.

MARKTKOMMUNIKATION 2020

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft

Seminarinhalt • Seminarziel

Die aktuellen und künftigen Vorgaben zu den massengeschäftstauglichen Geschäfts- und Marktprozessen werden ausführlich erläutert. Grundlagen sind neben den Vorgaben des Messstellenbetriebsgesetzes die getroffenen Festlegungen der BNetzA sowie die schon bekannten Umsetzungsfragenkataloge (FAQ). Gleichzeitig werden die Grundzüge und Auswirkungen des „Zwischenzielmodells“ der BNetzA erläutert und ein Ausblick auf das Zielmodell gegeben.

Rechtliches Umfeld zu den Geschäftsprozessen

- Energiewirtschaftsgesetz, Messstellenbetriebsgesetz und zugehörige Verordnungen
- Festlegungen der BNetzA (GPKE/GeLi, MaBiS/GaBi, WiM, MPES)
- Smart Meter Rollouts und 3 Stufen der Marktkommunikation
- Veränderungen der KoV X Gas
- Diskussionstand zur 4. EU-Binnenmarktrichtlinie und Folgen für die Prozesse

WEITERE PROZESSVORGABEN

- Vertragsvorgaben (Lieferantenrahmenvertrag, MsBRV, Messvertrag)
- Vertragsumsetzung in der KoV X (Lieferantenrahmenvertrag usw.)
- Leitfaden zur Markt- und Messlokation (MaLo/MeLo)
- Neuerungen bei den EDIFACT-Handbüchern

Prozesse im BNetzA-Interimsmodell - 1. Stufe

- Vorgaben zum Lieferantenwechsel nach GPKE und GeLi
- Vorgaben zur Bilanzierung nach MaBiS
- Neue WiM-Prozesse im Interimsmodell
- Besonderheiten im Gasbereich

BNetzA-Festlegung zum Zwischenzielmodell mit der MaKo 2020 - 2. Stufe

- Vorgaben aus dem Messstellenbetriebsgesetz
- Sternförmigen Kommunikation aus dem Backend des Messstellenbetreibers
- Neue Aufgabenverteilung der Markttrollen
- Änderungen im Ablauf der Bilanzierung (MaBiS) u. a. Kommunikation mit dem ÜNB
- Auswirkungen auf die GPKE (u. a. Streichung der Zuordnungsliste) und auf die MPES
- Auswirkungen auf die WiM (Verlagerung vom Netz- zum Messstellenbetreiber)
- Zeitliche Umsetzung und Auswirkungen auf den Gasbereich

Das MsbG-Zielmodell

- Sternförmige Messwertverteilung aus dem Smart Meter Gateway
- Ersatzwertbildung und Plausibilisierung im Smart Meter Gateway/Messstellenbetreiber
- Entwicklungstendenzen und zeitliches Ziel



Seminar typ Basis



Tübingen

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

10.07.2019

1 Seminar-Tag

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat» Marktkommunikation
» Zwischenzielmodell
» Messstellenbetriebsgesetz

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die fachlich
detailliertes Wissen zu den aktuellen
und zukünftigen Vorgaben der
massentauglichen Geschäfts- und
Marktprozesse benötigen.

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

» Seminarreihe **Strategie-Themen der Energiewirtschaft**



Seminar typ **Basis**



Solingen

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



25.06.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

In unserem Seminar wird die „E-Quote“ für Elektrofahrzeuge als attraktives Geschäftsmodell für Stromversorger vorgestellt. Wir zeigen auf, wie Stromversorger durch die E-Quote in den Verkehrs-sektor 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 2018 kann auf die Treibhausgas-Quote („THG-Quote“), die den Mineralölunternehmen CO₂-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 „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.

AKTUELLE ENTWICKLUNGEN IM MESSSTELLENBETRIEBESGESETZ

» Seminarreihe **Grundlagen der Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel

Zwar ist das Messstellenbetriebsgesetz schon seit 2016 in Kraft, doch in der Praxis stellen sich noch immer eine Vielzahl von Fragen. Wegen der Nichtverfügbarkeit der vorgesehenen Technik verzögert sich noch immer die Einführung der „Intelligenten Messsysteme“ und auch die Einführung der sog. Modernen Messeinrichtungen ist in vielen Detailfragen unklar geregelt.

Informieren Sie sich über die aktuellen Auslegungen der Regelvorgaben und die anstehenden Aufgaben im technischen Einsatz bis hin zur Marktkommunikation.

Wir arbeiten praxisnah auf Grundlage des Gesetzes, aller Vorgaben von BNetzA, BSI, VDE, FNN, PTB, DIN und den Empfehlungen der Verbände mit Erläuterungen und Beispielen, damit Ihr Lerntransfer fundiert und hoch ist.

Rechtliches Umfeld zur Erneuerung im Messwesen

- Von der EU-Effizienzrichtlinie zum Messstellenbetriebsgesetz
- Aktivitäten von BNetzA, BSI, PTB und FNN
- Änderung der VDE 4400
- Vorgaben zu Mess-Systemen und modernen Mess-Einrichtungen
- Wirkung des Mess- und Eichgesetzes
- Entwicklung und Zertifizierung Gerätetechnik G1 und G2, BDEW Task Force

Grundregeln Messstellenbetriebsgesetzes

- Ziele und Aufbau des Gesetzes
- Fahrplan zur Einführung moderner Mess-Einrichtungen/Mess-Systeme
- Begrenzung der grundständigen Messstellen-Betreiber
- Buchhalterische Entflechtung
- Rechte von Anschlussnehmern und Anschlussnutzern

Finanzierungsregeln

Messstellenbetriebsgesetzes

- Einbaurechte und wirtschaftliche Vertretbarkeit
- Wirkung der Preisobergrenze
- Vorgaben der VDE 4101 und der NAV
- Verhältnis zu freien Messstellenbetreibern
- Abrechnungsregeln

Vorgaben zur Marktkommunikation

- Datensicherheitsregeln des MsbG
- Pflichten zur Datennutzung für alle Marktrollen
- Vorgaben der BSI TR 03109 Blatt 1-6
- Informations-Sicherheits-Management-Systeme (ISMS)
- Informationsrechte der Anschlussnutzer
- Pflichten für Lieferanten
- Neues „Zwischenzielmodell“ der BNetzA

Methodik

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



Seminar typ **Aufbau**



Tübingen

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



04.07.2019

1 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Messstellen
» Gesetz
» Kommunikation

Alle Mitarbeiter aus Netz- und Messstellenbereich, die sich über die aktuellen Regelvorgaben informieren müssen.



» Verkehrswende
» E-Mobilität und Quote
» Zusatzerlöse

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit neuen Geschäfts- und Erlösmodellen beschäftigen.



ZIEL gruppe

MARKTSTAMMDATENREGISTER (MASTR)

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



08.04.2019
1 Seminar-Tag



z.B. von 09⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Start des Marktstammdatenregister musste Mitte 2017 durch die Bundesnetzagentur kurzfristig verschoben werden und ist nun auf den 4.12.2018 festgelegt. Mit dem MaStR will die BNetzA ein umfassendes behördliches Register für den Strom- und Gasmarkt aufbauen, das von den Behörden aber auch allen anderen Marktakteuren des Energiebereiches (Strom und Gas) genutzt werden soll. Hierzu hat die BNetzA zusammen mit einem Dienstleister und über mehrere Workshops innerhalb der letzten beiden Jahre ein neues System entwickelt. Damit werden die bisherigen Meldeportale für das EEG und viele andere Informationen durch das neue Marktstammdatenregister abgelöst.

Wir arbeiten praxisnah auf Grundlage des Gesetzes, der Verordnung, aller Vorgaben der BNetzA und den Empfehlungen der Verbände, moderieren Ihren Austausch und Diskussion, für einen hohen Lerntransfer.

Aufgabe des Marktstammdatenregister

- Erfordernisse aus der 2. Phase der Energiewende
- Abregeln, Nutzen oder Speichern?
- Künftige Daten- und Kommunikationsbedürfnisse
- Aufgaben des Marktstammdatenregisters
- Kommentare des BDEW, der EEG-Clearingstelle usw.
- Grundlagen und technische Vorgaben

Betroffene Marktakteure

- Vom Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Stromlieferanten, bis zur EEG- und WKG-Anlage
- Ablösung bisheriger Meldeportale
- Nummernsysteme und Verbindung mit Marktlokation und Messlokation
- Anwendung der MaStR-Software

Registrierung und Aufgaben der Beteiligten

- Aufgaben des Netzbetreibers bei der Registrierung und Pflege
- Prüfung und Ergänzung der Daten
- Inhalt, Umfang und Fristen
- Aufgaben bei der Registrierung von Einheiten

Zu erfassende Daten im MaStR

- Für Marktakteure und Behörden
- Für Stromerzeugungseinheiten, EEG-Anlagen und KWK-Anlagen
- Für Stromverbrauchseinheiten, Gaserzeugungs- und Verbrauchseinheiten
- Für Strom- und Gasnetze
- Für Strom-/Gaserzeugungs- und Strom-/Gasverbrauchslokationen

Nutzung der Daten des MaStR und Sanktionen

- Nutzen der Daten und Auswertemöglichkeiten in Smard
- Rechtsgrundlagen für Sanktionen
- Befugnisse der BNetzA und Ordnungswidrigkeiten

TAB UND TAR-REGELN FÜR DIE NIEDERSpannung

» Seminarreihe Messen und Bilanzierung in der Energiewirtschaft

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Verband VDI FNN wurden die bisherigen Technischen Anschlussbedingungen (TAB 2007 des BDEW) überarbeitet und als TAR 4100 und TAR 4105 als anerkannte Regeln der Technik veröffentlicht. Hierzu hat dann der BDEW einen Bundesmusterwortlaut erarbeitet.

Wir zeigen die Zusammenhänge auf, erläutern und diskutieren die Anwendung dieser Regeln im Detail.

Aktuelle Festlegungen im Energierecht

- EnWG, Messstellenbetriebsgesetz, Verordnungen und Marktregeln
- Festlegungen der BNetzA und Aufgaben des FNN
- Zusammenspiel TAB und FNN-Regelwerk (TAR)
- TAR 4100 (Niederspannung) und TAR 4110 (Mittelspannung)
- Änderungen an der VDE TAR 4400 (Metering Code)
- Schlichtungsverfahren

Regelungen zum Netzanschluss

- Begriffe und Definitionen
- Festlegungen der DIN 18012
- Kabel und Freileitungsanschluss
- Anbringung Hausanschlusskasten nach VDE AR 4102
- Praktische Durchsetzung
- Betrieb und Netzzrückwirkungen

Regelungen der VDE AR zur Messung

- Teil 7 der VDE TAR 4100
- Mess- und Steuereinrichtungen, Zählerplätze
- Umgang mit Bestandsanlagen
- Steuerung und Datenübertragung
- Grundregeln der WiM und FAQ zur WiM

Regelungen der TAR 4110 / 4105 zur Anmeldung von Erzeugungsanlagen

- Vorgaben der VDE AR 4105 für Erzeugungsanlagen
- Anmeldeverfahren für EEG-Anlagen
- Vorgaben zum Einspeisemanagement
- Detailregelungen und Anwendung
- FNN-Regeln zu Speichern im Niederspannungsnetz
- Abgrenzung zur Mittelspannung
- Weiterentwicklung der TAB

Methodik

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



Seminartyp **Aufbau**



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



29.05.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Marktstammdatenregister
» Grundlagen technische Vorgaben
» Aufgaben und Funktion

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter aus dem Strom- und Gasbereich, die Aufgaben und Funktion eines Marktstammdatenregister sowie technische Vorgaben kennen müssen.



» TAB
» Messung
» Regelungen

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter aus dem Stromnetz- und Zählerbereich, die ihre Branchenkompetenz erweitern müssen.

SPEICHER: VON DER TECHNIK BIS ZUR ABRECHNUNG

» Seminarreihe **Vertriebsthemen der Energiewirtschaft**



Seminar typ **Basis**



Tübingen

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



22.05.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Seminarinhalt • Seminarziel

Speichern werden zunehmend als Schlüsselfunktion für die Umsetzung der Energiewende gesehen. Wir haben das Ziel, Sie mit den grundlegenden Funktionalitäten und Zusammenhängen beim Einsatz von Akkumulatoren vertraut zu machen. Wir beleuchten die Aspekte zum Speichereinsatz unter den heutigen wirtschaftlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen. Die vermittelten Informationen tragen dazu bei, eigene Geschäftsmodelle entwickeln zu können und deren Tragfähigkeit zu beurteilen. Das Wissen unseres Seminartages benötigen Sie auch, um Ihre Kunden beim Einsatz von Speichern professionell beraten zu können.

Einführung

- Künftiger Speicherbedarf für Energie
- Eckpunkte aus dem Koalitionsvertrag
- Auslaufen der EEG-Förderung
- Einfluss der Elektromobilität

Grundlagen zur Speicherung

- Speichertechniken für Strom
- Elektrochemische Speicherung
- Neue Speichertechnologien
- Aktuelle Anbieter im Speichermarkt
- Alternative Speicherung von Energie

Speichersysteme und Bewertungsfaktoren für Akkumulatoren

- Systemkette mit Einspeicherung - Speicherhaltung - Ausspeicherung
- Bewertungsfaktoren
- Technische und wirtschaftliche Entwicklungen
- Stationäre und transportable Speicher

Einsatzgebiete für Akkumulatoren

- Lastmanagement und Netzoptimierung
- Regelenergiebereitstellung
- Eigenbedarfsoptimierung von Photovoltaikanlagen
- (Bidirektionales)-Laden von Elektrofahrzeugen

Rechtliche Vorgaben für Speicher

- Steuern, Abgaben Umlagen, Netzentgelte auf gespeicherten Strom
- EEG-Umlage auf elektrische Stromspeicher gemäß § 61k EEG 2017
- Auslegung der EEG-Clearingstelle zu § 61k EEG 2017
- Vorgaben für Speicher nach VDE-AR-N 4100 „TAR Niederspannung“ und TAB
- Messung nach VDE-AR-N 4100 / 4105 „Erzeugungsanlagen am NS-Netz“
- Energieflussrichtungs-Sensor
- Speicher Marktstammdatenregister BNetzA
- Sicherheitsanforderungen an den Betrieb von stationären Energiespeichersystemen

Anwendungsbeispiele - Geschäftsmodelle

- Speicher in zentralen vs. zellularen Netzen
- Forschungsplattform Sinteg & C/sells und KfW-Förderung
- Mieterstrom und Stromcommunities
- Anbieter von Speichern zur Bereitstellung von Regelenergie
- Aktuelle Diskussion über neue Marktregeln (§14a EnWG)
- Weltweite Forschung - Interessenslagen
- Weitere Entwicklungen

STADTWERKEVERTRIEB 4.0 - DAS GESCHÄFT NEBEN KWH UND M³

» Seminarreihe **Vertriebsthemen der Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Vertrieb der klassischen Produkte rund um Strom und Gas ist schwieriger geworden. 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

- Kannibalisierungseffekte und steigender Wettbewerb
- Kritische Erfolgsfaktoren

Neue Geschäftsfelder, Produkte, Dienste

- Beratungsleistungen
- Technisch komplexe Produkte
- Digitalisierung in der Energiewirtschaft: Viel mehr als ein Smartmeter
- Das Produktportfolio der Zukunft: Produkte abseits von „kWh“ und „m³“

Der Verkäufer der „Zukunft“

- „Back to the roots“: Kommunikation der Schlüssel zum Erfolg
- Der Verkäufer und der Nutzen des Kunden
- Das Verkaufsgespräch „Heute“ und „Morgen“

Netzwerke und Marktpartnerschaften

- Vom Verkauf zum Projektmanagement
- Bedeutung von Marktpartnern und Netzwerken
- Funktionierende Marktpartnerschaften und Netzwerke

Methodik

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



Seminar typ **Aufbau**



Mühlacker

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



22.11.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Veränderungen im Vertrieb
» Vertriebliche Herausforderungen
» Kulturwandel

Alle Mitarbeiter, die sich mit den vertrieblichen Herausforderungen beschäftigen müssen.



» Herausforderungen der Branche
» Speicherbedarf
» Speichereinsatz

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus Netz und Vertrieb, die ihre Kunden professionell beraten wollen und ihre Fachkompetenz ausbauen müssen.



ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit den vertrieblichen Herausforderungen beschäftigen müssen.

DIE NEUE G 685

Die technische Regel G 685 wird nach 10 Jahren Bestand grundlegend seit Juni 2018 überarbeitet und an dem aktuellen Stand der Marktregeln angepasst.

Das Inkrafttreten ist für Juli 2019 geplant.

Sobald die Bundesnetzagentur die Entwurfsfassung (Gelbdruck) des Zielmodells bekanntgeben wird, können wir Ihnen die neuen Regeln transportieren. Wir erwarten die Berücksichtigung aller Neufestlegungen gemäß Messstellenbetriebsgesetz.

Die neue Regel wird fünf Teile haben:

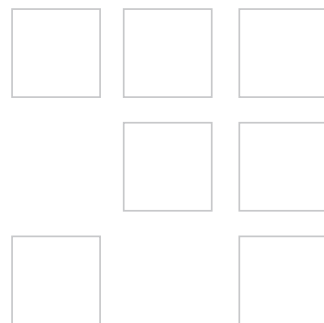
- Hauptteil (G685-1)
- Brennwertermittlung (G685-2)
- Standardlastprofilkunden (G685-3)
- RLM-Kunden (G685-4)
- Kompressibilitätszahl (K-Zahl; G685-5)

Seien Sie gespannt auf die neue modulare Sachkundeschulung G 685 und frischen Sie dann ganz aktuell Ihr Fachwissen auf.

Alle Termine und weitere Informationen zur neuen technischen Regel G 685 werden wir Ihnen voraussichtlich im April 2019 zur Verfügung stellen. Gern können Sie sich für die Seminartermine bei uns vormerken und als Interessent aufnehmen lassen.

Alle Interessierten, die vor dem 01.08.2019 Ihre Sachkunden benötigen, bieten wir einen Seminartermin an. Diesen finden Sie auf der nächsten Seite.

Die Neue G 685



G 685 INTENSIV- UND SACHKUNDESCHULUNG

» Seminarreihe **Messen und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel

Am ersten Tag erhalten Sie das Grundwissen der Abläufe in der thermischen Gasabrechnung nach dem Arbeitsblatt G 685 bis zur Befähigung, erheblich vom Zielwert abweichende Rechnungsbestandteile zu erkennen.

Mit der Vertiefung des zweiten Tages erhalten Sie die 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, die fachliche und oder disziplinarische Verantwortung rund um die Abrechnung von Gaslieferungen im Netz (Netznutzungsabrechnung), im Vertrieb (Energieabrechnung) und auf technischer Seite tragen. Ziel ist die Vermittlung des für die Einstufung als sachkundiges Personal notwendigen Wissens.

Teilnehmer, die ihre Sachkunde im ersten Halbjahr auffrischen möchten, können dies mit einer Anmeldung für den zweiten Seminartag tun. Wir empfehlen jedoch, die im zweiten Halbjahr geplante Sachkundeschulung für die neue G 685.

Überblick über das Medium Erdgas

- Herkunft und Eigenschaften von Erdgas
- Physikalische und chemische Kennwerte von Erdgas

Basis- und Vertiefung zum Rechtsrahmen

- Wichtige Teile des Mess- und Eichgesetzesplus zugehöriger Rechtsverordnung
- Zulässige Fehler und Fehlerkurven der Gaszähler
- Im Zusammenhang stehende Normen
- Eichrecht und Vorschriften für Gaszähler

Basis und Vertiefung zur thermischen Gasabrechnung

- Begriffe
- Ein beispielhaftes Abrechnungsproblem
- 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
 - Spezielle Vorschriften Beiblatt 1
 - Spezielle Vorschriften Beiblatt 2
 - Neuregelungen 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**



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



26. - 27.03.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» G 685
» Vertiefung
» Sachkunde

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus Energiedatenmanagement, Abrechnung der Netzbetreiber, Vertrieb, Verbrauchsabrechnung und Technik, die Grundwissen und oder Sachkunde zur G 685 benötigen.

1X1 DER GASWIRTSCHAFT

» Seminarreihe Grundlagen der Energiewirtschaft



Seminartyp Basis



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



08.05.2019
26.09.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Gasversorgung
» Herausforderungen
» Rahmenbedingungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich
Fachkompetenz im Bereich der
Gaswirtschaft aufbauen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Bei uns erhalten Sie elementare Grundlagen zur Gaswirtschaft, mit dem Ziel, dass Sie einen guten Einstieg in Ihre Branche bekommen. Mit den klassischen Prozessen in der Gaswirtschaft – von der Gasquelle über den -transport, bis zur Kundenabrechnung, betrachten wir auch die rechtlichen Rahmenbedingungen, den Energiehandel und die erneuerbare Energien

Sie erhalten politische und historische Hintergründe zur Gasversorgung. Begriffe und Abkürzungen werden erläutert, anhand von Abrechnungsbeispielen werden Preisbestandteile und rechtliche Rahmenbedingungen vermittelt. Sie erfahren inwieweit einzelne Prozesse den Endkunden auch in der Wahl seines Gasversorgers beeinflussen können. Die Herausforderungen im liberalisierten Energiemarkt im Hinblick auf die Sparte Gas und die besonderen Zusammenhänge und Verbindungen der jeweiligen Markttrollen werden diskutiert und an Praxisbeispielen erörtert.

Physische Grundlagen

- H- und L-Gas, Erdgas, Biogas, Flüssiggas LNG
- Wertschöpfungskette der Gaswirtschaft

Gastransport und Gasspeicher

- Gasnetze und Gastransport
- Erdgasspeicher

Regulatorischer Rahmen der Energiewirtschaft (Sparte Gas)

- Rechtliche Rahmenbedingungen Marktgebiete
- Markttrollen
- Bilanzkreise / Mehr- und Mindermengen
- Gasanschluss aus Endkundensicht
- Besonderheiten des Zählers
- Zählersperrung
- Konzessionsvergabe (Sparte Gas)

Energiehandel

- Energieimport und -export
- EEX und OTC-Handel
- Preiszusammensetzung
- Preisanpassung

Einblicke in das operative Geschäft

- § 40 des EnWG für Gasrechnungen
- GeLiGas und Fristen
- Messung und Abrechnung von Gas
- Brennwert und Zustandszahl
- Abrechnungsbeispiele: Preisbestandteile der Kundenabrechnung, Thermische Gasabrechnung gemäß DVGW-Arbeitsblatt G 685

Einführung in erneuerbare Energien

- Regenerative Energien
- EEG-Novelle und Direktvermarktung
- Deutschland im Jahre 2050
- Endverbraucher als Energiemanager – Smart-Grid und Smart-Meter
- Systemintegration Erneuerbarer Energien
- Sektorkopplung, Focus: Power-to-Gas

BILANZKREISMANAGEMENT FÜR STROM UND GAS

» Seminarreihe Bilanzierung und Messung in der Energiewirtschaft

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie erhalten einen praxisgerechten Überblick über die komplexe Materie.

Rechtliches Umfeld zur Lieferabwicklung und Energiebeschaffung

- Kurzer Überblick über den Ordnungsrahmen – Entflechtungskonforme Auftrennung der Lieferkette in Markttrollen

Energielogistik in der leitungsgebundenen Versorgung

- Funktionsweise leitungsgebundener Versorgung mit Gas und Strom – Bedeutung der Regelernergie für Sicherheit und – Wirtschaftlichkeit – Wichtige Stationen im „Lebenszyklus“ – Grundmodell der Energielogistik – Grundlagen des Bilanzkreismanagements – Grundlagen Äder Bilanzkreisabrechnung

Rechtliches Umfeld zur Energiemengenbilanzierung 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 änderte sich mit Energiewende und Strommarkt 2.0? – Folgewirkungen des Messstellenbetriebsgesetzes: Mit intelligenten Messsystemen werden wichtige Abläufe tiefgreifend verändert – Auswirkungen innovativer Geschäftsmodelle

Rechtliches Umfeld zur Energiemengenbilanzierung 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 Regelernergie 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter aus Vertrieb,
Energiebeschaffung, Controlling,
Unternehmenssteuerung und Netz,
die einen kompakten Einblick in die
komplexe Materie benötigen.

EINFÜHRUNG IN DIE WECHSELPROZESSE IM MESSWESEN

» Seminarreihe **Messen und Bilanzierung** n der Energiewirtschaft



Seminartyp **Basis**



Tübingen

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



27.11.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Besonderheiten WiM
» Ziele
» Mess- und Zählerwesen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre
Fachkompetenz ausbauen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Liberalisierung des Messstellenbetriebs sowie das Interimsmodell sind die aktuellen Themen in der Energiewirtschaft.

Im Rahmen unseres WiM Seminars erhalten Sie umfassende Prozesskenntnisse und das nötige Verständnis, um die Besonderheiten im Tagesgeschäft des Mess- und Zählwesens erfolgreich umzusetzen. Sie lernen die Ziele des Smart Meter Rollouts aus Sicht der Marktrollen Netzbetreiber und Messstellenbetreiber sowie des Endkunden kennen und erlangen Kenntnisse zu den Anforderungen der Prozesse und der Prozessschritte gemäß der Festlegung WiM.

Wir arbeiten interaktiv und binden unser Marktkommunikationsspiel ein, so dass die Wechselprozesse im Messwesen anhand von Beispielen aus Ihrem Tagesgeschäft transparent eingeübt und die Prozesse im Detail besprochen werden können. Ein nachhaltiger Lerntransfer ist uns wichtig.

Interimsmodell

- Liberalisierung des Messwesens
- Was sind Wechselprozesse im Messwesen
- Einführung in das Messstellenbetreibergesetz
- „Smart Meter Rollout“
- Das Interimsmodell
- Moderne und Intelligente Messeinrichtungen vs. Ferraris

- Einbaupflichten und Preisobergrenzen
- Smart Meter Gateway Administrator
- Sternförmige Marktkommunikation
- Versorgungsszenarien

Prozesse im Detail

- Grundregel für die Abwicklung der WiM
- Kündigung des MSB und ggf. Messung
- Beginn MSB und ggf. Messung
- Informationsmeldung
- Geräteübernahme und Durchführung des Gerätewechsels
- Zuordnung MSB
- Beendigung MSB und ggf. Messung
- Stammdatenänderung
- Geschäftsdatenanfrage
- Störungsbehebung

Methodik

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

STADTWERK IM SPANNUNGSFELD ZWISCHEN KOMMUNALEM EIGNER – AUFSICHTSRAT UND SACHZWÄNGEN

» Seminarreihe **Strategiethemen der Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel

Das Stadtwerk als verlässlicher Aktivposten im kommunalen Haushalt verliert an Strahlkraft.

Behördliche Auflagen und steigende Bürokratie bedeuten einen finanziellen Aderlaß, niedrige Margen und sinkende Kundenzahlen zehren auf der Einnahmeseite. Andererseits unterliegen die Eigner kommunen selbst einem finanziellen Druck und die Gemeindeparlamente haben wichtige Anliegen.

Eine neue Generation von Aufsichtsräten besinnt sich stärker als bisher auf seine gesetzlich verbriefte Aufgabe, das Stadtwerk kritisch zu begleiten und die Geschäftsführung aktiv zu beraten. Hier braucht es gegenseitiges Verständnis und Vertrauen, unterlegt durch das Wissen, was ein Aufsichtsratsgremium nach den Buchstaben des Gesetzes darf und wo Grenzen liegen. Bearbeitet werden diese Themen nicht aus juristischer Sicht sondern aus der Praxis von Stadtwerken.

Rechtliche Rahmenbedingungen

- Welche Fundstellen in den Gesetzen behandeln die Themen
- Welche Interpretationen gibt es hierzu

Wesentliche Rechte und Pflichten der Aufsichtsräte/Aufsichtsrätinnen

- Anforderungsprofil der Aufsichtsräte
- Aufgaben des Aufsichtsrates
- Möglichkeiten und Grenzen der Informationspflichten
- Kann ein Aufsichtsrat Geschäfte der GmbH initiieren

Interessenskonflikte

- Weisungsrecht aus Gemeinderat und Fraktionen an AR – Mitglieder
- Weisungsrecht der Gesellschafter an die Gesellschaft

Verschwiegenheitspflichten

- Wer darf was aus den Aufsichtsratssitzungen erfahren
- Welche Problemlösungen gibt es

Haftung von Aufsichtsratsmitgliedern

- Haftung gegenüber Außenstehenden
- Haftung gegenüber der Gesellschaft
- Chancen und Grenzen der Business Judgement Rule

Vertrauensbildung als Grundlage der Zusammenarbeit

- Excurs Compliance Regelungen und Corporate Governance als Grundlage guter Zusammenarbeit
- Regelmäßige und proaktive Kommunikation mit den Gremien und dem Eigner



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

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



18.09.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Spannungsfeld
» Interessenskonflikte
» Neue Generation Aufsichtsräte

ZIEL gruppe

Alle Geschäftsführer, 1. und 2. Führungsebene, kommunale Aufsichtsräte von GmbH's, kommunale Beteiligungsverwalter, Bürgermeister und Oberbürgermeister.

MEHR- UND MINDERMENGENABRECHNUNG FÜR STROM UND GAS

» Seminarreihe **Abrechnung in der Energiewirtschaft**



Seminartyp **Profi**



Bietigheim – Bissingen

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



27.06.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Strom und Gas
» Mehr- und Mindermengen
» Vereinheitlichung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus
Energiedatenmanagement,
Abrechnung im Netz und Vertrieb,
Vertriebssteuerung und Controlling.

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Strom- und Gasbereich sind unterschiedliche Vorgaben und Verfahren zur Ermittlung und Abrechnung von Mehr- und Mindermengen im Einsatz. Wir geben einen fachlichen Ein- und Überblick für Ihre professionelle operative Arbeit.

Überblick über den Rechtsrahmen

- Rechtlicher Rahmen: Was im EnWG und den Netzzugangsverordnungen zum Thema steht
- Abwicklung von Strom- und Gaslieferungen: Grundzüge der Lieferabwicklung per Bilanzkreis

Entstehung und Abrechnung von Mehr- und Mindermengen bei Strom

- Stromlieferung nach Standardlastprofilen
 - Synthetische SLP – Analytische SLP
 - Verfahren zur Minimierung von Mehr- und Mindermengen: Rechtzeitige Anpassung der Jahresmengenprognose des Netzbetreibers
 - Wer bewirtschaftet welche Energiemengen?
- Ermittlung und Abrechnung Mehr- und Mindermengen
 - Stichtagsablesung – Rollierende Ablesung
 - Preisermittlung für Mehr- und Mindermengen

Entstehung und Abrechnung von Mehr- und Mindermengen bei Gas

- Gaslieferungen nach RLM-Messung: Brennwertdifferenzen als Auslöser für Mehr- und Mindermengen?
- Gaslieferungen nach Standardlastprofilen
 - Synthetische SLP – Analytische SLP
 - Verfahren zur Minimierung von Mehr- und Mindermengen
 - Rechtzeitige Anpassung der Kundenwerte nach KoV-Leitfaden
 - Wer bewirtschaftet hier welche Energiemengen?
- Verfahren zur Ermittlung von Mehr- und Mindermengen nach KOV der Gasnetzbetreiber
- Vorgaben der BNetzA für die Preise der Mehr- und Mindermengen bei Gas

Mehr- und Mindermengen im Jahresabschluss

- Wie gehen Netzbetreiber mit Mehr- und Mindermengen im Abschluss um?
- Wie gehen Vertriebe mit Mehr- und Mindermengen im Abschluss um?
- Wie kann man die Mehr- und Mindermengen abschätzen, um Forderungen bzw. Rückstellungen zu bilden?

Vereinheitlichung der Mehr- und Mindermengenabrechnung

- Aktueller Stand der Arbeit von Verbänden und BNetzA für die „Einheitliche Mehr- und Mindermengenabrechnung“

INNOVATIONEN UND ENTWICKLUNGEN IM WÄRMEMARKT

» Seminarreihe **Strategiethemen 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.



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
3-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Wärmemarkt
» Geschäftsmodelle für Stadtwerke
» Entwicklung und Innovation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die in die Produkt- und Geschäftsfeldentwicklung eingebunden sind.

ENERGIESAMMELGESETZ UND EEG- SOWIE NETZENTGELTUMLAGEN VERSTEHEN UND UMSETZEN! Seminarreihe Netzthemen der Energiewirtschaft



Seminartyp **Aufbau**



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



18.09.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» EEG-Umlage
» Funktionsweise
» Messen und Schätzen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre
Fachkompetenz erweitern müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Abrechnung der EEG-Umlage ist bereits seit dem EEG 2014 komplex und die Änderungen im EEG 2017 sowie zuletzt durch das Energiesammelgesetz lassen die Regelungen durchweg komplex erscheinen.

Der Anlagenbetreiber hat gegenüber dem Netzbetreiber Meldepflichten, die der Netzbetreiber verstehen und kontrollieren können muss.

Unser Seminar vermittelt die Grundlagen, souverän mit den erneuerten Bestimmung der Umlage und vor allem, der Regelung zu „Messen und Schätzen“ umzugehen. Auch werden die Auswirkungen der Änderungen auf die „Netzentgeltumlagen“ (KWKG, § 19 StromNEV und Offshore) aufgezeigt.

EEG-Umlage: Allgemeines und Begrifflichkeiten

- Grundsätzliche Funktionsweise des EEG-Belastungsausgleiches
- Grundsatz der EEG-Umlagepflicht seit August 2014
- Anlage, Letztverbraucher, Anlagenbetreiber, Eigenversorger/ Eigenversorgung
- Ausnahmen von der vollen EEG-Umlagepflicht

EEG-Umlage: für sog. Drittbelieferung

- Forderungsrechte der Übertragungsnetzbetreiber und Verjährung
- Messtechnische Abgrenzung von Eigenversorgung und Drittbelieferung (Energie-sammelgesetz!)
- Mieterstrom und Umlagepflicht

EEG-Umlage: bei Eigenversorgung

- Anwendungsfälle für den Entfall und Reduktion der EEG-Umlage
- Reduktion der Umlage bei neuen KWKG-Anlagen (Energiesammelgesetz!)

Netzentgeltumlagen:

- Übergangsregelung zur KWKG-Umlage zwischen 2016 und 2018
- Rückwirkende Auswirkungen Energiesammelgesetz auf die Netzentgeltumlagen
- Änderung Offshore-Umlage

Methodik

Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, dialogorientierter Vortrag, Anwendungs- und Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

VERÖFFENTLICHUNGSPFLICHTEN FÜR NETZBETREIBER

» 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Pflichten
» Netzanschluss und Netznutzung
» Organisation im Unternehmen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre
Fachexpertise ausbauen müssen.

AKTUELLE ENTWICKLUNGEN BEIM MESSSTELLENBETRIEBSGESETZ

» Seminarreihe **Messen und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**



Seminarotyp **Aufbau**



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



04.07.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter aus Netz- und Messstellenbereich, die ihre Fachkompetenz auf den neuesten Stand bringen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Das Messstellenbetriebsgesetz ist schon seit 2016 in Kraft, in der Praxis stellt sich jedoch noch immer eine Vielzahl von Fragen. Wegen der Nichtverfügbarkeit der vorgesehenen Technik verzögert sich noch immer die Einführung der „Intelligenten Messsysteme“ und auch die Einführung der sog. modernen Messeinrichtungen ist in vielen Detailfragen unklar geregelt. Informieren Sie sich bei uns über die aktuellen Auslegungen der Regelvorgaben und die anstehenden Aufgaben im technischen Einsatz bis hin zur Marktkommunikation.

Wir arbeiten praxisnah auf Grundlage des Gesetzes, aller Vorgaben von BNetzA, BSI, VDE, FNN, PTB, DIN und den Empfehlungen der Verbände, angereichert mit Beispielen für einen hohen Lerntransfer.

Rechtliches Umfeld zur Erneuerung im Messwesen

- Von der EU-Effizienzrichtlinie zum Messstellenbetriebsgesetz (MsbG)
- Aktivitäten von BNetzA, BSI, PTB und FNN
- Änderung der VDE 4400
- Vorgaben zu Mess-Systemen und modernen Mess-Einrichtungen
- Wirkung des Mess- und Eichgesetzes
- Entwicklung und Zertifizierung Gerätetechnik G1 und G2, BDEW Task Force

Grundregeln

- Ziele und Aufbau des Gesetzes
- Fahrplan zur Einführung moderner Mess-Einrichtungen/Mess-Systeme
- Begrenzung der grundständigen Messstellen-Betreiber
- Buchhalterische Entflechtung
- Rechte von Anschlussnehmern und Anschlussnutzern

Finanzierungsregeln

- Einbaurechte und wirtschaftliche Vertretbarkeit
- Wirkung der Preisobergrenze
- Vorgaben der VDE 4101 und der NAV
- Verhältnis zu freien Messstellenbetreibern
- Abrechnungsregeln

Vorgaben zur Marktkommunikation

- Datensicherheitsregeln des MsbG
- Pflichten zur Datennutzung für alle Marktrollen
- Vorgaben der BSI TR 03109 Blatt 1-6
- Informations-Sicherheits-Management-Systeme (ISMS)
- Informationsrechte der Anschlussnutzer
- Pflichten für Lieferanten
- Neues „Zwischenzielmodell“ der BNetzA

Methodik

Trainerinput, konkrete Beispiele aus dem Praxisalltag, Austausch, Diskussion, Arbeitsblätter.

EINFÜHRUNG IN DIE MSB-ABRECHNUNG

» Seminarreihe **Messen und Bilanzierung in der Energiewirtschaft**

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Liberalisierung des Messwesens, das neue Messstellenbetriebsgesetz, der Smart Meter Rollout und die Einführung des SMGWA bringen viel Umschwung in die Energiewirtschaft.

Digital oder analog, das ist hier die Frage! Immer mehr intelligente Messsysteme und moderne Messeinrichtungen werden in die Verbrauchsstellen eingebaut. Doch wie sieht die Abrechnung des MSB mit der Preisobergrenze künftig aus? Welche Auswirkungen hat sie auf die Marktrollen? Wer ist der Rechnungsempfänger – Lieferant oder der Endkunde selbst? All das erfahren Sie in unserem Seminar.

Sie erhalten einen tieferen Einblick in die künftige Abrechnung zwischen MSB, VNB, Lieferanten und Endkunden. Prozesse zur Abrechnung der Preisobergrenze werden im Detail besprochen und mit Beispielen aus dem Tagesgeschäft geübt.

Interimsmodell

- Das Interimsmodell
- Moderne und Intelligente Messeinrichtungen vs. Ferraris
- Was ist ein Smart Meter Gateway Administrator?
- Sternförmige Marktkommunikation
- Versorgungsszenarien

Vertragsdatenmanagement

- Übermittlung des elektronischen Preisblattkatalogs an Marktpartner
- Sicherstellung der Funktionsweise eines neuen Vertrags
- Unterbreitung eines Angebots zur Rechnungsabwicklung mit dem Lieferanten
- Umgang mit abgelehnten und beendeten Verträgen

Abrechnung

- Abrechnung des Messstellenbetriebs mit Lieferanten
- Klärung abgelehnter Rechnungen durch den Lieferanten
- Überwachung von abgelehnten Rechnungen und Rechnungskorrektur
- Abrechnung des Messstellenbetriebs mit Endkunden
- Forderungsmanagement und Mahnwesen

Methodik

Trainerinput, konkrete Beispiele aus dem Praxisalltag, Austausch, Diskussion, Arbeitsblätter.



Seminarotyp **Basis**



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



02.10.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Rechnungsabwicklung
» Klärung
» Abrechnungsprozesse

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre energiewirtschaftliche Fachkompetenz stärken müssen.

ENERGIERECHT FÜR NICHTJURISTEN

» Seminarreihe **Energierrechtliche Themen der Branche**



Seminartyp **Basis**



Schwäbisch Hall

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



07.05.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Grundlagen
» Energierecht
» Aktuelle Informationen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die das **Energierecht** für ihre Arbeit benötigen, um professionell zu agieren.

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Energiemarkt wird aktuell durch eine Vielzahl von Gesetzen und Verordnungen geprägt. Kein anderes Rechtsgebiet hat sich in den vergangenen Jahren so dynamisch entwickelt wie das Energierecht und jeder Mitarbeiter in der Branche sollte einen Überblick dazu haben. Ziel unseres Seminars ist es, diesen 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/StromGVV), 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. Damit haben Sie mit unserem Seminar einen breiten Einblick in das Energierecht, für das Verständnis von Zusammenhängen und fachbereichsübergreifenden Fragestellungen, ohne zu tief in den Details stecken zu müssen.

- 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.

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, KOV und BKM
- Marktrollenmodell 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

Netzkontomanagement

- 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
- Netzkontomanagement
- Veröffentlichungen der MGV

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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Gasbilanzierung
» Deklaration und Nominierung
» Praxisbeispiele

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen vertieften Einblick in die Gasbilanzierung benötigen.

MEHR- UND MINDERMENGENABRECHNUNG

» Seminarreihe **Abrechnung in der Energiewirtschaft**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

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 Vorprozessen, 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 Prozess-kette 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

ENDKUNDENKOMMUNIKATION FÜR SMART METER ROLLOUT

» Seminarreihe **Vertriebsthemen 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**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, die ihre Fachkompetenz erweitern müssen.



- » Endkundenkommunikation
- » Praktische Anwendung
- » Operative Umsetzung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter im intelligenten Messstellenbetrieb, die für die Vermarktung und Kommunikation verantwortlich sind.

GASNETZBILANZIERUNG

» Seminarreihe **Netzthemen der Energiewirtschaft**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Bilanzierung
» Kundenwert
» Netzbetreiber

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Bilanzierungs-
und EDM-Verantwortlich sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die korrekte Bilanzierung von Gasnetzen ist eine Grundvoraussetzung für Ihren 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

- Marktrollemodell, 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
- Synthetische Verfahren
- Analytisches Verfahren

Bedeutung des Kundenwerts bei Standardlastprofilen

- Einfluss Kundenwert 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
- Ragesbasierte 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-Als-Ob-Allokationstool

Hier finden Sie die Seminare
unserer Kollegen von SüdWestStrom



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

www.suedweststrom.de/veranstaltungen

KORRESPONDENZ

Buchstäblich bessere Briefe und E-Mails schreiben	172
Überzeugende Texte für Marketing und Vertrieb	173
Mahnungen wirkungsvoll verfassen	174
Routine erleichtern mit Bausteinen	175
Technik für Laien – Verständliche Kundenanschriften	176
Kreative Kampagnen und Aktionen	177
Online Kommunikation: Ist sie anders?	178
Gelingende Interne Kommunikation	179
Audit der Unternehmenskommunikation	180
Unternehmenskommunikation aus einem Guss	181

BUCHSTÄBLICH BESSERE BRIEFE UND E-MAILS SCHREIBEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Tübingen

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



13. – 14.03.2019

06. – 07.11.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Klare Informationen
- » Lebendig und überzeugend
- » Zeitgemäße Briefe und E-Mails

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit internen und externen Kunden verständlich und wertschätzend korrespondieren müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Viele Kundenanschriften sind immer noch langweilig, emotionslos und mit komplizierten Informationen und Satzbauten gespiegelt.

Ganz gleich aus welchem Anlass Sie Ihren Kunden schreiben – ob Sie einen neuen Kunden willkommen heißen oder es um eine Tarifänderung für Bestandskunden geht – wichtig ist, dass Ihr Kunde Sie versteht und wunschgemäß reagiert. Dazu sollte Ihr Schreibstil lebendig, positiv und verbindlich sein. Auch komplizierte Sachverhalte gilt es verständlich und wertschätzend darzustellen.

Sie erfahren in unserem Seminar, wie Sie Ihre Texte zeitgemäß und zielgerichtet formulieren können. Dazu gehört auch, sich endlich von überholten Formulierungen zu trennen. Schneiden Sie die alten Zöpfe ab und werden traditionelle Formulierungen über Bord.

Ziel ist, dass Sie Ihre Briefe und E-Mails mit größerer Sicherheit verfassen und Stadtwerke-Kunden ohne Nachfragen verstehen, worum es geht. Klare Informationen und eindeutige Handlungsaufforderungen führen zu mehr Übereinstimmung und effizienteren Geschäftsabläufen.

Anhand von 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 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, Ihre vom Kunden oft als komplex wahrgenommenen Produkte und Dienstleistungen der Stadtwerke-Welt zu verstehen und zu verkaufen.

Dreh- und Angelpunkte ist der Nutzen für Ihren Kunden. Deshalb ist es eine Grundvoraussetzung, diese in allen Werbe- und Verkaufstexten klar und verständlich darzustellen. Darüber hinaus, geht es um die Glaubwürdigkeit für Ihr Stadtwerk.

Schwer verständliche Produkt- und Tarifinformationen können den Kunden zum Wechsel veranlassen oder die Reklamationsquote erhöhen. Dies gilt es zu verhindern. Gute Texte sind ein Weg.

Sie lernen bewährte Techniken kennen, mit denen es Ihnen leichter fällt, kreative, kunden- und unternehmensgerechte Texte zu schreiben. Ziel ist es, Sie zu befähigen, Texte zu verfassen, die das Image des Stadtwerks verbessern und die Verkaufserfolge steigern.

Trennen Sie sich von überholten Formulierungen

- Schritt für Schritt zum Text: Werbebrief, Anzeige, Plakat, Produktinformation
- Kreativitätstechniken für tragfähige Konzepte sowie überzeugende Headlines und Texte
- Zielgruppentypologie nach Prof. Dr. Schmitz: Für unternehmens- und zielgruppengerechte Texte und Konzepte
- Schreiben für die Sinne: Wie Ihre Texte leichter verstanden und länger behalten werden
- Gekonnt argumentieren: In 4 Schritten überzeugen, Kernaussagen und Nutzen richtig in Szene setzen
- Der Ton macht die Musik: Mit positiven Formulierungen punkten
- Ideen und Texte auf dem Prüfstand: Checklisten und Beurteilungskriterien

Methodik

Abwechslungsreiche Mischung aus Impulsvortrag, Analyse von Praxisbeispielen, Gruppenarbeit und Diskussion.

Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praktischen Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis. Sie bringen Textbeispiele aus Ihrem Stadtwerk und Ihrer täglichen Praxis mit bzw. senden uns diese im Vorfeld zu.



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

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



22. – 23.05.2019

27. – 28.11.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



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

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die zielgruppenorientiert und wirksam den Kundennutzen darstellen wollen.

MAHNUNGEN WIRKUNGSVOLL VERFASSEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**



Seminarartyp **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Mahnschreiben mit Kreativität
» Positives Image
» Zeitgemäße Formulierungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die in Mahnwesen
und Kundenkommunikation
eingebunden sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Mahnungen haben ein Ziel, die Zahlung ausstehender Geldbeträge oder das Erbringen anderer fälliger Leistungen zu erwirken. Dieses Ziel erreichen Sie am ehesten, wenn die Mahnschreiben bestimmt und klar in der Sache sowie freundlich gegenüber dem Adressaten formuliert sind.

Gern unterstützen wir Sie dabei, vorhandene Mahnschreiben für Ihr Stadtwerk zu überarbeiten oder das gesamte Mahnwesen neu zu konzipieren.

Manchmal ist das Mahnwesen so etwas wie ein „ungeliebtes Kind“ im Stadtwerk, ähnlich dem Reklamationswesen. Man braucht es, aber keiner will sich intensiv damit befassen 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



Inhouse Favorit, da Stadtwerke auch Konkurrenten sind!

Wir begleiten Ihr Stadtwerk gern auf dem Weg zu wirkungsvollen Mahnschreiben in dem Maß, wie es für Sie richtig ist.

Das genaue Vorgehen besprechen wir in der Auftragsklärung, da die Anforderungen und Voraussetzungen von Stadtwerk zu Stadtwerk sehr unterschiedlich sind. Sie erarbeiten Analyse, Konzept sowie Formulierungen in einem Workshop.

ROUTINE ERLEICHTERN MIT BAUSTEINEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

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 Bausteinkonzept
- 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.



Seminarartyp **Aufbau**



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



12.06.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Effizient schreiben
» Standardaufgaben optimieren
» Bausteine gekonnt erstellen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich
sinnvolle und effiziente
Kommunikationsroutinen schaffen
müssen.

TECHNIK FÜR LAIEN – VERSTÄNDLICHE KUNDENANSCHREIBEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Solingen

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



15. – 16.04.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter der technischen Bereiche, die ihren Kunden fachliche Inhalte vermitteln müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Ob ein Gasanschluss erklärungsbedürftig ist oder eine Sanierung ansteht. Ihre Kunden sollten verstehen, was wann und warum auf ihrem Grundstück oder Umgebung passiert.

Wenn Sie Baustellen ankündigen, Termine mitteilen, Verzögerungen erklären oder den Austausch von Wasseruhren ankündigen, nicht immer stoßen Sie dabei bei Ihren Kunden auf Gegenliebe.

Wichtig ist, sich bewusst zu machen, dass nicht jeder Kunde genug technisches Wissen hat, das Erfordernis zu verstehen. Deshalb sehen wir uns an, wie Sie Ihre Texte für die Kunden leichter und verständlicher aufbereiten können. Oft reichen kleine, entscheidende Änderungen an den bisherigen Formulierungen. Es ist hilfreich, die Sichtweise des Adressaten hierzu einzunehmen.

Ziel ist es, komplexe technische Probleme allgemeinverständlich zu formulieren, damit die betroffenen Anlieger möglichst wenig Anlass zur Beschwerde haben und ein größtmögliches Verständnis für die durchzuführenden Arbeiten aufbringen. Einfühlungsvermögen und Sensibilität spielen hierfür eine große Rolle.

Sie gestalten anhand Ihrer Fallbeispiele neue, gut lesbare, verständliche Kundenanschriften.

Sie lernen, technische Inhalte kundenorientiert und verständlich zu formulieren. Sie erhalten wertvolle Tipps von unserem Profi.

- Endlich "Luft" in den Text bringen
- Merkmale zeitgemäßer Briefe und E-Mails
- So viele Fachbegriffe wie nötig, so allgemeinverständlich wie möglich
- Mit Struktur, Kompetenz und Vertrauen vermitteln
- Klar und zielgerichtet argumentieren
- Unannehmlichkeiten realistisch einräumen, Beschwerden verständnisvoll vorbeugen
- Jedes technische Problem ist anders: Der passende Text dazu auch
- Typische Fehler vermeiden
- Üben, üben, üben

Methodik

Eine Mischung aus Vortrag, Analyse von Beispielen, Gruppenarbeit und Diskussion. Theoretische Erkenntnisse erproben Sie an praxisorientierten Aufgaben und bekommen wertvolle Tipps für die eigene Praxis.



Das Seminar lebt von eigenen Praxisbeispielen, die wir im Vorher-Nachher Setting bearbeiten. Bitte bringen Sie eigene Briefe oder E-Mails mit oder senden diese im Vorfeld an info@stadtwerkeakademie.de.

KREATIVE KAMPAGNEN UND AKTIONEN

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Seminarinhalt • Seminarziel

Stadtwerke stehen im konsequenten Wettbewerb mit anderen Anbietern. Sie müssen sich aktiv um neue Kunden bemühen und bestehende Kunden an das Stadtwerk binden. Um dies zu erreichen, gehört die Gestaltung erfolgreicher Kampagnen, Aktionen und Veranstaltungen zum Repertoire Ihres Fachbereichs. Ihre Kunden erhalten eine Menge an Werbesendungen. Lassen Sie Ihre Kampagnen und Aktionen positiv aus dieser Flut herausstechen.

Welche bewährten Methoden und Instrumente setzen Sie bereits ein, um dieses Ziel zu erreichen? Oder schütteln Sie als guter Texter Ihre „Ideen einfach so aus dem Ärmel“? Wie erreichen Sie Ihre potenziellen Kunden und Interessenten? Wie kann man ansprechend texten? Was ist sinnvoll, was zu viel?

Sie entwickeln Ideen für Kampagnen zur Neukundengewinnung und Bindung Ihrer Bestandskunden, z.B. für regionale Aktionen und Messeauftritte. Sie bewerten diese anhand bewährter Kriterien und verfassen 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!



04. – 05.02.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



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

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die in Kampagnenkommunikation sowie Eventgestaltung involviert sind.

Erhöhen Sie die Responsequoten für Ihre Kampagnen und Aktionen

ONLINE KOMMUNIKATION: IST SIE ANDERS?

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**



Seminartyp **Aufbau**



Mühlackner

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



06.03.2019

1 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Online Kommunikation
» Erfolgsfaktoren für Websites
» Unternehmerischer Erfolg

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die die Online Kommunikation professionalisieren müssen und sich dafür eigenes Know-How, unabhängig von Agenturen, aufbauen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Texte für 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 Ihren Leser mit geschickter Navigation von Höhepunkt zu Höhepunkt. Leser springen von Schlüsselbegriff zu Schlüsselbegriff. Tatsächlich wird weniger „gelesen“ im klassischen Sinn, als vielmehr „gescannt“. Das bedeutet für Sie als Stadtwerk, dass Sie Ihre Inhalte bewusst gestalten und portionieren müssen.

Ziel unseres Seminar ist, ein Gespür für Themen zu entwickeln und diese mediengerecht sprachlich aufzubereiten. Dazu lernen Sie die Erfolgsfaktoren für Websites kennen. Sie lernen verschiedene Gliederungsmodelle kennen, mit denen die Leser den Text schnell erfassen können. Sie tragen so zum unternehmerischen Erfolg Ihres Stadtwerkes bei.

- Klarheit vor Verspieltheit: Die Drei-Mausklick-Regel
- Erfolgsfaktoren für Websites: Übersichtlichkeit, Relevanz, Marken-Kenntlichkeit, Einbindung des Nutzers
- Gliederungsmodelle: AIDA, KISS
- Sprachliche Aspekte
- Suchmaschinenoptimierte Texte
- Nutzenorientiert und mediengerecht schreiben

Methodik

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



Inhouse Favorit, da Stadtwerke auch Konkurrenten sind!

Nach dem Seminar können Sie sich sequenziell beratend von unserer Expertin bei der Umsetzung vor Ort, per Telefon oder E-Mail begleiten lassen.

GELINGENDE INTERNE KOMMUNIKATION

» Seminarreihe **Erfolgreich texten**

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Welt der Internen Kommunikation verändert sich rasend schnell. Neue Tools und Methoden ermöglichen eine frische, innovative und vor allen Dingen adressatengerechte Kommunikation, die schnell und zuverlässig alle Bereiche erreichen kann. Wer hier auf der Stelle tritt, kommuniziert nicht wirklich mit allen Mitarbeitern. Wie oft hakt es tatsächlich in der internen Kommunikation? Wie oft werden Mitarbeiter und Führungskräfte nicht abgeholt, zu spät, gar nicht oder nicht richtig informiert? Viele Mißverständnisse entstehen und "Kaffeegesprächen" wird zu viel Raum gegeben. Interne Kommunikation informiert nicht nur, sie schafft Identität und prägt die Unternehmenskultur. In Zeiten der Transformation und Veränderungen in der Energiewirtschaft stärkt sie auch die Reputation des Stadtwerks bei seinen Beschäftigten. Und sie schafft die Voraussetzungen für die Kommunikation nach außen und sorgt damit für einen einheitlichen Unternehmensauftritt.

Die Interne Kommunikation ist eine wichtige Schlüsselaufgabe und Führungsinstrument der Geschäftsleitung. Jeder weis es - in der Praxis sieht es jedoch häufig ganz anders aus.

Arbeiten Sie mit uns gemeinsam an den Herausforderungen einer gelingenden Internen Kommunikation.

- Was ist eine erfolgreiche Interne Kommunikation und welche Verantwortlichkeiten bestehen
- Wie eine Interne Kommunikation organisiert und in das Unternehmen eingebunden sein muss
- Welche analogen und digitalen Instrumente gibt es
- Welche Instrumente und Tools eignen sich am besten für welche Anforderungen
- Wie interne und externe Kommunikation miteinander verbunden werden: Themen, Instrumente, Maßnahmen, um ressourceneffizient und wirksam gegenüber den Zielgruppen zu kommunizieren
- Wie der Umgang mit internen Informationen geregelt werden kann
- Wie man Geschäftsführung und Führungskräfte in der Internen Kommunikation wirkungsvoll und nachhaltig unterstützt

Methodik

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



Nach dem Seminar können Sie sich sequenziell beratend von unserer Expertin bei der Umsetzung vor Ort, per Telefon oder E-Mail begleiten lassen.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Akzeptanz
» Glaubwürdigkeit
» Führungsinstrument

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich professionell dem Instrument: "Interne Kommunikation" widmen möchten.

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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 Umsetzungstärke. Es geht darum, die Reputation des Stadtwerks nach innen und außen zu sichern, die Marke klar zu positionieren und handlungsfähig zu sein.

Sie erhalten in unserem Workshop 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 Workshop zu vermitteln und praktische Beispiele aus dem Teilnehmerkreis zu bearbeiten.

- Durchführung eines Audit der Öffentlichkeitsarbeit ihres Stadtwerks anhand eines strukturierten Verfahrens
- Erkennen von Verbesserungsmöglichkeiten und Handlungsfelder
- Entwicklung von geeigneten Maßnahmen
- Festlegung von KPI's
- Evaluierung der Kommunikationsarbeit ihres Stadtwerks

Methodik

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



Inhouse-Favorit, da Stadtwerke auch Konkurrenten sind!

Nach dem Seminar können Sie sich sequenziell beratend von unserer Expertin bei der Umsetzung vor Ort, per Telefon oder E-Mail begleiten lassen.

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.



Inhouse-Favorit, da Stadtwerke auch Konkurrenten sind!



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

- » Imagefaktoren
- » Kernaussagen
- » Unternehmensgerechte Texte

Alle Mitarbeiter, die sich mit der unternehmensgerechten Kommunikation beschäftigen und Schnittstellen zu anderen Fachbereichen haben.

MODERATION PRÄSENTATION ARBEITSTECHNIKEN

Agilität - Klarheit - Verantwortungs- übernahme	184
Entscheidungsprozesse gestalten	185
BrainTrain - oder weiter im Informationsdschungel verlieren	186
Speed Reading lernen - Effizient lesen und Zeit sparen	187
Moderation von Klausurtagungen	188
Meetings ergebnisorientiert leiten	189
Gruppenprozesse in Besprechungen erfolgreich steuern	190
Entscheidungs- und Problem- lösungstechniken	191
Feedbackkultur einführen	192
Methodenkoffer für Problemlösungen	193
Zielführende Präsentationen von Unterweisungen	194
Überzeugend präsentieren	195
Entscheidungskompetenz in Organisationen	196
Handwerkszeug zum Visualisieren: weg mit "traurigen" Charts	197

AGILITÄT – KLARHEIT – VERANTWORTUNGSÜBERNAHME

» Seminarreihe Führen



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Workshopziel • Workshopinhalt

Agile Methoden werden insbesondere in traditionellen Unternehmen belächelt und manchmal auch als "alter Wein in neuen Schläuchen" deklariert.

Traditionelle Organisationen reagieren mit ihren bisher bewährten Arbeitsmethoden zu langsam für technologische Trends, gesellschaftliche Entwicklungen und neue Geschäftsfelder. Sie schaffen es häufig nicht, Mitarbeitende in selbstorganisierte, selbstgesteuerte, wirksame Arbeitsprozesse zu bringen und die Führungskräfte drehen sich um ihre eigene fachliche Achse. Das reicht in der Zukunft nicht mehr aus.

Gehen Sie mit uns auf Ihre Entdeckungstour. Denn agile Organisationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie besonders gut auf Veränderungen in ihrem internen und externen Umfeld reagieren können. Vor dieser Herausforderung stehen Stadtwerke, die sich im enormen Wettbewerb befinden. Verändernde Kundenwelten, technologischer Wandel und die starke Strömungen der neuen Arbeitswelten sowie Digitalisierung führen zur enormer Veränderungsgeschwindigkeit in Arbeitsprozessen und Entwicklung von Geschäftsfeldern. Führungskräfte haben es in der Hand, den Wandel zu gestalten und stellen häufig fest: Mit den "alten" Formen der Zusammenarbeit funktioniert es nicht mehr.

Methoden des agilen Managements können hilfreich sein, neue Wege zu beschreiten und auch zu experimentieren.

Insbesondere solche, die bereits in verschiedenen Firmen und Branchen erprobt worden sind.

Eine bewährte agile Methode ist das Delegationsboard, auch Verantwortungs-matrix. Wir stellen diese Methode vor und vermitteln praxisnah, wie es gelingen kann, Mitarbeitende (wieder) mehr zu motivieren, in die Selbstverantwortung zu bringen und Führungskräfte zu entlasten.

- Nutzen des Delegationsboards kennen lernen: Entlastung für die Führungskräfte, gesteigerte Motivation aller Beteiligten, zunehmende Selbstverantwortung, Verbesserung der Kommunikation und gesundes Arbeiten
- Verstehen, wie das Delegationsboard einen sinnstiftenden Prozess der Organisationsveränderung auslösen und nachhaltig unterstützen kann
- Mit einem agilen Mindset arbeiten: Wie werden Entscheidungen im Rahmen des Delegationsboards getroffen?
- Ist-Stand der Aufgabenverteilung und Arbeitsweise in der eigenen Organisation bzw. Arbeitsbereich reflektieren
- Alltagstaugliche Arbeitsstruktur entwickeln, die schrittweise mehr Verantwortung in die Teams bringt
- Tipps zur Einführung des Delegationsboards in der eigenen Einrichtung erhalten
- Umsetzung planen

ENTSCHEIDUNGSPROZESSE GESTALTEN

» Seminarreihe **Entscheidungstechniken**

Workshopziel • Workshopinhalt

Alles, was in Ihrem Verantwortungsbereich geschieht, beruht auf Entscheidungen. Wie Mitarbeiter ihren Tag gestalten, worauf Sie Wert legen, was sie vernachlässigen, was sie umsetzen und was sie „versanden“ lassen – allen Handlungen liegen mehr oder weniger bewussten Entscheidungen der Menschen zugrunde.

Und dadurch wird über Erfolg und Misserfolg, Effektivität und Ressourcenverschwendung, über Entwicklung und über Stehenbleiben entschieden.

Das Kürzel VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) beschreibt die Situation und die Abläufe in Unternehmen immer mehr. Das erfordert Entscheidungsprozesse, die flexibel und schnell sind – und die souveräne Entscheidungsfähigkeit der Mitarbeiter.

In unserem Workshop betrachten wir Entscheidungsprozesse unter vier Schwerpunkten:

- Welche Konzepte über Organisations-Strukturen geben Hinweise für flexible und zugleich verbindliche Entscheidungen
- Welche Methoden führen zu tragfähigen Entscheidungen

- Welche organisationalen ebenso wie persönlichen Aspekte der Tiefenstruktur von Entscheidungen beeinflussen das Entscheidungsverhalten – und was bedeutet das für die Führung
- Welche Personalentwicklungsansätze gibt es zum Thema: souverän entscheidende Menschen

Uns geht es darum, dass Sie Ihre Wahrnehmung schärfen für erfolgsrelevante Entscheidungsprozesse – und Ansatzpunkte entwickeln, wie Sie auf die Entscheidungsprozesse und die Entscheidungskultur Ihres Bereiches Einfluss nehmen.

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter, Trainerfeedback.



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung, Handoutunterlagen und Zertifikat



» Agile Arbeitsmethoden
» Probieren und Experimentieren
» Am Ball bleiben

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die wirksame Veränderungen einleiten und sich mit Energie agilen Arbeitsmethoden widmen wollen und diese nicht belächeln.



» Entscheidungsprozesse
» Entscheidungsfähigkeit
» Tragfähige Entscheidungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die täglich tragfähige, verbindliche und gleichzeitig flexible Entscheidungen treffen müssen und dafür eine Expertise benötigen.

BRAINTRAIN – ODER WEITER IM INFORMATIONSDSCHUNDEL VERLIEREN

» Seminarreihe **Performance und Professionalität**



Seminartyp **Impuls**



Solingen

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



13. – 14.8.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



470,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Gedächtnistraining
» Informationen gut verarbeiten
» Techniken und Übungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit der Informationsdichte unserer Zeit gut umgehen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wir müssen mit der Informationsdichte unserer Zeit leben. Das fällt nicht leicht und die wichtigsten Dinge fallen einem manchmal partout nicht ein. Steigern Sie Ihre Professionalität und Souveränität, arbeiten Sie effektiv an Ihren Themen ohne lange Informationssuche und Verluste. Sie werden vom Transfer und der Wirkung begeistert sein. Konzentrieren – Einprägen – Erinnern. Wichtiges Wissen schnell und nachhaltig im Kopf abspeichern: Das kann man lernen.

Sie werden bei uns die Erfahrung machen, dass Sie sich mit der richtigen Technik beliebige Informationen merken können. Hauptziel ist der praktische Einsatz der erlernten Techniken im Arbeitsleben: Geschäftspartner sicher mit Namen anreden, Informationen aus Gesprächen behalten, beim Informationstransfer frei sprechen können, Informationen mit Leichtigkeit speichern, To Do-Listen behalten, das Gedächtnis für Wichtiges verbessern. Schon nach kurzer Seminarzeit lassen sich beliebige Fakten wieder sehr viel leichter und effizient einprägen.

Grundsätzlich lässt sich jede Information dauerhaft im Gehirn speichern. Das zu erfahren, wirkt sehr motivierend und entlastend. Wie lässt sich Wissen nun effizient im Gedächtnis verankern, um es jederzeit wieder abrufen zu können?

Sie werden am ersten Tag durch viele Übungen die wichtigen Grundtechniken lernen. Am zweiten Tag werden ganz gezielt weitere Techniken eingeübt und von Ihnen auf die eigenen mitgebrachten Inhalte angewendet. So werden die neuen Fähigkeiten nach dem Seminar gleich in Ihrem Arbeitsalltag umgesetzt. Ein individuelles Anpassen des Niveaus an Ihre Leistungsfähigkeit während des Seminars, um die Seminarzeit optimal zu nutzen ist selbstverständlich.

- Aufbau und Arbeitsweise des Gehirns
- Warum funktioniert Gedächtnistraining?
- Individuelles Gedächtnistraining (Memotechniken)
- Wichtige Fakten und Zahlen langfristig einprägen
- Namen und Gesichter besser merken
- Inhalte wichtiger Gespräche in Kürze vorbereiten und merken
- Wissen auf Zuruf behalten
- Inhalte für Reden und Vorträge merken
- Gesprächsleitfäden und Argumentationsketten merken
- Neues im Gedächtnis verankern und jederzeit wieder finden
- Wissen ins Langzeitgedächtnis transportieren
- Technik im Praxiseinsatz
- Übungen mit eigenen Inhalten

SPEED READING LERNEN – EFFIZIENT LESEN UND ZEIT SPAREN V

» Seminarreihe **Performance und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Lesen ist und bleibt elementar für den Aufbau von Wissen. Es gehört zum Arbeitsalltag dazu und dies wird sich auch nicht ändern. Im Gegenteil: Die Informationsflut wird stetig größer und kostet Sie viel Zeit. Auch schwierige Lektüre muss schnell und gründlich erfasst werden. Der vermeintliche Anspruch, alles in einen relevanten Satz gepresst zu bekommen und als Snack-Content verarbeiten zu können, lässt sich in der Arbeitswelt nicht realisieren.

Für Sie ist deshalb wichtig, Ihre Lesegeschwindigkeit zu erhöhen und gleichzeitig die textlichen Aussagen zu verstehen und für die Praxis zu nutzen. Auf diese Weise können Sie Ihre Arbeit effizienter gestalten, viel Zeit sparen und sich wieder mehr auf andere Aufgaben konzentrieren.

Nach unserem Seminar verarbeiten Sie Ihre Lektüre in kürzerer Zeit und haben Ihre Lesegeschwindigkeit wesentlich erhöht. Beim Lesen können Sie sich viel besser konzentrieren und die Aussagen visuell schneller finden und erfassen. Mit der Routine in den Techniken verbessert sich Ihr Textverständnis erheblich und Sie erinnern sich leichter an wichtige Inhalte. Das gilt auch für schwierige Fachtexte – wie beispielsweise bei Ingenieuren.

Sie haben Ihre eigene individuelle Lesetechnik entwickelt und es gelingt Ihnen, das Gelesene in der Praxis effizient und nutzbringend umzusetzen. Ihre Arbeit gestalten Sie wesentlich effektiver und gewinnen viel Zeit für andere Aufgaben.

- Konzentrationsfähigkeit steigern
- Visuelles Erkennen verbessern
- Blickspanne erheblich erweitern
- Lesefehler erkennen und reduzieren
- Lesegeschwindigkeit beträchtlich erhöhen
- Strategisches Lesen in sehr hohen Geschwindigkeiten
- Gelesene leichter und schneller verstehen
- Eigene Texte lesefreundlicher gestalten
- Wissen besser im Gedächtnis verankern
- Mit richtigem Markieren mehr behalten
- Vorgehen bei verschiedenen Textarten
- Festigung der erlernten Lesetechniken
- Übertrag des Gelernten in die Lesepraxis

Methodik

Trainerinput, Übungen, Präsentation, Methodenlernen mit Lesegerät, Arbeitsblätter.



TIPP
Buchen Sie das Seminar Inhouse zweitägig. Sie steigern den Praxistransfer, da im Seminar der optimale Übertrag auf Ihr Lesematerial erfolgt.



Seminartyp **Impuls**



Solingen

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



20. – 21.08.2019

1,5 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr bzw. 9⁰⁰ bis ca. 13⁰⁰



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Informationsflut
» Lesegeschwindigkeit optimieren
» Eine Methode, die begeistert

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit der Informationsverdichtung gut klar kommen wollen und effizientes Lesen auch mit Wirksamkeit verbinden.

MODERATION VON KLAUSURTAGUNGEN

» Seminarreihe Professionelle Arbeitstechniken

Seminartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
1-tägiges FlexSeminarvon 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Klausurtagungsziel - Inhalt

Bedarf für Klausurtagungen und Workshops entsteht in Organisationen ständig, wie z. B. bei Umstrukturierungen, der Übernahme neuer Verantwortungsbereiche und Einführung neuer Geschäftsprozesse. Diese Fülle der Arbeitsanforderungen erfordern von Einzelnen, Teams und Arbeitsgruppen eine systematische und planvolle Vorgehensweise und abgestimmte Zusammenarbeit und Rollen.

In ihrem Arbeitsalltag bleibt oft keine Zeit, die Themen miteinander zu reflektieren und neue Ideen zu entwickeln und 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

Alle Mitarbeiter, die in entscheidende Entwicklungsprozesse im 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

Erstaunlich. In Zeiten der Informationsüberflutung, knappen Ressourcen und eng getakteter, anspruchsvoller Projekte gibt es sie immer noch: Endlose Meetings mit zermürbenden Diskussionen, ohne Ergebnis und Entscheidungen, unsinnigen To Dos – das alles kostet uns Energie und Zeit.

Wie oft kehren wir nach solchen Meetings erschöpft an unseren Arbeitsplatz zurück und fragen uns: Was hat uns diese Besprechung eigentlich gebracht? Oder, welche Methoden können wir anwenden, um Entscheidungs- und Problemlösungsprozesse in Meetings effektiver zu gestalten und zu steuern?

Alle Meetingteilnehmer sollen am Entscheidungsprozess beteiligt werden, um eine höhere Identifikation und Verantwortungsbereitschaft für die getroffenen Entscheidungen zu erreichen. Leider kommt es häufig nicht dazu.

Sie lernen bei uns, wie Sie Ihre Fähigkeiten ausbauen, um Meetings ergebnisorientierter und effizienter zu moderieren, Veränderungsprozesse konstruktiv zu gestalten und kritische Situationen erfolgreich zu entschärfen.

- Vorbereitung eines Meetings
- Hilfsmittel für die Moderation eines Meetings
- Phasen der Moderation
- Die emotionalen Phasen
- Die sachlichen Phasen
- Prozesssteuerung in der Gruppe
- Moderationsmethoden und -techniken
- Beziehungen gestalten
- Schwierige Teilnehmer
- Wie gehe ich mit Störungen um?
- Nachbereitung

Methodik

Referenteninput, praxisorientierte Umsetzung mit Gruppenarbeiten, moderierter Erfahrungsaustausch, persönliches Feedback und Arbeitsblätter.

Seminartyp **Impuls**

Göppingen

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

03. - 04.03.2019

2 Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Meetings leiten
- » Entscheidungsprozesse
- » Ergebnisorientierte Moderation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Meetings leiten, effizient und zielgerichtet arbeiten wollen und Kompetenz in Bezug zu einer wirklich ergebnisorientierten Moderation aufbauen müssen.

GRUPPENPROZESSE IN BESPRECHUNGEN ERFOLGREICH STEUERN

» Seminarreihe **Moderation**



Seminartyp **Aufbau**



Hamburg

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



7.11.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Steuerung von Gruppen
- » Störfeuer souverän begegnen
- » Widerstand und kritische Teilnehmer

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Gruppen erfolgreich steuern müssen und ihre Expertise aufbauen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Präsentieren Sie? Leiten Sie Meetings? Moderieren Sie Workshops? Alle drei Situationen stellen eine große Herausforderung dar.

Damit Wirksamkeit, Lern- und Ergebnisprozesse entstehen können, muss die Leitung eines Gruppenprozesses ihre ganze Expertise in den "Ring werfen" und sich als Leitung des Gesamtprozesses verstehen. Diese Expertise entsteht nicht durch die Präsenz am vorderen Teil eines Meetingtisches. Persönlichkeit und Kompetenz in der Steuerung von Gruppen sind elementare Erfolgskriterien für Meetings, Projekte und Workshops.

Umso erstaunlicher ist es, wie unbedarft viele Mitarbeiter in die Gruppensteuerung gehen (müssen) und die Erwartungshaltung haben, dass ihre fachliche Expertise schon zum Erfolg führen wird. Der Weg ist jedoch steinig und die Steine sind nicht deutlich sichtbar, schmählern aber Erfolg und oft ganze Projektergebnisse.

Bei uns lernen Sie z. B. mit Querulanten, Besserwissern, Desinteressierten oder lautstark diskutierenden Teilnehmern souverän umzugehen. Sie lernen Gruppenprozesse erfolgreich zu steuern.

Trotz mancher Störfeuer von vielen Seiten wird es Ihnen in der Zukunft möglich sein, selbst schwierige Situationen souverän zu meistern. Es wird Ihnen gelingen, 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, kritische und unsichtbare Teilnehmer ins Boot?
- Wie gelingt es, mit Killerphrasen, Profilneurosen, Querulanten, Handys und Co. souverän umzugehen?
- Wie gehen Sie souverän und erfolgreich mit verschiedenen Menschentypen um?
- Wie gehen Sie erfolgreich mit Widerständen und unfairer Rhetorik um?
- Wie können Sie Ihr persönliches Konfliktverhalten erkennen und verbessern?

Methodik

Trainerinput, Partner- und Gruppenarbeiten, Fall-Coaching, Einzelübungen, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

ENTSCHEIDUNGS- UND PROBLEMLÖSUNGSTECHNIKEN

» Seminarreihe **Entscheidungstechniken**

Seminarinhalt • Seminarziel

Treffen Sie Entscheidungen effizient und lösen Sie Probleme kreativ.

Zur Alltagsarbeit für Führungskräfte und Mitarbeiter gehört es, Probleme zu erkennen, diese vorausschauend zu vermeiden und zu lösen. Viele Probleme, die wir im Arbeitsalltag zu lösen haben, werden jedoch immer komplexer und unübersichtlicher. Erschwerend kommt hinzu, dass Entscheidungen häufig parallel und unter einem hohen Zeitdruck getroffen werden müssen. Gleichzeitig steigt der Druck, richtig, zeitnah und transparent Entscheidungen zu treffen.

Offen bleibt, wie entscheide ich in komplexen Entscheidungssituationen „richtig“? Geht das überhaupt? Bin ich überhaupt in der Lage „richtig“ zu entscheiden? Einfache Probleme können mithilfe einfacher Entscheidungstechniken gelöst werden, nie jedoch Komplexe.

Wir unterstützen Sie mit Methoden und Techniken im Prozess der Lösungsfindung. Sie ermöglichen es Ihnen, in einem komplexen dynamischen Umfeld, die Qualität Ihrer Entscheidungen zu verbessern.

Darüber hinaus lernen Sie typische Ableitungsfehler zu vermeiden, die systemischen Zusammenhänge in Entscheidungssituationen zu berücksichtigen, verschiedene Szenarien zu entwickeln und wie Entscheidungszusammenhänge für Dritte transparent gemacht werden können.

- Aktives und reaktives Entscheidungsverhalten
- Entscheidungssituationen verstehen: Das Cynefin-Modell
- Entscheidungsvorbereitung
- Problemlösungstechniken für einfache Entscheidungssituationen
- Problemlösungstechniken für komplexe Entscheidungssituationen
- Fehler im Umgang mit komplexen Entscheidungssituationen
- Entscheidungsfindung und Problemlösung in Gruppen

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter, Trainerfeedback.



Seminartyp **Impuls**



Solingen

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



04. - 05.06.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, die täglich eine Vielzahl von Entscheidungen zu treffen haben.

FEEDBACKKULTUR EINFÜHREN

» Seminarreihe **Kommunizieren Sie erfolgreich!**



Seminarotyp **Basis – Aufbau**



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



04. - 05.12.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Kulturentwicklung
» Feedback
» Ergebnisorientiertes Arbeiten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die eine
Feedbackkultur gestalten und
einführen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Eine gute Feedbackkultur gibt allen Beteiligten die Fähigkeit und das Vertrauen, Kritisches anzusprechen und trotzdem gut zusammen zu arbeiten. Ganz nebenbei wirkt sie präventiv Konflikten entgegen, da die Schwelle, ein klärendes Gespräch bei Spannungen zu suchen kleiner ist.

Mit dem Kulturelement Feedback gewinnt der Einzelne ebenso wie die Organisation. Insbesondere die Lernprozesse werden durch eine gut gelebte Feedbackkultur beschleunigt. Feedback hilft allen Beteiligten ihre Leistungen, ihr Stärken und Schwächen realistischer einzuschätzen und gibt so Orientierung. Blinde Flecken werden ausgeleuchtet. Unterschiedliche Sichtweisen und Denk-Logiken werden transparent und können integriert werden. So werden Missverständnisse verringert und Arbeitsprozesse optimiert. In Veränderungsprozessen fördert eine Feedback-Kultur außerdem die Verinnerlichung und die nachhaltige Verankerung neuer Strukturen und Verhaltensweisen.

Für die gelingende Einführung einer Feedback-Kultur gibt es kritische Erfolgsfaktoren. Wie wird das Thema in der Organisation platziert, wie wird diese Kulturelement in die bestehende Unternehmens- und Führungskultur integriert.

In unserem Workshop lernen Sie, wie Sie erfolgreich vorgehen können und was es zu beachten gibt, um eine Feedback-Kultur in ihrer Abteilung, im Team oder im Unternehmen zu etablieren.

Feedback, das ankommt

- Unterschiedliche Typen von Feedback, von situativ bis umfassend
- Strukturen und Techniken für's Feedback geben und nehmen
- Umgang mit Emotionen

Förderliche Faktoren

- Was sind die Hürden für gelebtes Feedback und wie kann man sie nehmen?
- Erfolgsfaktoren für die Einführung einer guten Feedback-Kultur
- Selbst ein Modell sein: Haltung und Techniken

Strukturen, Know-How und Vertrauen entwickeln

- Die Ausgangssituation klären: Ziele und Rahmenbedingungen
- Bausteine zur Einführung einer Feedback-Kultur

Methodik

Trainerinput, Moderation, Partner- und Gruppenarbeiten, Einzelübungen, Praxisbeispiele, Arbeitsblätter.

METHODENKOFFER FÜR PROBLEMLÖSUNGEN

» Seminarreihe **Moderation**

Seminarinhalt • Seminarziel

Im Berufsalltag müssen Mitarbeiter und Führungskräfte permanent Entscheidungen treffen. Fehlentscheidungen führen schnell zu Reibungsverlusten und können hohe Kosten verursachen. Gerade in schwierigen Situationen oder unter hohem Zeitdruck steigt die Gefahr Fehler zu machen und nicht die „richtigen“ Entscheidungen zu treffen. Hier hilft es, bewährte Methoden zu kennen und auf Werkzeuge und Problemlösungstechniken zurück zu greifen. Die Fähigkeit, Entscheidungen effizient, effektiv und transparent zu treffen, lässt sich trainieren.

Die Methoden und Techniken werden systematisch dargestellt und praktisch eingeübt. Diese unterstützen Sie dabei, Entscheidungen effizient, effektiv und transparent zu treffen. Sie erhalten Gelegenheit, die verschiedenen Entscheidungsmethoden anhand praktischer Beispiele aus Ihrem Berufsalltag zu üben. Darüber hinaus lernen Sie typische Ableitungsfehler zu vermeiden, systemische Zusammenhänge in Entscheidungssituationen zu berücksichtigen und Lösungen in Gruppen zu erarbeiten.

- Von der Beobachtung 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 und Arbeitsblätter.



Seminarotyp **Aufbau**



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



07. - 08.03.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Probleme lösen
» Methoden kennen und anwenden
» Lösungen erarbeiten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen
Methodenkoffer für Ihren
Arbeitsalltag zur effizienten und
effektiven Problemlösung nutzen
möchten.

ZIELFÜHRENDE PRÄSENTATIONEN VON UNTERWEISUNGEN

» Seminarreihe **Professionelles Präsentieren**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- 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.

ÜBERZEUGEND PRÄSENTIEREN

» Seminarreihe **Professionelles Präsentieren**

Seminarinhalt • Seminarziel

Souverän vor einer Gruppe stehen und überzeugen – das möchte jeder. Dabei entscheidet neben der fachlichen und inhaltlichen Kompetenz auch das „wie“ und „mit welchen Mitteln“ über den Erfolg Ihrer Präsentation.

Ein wichtiger Faktor hierfür ist, die eigene Überzeugungskraft des Präsentierenden. Es gilt, Körpersprache, Mimik und sprachliche Gestaltung auf den Inhalt abzustimmen, damit die Zuhörer schnell erreicht werden und dem Präsentierenden begeistert folgen. Sie sorgen durch den Einsatz unterschiedlichster Medien und wirksamer Gestaltungsmöglichkeiten für eine interessante und erfolgreiche Präsentation.

Immer wieder gibt es kritische Zuhörer oder Störungen während der Präsentation. Hier lernen Sie, wie Sie Zuhörerorientiert reagieren können. Im Anschluss an das Seminar kennen Sie die unterschiedlichen Medien sowie deren Vor- und Nachteile. Sie wissen, wie Sie sich gut auf Präsentationen vorbereiten, können diese Zuhörerorientiert durchführen und haben zahlreiche Anregungen erhalten, um Ihren gewohnten Präsentationsstil zu erweitern. Sie kennen Ihre eigenen Stärken und können diese gezielt nutzen, um besser mit ihrem Publikum zu kommunizieren.

Einstieg

- Die fünf Stufen einer erfolgreichen Präsentation
- Von der guten Vorbereitung bis zur kritischen Analyse im Anschluss

Stilmittel und Rhetorik

- Der gelungene Einstieg
- Beziehungen zur Gruppe aufbauen und halten
- Sprachlich begeistern und überzeugen
- Komplexe Sachverhalte anschaulich darstellen

Die eigene Wirkung

- Sicher und souverän vor der Gruppe stehen
- Exkurs „Körpersprache“ und „Stimme“

Teilnehmerorientierung

- Auf Einwände sicher reagieren
- Umgang mit schwierigen Teilnehmern

Medieneinsatz – Gestaltungsmöglichkeiten

- Umgang mit Flipchart, Moderationswand, Beamer und PC

Methodik

Eine Mischung aus Referenteninput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Feedback zu Körpersprache und Mimik, Präsentationsübungen (Grundlage sind Ihre eigenen Inhalte) mit Feedback.



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



08. – 09.05.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Unterweisungen
- » Trockene Inhalte gut präsentiert
- » Präsentationskompetenz für Meister

ZIEL gruppe

Meister und Mitarbeiter, die Unterweisungen geben und "trockene" Inhalte interessant präsentieren und aufbereiten müssen.



- » Souverän präsentieren
- » Überzeugend formulieren
- » Gestaltungspotenzial entdecken

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Inhalte und Ergebnisse zielgruppengerecht, optisch ansprechend und inhaltlich aussagekräftig präsentieren müssen.

ENTSCHEIDUNGSKOMPETENZ IN ORGANISATIONEN

» Seminarreihe **Professionelle Arbeitstechniken**



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 Stadtwerk für Entscheidungsprozesse schon verbraten? Egal um was es geht: Projekte, Strategieprozesse, Aufgabenverteilungen, Change oder das Ziel zum nächsten Betriebsausflug. Der zeitliche Invest ist hoch und trotzdem werden Entscheidungen oft nicht verbindlich und in angemessener Zeit getroffen.

Und wie ernüchternd waren die Verbindlichkeit und die umgesetzten Erfolge hinterher? Oft führen Entscheidungen zu Unmut und Demotivation in Gruppen und Organisationen. Das Unglück fängt meist mit der Entscheidungsmethode und dem Entscheidungsprozess an.

Sie lernen das „Systemische Konsensieren“ kennen und damit umzugehen. Die Entscheidungsmethode führt zu maximaler Tragfähigkeit von Entscheidungen und vermeidet das ewige hin und her. Die Beteiligten werden sich, systemisch bedingt, kooperativ, transparent, wertschätzend, ohne Machtkämpfe am Entscheidungsprozess und der Umsetzung beteiligen. Das „Systemische Konsensieren“ führt zu einer Entlastung und fördert eine kooperative Unternehmenskultur.

Sind Sie bereit für neue Lösungen? Ziel ist, die Reduktion der Transaktionskosten die durch langwierige Entscheidungsprozesse entstehen.

Sie erkennen, wie die Tragfähigkeit von Entscheidungen durch eine hohe Akzeptanz der Beteiligten zu einer wesentlichen Entlastung führt. Sie werden erleben, wie das „Systemische Konsensieren“ ein echter Beitrag für eine kooperative Zusammenarbeit ist.

- Praxisorientierter Umgang mit Entscheidungsmethoden
- Schwierigkeiten und Unwägbarkeiten bei Entscheidungsprozessen in Gruppen
- Vorteile und Schwächen der bekannten Entscheidungsverfahren
- Einführung in das „Systemische Konsensieren“
- Kooperative Entscheidungsvorbereitung
- Konfliktpotenzial von Vorschlägen mit Hilfe des Gruppenwiderstands messen
- Die "Passiv-Lösung" als Kriterium für tragfähige Lösungen
- Akzeptanzwert ermitteln: Wer trägt die Entscheidung?
- Konsensieren für "einfache" Problemstellungen
- Schnellkonsensieren: Systematischer Umgang mit Wortmeldungen, Vorschlägen, Einwänden
- Einführung in das „Erweiterte Konsensieren“ für komplexere Problemstellungen

Methodik

Praxisorientierter Mix aus Referenteninput, Kleingruppenarbeit, praktische Übungen an konkreten Fällen aus der Praxis und Arbeitsblätter.

HANDWERKSZEUG ZUM VISUALISIEREN: WEG MIT "TRAURIGEN" CHARTS

» Seminarreihe **Visualisieren**

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie kennen das sicher auch: Besprechungen zu eigentlich interessanten Projekten und Aufgaben münden in langweilige PowerPoint Präsentationen mit Text den keiner liest oder in nachlässig beschriebene Charts, denen man keinen Blick schenken möchte und auch keinen relevanten Inhalt ableiten kann.

Gehen Sie endlich neue Wege und begeistern Sie Ihre Mitarbeiter und Kollegen mit Charts und Bildern: Für ein besseres Verständnis und eine nachhaltige Kommunikation. Und für den Effekt, dass auch nach einem Meeting relevante Informationen verfügbar sind. Denn gute Charts kurbeln auch den Lerntransfer an und sichern die Arbeitsergebnisse nachhaltig!

Flipcharts sind feste Bestandteile in Besprechungsräumen. Zu Recht, denn mit kaum einem anderen Medium lassen sich Inhalte mit so wenig Aufwand festhalten und verbildlichen. Diese hängen auch dann noch für alle sichtbar im Raum, wenn der Beamer aus und das Licht wieder angeschaltet wird.

Doch viele haben eine große Scheu vor dem Chart: Ist meine Schrift leserlich? Wie bringe ich meine Inhalte kurz und prägnant auf's Papier? Genau hier setzt unser praxisorientiertes Seminar an.

Am Ende unseres Seminartages haben Sie das Handwerkszeug, um professionelle Flipcharts zu erstellen: Sie können leserlich schreiben, kennen ein Vokabular aus Figuren

und Symbolen und wissen, wie sie diese kombinieren und ergänzen können. Sie kennen Gestaltungsregeln für Charts, haben sich mit unterschiedlichen Materialien und Farbwirkungen auseinander gesetzt und dabei wertvolle Tipps und Tricks für den Alltag erhalten.

Die Moderationsschrift

- Merkmale einer leserlichen Schrift
- Schreiben auf Charts und Moderationskarten

Visuelle Vokabeln

- Symbole und Bilder aus Grundformen entwickeln
- Ausdrucksstarke Figuren und Varianten

Die Wirkung der Farben

- Charts gestalten
- Allgemeine Layout-Regeln und Beispiel-Layouts
- Möglichkeiten und Ideen zur Bildkomposition

Methodik

Schwimmen lernt man nur im Wasser, deswegen arbeiten Sie im Seminar zu einem großen Teil nach Anleitung in Einzelarbeit. In Feedback- und Diskussionsrunden werden die Ergebnisse reflektiert und Sie erhalten wertvolle Anregungen. Sie arbeiten mit unterschiedlichen Materialien: Moderationsmarker, Karten, Wachsmalblöcke, Kreiden uvm.



Seminartyp **Kern**



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



04.11.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Visualisieren
» Ziele verstehen
» Bildkompositionen

Alle Mitarbeiter, die professionell und ansprechend visualisieren wollen – weg von "müden" PowerPoint Präsentationen und "traurigen" Charts.

AGILES ARBEITEN
ARBEITSWELTEN
PROJEKTMANAGEMENT

Arbeitsplatz zwischen Faszination und Sorge	200	Agilität - Klarheit - Verantwortungs-übernahme	208
Arbeitskontexte mit offenen Faktoren und Ungewissheit	201	Entscheidungsprozesse gestalten	209
Innovation und Weiterentwicklung von Produkt und Dienstleistung	202	Agiles Arbeiten	210
Faktor Zeit als Zusatzressource im agilen Management	203	Geschäftsmodell - Innovation - Business Canvas Modell	211
Digitalisierung verstehen	204	Design Thinking	212
Digitalisierung umsetzen	205	Innovationsfähigkeit und Resilienz der Organisation erhöhen	213
Zukunftsfähige Führung: Wieviel agil ist stabil?	206	Grundlagen des Projektmanagements	214
Zukunftsfähige Organisationen und zukunftsfähiges Arbeiten	207	Steuerung von Projekten	215
		Zusammenarbeit in Projektgruppen	216
		Zukunftsworkshop Digital Workspace	217

ARBEITSPLATZ ZWISCHEN FASZINATION UND SORGE

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Göppingen

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



04.11.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Arbeitsplatz der Zukunft
» Organisationale Veränderungen
» Fundiertes Arbeiten am Thema

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit den Anforderungen der neuen Arbeitswelten persönlich und konkret auseinandersetzen wollen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Arbeit hat in den letzten beiden Jahrzehnten rasant das Gesicht verändert. Wie ist das einzuordnen? Die Berufswege der Vergangenheit sind in der Gegenwart der Arbeitswelten schon nicht mehr zu finden. Historisch geprägte Lebensläufe: Erlernen eines Berufes und darauffolgende Verankerung für viele Jahrzehnte in einem Stadtwerk gehören der Vergangenheit an. Im Durchschnitt hat jeder Arbeitnehmer 3 Berufe und die Tendenz ist steigend.

Der Arbeitsplatz ist nicht mehr so sicher, wie er einst war. Wie sieht es dann aus? Ist das alles Panikmache? Gibt es in diesen unsicheren Zeiten auch viele Chancen und Möglichkeiten? Was hilft Ihnen weiter? Was können Sie lernen? Was müssen Sie lernen? Was macht Ihnen Sorgen in dieser umfassenden Veränderung?

Wir arbeiten gemeinsam an den Herausforderungen der Zukunft, gespickt mit relevanter Theorie, damit Sie gesellschaftliche und technologische Entwicklungen und die Megatrends fundiert einordnen können, aber auch verbunden mit ganz viel Praxis und Raum für Dialog sowie Austausch.

Jenseit der Welt "glitzernder" Transformationswerkstätten und Projekten im "Elfenbeinturm" reden und arbeiten wir gemeinsam konkret zu den Themen der Faszination und auch der Sorgen.

- Bilder der alten und neuen Arbeitswelt
- Zahlen – Daten – Fakten
- Megatrends, Visionen der Zukunft und Ihre Auswirkungen
- Professionalität für Morgen: Was kennen Sie schon? Wo brauchen Sie Unterstützung
- Gefühlte Sicherheit erreichen und Motivatoren entwickeln
- Übergänge, Chancen und Widerstände
- Bring- und Holschuld: Wo fängt meine eigene Verantwortung an?
- Situation in der eigenen Organisation
- Gelingende Reaktion auf Veränderungen
- Persönliche Lösungen finden und anwenden
- Persönliche Ziele organisieren und einordnen
- Sicherheit für komplexe Anforderungen

Methodik

Trainerinput, Dialogrunden, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.

ARBEITSKONTEXTE MIT OFFENEN FAKTOREN UND UNGEWISSHEIT

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**

Workshopinhalt • Workshopziel

Die Anforderungen an Unternehmen, Führung und Teams wird komplexer und unsicherer. Permanenter Wandel und nicht bekannte Parameter und Anforderungen setzen alle Führungsebenen unter Druck. Veränderung ist das neue Gesetz. Wie können Sie als Führungskraft diesen Herausforderungen begegnen und agiler Ihre Teams zum Erfolg bringen? Wie können Sie im Unternehmen entscheiden und handeln um Neues auf den Weg zu bringen?

Die externen Anforderungen wachsen schneller, als die innere Kultur eines Unternehmens wächst. Unser Seminar gibt Ihnen die Möglichkeit neue Methoden zu nutzen um mit Teams und Führungskreisen neue Ergebnisse zu erzielen. Durch kurze Testphasen können Ideen und Projekte erfolgreich geprüft werden, um Kosten und Einsatz niedrig zu halten.

- Unternehmerisches Denken: Werden Sie zum Entrepreneur!
- Vom Entrepreneur zum Intrapreneur
- Die 10 Gebote für Intrapreneure
- Innovationen im Unternehmen und Branche finden
- Prozess und Prinzipien um mit Ungewissheit zu arbeiten
- Corporate Mindset: Kausaler Management-Prozess versus Unternehmerischer-Prozess

- Umsetzung durch Mittelorientierung und Zielanalyse
- Raum der Möglichkeiten und Testing
- Vereinbarungen und Partnerschaften
- Partnerverhandlungen
- Kompatible Strategien und Methoden
- Kompass Modell (PAVE)
- Marktplatz der Macher
- Hemmnisse im Unternehmen und Transformation

Methodik

Trainerinput, Dialogrunden, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Basis**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Effecuation
» Kulturveränderung
» Unternehmen der Zukunft

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die bewusst und aktiv zu den Veränderungen in der Organisation denken wollen.

INNOVATION UND WEITERENTWICKLUNG VON PRODUKT UND DIENSTLEISTUNG

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**



Seminarartyp **Basis – Aufbau**



Hamburg

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



24. – 25.06.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Viele Unternehmen schauen interessiert auf die Dynamik und Agilität von Start-ups. Hier scheinen sich mühelos innovative Ideen zu entwickeln.

Nicht alle sind erfolgreich, aber es lässt sich daraus für Unternehmen und Führungskräfte ein großer Nutzen ziehen. Ihr Unternehmen ist durch planbare Prozesse erfolgreich geworden, nun scheint es fast unmöglich diese Prozesse aufzubrechen. Um neuen Ideen Raum zu geben, können wir uns der Methoden der Start-ups zu Nutze machen. Kurze Intervalle der Ideenfindung und Testung geben Teams und Führung agile Möglichkeiten an die Hand.

Jeder erfahrene Mitarbeiter hat aus seinem Tun heraus innovative Möglichkeiten. Prozesse mit Design Thinking aufzusetzen, schafft Teams und Führung Raum für Gestaltung und fördert unternehmerisches Denken. Sie können spielerisch die Möglichkeiten erfahren diese Methode einzusetzen und die Ergebnisse zu evaluieren. Anregungen und Tools schaffen für Sie einen kreativen Methodenkoffer Prozesse und Abläufe anzureichern.

- Innovationsprozesse initiieren und Prozesse anstoßen
- Es geht immer um die Lösung aus der Sicht des Kundennutzens
- Regeln bei Design Thinking
- Verstehen – Beobachten aus Sicht des Nutzers
- Entwicklung von Personas
- Point of View
- Scamper: Ideation Werkzeug
- Prototyping und Testing
- Arbeiten mit Canvas Vorlagen
- Umsetzung in interdisziplinäre Teams
- Ergebnisse evaluieren und Resultate erzielen
- Widerstände transformieren

Methodik

Trainerinput, Dialogrunden, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.

FAKTOR ZEIT ALS ZUSATZRESSOURCE IM AGILEN MANAGEMENT

» Seminarreihe **Zukunftsfähige Unternehmen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Projektverläufe wie tägliche Arbeitsabläufe weisen immer deutlichere Komplexität, heterogene Teams als auch zeitliche Parameter auf. Lineare Projektverläufe setzen Teams und Entscheider immer stärker unter Druck. Die Antwort auf disruptive Abläufe sind agile Methoden, die Sie in die Lage versetzen Ihr Ziel zu erreichen.

Agile und organisatorische Methoden schaffen durch lösungsorientierte Ansätze eine Reduzierung der Komplexität und ein zielorientiertes Arbeiten. Zu oft erleben Mitarbeiter, dass sie nur noch die brennenden Themen, oder die mit dem höchsten Erwartungsziel bewältigen. Alles andere wird geparkt, bis es ebenfalls auf dringend gestellt wird. Dies ist Zeit und Kräfte raubend.

In unserem Seminar lernen Sie wichtig Tools aus dem Zeit- und Projektmanagement, um organisatorisch Ihre Aufgaben zu priorisieren. Mit agilen Methoden planen Sie Abläufe und können so nicht nur Ihre Projekte „in Time“ umsetzen, sondern auch die Inhalte und Ergebnisse verbessern. Sie entwickeln wirksame Strategien, die von Ihren Zielen und Werten ausgehen und Ihren Alltag steuern.

- Fremdbestimmung macht Stress: Selbstverantwortung bringt Erfolg
- Was macht Ihnen Stress? Orientierung am Ziel
- Das Team ist Teil eines Projektorganismus: Nutzen Sie die Ressourcen
- Agiles Projektmanagement – Methoden und Rollen: Nutzen für Projekte und Arbeitsabläufe
- Agile Werte und Prinzipien: Nichts geht ohne Regeln
- Planung von Projektschritten
- Nutzung digitaler Hilfsmittel
- 7 goldene Regeln der Zusammenarbeit
- Spielregeln
- Nur zusammen sind wir stark: Kollegen und Teams verantwortlich einbinden

Methodik

Trainerinput, Dialogrunde, Praxisarbeit, Einzel- und Gruppenübungen, Reflexion, selbstorganisiertes Lernen, Diskussion, Arbeitsblätter.



Seminarartyp **Basis**



Tübingen

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



28. – 29.05.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Arbeitsplatz der Zukunft
- » Design Thinking
- » Raum für neue Ideen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit den Anforderungen der neuen Arbeitswelten persönlich und konkret auseinandersetzen wollen.



- » Agile Werte verankern
- » Anwendung der Ressource Zeit
- » Unternehmen der Zukunft

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die selbstbestimmt und gut organisiert den Arbeitsalltag gestalten wollen und an ihrer Kapazitätsgrenze sind.

DIGITALISIERUNG VERSTEHEN

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**



Seminarotyp **Aufbau**



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



06. - 07.6.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Suche nach Mehrwert
» Digitalisierungsprojekte
» Strategien

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit der
Umsetzung von Digitalisierungs-
projekten beauftragt sind und neue
Geschäftsfelder eröffnen müssen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Unser Seminar „Digitalisierung verstehen“, schafft eine fundierte Basis für Digitalisierungsprojekte und –Initiativen. Grundlagen, inhaltliche und strukturelle Ansätze sowie Umsetzungsanforderungen werden erläutert, diskutiert und erarbeitet.

Dabei wird Ihr Erfahrungsschatz und die Ideen der Teilnehmer aktiv mit eingebunden. Voraussetzung ist, dass Sie die Strukturen der Energiewirtschaft und Markttrollen 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 Markttrollen
- Optimierung, Evolution, Disruption

Innovationsfaktoren – Voraussetzungen im Unternehmen

- Strategische Zielsetzungen
- Führung, Verhalten, Kommunikation
- Qualifikation und Zusammenarbeit
- Fehlerkultur und der Umgang mit Risiko
- Inhouse, Kooperation oder Corporate Incubation

Konsequenzen der Digitalen Transformation

- Voraussetzung für die Digitalisierung – Führung, Prozesse, Mitarbeiter
- Anforderungen an den digitalen Versorger und Dienstleister
- Einstieg in die Digitale Transformation

Methodik

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

DIGITALISIERUNG UMSETZEN

» Seminarreihe **Digitalisierung in der Energiewirtschaft**

Workshopinhalt • Workshopziel

Sie arbeiten bereits an Digitalisierungsprojekten oder sind mitten in einer Digitalisierungsinitiative? Wir bieten Ihnen in unserem Workshop die passende Unterstützung für die Organisation und Umsetzung solcher Projekte.

Konsequenzen der Digitalen Transformation

- Voraussetzung für die Digitalisierung
- Führung, Prozesse, Mitarbeiter
- Anforderungen an Digitalisierungsprojekte
- Digitale Transformation durch konkrete Projektarbeit

Umsetzung im Unternehmen

- Umgang mit Veränderung
- Verantwortlichkeiten, Ziele, Erwartungen
- Controlling

Der Innovationsprozess

- Innovation – ein Standardprozess?
- Integration von Mitarbeitern und Kunden
- Realisierung durch Projektmanagement
- Flexibilität, Agilität, Scrum

Arbeit an Ihren Projektideen

- Zielsetzung
- Einbettung in das Unternehmen
- Organisation
- Führung des Projektes
- Controlling

Methodik

Trainerinput, Kombination aus Beratungssequenzen und moderiertem Workshop, passend zum Projekt Ihres Unternehmens.



Die detaillierte Konzeption wird im Vorfeld des Workshops abgestimmt.

Ein bestehender Wissensschatz zur Digitalisierung ist die Voraussetzung für den Workshop.



Workshoptyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Umsetzung der Digitalisierung
» Bedeutung, Mechanismen, Modelle
» Kernkompetenzen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit der
Digitalisierung beschäftigen oder
Digitalisierungsprojekte umsetzen
müssen.

ZUKUNFTSFÄHIGE FÜHRUNG: WIEVIEL AGIL IST STABIL?

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**



Seminartyp **Basis - Aufbau**



Tübingen

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



29. - 30.05.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Das Thema agile Führung ist mittlerweile in den Unternehmen angekommen und wird mancherorts als modernes Allheilmittel für organisationale Beschwerden vermittelt. Insbesondere wenn es darum geht, die Organisation zukunftsfähig aufzustellen, sind als nächstes gerne die Führungskräfte gefragt, sich mit agiler Führung auseinander zu setzen.

Wir bieten Ihnen hierbei eine wertvolle Orientierung, vermitteln lebendig das Wesentliche, worauf es ankommt und unterstützen Sie, sich mit der Materie und den dazugehörigen vitalen Fragestellungen auseinander zu setzen. Danach fühlen Sie sich gut gerüstet und haben sich mit vielen der üblichen Fallstricke und Herausforderungen innerhalb von zwei Tagen eingehend befasst.

In unserem Workshop werden Ihnen die grundlegenden Prinzipien zukunftsfähiger Führung und dynamischer Zusammenarbeit vermittelt. Dabei geht es vor allem immer um die Frage, wieviel Agilität an welcher Stelle in ihrem Kontext nötig und zielführend ist. An welchen Stellen gelten Standards, Prozesse und hierarchische Führung weiterhin als sinnvoll und wo braucht es von Ihnen als Führungskraft andere Steuerungs-Prinzipien, Denkweisen und Fähigkeiten?

Anstelle von Patentrezepten erleben Sie dabei praxiserprobte Instrumente und viele Anwendungstipps und übertragen diese unmittelbar in Ihre Situation. Sie erhalten viele Einblicke und profitieren von Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Unternehmen.

Unser Workshop bezieht sich auf den unmittelbaren Wirkungskreis der Führungskräfte und gibt konkrete Anhaltspunkte dafür, wie Sie sich und Ihre Mitarbeiter in den zunehmend dynamischen und komplexen Situationen erfolgreich und zukunftsfähig steuern können. Welche typischen Herausforderungen begegnen Ihnen, wie gehen Sie damit geschickt um, um diese zur Weiterentwicklung aller zu nutzen. Wie bereiten Sie sich und Ihre Mitarbeiter kontinuierlich vor?

Der Workshop ist bausteinartig aufgebaut und die Impulsgeberin geht gezielt im Sinne eines Sparringspartners auf die Bedürfnisse der Anwesenden ein.

Mit dem Abschluss des Workshops hat jede Führungskraft für sich und ihr Team einen ersten Entwurf gemacht, wie ihre nächsten Schritte in Hinblick auf zukunftsfähigere Führung und dynamische Zusammenarbeit aussehen.

ZUKUNFTSFÄHIGE ORGANISATIONEN UND ZUKUNFTSFÄHIGES ARBEITEN

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Workshopinhalt • Workshopziel

Ihnen ist klar, dass Sie sich als Organisation zukunftsfähiger aufstellen müssen? Klar ist Ihnen auch, dass Zukunftsfähigkeit etwas mit „Agilität“ bzw. mit Anpassungsfähigkeit zu tun hat. Aber wie starten?

Damit Sie in Ihrem Geschäftsfeld gegenüber den zunehmend dynamischen und komplexen Anforderungen gewappnet sind, brauchen Sie möglichst zügig andere organisationale Steuerungs-Mechanismen und Erfolgsmuster. Und gleichzeitig gibt es die Wertschöpfung in den Normfeldern Ihrer Organisation, in denen Sie weiterhin auf stabile und bewährte Mechanismen sowie Verlässlichkeit bauen wollen. Wie kann Ihre Organisation beides zukunftsfähig kombinieren? Welche Ansätze passen zu Ihrem Unternehmen und Ihrer Erfolgs-Kultur? Wie gestalten Sie den Übergang und die Wertschöpfung stabil?

In unserem Workshop werden Ihnen die grundlegenden Prinzipien zukunftsfähiger Organisationen vermittelt. Sie erfahren, welche Vorgehensweisen für zukunftsfähige und lernfähige Organisationen handlungsleitend sind, und was davon für welche Situationen geeignet ist. Dabei geht es vor allem immer um die Frage, wieviel Agilität an welcher Stelle im Unternehmen nötig und zielführend ist. Sie erörtern, an welchen Stellen Standards, Prozesse und hierarchische Führung weiterhin sinnvoll und zielführend sind und wann von Ihnen und Ihrem

Führungsteam andere Steuerungs-Prinzipien, Denkweisen und Fähigkeiten erforderlich sind.

Sie führen dabei zunächst eine Standortbestimmung durch und definieren für sich, wo Ihre Organisation und Führungsteam stehen und was in Ihrem Kontext Zukunftsfähigkeit bedeutet. Sie gehen der Frage nach, an welchen Stellen Sie sich mit Ihrem Team und in Ihrem Arbeitskontext agiler und dynamischer aufstellen sollten oder wollen. Wo gibt es dabei Grenzen? Welche Ansätze gibt es und wofür können diese zum Einsatz kommen. Anstelle von Patentrezepten erhalten Sie lebendige Einblicke und profitieren von Erfahrungswerten aus unterschiedlichen Projekten und Unternehmen. Anhand von praxiserprobten Instrumenten erleben Sie konkret, welchen Unterschied Sie mit zukunftsfähigen „agilen“ Prinzipien in der Führung und Zusammenarbeit machen werden und welcher Nutzen daraus für Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter entsteht.

Abschließend sammeln Sie die hervorgegangenen Impulse und Ideen für die Umsetzung zukunftsfähiger Prinzipien, Formate und Praktiken. Ein Aktionsplan mit nächsten konkreten Schritten entsteht, den Sie im Anschluss direkt angehen können.



Seminartyp **Basis**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Agilität und Stabilität
» Organisationale Veränderungen
» Fundiertes Arbeiten am Thema

ZIEL gruppe

Alle Entscheider mit Veränderungs-willen, die sich fundiert zur aktuellen und komplexen Materie einer agilen Organisation aus einander setzen wollen.



» Zukunftsfähige Organisationen
» Passung und Umsetzung
» Agilität und Stabilität

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die bewusst und aktiv zu den Veränderungen in der Organisation denken wollen.

AGILITÄT - KLARHEIT - VERANTWORTUNGSÜBERNAHME

» Seminarreihe Führen



Seminartyp **Impuls**



Bietigheim-Bissingen

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



17. - 18.07.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Person, maximal 12 Personen



530.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Agile Arbeitsmethoden
» Probieren und Experimentieren
» Am Ball bleiben

ZIEL gruppe

Alle Entscheider, die wirksame Veränderungen einleiten und sich mit Energie agilen Arbeitsmethoden widmen wollen und diese nicht belächeln.

Workshopziel • Workshopinhalt

Agile Methoden werden insbesondere in traditionellen Unternehmen belächelt und manchmal auch als "alter Wein in neuen Schläuchen" deklariert.

Traditionelle Organisationen reagieren mit ihren bisher bewährten Arbeitsmethoden zu langsam für technologische Trends, gesellschaftliche Entwicklungen und neue Geschäftsfelder. Sie schaffen es häufig nicht, Mitarbeitende in selbstorganisierte, selbstgesteuerte, wirksame Arbeitsprozesse zu bringen und die Führungskräfte drehen sich um ihre eigene fachliche Achse. Das reicht in der Zukunft nicht mehr aus.

Gehen Sie mit uns auf Ihre Entdeckungstour. Denn agile Organisationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie besonders gut auf Veränderungen in ihrem internen und externen Umfeld reagieren können. Vor dieser Herausforderung stehen Stadtwerke, die sich im enormen Wettbewerb befinden. Verändernde Kundenwelten, technologischer Wandel und die starke Strömungen der neuen Arbeitswelten sowie Digitalisierung führen zur enormer Veränderungsgeschwindigkeit in Arbeitsprozessen und Entwicklung von Geschäftsfeldern.

Führungskräfte haben es in der Hand, den Wandel zu gestalten und stellen häufig fest: Mit den "alten" Formen der Zusammenarbeit funktioniert es nicht mehr.

Methoden des agilen Managements können hilfreich sein, neue Wege zu beschreiten und auch zu experimentieren. Insbesondere solche, die bereits in verschiedenen Firmen und Branchen erprobt worden sind.

Eine bewährte agile Methode ist das Delegationsboard, auch Verantwortungs-matrix. Wir stellen diese Methode vor und vermitteln praxisnah, wie es gelingen kann, Mitarbeitende (wieder) mehr zu motivieren, in die Selbstverantwortung zu bringen und Führungskräfte zu entlasten.

- Nutzen des Delegationsboards kennen lernen: Entlastung für die Führungskräfte, gesteigerte Motivation aller Beteiligten, zunehmende Selbstverantwortung, Verbesserung der Kommunikation und gesundes Arbeiten
- Verstehen, wie das Delegationsboard einen sinnstiftenden Prozess der Organisationsveränderung auslösen und nachhaltig unterstützen kann
- Mit einem agilen Mindset arbeiten: Wie werden Entscheidungen im Rahmen des Delegationsboards getroffen?
- Ist-Stand der Aufgabenverteilung und Arbeitsweise in der eigenen Organisation bzw. Arbeitsbereich reflektieren
- Alltagstaugliche Arbeitsstruktur entwickeln, die schrittweise mehr Verantwortung in die Teams bringt
- Tipps zur Einführung des Delegationsboards in der eigenen Einrichtung erhalten
- Umsetzung planen

ENTSCHEIDUNGSPROZESSE GESTALTEN

» Seminarreihe Entscheidungstechniken

Workshopziel • Workshopinhalt

Alles, was in Ihrem Verantwortungsbereich geschieht, beruht auf Entscheidungen. Wie Mitarbeiter ihren Tag gestalten, worauf Sie Wert legen, was sie vernachlässigen, was sie umsetzen und was sie „versanden“ lassen – allen Handlungen liegen mehr oder weniger bewussten Entscheidungen der Menschen zugrunde.

Und dadurch wird über Erfolg und Misserfolg, Effektivität und Ressourcenverschwendung, über Entwicklung und über Stehenbleiben entschieden.

Das Kürzel VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) beschreibt die Situation und die Abläufe in Unternehmen immer mehr. Das erfordert Entscheidungsprozesse, die flexibel und schnell sind – und die souveräne Entscheidungsfähigkeit der Mitarbeiter.

In unserem Workshop betrachten wir Entscheidungsprozesse unter vier Schwerpunkten:

- Welche Konzepte über Organisations-Strukturen geben Hinweise für flexible und zugleich verbindliche Entscheidungen
- Welche Methoden führen zu tragfähigen Entscheidungen

- Welche organisationalen ebenso wie persönlichen Aspekte der Tiefenstruktur von Entscheidungen beeinflussen das Entscheidungsverhalten – und was bedeutet das für die Führung
- Welche Personalentwicklungsansätze gibt es zum Thema: souverän entscheidende Menschen

Uns geht es darum, dass Sie Ihre Wahrnehmung schärfen für erfolgsrelevante Entscheidungsprozesse – und Ansatzpunkte entwickeln, wie Sie auf die Entscheidungsprozesse und die Entscheidungskultur Ihres Bereiches Einfluss nehmen.

Methodik

Trainerinput, Praxisübungen, Diskussionsrunden, Gruppenarbeiten, Übungen anhand von Praxisbeispielen, Arbeitsblätter, Trainerfeedback.



Seminartyp **Impuls**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Entscheidungsprozesse
» Entscheidungsfähigkeit
» Tragfähige Entscheidungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die täglich tragfähige, verbindliche und gleichzeitig flexible Entscheidungen treffen müssen und dafür eine Expertise benötigen.

AGILES ARBEITEN

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**



Seminartyp **Basis**



Solingen

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



23.10.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 Workshops ist, Sie mit der Business Model Canvas und Lean Startup Methode vertraut zu machen. Unser Seminar ist interaktiv aufgebaut, und versetzt Sie in die Lage, die gelernten Tools sofort in ihrem Tagesgeschäft einzusetzen. Die vermittelten Methoden stärken Ihr unternehmerische Handeln und die Innovationsfähigkeit jedes einzelnen Teilnehmers.

Business Model Canvas Methode

- Ermöglicht Ihr bestehendes Geschäftsmodell zu visualisieren und liefert eine gemeinsame Sprache für alle unternehmerisch handelnden Personen Ihres Hauses

- Schafft die Grundlage zur Evaluierung des eigenen existierenden Geschäftsmodells und zum Design von neuen und innovativen Geschäftsmodellen

Value Proposition Canvas Methode

- Stellt eine Vertiefung des Business Model Canvas dar und setzt Ihren Kunden und seine Bedürfnisse ins Zentrum Ihres unternehmerischen Handelns
- Mit dem tiefen Verständnis für 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, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Basis**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Organisationales Lernen
- » Teamarbeit und Kultur
- » Schnelle Feedbackschleifen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter mit Veränderungswillen, die innovative und strategisch relevante Projekte begleiten und dabei auf schnelle Lernprozesse angewiesen sind, damit diese erfolgreich sind.



- » Innovation
- » Kundenzentrierung
- » Geschäftsmodelle etablieren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter 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. – 16.5.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Kreativitätstechnik anwenden
- » Nutzenzentriert arbeiten
- » Interdisziplinäre Teams aufbauen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter mit Veränderungswillen, die Produkte eng am Kunden entwickeln und dabei schnell und innovativ in interdisziplinären Teams arbeiten möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Die Design Thinking Methode kommt aus dem Design Bereich und geht auf die Gründer der Design- und Innovationsagentur IDEO zurück. Die Methode bündelt die Kreativität von interdisziplinären Teams, um auf übergreifende Fragestellungen konkrete Lösungen zu generieren. Kennzeichnend 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 exemplarischen 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 lösungsorientiert 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, Arbeitsblätter.

INNOVATIONSFÄHIGKEIT UND RESILIENZ DER ORGANISATION ERHÖHEN

» Seminarreihe **Agilität im Unternehmen**

Seminarinhalt • Seminarziel

Wir spüren, dass die Digitalisierung große Herausforderungen mit sich bringt, die wir nicht mehr nur aus unserem Erfahrungsrepertoire beantworten können. Wir benötigen eine Organisation, die aus dem vollen Potential ihrer Mitarbeiter schöpfen kann.

Dabei helfen neue Arbeitsmethoden wie Agiles Arbeiten, Lean Startup und Design Thinking. All diese Methoden bauen auf interdisziplinären Teams auf und geben diesen mehr Eigenverantwortung.

Aber wie befähigen wir Teammitglieder, selbstverantwortlicher zu agieren als zuvor? Welche Kultur benötigt die Organisation, um ein neues Verständnis von Teamarbeit zu generieren. Welche Kultur ist nötig, um auf Veränderungen aus dem Markt schnell zu antworten oder Innovationen aus sich heraus zu treiben? Was bedeutet das für die Führungsarbeit?

Moderierter Erfahrungsaustausch mit Impuls-Sequenzen zum Thema:

- Ziele und Vorteile der neuen Arbeitsmethoden
- Wo liegen die Unterschiede zum heutigen Arbeiten
- Beispiele und Erfahrungen zu erfolgten Transitionen

- Fallstrike bei der Transition – worauf man besonders achten sollte
- Womit wollen wir beginnen – was sind die ersten Schritte?

Methodik

Unser Workshop stellt Lösungsansätze zu neuen Führungsansätzen und Arbeitsmethoden kurz vor. Wir erarbeiten, welche für die jeweiligen Herausforderungen geeignetsten Ansätze sind. Ein wesentlicher Teil des Workshops beschäftigt sich mit der Transitionsaufgabe hin zu einer neuen Kultur



Wir begleiten Sie nach diesem Workshop-tag 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 FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Innovationsmethoden
- » Transition zu neuem Arbeiten
- » Nachhaltige Kulturetablierung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter mit Veränderungswillen.

GRUNDLAGEN DES PROJEKTMANAGEMENTS

» Seminarreihe **Projektmanagement**



Seminartyp **Basis**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Werkzeugkoffer
» Projektmanagement
» Projektmanagement-Methoden

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ein gutes
Fundament für eine erfolgreiche
Projektarbeit benötigen.

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 Weisungsbefugnis im Projekt
- Projektkickoff und Projektabschluss

Methodik

Kombination aus Wissens-Input, Diskussion, Austausch, Praxisbeispiele, 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, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Störfuer vermeiden
» Projekt-Konflikte lösen
» Erfolgreich zusammenarbeiten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die vermeiden
wollen, das Projekte aufgrund
von zwischenmenschlichen
Schwingungen scheitern.

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, Arbeitsblätter.

ZUKUNFTSWORKSHOP DIGITAL WORKSPACE

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten****Workshopinhalt • Workshopziel**

Unsere Arbeitswelt ist massiv im Umbruch. Alle reden darüber, klare Vorstellungen haben die wenigsten. Wie wird es aussehen, das Büro der Zukunft? Wie werden wir arbeiten, wann und wo, und wie werden wir miteinander kommunizieren? Wie verändern sich Arbeitsprozesse, Software, Speicherorte, Hierarchien und der Umgang mit Informationen?

Informieren Sie sich im Zukunftsworkshop über die wichtigsten Trends wie das Internet der Dinge, die digitale Transformation, die Industrie 4.0. Wie behalten Sie den Überblick, und wie können Sie die Veränderungen für sich nutzen? Sie bekommen Empfehlungen und Tipps mit Beispielen aus der Praxis. Hinterfragen Sie, warum Sie die "I" wichtig nehmen, im Chaos der digitalen Apps und Prozesse eine klare Linie finden, die ständige Veränderung als Chance Management-Prozesse für sich nutzen sollten.

Kommunikation ist das Kapital der Zukunft

Im Workshop erleben Sie die Unterschiede zwischen digitaler und analoger Kommunikation, die neue Teamarbeit, das Intranet als digitaler Arbeitsplatz, was neue Standards bedeuten (Corporate Communication Compliance) und wie wichtig die neue Transparenz ist.

Die neuesten Trends aus den wichtigsten Studien machen deutlich, wie Mitarbeitern und Unternehmen den digitalen Arbeitsplatz Schritt für Schritt auf- und ausbauen können. Wir zeigen auf, in welcher Reihenfolge und welches Vorgehen, wie und wann, sinnvoll ist. Immer unter dem Aspekt „Mensch und Sicherheit zuerst“.

- Digital-Fitness-Test: Sind Sie bereit für die digitale Arbeitswelt?
- Testen Sie sich und reflektieren Sie das Ergebnis
- Austausch und Diskussion: Welcher Aspekt ist für Sie persönlich wichtig?
- Trends und Technik: Wohin geht die Entwicklung und wie profitieren Sie davon?
- Überblick über die neuen technischen Möglichkeiten
- Sicherheit: Gefühlt und technisch
- Tipps zum täglichen Einsatz und Zahlen, Daten, Fakten zum großen Ganzen

Methodik

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



Der Workshop kann ganztägig gebucht werden. Praxisbezug, Austausch und Reflexion zu den konkreten Anliegen der Teilnehmer erhalten mehr Raum.

Seminarartyp **Impuls**

Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
1/2-tägiges FlexSeminar

von 9⁰⁰ bis ca. 12⁰⁰ Uhr

min. 3 Personen, maximal 30 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

» Digitalisierung
» Chancen und Risiken
» Transformation

Alle Mitarbeiter, die sich mit
der Zukunft der Arbeit konkret
beschäftigen müssen.

PERSÖNLICHKEIT PERFORMANCE

Zeit für Glück im Berufsalltag	220
Ein klares "nein" muss auch mal sein	221
Kollegiale Beratung: Wissensschätze heben	222
Die Kraft des Wollens	223
Emotionale Intelligenz in der Zusammenarbeit	224
Selbstcoaching - Situationen besser meistern	225
Wie wirke ich auf andere?	226
Mit Ausdruck - Eindruck hinterlassen	227
Eigene Ressourcen zielgerecht einsetzen	228
Raus aus der Komfortzone	229

ZEIT FÜR GLÜCK IM BERUFSALLTAG

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminarort **Impuls**



Tübingen

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



13. - 14.11.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Glück und Leistungsfähigkeit
» Wirkungsvolles Verhalten
» Unterstützung und Austausch

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre persönliche Performance mit stetig steigenden Anforderungen verbessern und sich mit Glück aus einander setzen möchten.

Workshopinhalt • Workshopziel

Man kann den Workshopitel belächeln oder einfach loslaufen und sich mit dem eigenen Glück, Zufriedenheit und der damit zusammenhängenden Leistungsfähigkeit auseinandersetzen. Beisterte Mitarbeiter waren n unseren Inhouse-Seminaren. Deshalb finden Sie unseren Workshop jetzt auch in unserem Katalog. Wobei Workshop eher für einen inspirierenden Krafttag steht.

Wissenschaft und Literatur befassen sich schon lange mit dem Thema Glück und Glücklichkeit und es gibt die Ergebnisse der Glücksforschung. Viele Ratgeber überschlagen sich mit Tipps und Ideen, die es dem Leser in der Anwendung nicht leicht machen. Und kann man Glücklichkeit einfach so anwenden? Oder braucht es mehr dazu?

Geht man durch die heutigen Organisationswelten, ergibt sich oft ein Bild der fehlenden Zufriedenheit oder sogar schon Resignation. Wissen wir die Dinge nicht zu schätzen, verlieren wir uns in den vielen Rollen, die wir haben, haben wir uns an Komfort und beständige Abläufe gewöhnt? "Sehen" wir Glück überhaupt, wenn es "vor uns steht"?

Ist es Zeit, Geld, Gesundheit, der Traumurlaub oder ist es etwas anderes? Glück hat viele Seiten und wirft viele Fragen auf.

In unserem Workshop erwartet Sie in positiver Stimmung ein spannendes Thema, ganz ohne spirituelle Spekulationen und ohne aufwändiges Pflichtprogramm für hinterher.

- Was ist Glück eigentlich?
- Kann ich mein Glück selbst bestimmen?
- Welchen und wieviel Einfluss habe ich auf mein persönliches Glück?
- Wie kann ich zu meinem persönlichen Glück und meiner inneren Zufriedenheit finden?
- Wie erhalte ich mir meine innere Kraft?
- Die Kunst des positiven Denkens
- Wie kann es mir gelingen, glücklich oder zufrieden zu sein, mit dem was ist und mit dem, was ich habe?
- Was weiß die Wissenschaft, v. a. die Hirnforschung, heute über das Glück?
- In einer persönlichen Krise trotzdem glücklich sein? Ist das ein Widerspruch?
- Wie kann ich mein Glück schützen?
- Glücksmomente – schnell und preiswert!
- Wie kann mein Glück dauerhaft werden?

...und vieles mehr. Zwei Tage für Glück, das nachhaltig wirken kann.

Methodik

Raum für Glück, praxisorientierte Mischung aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

EIN KLARES "NEIN" MUSS AUCH MAL SEIN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie sind gerne hilfsbereit und freundlich? Die Bitten anderer auszuschlagen fällt Ihnen schwer? Eine beliebte Eigenschaft für Andere. Doch auf Ihrem Schreibtisch türmen sich zunehmend Aufgaben und Projekte? Dann sind Sie in diesem praxisorientierten Seminar genau richtig!

Neinsagen, heißt keineswegs egoistisch oder rücksichtslos zu sein. Die Kunst des souveränen Neinsagens ist ebenso Bestandteil eines guten Miteinanders wie die Bereitschaft zur gegenseitigen Unterstützung und kollegialen Zusammenarbeit.

In unserem Seminar lernen Sie, authentisch für sich selbst einzustehen und Ihre Bedürfnisse verständlich zu äußern. Sie üben, sich freundlich und bestimmt zu behaupten sowie klare Grenzen zu ziehen. Sie erfahren, wie befreiend Neinsagen sein kann und in welchen Fällen ein bedingtes „Ja“ hilft. Und Sie trainieren, wie Sie unfaire Manipulationstechniken von hartnäckigen Zeitgenossen entlarven und abwehren.

- Innerer Konflikt: Warum Neinsagen oft schwer fällt
- Beliebt sein trotz „Nein“: Wie geht das?
- (Selbst-)Empathie-Strategien
- Ein nachträgliches „Nein“: Darf das sein?
- Lähmende Gedanken in Handlungsoptionen verwandeln
- Bitten abschlagen: Selbstbewusst und fair
- Gesprächswerkstatt: Neinsagen üben, üben, üben
- Umgang mit unfairen Manipulationstechniken
- Notfallkoffer: Bedingtes „Ja“ und weitere Alltagstipps

Methodik

Praxisorientierte Mischung aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.



Seminarort **Impuls**



Mühlacker

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



28.03.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, die nach klarer Positionierung suchen und hier ihre persönliche Herausforderung sehen.

KOLLEGIALE BERATUNG: WISSENSSCHÄTZE HEBEN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminarartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» **Gemeinsam Arbeiten**
» **Wirkungsvolles Verhalten**
» **Unterstützung und Austausch**

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Austausch und
organisationale Lernprozesse besser
nutzen und gestalten wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Kennen Sie das? Eine wichtige Aufgabe und diese Fragen gehen Ihnen durch den Kopf:
„Was mach ich am besten, wenn...? Wie
gehe ich um mit...? Ist das wirklich stimmig
oder bedarf es einer Alternative? Welche
Entscheidung treffe ich?

Sich in so einer Situation Anregungen und
Unterstützung durch Kollegen zu holen, ist
eine höchst wirksame Idee. Mit der kollegialen
Beratung finden Abteilungen und Mitarbeiter
selbst den Weg aus einer verfahrenen Lage.

Damit kollegiale Beratung gelingen kann (und
nicht nur in Ratschlägen, schlimmstenfalls
in Besserwisserei endet), ist es sinnvoll,
„professionell“ vorzugehen und die Methode
in allen Facetten kennenzulernen. Sie lebt von
der gemeinsamen Anwendung und bringt
Innovation, Energie und 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 bera-
ten und gemeinsam Lösungen entwickeln.
Sie erlernen den systematischen Ablauf
um Kollegen zu beraten und wie Sie
diesen im Arbeitsalltag umsetzen können.
Wie Sie selbst wirkungsvoll Ihre Kollegen
unterstützen – ohne zu belehren.

Sie erweitern Ihre Gesprächsfähigkeiten,
die Sie auch in anderen Situationen
gewinnbringend nutzen können. Im Seminar
werden Sie konkrete Fragestellungen
bearbeiten. Dadurch erhalten Sie für Ihre
persönlichen Anliegen wirkungsvolle Ideen.

- Die Struktur der kollegialen Beratung
- Begriffe der Gesprächsführung
- Komplexe Situationen erfassen und
Überblick gewinnen
- Die Fähigkeit des guten Zuhörens:
4 Stufen nach Scharmer
- Die Fähigkeit, Fragen zu stellen, die
wirklich weiterführen
- Das Vertrauen in die eigene Wahrnehmung
und Intuition
- Respektvoll, klares, wertschätzendes
Feedback
- Grenzen der kollegialen Beratung
- Aufbau einer Gruppe im Firmenalltag

Methodik

Ihre aktuellen Fragestellungen werden mit
der Methode „Kollegiale Beratung“ gelöst.
Referenteninput, Feedback, Arbeitsblätter.

DIE KRAFT DES WOLLENS

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Wer im Berufsleben etwas bewegen möchte,
muss zuerst sich selbst begeistern können,
um andere glaubwürdig und nachhaltig zu
motivieren. Das ist aber nicht immer einfach.
Manchmal denken wir vielleicht, nicht
genügend Einfluss zu haben, oder der innere
Schweinehund meldet sich zu Wort. Und was
ist mit Routineaufgaben? Wie kann man sich
dafür motivieren?

Jeder kennt das: man wird von einer
Aufgabe abgelenkt, schiebt unliebsame
Tätigkeiten auf oder ist unentschlossen, wo
man zuerst anfangen soll. Unser Seminar
liefert Hintergründe und Hilfe-stellungen, wie
Sie in solchen Situationen am Ball bleiben
können. Dazu hat die Hirnforschung in den
letzten beiden Jahrzehnten viel zum Thema
Motivationspsychologie beigetragen. Lernen
Sie Ihre Ziele so zu setzen und zu formulieren,
dass Sie sie mit Elan und Leichtigkeit
erreichen können. Dann ist Zielerreichung
keine Frage der Willenskraft mehr. Erfahren
Sie mehr darüber und setzen Sie Ihre
Erkenntnisse praktisch um.

Alle Themen nehmen wir praktisch unter die
Lupe. Sie erhalten individuelle Tipps für Ihren
Arbeitsalltag. Das Seminar lebt von Ihren
Beispielen, die Sie einbringen möchten und zu
denen Sie sich eine Hilfestellung wünschen.

„Wer einen Hammer hat, kann gut mit
Nägeln umgehen!“ Jeder hat seine eigenen
Beweggründe und Vorlieben. Wir werden
verschiedene Motivtypen und individuelle
Bedürfnisse kennen lernen. Entdecken Sie
Ihre eigene Motivstruktur und lernen Sie diese
für Ihre Vorhaben zu nutzen.

- Gelingendes Selbstmanagement durch
respektvollen Umgang mit den eigenen
Pflichten und Bedürfnissen
- Grundlagen der Motivation
- Modelle aus der Hirnforschung zu Beweg-
und Hinderungsgründen
- Motivtypen und Bedürfnisse
- Die eigene Motivstruktur verstehen
- Die eigenen Vorsätze konsequent in die Tat
umsetzen

Methodik

Theorieinput und kurze Impulsvorträge,
Übungen, Reflexion, Einzel- und
Kleingruppenarbeiten, Diskussion,
Feedback, Arbeitsblätter.

Die Arbeit an eigenen Praxissituationen
rundet das Seminar ab. Auf eine
wertschätzende und vertrauensvolle
Atmosphäre legen wir viel Wert.



Seminarartyp **Aufbau**



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



10. - 11.10.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» **Selbstmanagement**
» **Motivation**
» **Persönliche Stärken**

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit
den Themen Selbstmotivation,
Zielerreichung und Entscheidungen
auseinander setzen möchten.

EMOTIONALE INTELLIGENZ IN DER ZUSAMMENARBEIT

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminartyp **Aufbau**



Tübingen

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



10. – 11.04.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Gefühle erkennen
- » Selbststeuerung
- » Kommunikationsfähigkeit

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Professionalität und Selbststeuerung nicht dem Zufall überlassen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Gefühle gehören ins Privatleben und Sachlichkeit an den Arbeitsplatz. Vernunft, sachliche und faktenbasierte Argumentationen, rationales Denken – wer sich darauf konzentriert, bringt automatisch hervorragende Leistung. Irrtum!

Alle Forschungen der Gehirnwissenschaft dokumentieren das Gegenteil. Gefühle sind zentrale Steuerungsfaktoren unserer Lebendigkeit und Leistungsfähigkeit. So widersprüchlich es klingt, erst emotionale Intelligenz ermöglicht auch klares lösungsorientiertes Denken. Gefühle beeinflussen ebenso die Zusammenarbeitsqualität mit unserer Umwelt. Interesse, Neugier, Respekt und Wertschätzung basieren auf Gefühlen. Leider auch manchmal in eine destruktive Richtung. Angst kann z.B. den IQ kurzfristig senken, aus Zorn wird Wut und alte Verhaltensmuster werden aktiviert.

So wird der Umgang mit Gefühlen, den eigenen wie denen der Mitmenschen, zu einer wichtigen Kompetenz für (berufliche) Lebensqualität. Daniel Goleman hat dafür den Begriff der emotionalen Intelligenz geprägt.

In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie die Gefühle und Bedürfnisse Ihres

Gesprächspartners erkennen und Ihre eigenen Gefühle aktiv steuern können, damit Mut, Souveränität und Vitalität steigen. Eine gute Kommunikationsfähigkeit ist unerlässlich für emotionale Intelligenz. Sie lernen sich klar und verständlich auszudrücken und somit Ihre Bedürfnisse deutlich und transparent zu übermitteln. Dabei behalten Sie die Gefühle Ihres Gesprächspartners im Blick und gewinnen Sicherheit in schwierigen emotionalen Situationen

- Gefühle und deren Bedeutung
- Neurophysiologische Grundlagen
- Wahrnehmungsfähigkeit stärken
- Zugang zu meinen Gefühlen?
- Gute Selbststeuerung statt Selbstkontrolle
- Zu- und Umgang mit den Gefühlen des Gesprächspartners
- Achtsamkeit, Empathie
- Umgang mit schwierigen emotionalen Situationen

Methodik

Theorieinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, aktivierende Übungen stehen im Vordergrund, Arbeitsblätter.

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, bremsst 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Selbstcoaching
- » Selbststeuerung
- » Ressourcen aktivieren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die gut überlegte Entscheidungen treffen und sich der Reflexion ihrer Persönlichkeit widmen möchten.

WIE WIRKE ICH AUF ANDERE?

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminartyp **Profi**



Stuttgart

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



12. - 13.06.2019

2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, 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 mit Video Ihrer Kurzpräsentation.

MIT AUSDRUCK - EINDRUCK HINTERLASSEN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie hatten sich tagelang in Ruhe auf eine Präsentation, einen Vortrag vorbereitet oder führen eine wichtige Verhandlung und dann, passiert etwas Unvorhergesehenes. Sie werden nervös und können kaum noch einen klaren Gedanken fassen. Oder, während Ihrer Präsentation fällt Ihnen ein Teilnehmer ständig ins Wort. Es gibt viele Situationen die einem die Show stehlen können und unter Umständen hinterlassen Sie einen anderen Eindruck als geplant.

Ihre Anliegen können sehr vielfältig sein, wenn Sie ...

- Ihre kommunikative Kompetenz verbessern wollen
- An Ihrer Sprache, Körpersprache und Ausstrahlung arbeiten möchten
- Gerade eine sehr herausfordernde Situation vor sich haben
- Am Arbeitsplatz Spannungen oder Konflikte wahrnehmen
- Ihren Auftritt vor und in Gruppen verbessern wollen
- Verstärkt in den Medien gefordert sind
- In „schwierigen“ Verhandlungen erfolgreich bestehen wollen
- An Ihrer Sprechweise und Ihrer Sprache arbeiten wollen
- Gerne Ihre Meetings kürzer und effektiver gestalten wollen
- In Projekten Verantwortung haben

In unserem Coaching-Angebot geht es darum, Sprache und Sprecherpersönlichkeit zu entwickeln und erfolgreich sowie überzeugend einzusetzen.

- Der individuelle Klang Ihrer Stimme
- Situation – Thema – Sprecher
- Sprech- und Redepraxis im Alltag
- Ihre Persönlichkeit spricht sich aus
- Sprache ist „mehr“ als Information
- Mit „Ausdruck“ „Eindruck“ hinterlassen
- Wofür stehe ich? Körpersprache wirkt
- Umgang mit Widerstand und „Kritik“
- Konzentration, Fokussierung, Stressverhalten
- Moderieren, Präsentieren, Überzeugen

Methodik

Ihr individuelles Sprecherprofil entsteht durch Übungssequenzen mit Videoanalysen, gezieltes trainieren der Live-Situationen, Checklisten und persönliches Arbeitsbuch, Performance-Coaching und Feedback.

Entweder arbeiten Sie...

Auf Wunsch diskret 1:1 mit Ihrem Coach oder in einer Kleingruppe mit maximal 4 Teilnehmern



Seminartyp **Aufbau – Profi**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Personen, maximal 4 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Auftritt und Wirkung
» Störungen gut gestalten
» Gruppenauftritt optimieren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die
Auftritt und Wirkung in
Besprechungen, Präsentationen
und Verhandlungen entwickeln und
stärken wollen.

EIGENE RESSOURCEN ZIELGERECHT EINSETZEN

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminar typ **Profi**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.

Methodik

Wir arbeiten gemeinsam mit Ihren mitgebrachten Situationen und der Methode des ZRM.



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

RAUS AUS DER KOMFORTZONE

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein Großteil unserer täglichen Handlung sind Gewohnheiten, einige sind lästig und schaden mehr, als sie nutzen. Jedoch nur die richtigen Gewohnheiten sorgen für die richtigen Ergebnisse! Gewohnheiten so sagen Wissenschaftler, entstehen, weil das Gehirn ständig nach Wegen sucht, um in der gewohnten Komfortzone zu bleiben und somit im Energiesparmodus zu arbeiten und zu leben. Da sich Gewohnheiten entwickeln, können diese auch abgelegt und durch andere ersetzt werden. Vielleicht haben auch Sie störende Gewohnheiten die Sie liebend gerne loswerden möchten.

Die bewusste Veränderung von gewohntem Verhalten fällt aber oft nicht leicht.

In unserem Seminar erhalten Sie Impulse, wie Sie aus Ihrer Komfortzone aussteigen und das tun, was Sie weiterbringt. Sie erfahren wie Sie schlechte Gewohnheiten loswerden und neue Gewohnheiten etablieren können. Wir arbeiten an vielen Beispielen aus dem beruflichen und persönlichen Umfeld. Sie bekommen wertvolle Tipps, wie Sie Ihren eigenen Handlungsplan entwickeln können, um gezielt durchzustarten. Denn nur durch Veränderung steigern Sie Ihre persönliche und berufliche Weiterentwicklung.

- Wie funktionieren Gewohnheiten
- Gewohnheiten haben gute und schlechte Seiten
- Unterschiede zwischen Denkgewohnheiten, Gefühlsgewohnheiten und Verhaltens-gewohnheit 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.



Seminar typ **Aufbau**



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



12. - 13.09.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro



» Zürcher Ressourcenmodell
» Gute Strategien
» Persönliche Stärken

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihre Kraft und Ressourcen optimal nutzen möchten, so dass Arbeit und Persönlichkeit im gelingenden Einklang stehen können.



» Kunst der Selbstmotivierung
» Wie funktionieren Gewohnheiten
» Raus aus der Komfortzone

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die an geliebten Gewohnheiten arbeiten möchten, da sie ggf. nicht förderlich sind und eher behindern.

ERFOLGREICH IM BAD ZUSAMMENARBEITEN

Kundenorientierter Service im Bad	232
Interkulturelle Kompetenz	233
Erfolgreich im Bad zusammenarbeiten	234
Krisenmanagement gegen Amok und Terror im Bäderbetrieb	235
Gefahren im Bad erkennen	236
Notwehrtraining im Bad	237

KUNDENORIENTIERTER SERVICE IM BAD

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter des Bäderbetriebes,
die im ständigen Kundenkontakt
sind und auch schwierige Kunden-
situationen gut meistern wollen.

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**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Interkulturelle Kompetenz
- » Gesellschaftlicher Wandel
- » Kunden binden und wertschätzen

ZIELgruppe

Mitarbeiter aus dem Bäderbereich,
die ihr Verständnis für andere
Kulturkreise erweitern und im guten
Kundenkontakt sein möchten.

ERFOLGREICH IM BAD ZUSAMMENARBEITEN

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Erfolgreiche Teams im Bad
- » Zufriedene Kunden
- » Schwierige Situationen meistern

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter des Bäderbetriebes,
die in starken und wirksamen Teams
arbeiten wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Gute Teams leben von einem lebendigen und vertrauensvollen Austausch zwischen der Bäderleitung und ihren Mitarbeitern. Es findet eine erfolgreiche Kommunikation statt und die Atmosphäre ist geprägt von gegenseitiger Wertschätzung, Freundlichkeit und Respekt. Das Team wird gestärkt und die Anliegen werden gehört, aufgegriffen und besprochen. Gesprächsrunden sollten regelmäßig stattfinden.

In der Zusammenarbeit erwarten Mitarbeiter und Badleitung ein offenes Ohr auf beiden Seiten für die unterschiedlichsten Anliegen und ein Grundverständnis der jeweiligen Sichtweise. Dabei sind viele Absprachen erforderlich, die in Teams oft unkompliziert, selbstverantwortlich und kollegial getroffen werden.

Eine Aufgabe der Badleitung ist, die Planung der Gesamtorganisation zu gewährleisten und dafür Sorge zu tragen, dass alles läuft und die Öffnungszeiten abgedeckt sind. Aufgrund von Krankheiten oder anderen Situationen kommt es immer wieder zu Sondereinsätzen durch Personalmangel. Hier ist die Bereitschaft des Teams gefragt, über die normale Arbeitszeit hinaus für Schichten zur Verfügung zu stehen, einzuspringen und dem einen oder anderen Mehraufwand zu leisten. Dies ist Voraussetzung für einen gelingenden Bäderbetrieb.

Dabei stellen sich immer wieder folgende Fragen: Wie ist die Feedbackkultur generell? Wird mein Einsatz von der Badleitung gesehen? Welche Unterstützungs- und Anerkennungsmöglichkeiten gibt es? Welche Regeln gibt es? Wie läuft die Kommunikation im Team? Was schätzen die Mitarbeiter und was wünschen sie sich von der Badleitung und umgekehrt?

Wir arbeiten gemeinsam an:

- Was sind erfolgreiche Team?
- Teamrollen und deren Dynamik
- Phasen der Teamentwicklung
- Führungsrolle, Kompetenz, Aufgabengebiet und Persönlichkeit
- Zielvereinbarung als motivierende Zusammenarbeit
- Kommunikation und Feedbackkultur (Regeln der Zusammenarbeit)
- Konfliktklärung Team und Führungskraft
- Meetings, Absprachen und Koordination von Aufgaben
- Ergebnisorientierung, Maßnahmenplanung

Methodik

Theorieinput, Bearbeitung von Praxisbeispielen mit den Besonderheiten der Bäderteams, Gruppenarbeit mit vielen Übungen, Diskussion im Plenum, Arbeitsblätter.

KRISENMANAGEMENT GEGEN AMOK UND TERROR IM BÄDERBETRIEB

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**

Seminarinhalt • Seminarziel

In öffentlichen Bädern sind Fachangestellte für Bäderbetriebe und deren Führungskräfte mehr als nur der „Bademeister“. Es geht auch darum zu erkennen, ob sich Badegäste in Bezug auf die Vorbereitung oder Durchführung von Anschlägen „auffällig“ verhalten.

Bei Amokläufen und Terroranschläge versuchen ein oder mehrere Täter möglichst viele Menschen zu töten oder zu verletzen, Angst zu verbreiten, Infrastrukturen zu beschädigen oder das Vertrauen in Sicherheitskonzepte zu erschüttern.

Diese Übergriffe treffen immer noch auf unzureichende Notfallkonzeptionen. Die Planung und Realisierung von unterschiedlichen Schutzkonzepten während des Bäderbetriebs setzt das Wissen um die einzelnen Abläufe voraus. Wie kann und soll mit entsprechend auffälligen Personen umgegangen werden? Wir erarbeiten Lösungen für öffentliche Bäder und dortigen Problemstellungen.

Ziel ist es, dass Sie einen aktuellen und praxisbezogenen Wissensstand erhalten, der Sie in die Lage versetzt, organisatorische Vorkehrungen für den Schutz Ihres Bäderbetriebes zu treffen. Weiterhin sind sie in der Lage die Wirksamkeit Ihrer bisherigen Sicherheitskonzeptionen einzuschätzen.

Ein weiterer Schwerpunkt des Workshops ist das Erlernen und Üben von Abläufen und Notfallkonzeptionen im Rahmen von Gruppenarbeiten.

- (Pläne) für Vor-Ort-Situationen
- Wahrnehmung schärfen
- Modus Operandi und Tätererkennung gem.
- Prof. Dr. Dietmar Heubrock (Uni Bremen)
- Unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtungen
- Relevante Inhalte zu Sicherheitskonzepten
- Informationen zu Terroranschlägen und Evakuierung
- Informationen zu Amoktaten und Verhalten der Täter
- Das eigene Stressverhalten, Stressmanagement
- Planspiel

Methodik

Workshop, Gruppenarbeiten, Trainer-Input, moderierte Diskussionen, Planspiel, Praxistests, Abschlussübung.



Seminartyp **Basis**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Krisenmanagement
- » Amok und Terror
- » Bäderbetriebe

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter aus dem
Bäderbereich, die sich aktiv mit
Gefahren und deren Bewältigung
präventiv auseinandersetzen wollen.

GEFAHREN IM BAD ERKENNEN

» Seminarreihe **Kundenorientierung und Kommunikation im Bad**



Seminartyp **Basis**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 „Bademeister“ wird in diesen und vielen anderen Fällen zu Hilfe gerufen. Von ihm erhoffen sich die Betroffenen, dass er die Störer zurechtweist und die Lage bereinigt.

Wie soll mit aggressiven oder uneinsichtigen Personen umgegangen werden? Im Seminar werden Lösungen unter Berücksichtigung des Tätigkeitsfeldes und der daraus entstehenden Problemstellungen in öffentlichen Bädern ausgearbeitet.

- Sie werden auf Gefahrenquellen in Bäderbetrieben sensibilisiert
- Sie erfahren, worauf im Umgang mit den Beteiligten bei Situationen von sexuellen Belästigungen oder Übergriffen geachtet werden muss

- Welche rechtliche Möglichkeiten sich für Fachangestellte von Bäderbetrieben eröffnen
- Mit welchen Täterprofilen zu rechnen ist
- Wie man Gefahrenquellen für die Fachangestellten minimieren kann
- Das strategische Vorgehen im Team bei Störern oder Tatverdächtigen
- Der Umgang, sowie die Vor- und Nachteile von Hilfsmitteln der Verteidigung werden beleuchtet
- Einfache Abwehrmaßnahmen aktiv üben
- Trainingsübungen zum Umgang mit Hilfsmitteln der Verteidigung
- Welche Situationen sich im Falle eines schweren Übergriffes ergeben (z.B. bewaffnete Angriffe

Methodik

Grundlagenvermittlung mit Trainerinput, Fallbesprechungen und -Lösungen durch aktiven Wissensaustausch der Teilnehmer, interaktive Übungsbeispiele, Situations-Szenarien, einfache Übungen zur Selbstverteidigung, Trainerfeedback, Arbeitsblätter.

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.

TIPP

Im Inhousebereich empfehlen wir eine Verknüpfung mit dem Seminar: Gefahren erkennen, für Sicherheit sorgen, gut reagieren. Die individuellen Anliegen der Mitarbeiter und Kundenbeispiele finden Raum.



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus
» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
1/2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 4 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

- » Stress- und Konfliktsituationen
- » Individuelle Lösungen
- » Verteidigungsmöglichkeiten

Mitarbeiter aus dem Bäderbereich, die mit Gefahrenquellen souverän umgehen wollen.

ORGANISATION PERSONAL

Erfolgreiche Kandidatensuche im Netz: Active Sourcing	240
Vielfalt der Generationen	241
Einführung in den TV-V	242
Anfertigung und Aktualisierung von Stellenbeschreibungen und Stellenbewertung	243
Achtsame Organisationsentwicklung	244
Rechtssicher in der Personalabteilung	245
Zukunft der Personalentwicklung	246
Direktionsrecht und Änderungskündigung	247

ERFOLGREICHE KANDIDATENSUCHE IM NETZ: ACTIVE SOURCING

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**



Seminartyp **Impuls**



Tübingen

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



25.02.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 12⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



520,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Bewerber finden
- » Active Sourcing
- » Neue Weg

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit schwindenden Bewerberströmen in der Stadtwerkewelt auseinandersetzen müssen.

Workshopinhalt • Workshopziel

Sie arbeiten immer noch mit klassischen Stellenausschreibungen und schalten die Ausschreibung noch maximal online? Sie suchen Talente und der Markt scheint leergefegt? Sie suchen passende Bewerber für Ihre Stellen? Sie suchen Azubis, die in den Stadtwerken ihre Ausbildung machen möchten? Sie wollen einen Talentpool aufbauen? Dann können Sie mit Active Sourcing, d.h. der direkten Suche und Ansprache von geeigneten Kandidaten Ihre Wunschkandidaten finden und Ihren Talentpool mit qualifizierten Bewerbern füllen.

Active Sourcing werden Sie in unserem Workshop mit allen Vor- und Nachteilen kennenlernen und anschließend im Recruiting einzusetzen können. Für die Kandidatenansprache arbeiten wir mit Beispielen und Sie selbst erarbeiten Möglichkeiten der Ansprache. Schließlich geht es auch noch um den Aufbau eines professionellen Talentpools. Mit diesen neuen Recruiting Tools wird es Ihnen gelingen, gute Kandidaten für Ihr Unternehmen zu gewinnen.

Was tun für eine gezielte Suche im Netz?

- Was ist Active Sourcing?
- Was sind die erforderlichen Voraussetzungen, um Active Sourcing erfolgreich durchzuführen?

- Welches Mindset hat ein erfolgreicher Active Sourcer?
- Wie identifizieren Sie die Zielgruppe für Ihre Stelle?
- Wie suchen Sie die entsprechenden Kandidaten im Netz?
- Direktansprache will gelernt sein? Klare Worte ja – mit der Tür ins Haus fallen nein.

Welche Trends gibt es auf dem Recruitingmarkt?

- Demografische Veränderungen in der Gesellschaft
- Generation X.Y und Z sind am Start
- Social media Nutzung und mobiles Recruiting im Bewerbungsprozess
- One Click ist hip, weil es schnell geht und überall möglich ist

Aktive Sourcing in XING und LinkedIn

- Wie ist XING aufgebaut?
- Wie können Sie passenden Kandidaten finden?
- Wie funktioniert die Ansprache?
- Beispiele und Übungen
- Wie ist LinkedIn aufgebaut?
- Was ist der Unterschied zu XING?
- Wie funktioniert hier die Kandidatenansprache?
- Tipps und Tricks beim Active Sourcing

First bird

- Social Sourcing, Mitarbeiter werben Mitarbeiter
- Vorteile und Einsatzmöglichkeiten

VIelfalt der Generationen

» Seminarreihe **Personal und Organisation**

Workshopinhalt • Workshopziel

Es ist nicht mehr zeitgemäß, die Generationen aus dem eigenen Werte- und Haltungsgerüst zu betrachten. Denn die Unterschiede der Generationen bergen Risiken, bieten aber auch sehr viele Chancen im Prozess des gemeinsamen Arbeitens und Lernens. Veränderungskraft kann nur entstehen, wenn die Potenziale aller Generationen gebündelt und in ihrer Unterschiedlichkeit genutzt werden. Ein Blick auf die Vielfalt der Generationen in Ihrem Unternehmen lohnt sich. Relevant ist es, sich konkret und bewusst mit der Unterschiedlichkeit der Generationen auseinanderzusetzen, denn nur so können Räume für Dialog und tragfähige Arbeitsbeziehungen entstehen.

In unserem Workshop gehen wir gemeinsam einen Schritt vor- und zurück, beleuchten unseren Blick auf die Generationen und reden auch mal ganz offen über Vorurteile. In Verbindung mit der blanken Theorie schaffen wir ein gemeinsames Verständnis für die Lebenswelten der Generationen. So können Stress und Konflikte vermieden werden, Wertschätzung geschaffen und Entwicklungskraft für die Ressourcen aller gewonnen werden. Das Leben ist bunt und die Arbeitswelten (der Zukunft) sind es erst recht.

Megatrend Demografischer Wandel

- Demografischer Wandel konkret
- Welche demografischen Entwicklungen können darauf in unserer Gesellschaft abgeleitet werden

- Mit wie vielen Generationen arbeiten wir eigentlich zusammen
- Welche Auswirkungen hat der demografische Wandel auf jeden Einzelnen in der Organisation
- Wie genau verändert sich unsere Gesellschaft
- Warum ist eine Auseinandersetzung mit den Generationen relevant

Ein Blick in die Tiefe

- Welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten bestehen
- Welche Werte und Lebensvorstellungen existieren in den Generationen
- Wie ticken die Generationen
- Die (persönliche) Lebensuhr
- Was ist mit dem Sinn für Arbeit
- Warum macht die Betrachtung der Generationen Sinn
- Mythos oder Wahrheit
- Wie die Unterschiedlichkeiten als Chance genutzt werden können

Generation ganz konkret

- „Butter bei die Fische“: Welche Vorurteile haben Sie
- Wie können Sie konkret in Ihrem Fachbereich mit den Unterschiedlichkeiten umgehen
- Wo bieten sich Chancen
- Was sind Sie bereit voneinander zu lernen – Mut zum (Generationen)Dialog



Seminartyp **Impuls**



Tübingen

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



05.02.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 6 Person, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Personalentwicklung
- » Theorie mit Praxis verbinden
- » Zeit für Dialog

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich für tragfähige Arbeitsbeziehungen und gelingende Dialoge interessieren.

EINFÜHRUNG IN DEN TV-V

» Seminarreihe TV-V

Seminarartyp **Impuls**

Göppingen

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

03.04.2019

19.09.2019

1 Seminar-Tag

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» TV-V

» Praxisorientierter Einstieg

» Regelungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich neu mit dem
TV-V beschäftigen müssen.**Seminarinhalt • Seminarziel**

In vielen Unternehmen ist die Anwendung von Tarifverträgen üblich. Tarifverträge dienen dem Zweck der Regelung von Beziehungen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern. Laut Tarifvertragsgesetz regelt der Tarifvertrag die Rechte und Pflichten der Tarifvertragsparteien und enthält Rechtsnormen, die den Inhalt, den Abschluss und die Beendigung von Arbeitsverhältnissen sowie betriebliche und betriebsverfassungsrechtliche Fragen ordnen können.

Beim Tarifvertrag Versorgungsbetriebe (TV-V) handelt es sich um einen Spartenarbeitsvertrag, der – hervorgegangen aus dem alten Bundes-Angestelltentarifvertrag des öffentlichen Dienstes – auf die Bedürfnisse von (Energie-) Versorgungsunternehmen zugeschnitten worden ist, jedoch per Erweiterung und Öffnungsklausel inzwischen auch in kommunalen Unternehmen darüber hinaus Anwendung findet. Wichtige Bestandteile des TV-V sind neben der Regelung des eigentlichen Geltungsbereichs u.A. Regelungen zur Vergütung, zur regelmäßigen Arbeitszeit, zur Art der Arbeitsgestaltung, zum Urlaub und zu diversen betrieblichen Ausgestaltungsmöglichkeiten.

Unser Seminar bietet einen praxisorientierten Einstieg in die wichtigsten Regelungsbereiche des TV-V. Sie erhalten einen ersten

Überblick zu allen Bestandteilen des TV-V für Ihren Arbeitsalltag. Anhand praktischer Fälle werden die Inhalte diskutiert und veranschaulicht.

- Geltungsbereich: Fachlich – betrieblich – persönlich
- Arbeitsvertrag: Tarifliche Vorgaben und sinnvolle Regelungsinhalte
- Betriebszugehörigkeit und Kündigungsfristen
- Überblick über die Eingruppierungsregelungen
- Stufenzuordnung
- Arbeitszeitregelungen, Sonderformen der Arbeit und Flexibilisierungsmöglichkeiten sowie ihre Auswirkungen
- Erholungsurlaub
- Vergütung: Regelmäßige und unregelmäßige Entgeltbestandteile

Methodik

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

ANFERTIGUNG UND AKTUALISIERUNG VON STELLENBESCHREIBUNGEN UND STELLENBEWERTUNG

» Seminarreihe TV-V

Seminarinhalt • Seminarziel

In vielen Unternehmen ist die Anwendung von Tarifverträgen üblich. Beim Tarifvertrag Versorgungsbetriebe (TV-V) handelt es sich um einen Spartenarbeitsvertrag, der – hervorgegangen aus dem alten Bundes-Angestelltentarifvertrag des öffentlichen Dienstes – auf die Bedürfnisse von (Energie-) Versorgungsunternehmen zugeschnitten worden ist, jedoch per Erweiterung und Öffnungsklausel inzwischen auch in kommunalen Unternehmen darüber hinaus Anwendung findet. Ein wichtiger Regelungsbestandteil des TV-V ist die tarifliche Eingruppierung der Arbeitnehmer.

In unserem Seminar werden Sie mit der TV-V-Eingruppierung und den Bewertungsmerkmalen (Oberbegriffen) vertraut gemacht. Sie lernen, welche Inhalte bei der Erstellung von Arbeitsplatzbeschreibungen relevant sind, worauf Sie bei der Darstellung von Tätigkeiten achten sollten und wie diese im Rahmen der Stellenbewertung und Eingruppierung den Oberbegriffen zuzuordnen sind.

Anhand von Praxisbeispielen aus kommunalen Unternehmen lernen Sie die Grundlagen der Bewertung und ihre Umsetzung in der betrieblichen Praxis kennen.

- Tarifliche Ausgangssituation
- Unterscheidung zwischen Stellenbewertung und Eingruppierung
- Grundsätzliche Eingruppierungsregelungen gemäß § 5 TV-V
 - Tarifautomatik versus betriebliche Eingruppierungsabläufe
 - Die Eingruppierung, Feststellung der Entgeltgruppe
 - Stufenregelungen
 - Vorübergehende Übertragung einer höherwertigen Tätigkeit
- Die Stellenbeschreibung als Grundlage für die Bewertung
 - Sinnvolle Inhalte
 - Die auszuübende Tätigkeit
 - Ermittlung/Aufzeichnung
- Die Eingruppierung im Einzelnen gemäß Anlage 1 zum TV-V
 - Vorbemerkungen
 - Die Oberbegriffe und ihre Bedeutung
 - Die tariflichen Tätigkeitsbeispiele
 - Ausbildungserfordernis und Öffnung
- Bewertungsübung

Methodik

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

Seminarartyp **Basis**

Göppingen

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

09.05.2019

12.11.2019

1-Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» TV-V

» Eingruppierung

» Bedeutung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit dem
TV-V beschäftigen müssen.

ACHTSAME ORGANISATIONSENTWICKLUNG

» Seminarreihe **Neue Arbeitswelten**Seminarartyp **Impuls**

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

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Person, maximal 12 Personen



530.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Sie möchten Ihr Unternehmen und die Mitarbeiter angesichts dynamischer Marktentwicklungen und des wachsenden Veränderungsdruck fit für die Zukunft machen – gleichzeitig sind Ihnen Gesundheit und Resilienz wichtige Anliegen? Sie wollen qualifizierte Mitarbeiter stärker an Ihre Organisation binden und deren Potential entwickeln sowie neues Personal finden, das wirklich zu Ihren Unternehmenswerten passt? Sie fragen sich, wie Sie Ihre Art der Zusammenarbeit und Führung sinn- und wertorientierter gestalten, so dass dies für alle Beteiligten spürbar wird?

Wenn diese Fragen und Herausforderungen Sie momentan beschäftigen, geht es Ihnen wie vielen anderen Organisationen. Es zeichnet sich immer stärker ab, dass konventionelle Unternehmensstrukturen und Führungsansätze ihren Zenit überschritten haben, bislang bewährte Erfolgsstrategien aufgrund dynamischer Entwicklungen nicht mehr richtig greifen und die Mitarbeitenden zunehmend überfordert und gestresst sind.

Was Unternehmen unter diesen Bedingungen brauchen, ist eine neue, bewusste Art der Transformation. Achtsame Organisationsentwicklung heißt der ganzheitliche Ansatz, der bewährte Methoden der Organisationsentwicklung mit der inneren Haltung und den Qualitäten

der Achtsamkeitspraxis sinnvoll verknüpft. Dadurch entsteht eine fruchtbare Basis, die eine gesunde Potenzialentfaltung, sinnstiftende Arten der Zusammenarbeit sowie agiles Handeln in einem zunehmend dynamischen Wirtschaftsumfeld erst möglich machen

Was passiert im Rahmen einer achtsamen Organisationsentwicklung?

- 1. Auftragsklärung: Vereinbarung von Zielen und Verantwortlichkeiten, Klärung der Rahmenbedingungen eines Veränderungsprozesses im Rahmen eines achtsamen Dialogs
- 2. Bestandsaufnahme: Betrachtung der Ausgangssituation aus verschiedenen Blickwinkeln von innen und außen mit Würdigung des bereits Bestehendem
- 3. Projektdesign: Festlegung von konkreten Maßnahmen und Meilensteinen durch ein aktives, konstruktives Einbeziehen aller Beteiligten
- 4. Realisierung: Durchführung der im Projektdesign festgelegten Schritte unter Berücksichtigung von Reflexionsprozessen (Feedbackschleifen)
- 5. Evaluation: Nachhaltige Integration der Maßnahmen in den Unternehmensalltag mitsamt einer Auswertung bzw. eines Rückblicks auf das gemeinsam Erreichte

RECHTSSICHER IN DER PERSONALABTEILUNG

» Seminarreihe **Personal und Organisation****Seminarinhalt • Seminarziel**

Im Laufe eines Anstellungsverhältnisses sammeln Arbeitgeber zahlreiche personenbezogene Daten über ihre Mitarbeiter. Der Umgang mit diesen Daten ist von hoher rechtlicher Relevanz. Die gesetzlichen Voraussetzungen für den Umgang mit persönlichen Arbeitnehmerdaten und die daraus resultierenden Haftungsrisiken haben sich regelmäßig verschärft.

Wissen Sie, wie Sie unter Berücksichtigung der EU-Datenschutzgrundverordnung und des neuen EU-US-Privacy Shields Ihre Daten rechtssicher und datenschutzkonform Erheben, Speichern und Nuten?

Erwerben Sie das nötige Hintergrundwissen, um mit sensiblen Daten im HR-Bereich korrekt umzugehen und dies auch kontrollieren zu können. Sensibilisieren Sie sich, Ihre Mitarbeiter und Kollegen, Informieren Sie über potentielle Gefahren und Risiken in der alltäglichen Personalpraxis.

Einführung

- Warum Datenschutz? Das sind personenbezogene Daten?, Kurzeinführung
- Neue Rechtslage und neue Anforderungen im Beschäftigten-Datenschutz

- Wirksamer Datenschutz in der Personalabteilung: Von onboarding bis offboarding und danach
- HR-Datenschutz: Duale Funktion
- HR 4.0: Treiber für Compliance und Datenschutz
- Grundsätze und Gebote im Datenschutz
- Die Bedeutung des Datenschutz-Beauftragten im Betrieb

Praxis

- Bewerberdaten und Aufbewahrung der Unterlagen
- Datenschutz bei Anbahnung, Durchführung und Beendigung
- Personalakte
- Überwachung und Nutzung der betrieblichen Kommunikationsmittel
- Zeiterfassung und Ortungssysteme
- Kontrollen im Fall von Krankheiten
- Arbeitsunfähigkeit und Betriebliches Eingliederungsmanagement
- Löschen von Arbeitnehmerdaten
- Widerspruchsrechte
- Das Recht auf „Vergessen werden“
- Folgen von Datenschutzverstößen im Arbeitsverhältnis
- Speicherfristen nach Beendigung
- Gebot der Transparenz
- Datenschutz und Datentransfer innerhalb des Unternehmens
- Sonderfälle
- Regelungen für selbständige Unternehmen im Konzernverbund

Seminarartyp **Basis**

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



9.5.2019
1-Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490.- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

» Organisationsentwicklung
» Achtsamkeit
» Agiles Management

ZIEL gruppe

Entscheider, sich mit der Organisationsentwicklung im Stadtwerk beschäftigen.

» Datenschutz
» HR
» Bedeutung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die im HR-Bereich arbeiten.

ZUKUNFT DER PERSONALENTWICKLUNG

» Seminarreihe **Personal und Organisation**



Seminartyp **Basis – Aufbau**



Ettlingen
Tübingen

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



11. – 12.04.2019
17. – 18.10.2019
2-Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



530,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Zukunft der Personalentwicklung
» Theorie und Praxis
» Bedeutung und Entwicklung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die eine
zukunftsfähige Personalentwicklung
gestalten wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Tiefgreifende Veränderungen in Gesellschaft und Wirtschaft bewegen alle Organisationen in Deutschland. Die Auswirkungen auf die Arbeitswelt und Organisationsformen sind deutlich sichtbar, aber nicht verlässlich vorhersehbar. Es ist davon auszugehen, dass die Veränderungen massive Auswirkungen auf Strukturen und Organisationsformen von Unternehmen haben sowie die damit zusammenhängenden Einflussfaktoren und Rolle der Mitarbeiter und Führungskräfte ihren Wirkungszusammenhang entfalten werden.

Es ist Zeit, dass sich die Personalentwicklung in Stadtwerken auf den Weg macht, eine zukunfts- und tragfähige Begleitung und Unterstützung für Mitarbeiter und Führungskräfte anzubieten und diese aktiv zu gestalten. Wir arbeiten in diesem Workshop gemeinsam an der Rolle Personalentwicklung im Unternehmen, einem grundlegendem Verständnis, was Personalentwicklung in der Vergangenheit war und in der Zukunft sein muss.

Wir begegnen der Theorie und wissenschaftlichen Disziplin Personalentwicklung auf Augenhöhe, damit ein gemeinsames Grundverständnis entstehen kann, beschäftigen uns mit Zahlen, Daten, Fakten, um den Weg in die Praxis erfolgreich diskutieren und entwickeln zu können.

Denn jedes Stadtwerk hat andere organisationale Voraussetzungen für eine erfolgreiche Personalentwicklung. Diese gilt es zu berücksichtigen, aber auch kritisch zu hinterfragen.

Wir bieten in diesem Workshop keine Patent- und Umsetzungsrezepte, aber die elementare Voraussetzung, PE zu verstehen, zu hinterfragen, in der Organisation zu verorten, um Entwicklungen für die Zukunft der PE in der eigenen Organisation anstoßen zu können.

- Definitionsvielfalt und historische Einordnung der PE
- Entwicklung der Disziplin PE
- Enge und weite Betrachtung der PE
- Begrifflichkeiten einer Organisation: Traditionell, postmodern, evolutionär
- Megatrends und Dimensionen der Veränderung: Arbeit 4.0 – Industrie 4.0 – Digitalisierung – Demografischer Wandel – Wissensgesellschaft
- Arbeitsverhältnisse und Arbeitsformen: Ein Blick in die Zukunft
- Personalentwickler im Spannungsfeld der Interessen in der eigenen Organisation
- Aufgaben der PE
- Personal- und Organisationsentwicklung
- Veränderung der Lernwelten
- klassische Instrumente vs. zukunftsfähige Instrumente der PE
- Professionalität des Personalentwicklers
- Rolle der PE in der Zukunft?

DIREKTIONSRECHT UND ÄNDERUNGSKÜNDIGUNG

» Seminarreihe **Personal und Organisation**

Seminarinhalt • Seminarziel

Das Direktionsrecht – auch Weisungsrecht genannt – ist das Recht des Arbeitgebers, die Leistungspflicht der Beschäftigten nach Zeit, Inhalt und Ort sowie deren Pflichten hinsichtlich der Ordnung und des Verhaltens rechtlich verbindlich näher zu bestimmen.

Um wettbewerbsfähig bleiben zu können, besteht für Unternehmen oftmals die Notwendigkeit, betriebliche Arbeitsbedingungen und Arbeitsabläufe – auch entgegen dem Wunsche der Beschäftigten – flexibel ändern, anpassen und neu ausrichten zu können.

Sind die Grenzen des Direktionsrechts erreicht, bedarf es für darüber hinausgehende Veränderungen der Arbeitsbedingungen einer einvernehmlichen Lösung mit der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter. Kommt eine solche Regelung nicht zustande, kommt der Ausspruch einer Änderungskündigung in Betracht. Um diese Kündigungsform wirksam einsetzen und hinsichtlich ihrer Rechtswirksamkeit korrekt beurteilen zu können, gilt es, ihre Voraussetzung genau zu kennen.

In unserem Seminar vermitteln wir Ihnen die nötige Rechtssicherheit, um mit allen Formen der einseitigen Veränderungen im Arbeitsverhältnis fehler- und risikofrei umgehen zu können. Dabei wird den

Teilnehmenden genügend Raum für die Erörterung ihrer unternehmensspezifischen Fragen zur Verfügung gestellt.

- Inhalt und Reichweite des Direktionsrechts
- Grenzen des Direktionsrechts des Arbeitgebers
- Direktionsrecht oder bereits Versetzung?
- Arbeitsvertragsänderungen im gegenseitigen Einvernehmen
- Änderungskündigung – Voraussetzungen und Kündigungsgründe
- Mitbestimmung und Mitwirkung des Betriebsrats
- Aktuelle arbeitsrechtliche Entscheidungen

Methodik

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



Seminartyp **Basis**



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



25.04.2019
1-Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Direktionsrecht
» Faire Arbeitsbedingungen
» Voraussetzungen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen
kompakten Überblick in das
Direktionsrecht benötigen.

WISSEN TEILEN
UND MANAGEN

Wissensmanagement: Kompakt und intensiv	250
Wissensmanagement in der Praxis	251
Wissensweitergabe bei Personalwechsel: Und das Wissen bleibt!	252
Erfahrungswissen bewahren: Wie Sie nützliche Lessons Learned erstellen	253
Optimaler Umgang mit Wissen in Ihrer Organisation – Umsetzung der Anforderungen ISO 9001:2015	254

WISSENSMANAGEMENT: KOMPAKT UND INTENSIV

» Seminarreihe **Wissensmanagement**



Seminartyp **Basis**



Stuttgart

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



15.06.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.

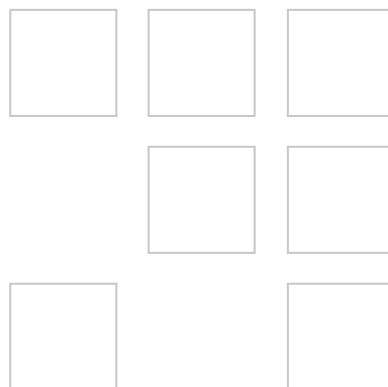
Unser kompaktes Seminar Wissensmanagement ist für diejenigen konzipiert, die verstehen wollen, ob Wissensmanagement überhaupt ein Thema für das eigene Unternehmen ist und die schnell und unkompliziert erste Schritte machen wollen.

Sie können nach unserem 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 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 auseinander setzen. Doch diese ist oftmals schwer zu greifen. Welche Möglichkeiten bietet Wissensmanagement, um den Umgang mit dem Wissen der Organisation zu verbessern? Wie kann es nutzenstiftend und gezielt eingeführt werden? Welche pragmatischen Werkzeuge gibt es? Und wie kann die Wirkung schließlich gemessen werden.

In unserem Seminar erfahren Sie, 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 Wissensmanagement 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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



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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 Erfahrungswissen 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, Übungen, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.



» Wissensverlust und Wechsel
» Erfahrungswissen sichern
» Gemeinsam lernen und arbeiten

ZIEL gruppe

Entscheider, die sich professionell und strukturiert dem Wissensmanagement und der Dokumentation von Erfahrungswissen widmen möchten.



» Lessons Learned
» Wissensmanagement
» Gemeinsam lernen und arbeiten

ZIEL gruppe

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 Wissensmanagents

**EFFEKTIV UND EFFIZIENT
IN DER ORGANISATION**

Vom Zeitmanagement zum Selbstmanagement	258
E-mailen Sie noch oder managen Sie wieder	259
Arbeitsorganisation und Stressmanagement	260
Souveränität und Wirksamkeit in der Vuka-Welt	261
Digitale Kommunikation für Mitarbeiter	263

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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.

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?

- 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.



Bei einer Inhousebuchung kommen wir auf Wunsch mit unserem mobilen Schulungsraum und arbeiten an aktuellen Beispielen Ihrer Organisation und Mails.



Seminartyp **Impuls**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

- » Struktur und Ersparnis
- » Erleichterung des Arbeitslebens
- » Selbstorganisation

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!



26.10.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Arbeitstechniken
» Aufgabenmanagement
» Souveränität in Streßsituationen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ihren Arbeitstag gut gestalten und aktiv den Themen Organisation, Planung und Aufgabenmanagement begegnen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Kontinuierliche Leistung auf hohem Niveau raubt Ihnen Energie und hinterlässt ihre Spuren.

Wirksame Arbeitstechniken helfen, den Arbeitsalltag so zu gestalten, dass Zeit und Raum für die Erledigung der Themen vorhanden ist und das „gestresste Gefühl“ nicht omnipräsent Ihren Arbeitsalltag begleitet.

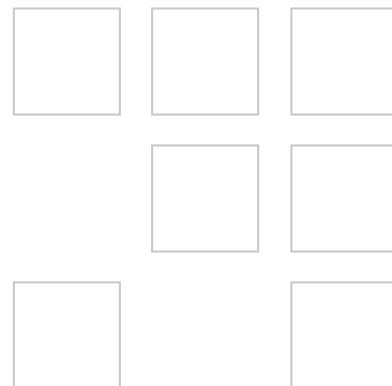
Lernen Sie durch wirksame Arbeitstechniken und gezieltes Selbstmanagement Ihre Aufgaben im Griff zu behalten und stressfreier durch den Büroalltag zu kommen. Sie entwickeln außerdem eine verbesserte Wahrnehmung für Ihr persönliches Stressempfinden.

- Was für ein Aufgabenmanagement und welche Prioritäten haben Sie?
- Behalten Sie Ihre Arbeitsabläufe im Blick!
- Wie regeln Sie Ihre Pausen und wie gehen Sie mit Ihrer persönlichen Leistungskurve um?
- Lernen Sie Organisations- und Planungshilfen kennen
- Belastung und Stress in Theorie und Praxis
- Lernen Sie Ihre Energien zu bündeln und den Stress selektiv auszuschalten
- Pflegen Sie Ihren inneren Akku durch Bewegung, gesunde Ernährung und aktive Entlastung

- Erfahren Sie ganzheitliches Wohlbefinden durch ein erfolgreiches Selbstmanagement

Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, Einzel- und Gruppenübungen, praktische Anwendbarkeit und Austausch, Arbeitsblätter.



SOUVERÄNITÄT UND WIRKSAMKEIT IN DER VUKA-WELT

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Seminarinhalt • Seminarziel

VUCA-Welt – was ist das?

- V = Volatil
Die Welt verändert sich immer schneller und dynamischer
- U = Unsicher
Was Heute wichtig ist, ist Morgen schon wieder ganz anders
- K = Komplex
Die Vielfalt der Faktoren: Was hängt mit was zusammen, welche Einflussfaktoren wirksam sind, ist kaum erkennbar
- A = Ambivalent
Ziele sind widersprüchlich, Aktivitäten haben Vorteile, jedoch auch Risiken und Nebenwirkungen

Im Alltag – sind Sie gefordert, mit Sprungzielen umzugehen. Permanent müssen Situationen neu bewertet werden, nichts ist wirklich sicher. Wenn die Aufgaben genauer angeschaut werden, wird deutlich, dass sie nicht wirklich beherrschbar und kontrollierbar sind. Durch die Vielfalt und ständigen Veränderungen bleibt manchmal die Verbindlichkeit auf der Strecke.

Sie müssen in der Lage sein, kurzfristig und schnell zu agieren und reagieren, neue Entscheidungen zu treffen, etwas zu verändern. Von Ihnen sind hohe Belastbarkeit und ein dichtes Arbeitspensum gefordert.

Kennen Sie diese Phänomene, leben Sie ab und zu in der VUKA-Welt? Es kommt darauf an, den Überblick zu bewahren, sich nicht verrückt machen lassen, sondern gelassen und souverän zu bleiben.

In unserem Seminar erhalten Sie Impulse und Anregungen für Ihren Arbeitsalltag. Sie lernen unterschiedliche Arbeitstechniken und Tools kennen, damit Sie persönliche Handlungsideen entwickeln können.

- Orientierungspunkte in der Komplexität
- Arbeitstechniken, Tools für Handlungsideen
- Die Logik des Misslingens und Gelingens (Dörner)
- Entscheidungsprozesse verstehen
- Die Wertesysteme
- Sinn als gemeinsamer Nenner
- Spielverständnis – was ist das?
- Planspiel zur praktischen Anwendung
- Vernetztes Denken – wie geht das?

Methodik

Im Vordergrund stehen praxisorientierte Methoden sowie Fallbeispiele aus Ihrem Alltag Planspiel, Theorieinputs, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Komplexität
» Handlungsideen
» Einflussfaktoren

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die Einfluss auf Veränderungsprozesse nehmen müssen.

In unseren Seminaren erlernen Sie die Grundlagen der digitalen Kommunikation und das effektive Arbeiten mit den digitalen Medien.

Wir beraten Sie gerne!

DIGITALE KOMMUNIKATION FÜR MITARBEITER

» Seminarreihe Digitalisierung in der Energiewirtschaft

Seminarinhalt • Seminarziel

Wir zeigen Ihnen im Seminar die Grundlagen des digitalen Kommunizierens und die Möglichkeiten des effektiven Arbeitens mit den digitalen Medien sowie Informations-Schnipseln, die jeden Tag über Ihren Schreibtisch treiben.

Kommen Sie mit auf eine Reise in die digitale Welt! Reden Sie mit! Lernen Sie mit wenig Aufwand zu recherchieren, zu formulieren und Ihre Information zu transportieren – ohne Worthülsen und Phrasen, sondern kurz, klar und knackig – und digital.

Basics

- Neue Medien – neue Kanäle
- Besonderheiten digitaler Kommunikation
- Achtsam Kommunizieren: Die Grundsätze
- Fallstricke und Prinzipien: Was ist wichtig
- Inhalte digitaler Kommunikation

Regeln der E-Mail-Kommunikation

- Empfänger: Wen wollen Sie wie erreichen
- Frequenzen und vertretbare Dichte

Praktisches

- Anrede und Gruß und Textbausteine

Informations-Management

- CRM : Festes System oder freie E-Mails
- Informationen aufbewahren
- Informationsmanagement und Vorgaben

Gut kommunizieren

- Richtig recherchieren
- Mediengerecht schreiben – interessant aufbereiten
- Formulieren nach Stichworten
- Storytelling – Visuelle Textgestaltung
- Weg mit Phrasendreschen
- Klartext statt Worthülsen

Die Kommunikations-Trilogie:

- Empfänger – Kanal – Inhaltliche Aufbereitung
- Zeitsparend und wertschätzend
- Etwas erreichen wollen
- Nein muss sein

Anders und doch gleich:

- Corporate Kommunikation und Corporate Identity
- Unterschiede im digitalen und analogem Kommunizieren
- Einzelgespräch bis Massenkommunikation

Kurze Einführung ins Fachchinesisch

Digital Working: Auswirkungen digitaler Kommunikation auf die alltägliche Arbeit

- Kommunizieren im Team – Möglichkeiten
- Outlook, OneNote, Dateisystem
- Was haben Sie, was nutzen Sie?



Seminartyp Aufbau



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Digital Working
» Digitale Kommunikation
» Praxiswissen

ZIEL
gruppe

Alle Mitarbeiter auf dem Weg der digitalen Kommunikation, die neuen Input benötigen und ihr Wissen auf den neuesten Stand bringen müssen.

KONFLIKTE

MEDIATION

GEFAHREN

Konflikte konstruktiv nutzen	266
Machtspiele erkennen und aussteigen	267
Konfliktmanagement im öffentlichen Stadtverkehr	268
Konflikte? Klären Sie diese mit Mediation	270
Souverän in Teamkonflikten - Gemeinsam Lösungen entwickeln	271
Gewaltprävention im Berufsalltag	272
Notwehrtraining	273
Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste	274
Krisenmanagement gegen Amok und Terror	276
Verhalten bei Amok und Terror	277

KONFLIKTE KONSTRUKTIV NUTZEN

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Kern**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 6 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Seminarinhalt • Seminarziel

Sie möchten aktuelle oder zukünftige Konflikte proaktiv angehen? Sie suchen bewährte Gesprächstechniken und Konfliktlösungsmethoden, um für schwierige Gesprächssituationen gewappnet zu sein?

Wer Konflikte rechtzeitig erkennt und anpackt, kann das große Potential nutzen: Unterschiedliche Sichtweisen und Interessen klären, gegenseitiges Verständnis fördern, nachhaltige Lösungen gemeinsam entwickeln und einen neuen Motivationsschub im Team erfahren. Gehen Sie es an!

In unserem Seminar lernen Sie, wie Sie mit Konflikten in unterschiedlichen Eskalationsstufen umgehen. Sie erfahren mehr über individuelle Konfliktmuster und verstehen, wie Sie auf verschiedene Konflikttypen eingehen.

Mithilfe bewährter Methoden der Gesprächsführung üben Sie intensiv schwierige Themen oder Situationen anzusprechen. Sie lernen kreative und konstruktive Techniken für die nachhaltige Lösungssuche kennen.

- Konfliktarten und Eskalationsstufen
- Konfliktverhalten reflektieren
- Nutzen von unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen
- Methodenkoffer: Herausfordernde Gespräche führen
- Verschiedene Konfliktlösungsverfahren im Überblick
- Konflikte klar und wertschätzend ansprechen
- Lösungen fair verhandeln
- Techniken zur kreativen Lösungsfindung
- Nachhaltigen Umgang vereinbaren

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.

MACHTSPIELE ERKENNEN UND AUSSTEIGEN

» 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 "Erwachsenenspiele" kennen und entwickeln eigene Strategien, wie Sie aus diesen unfairen Situationen aussteigen können.

Sie reflektieren Ihre eigenen Denk- und Verhaltensmuster, so erkennen Sie hilfreiche und hemmende Faktoren in kritischen Situationen und experimentieren mit verschiedenen Möglichkeiten.

- Erwachsenenspiele erkennen und aussteigen
- Kommunikation verstehen: Anhand eines 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!



28. - 29.10.2019
1,5 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung, Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Gesprächstechniken
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen bestehenden oder anstehenden Konflikt als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und die Zusammenarbeit erleben.



- » Machtspiele
- » Konstruktiv denken
- » Aussteigen aus Konflikten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die auf manipulative Situationen souverän reagieren möchten.

KONFLIKTMANAGEMENT IM ÖFFENTLICHEN STADTVERKEHR

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Wer Konflikte rechtzeitig erkennt und anpackt, kann schneller unterschiedliche Sichtweisen und Interessen klären. Gerade im engen Raum des Busses kann ein Konflikt schnell eskalieren. Umso wichtiger ist es, das richtige Handwerkszeug für unterschiedliche Situationen an die Hand zu bekommen. Die Situationen sind vielfältig, hier einige Beispiele:

- Die Fahrgäste ärgern sich, weil der Bus zu früh oder zu spät kommt
- Jugendliche sind laut oder hören laut Musik
- Fahrgäste streiten oder sind betrunken und pöbeln den Busfahrer oder andere Fahrgäste an
- Es kommt zu gefährlichen Situationen, in denen die Sicherheit der Fahrgäste nicht mehr gewährleistet wird und diese bekommen Angst. Beispielsweise, ältere Fahrgäste sitzen noch nicht und der Bus fährt bereits los

Es gibt eine Vielzahl von Situationen die sehr schnell zu Konflikten führen. Aber wie reagieren? Tu ich so, als ob ich nichts mitbekomme und lass die Situation einfach laufen? Spreche ich die Situation an – aber wie? Was mache ich wenn... ist häufig die Frage.

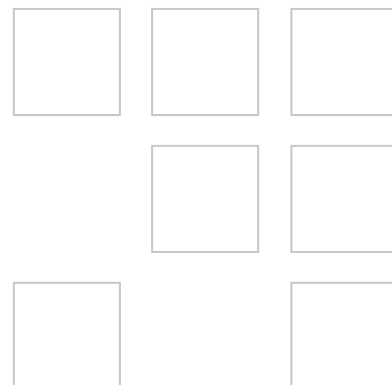
In den einzelnen Modulen lernen Sie, wie Sie mit Konflikten in unterschiedlichen Eskalationsstufen umgehen. Es werden konkrete Situationen in Rollenspielen direkt im Bus eingeübt. Jeder erhält so die Möglichkeit, seine eigenen Erfahrungen einzubringen und Neues auszuprobieren. Was einmal konkret ausprobiert wird kann später im Alltag leichter abgerufen und umgesetzt werden.

Im Vorfeld zu jedem Modul erhalten die Teilnehmer einen kurzen Fragebogen. Dadurch erhält jeder Einzelne die Möglichkeit, die Inhalte durch die eigenen Situationen mitzugestalten.

Die Modulinhalte finden Sie auf der nächsten Seite.

TIPP

Wir empfehlen, die Module mit einem Zeitversatz von 4–6 Wochen durchzuführen. An einem Seminartag ist die Weiterbildung für 2 Gruppen möglich.



MODUL 01

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Welche Konflikte treten im Bus häufig auf?
- Kommunikationstheorie (vier Seiten einer Nachricht)
- Wie kommuniziere ich in welcher Situation?
- Konfliktstufen nach Glasl
- Erste Hilfestellungen in schwierigen Situationen

MODUL 02

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Reflexion zu Modul 1:
- Deeskalationsstrategien
- Erste Deeskalationstechniken
- Lösungsorientierte Haltung
- Wie bleibe ich in schwierigen Situationen stabil, souverän und flexibel?

MODUL 03

- Konfliktsituationen der Teilnehmer
- Reflexion zu Modul 2
- Weitere Deeskalationstechniken
- Wann hole ich Hilfe von außen?
- Wann fühle ich mich überfordert und was tun?

Methodik

Spannender Mix aus Trainerinput, moderierte Gruppendiskussion, praktische Anwendung, Fallbeispiele und Übungen, Selbstreflexion, Arbeitsblätter.



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



flexibel Vor- oder Nachmittag, jeweils 4 Stunden



min. 6 Personen, maximal 16 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Gesprächstechniken
» Konfliktklärungsmethoden
» Aussteigen aus Konflikten

Alle Mitarbeiter im öffentlichen Nahverkehr, die bestehende oder anstehende Konflikte als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und Arbeit erleben.

KONFLIKTE? KLÄREN SIE DIESE MIT MEDIATION

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Kern**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 6 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Mediationsinhalt • Mediationsziel

Bei Konfliktparteien treffen unterschiedliche Werte, Interessen und Bedürfnisse aufeinander. Leicht kommt es zu Mißverständnissen und der Konflikt verhärtet sich. Darunter leiden Teams mit Auswirkungen auf die gesamte Organisation. Fehlerhaftes Arbeiten, gesundheitliche Probleme bis zum Ausfall von Mitarbeitern – die individuellen und wirtschaftlichen Folgeschäden für das Unternehmen sind hoch.

Erleben auch Sie gerade einen Konflikt mit einem oder mehreren Kollegen bzw. Ihrer Führungskraft als große Blockade? Ist die Situation so verfahren, dass eine konstruktive Einigung kaum oder nicht möglich erscheint?

Dann ergreifen Sie die Chance, diesen Konflikt mit 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 bei 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. In unserem Workshop trainieren Sie mit Ihrem Team Tools und Techniken für einen lösungsorientierten Umgang mit Konflikten. Sie erhalten einen Einblick, in die Theorie zu psychologischen Erwachsenenspielen und deren Dynamik in Teams. Sie erfahren, wie Teamkonflikte entstehen, warum sie eskalieren und wie sie sich vermeiden lassen. Sie trainieren Kommunikationstechniken, mit deren Hilfe Sie selbst in angespannten Situationen konstruktive Gespräche führen können, und erfahren, welche Rolle individuelle Interessen und Bedürfnisse in Konflikten spielen.

Dabei wird deutlich, wie sehr die Wahrnehmung und unterschiedliche Erfahrungen die Art und Weise, wie wir mit Konflikten umgehen, bestimmen. Sie erhalten Anregungen, die eigene Konfliktkompetenz zu erhöhen. Anhand Ihrer Teambeispiele aus dem beruflichen Alltag bekommen Sie Hilfestellungen, wie Sie Mitarbeiter oder Führungskräfte besser verstehen und Konfliktlösungen gestalten können.

Wir legen im Workshop Wert auf eine wertschätzende und vertrauensvolle Atmosphäre.

- Konflikte verstehen
- Psychologiegrundlagen
- Konfliktschaffendes und konfliktlösendes Verhalten im Team
- Eigene Verhaltensmuster reflektieren
- Eigene Wahrnehmung von Macht und Einfluss in Konfliktsituationen
- Analyse konkreter Fälle aus der beruflichen Praxis
- Eskalationen von Konflikten vermeiden
- Deeskalationsstrategien für Teams
- Hilfreiche Kommunikationstechniken bei Konflikten

Methodik

Theorieinput, Einzel- und Gruppenübungen, Reflexion, Fallbeispiele, Feedback und Arbeitsblätter.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



- » Mediation
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen Konflikt mit Kollegen oder Führungskraft langfristig lösen und dadurch wieder im Arbeitsalltag aufatmen möchten.



- » Gesprächstechniken
- » Konfliktklärungsmethoden
- » Aussteigen aus Konflikten

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die einen bestehenden oder anstehenden Konflikt als gravierende Blockade für den Arbeitsalltag und die Zusammenarbeit erleben.

GEWALTPRÄVENTION IM BERUFSALLTAG

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Basis**



Göppingen

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



13.06.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Person, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Sicherheit im beruflichen Alltag
» Prävention
» Konfliktträchtige Kundenschaft

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich präventiv
auf Konflikte und Gefahren
vorbereiten möchten.

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, 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 aus-führlichen Übungen werden Abwehrmechanismen eingeübt und zur Veranschaulichung einer Notwehrsituation führe wir ein leichtes Konditionstraining durch.

Interaktive Fallbeispiele als Abschluss unseres Seminars 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!



17.07.2019

1/2 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 13⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



460,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Praktische Übungen
» Interaktive Beispiele
» Prävention

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die mit
Gefahrenquellen souverän umgehen
wollen.

SENIOREN UND MOBILITÄTSEINGESCHRÄNKTE FAHRGÄSTE

» Seminarreihe **Persönliche Reife und Professionalität**



Seminartyp **Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Senioren
» Einschränkungen der Mobilität
» Wertschätzender Umgang

ZIELgruppe

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

Seminarinhalt • Seminarziel

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

Gerade ältere Fahrgäste geraten darüber hinaus sehr schnell in Stress, wenn irgendetwas nicht rund läuft oder sie haben Angst, etwas falsch zu machen. Aus Sorge, keinen Sitzplatz zu bekommen stellen sie sich an den Bordsteinrand, um als erste Einsteigen zu können. Oder, sie möchten Aussteigen und stehen noch während der Fahrt auf und stellen sich an die Bustür.

So setzen sich diese Fahrgäste unnötigen Gefahren aus und zwingen den Busfahrer, entsprechend zu handeln. Täglich gibt es die unterschiedlichsten gefährlichen Situationen auf die ein Busfahrer reagieren muss. Vorausschauend agieren, Ruhe bewahren, für die Sorgen der älteren Fahrgäste Verständnis zeigen, sind wichtige Maßnahmen.

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

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

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

Methodik

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

Gehen Sie aktive und proaktive Konflikte gezielt an und wählen Sie bewährte Konfliktlösungsmethoden aus.

Wir beraten Sie gerne!

KRISENMANAGEMENT GEGEN AMOK UND TERROR

» Seminarreihe **Konfliktklärung**



Seminartyp **Basis**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

Seminarinhalt • Seminarziel

Bei Amokläufen und Terroranschlägen versuchen ein oder mehrere Täter möglichst viele Menschen zu töten oder zu verletzen, Angst zu verbreiten, Infrastrukturen zu beschädigen oder das Vertrauen in Sicherheitskonzepte zu erschüttern.

Diese Übergriffe treffen immer noch auf nur unzureichende Notfallkonzeptionen. Die Planung und Realisierung von unterschiedlichen Schutzkonzepten setzt das Wissen um die einzelnen Abläufe voraus.

Ziel ist es, Ihnen einen aktuellen und praxisbezogenen Wissensstand zu vermitteln, der sie in die Lage versetzt, innerhalb der jeweiligen Aufgabengebiete entsprechende organisatorische Vorkehrungen für den Schutz Ihres Unternehmens zu treffen.

Weiterhin sind sie in der Lage die Wirksamkeit ihrer bisherigen Sicherheitskonzeptionen einzuschätzen.

Ein weiterer Schwerpunkt des Workshops ist das Erlernen und Üben von Abläufen und Notfallkonzeptionen im Rahmen von Gruppenarbeiten.

- Wahrnehmung und Vor-Ort-Situationen (Pläne)
- Modus Operandi und Tätererkennung gem. Prof. Dr. Dietmar Heubrock (Uni Bremen)
- Unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtungen
- Informationen und Inhalte von Sicherheitskonzepten
- Informationen zu Terroranschlägen und Evakuierung
- Informationen zu Amoktaten und Verhalten
- Planspiel
- Stressmanagement
- Feedbackrunde

Methodik

Interaktiver Workshop, Trainer-Input in Theorie und Praxis, Diskussion, Präsentation, Übungen, Praxistests in Gruppenarbeiten, Abschlussübung.



Vorrangig für Inhouse-Workshops, da eine Ortsbegehung relevant ist.

VERHALTEN BEI AMOK UND TERROR

» Seminarreihe **Konfliktklärung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Bereiten Sie sich und Ihre Organisation präventiv vor und agieren sich nicht erst, wenn etwas passiert ist.

Amokläufe und Terroranschläge sind ein wahrer Alptraum für alle betroffenen Menschen und Institutionen. Ohne Vorwarnung versuchen die Täter möglichst viele Menschen zu töten oder zu verletzen, Infrastrukturen zu beschädigen und letztendlich Angst zu verbreiten.

Amok- und Terrorlagen unterscheiden sich zwar in Hinblick auf Täterpsychologie und Motivation. Für die Vorbereitung auf derartiger Situationen ist dies jedoch ziemlich unerheblich.

So gilt es, für derartige Anschlagsszenarien grundlegende Festlegungen in der Notfall- und Krisenmanagementorganisation zu treffen, Beschäftigte möglichst schnell zu alarmieren und Mitarbeiter auf richtiges Verhalten hin zu trainieren.

- Ress Management
- Wahrnehmung und Wahrnehmungsfehler
- Viktimisierung (Opferwerdung)
- Unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtungen
- Informationen zu Amoktaten und Verhalten

- Informationen zu Terroranschlägen und Verhalten
- Konterstrategien für den „worst case“
- Tätererkennung nach Prof. Dr. Dietmar Heubrock
- Verhaltensempfehlungen bei Funden und Drohanrufe

Methodik

Interaktiver Workshop, Diskussionen, Sachverhaltsbesprechungen und Falllösungen, Training zur situativen Handlungskompetenz, Trainerfeedback, strukturiertes Handout.



Vorrangig für Inhouse-Workshops, da die individuellen Rahmenbedingungen in der Organisation berücksichtigt werden.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 13⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung, Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Sicherheit für das Stadtwerk
- » Prävention
- » Schutz des Unternehmens

ZIELgruppe

Entscheider, die ihre Organisation präventiv auf Konflikte und Gefahren vorbereiten müssen.



- » Amok
- » Terror
- » Prävention und Verhalten

ZIELgruppe

Alle Mitarbeiter, die mit Gefahrenquellen souverän umgehen wollen.

VORTRÄGE
IMPULSE

Kompetenzen und Horizonte I	280
Kompetenzen und Horizonte II	282

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 proaktiv gestalten

Vom Chance-Management zur Transformation

Veränderungen sind in der Energieversorgungsunternehmen nicht die Ausnahme, sondern die Regel. In den meisten Stadtwerken werden Veränderungen leider als „Störung“ wahrgenommen, als Irritation und oft als Überforderung. Dabei sind sie das tägliche Geschäft und operative Normalität. Denn kaum eine andere Branche ist in den letzten zwei Jahrzehnten so tiefgreifend umgewälzt worden wie Welt der Stadtwerke. Hier ist fundamentales Umdenken erforderlich, um die Stadtwerke fit zu machen für die nächsten Jahre. Unser Vortrag liefert Analysen, Tools und Ideen für kluges und zeitgemäßes Managen des Wandels.

- Change-Management war gestern
- Transformation aus eigener Kraft
- Was bringt die Digitalisierung?
- Management + Führung = Erfolg

Führung funktioniert heute anders

Soziale Prozesse verstehen und gestalten

Die Zeiten autoritärer Führung sind endgültig vorbei. Funktionale (hierarchische) Macht reicht nicht aus, um Menschen zu bewegen und Organisationen zu gestalten. Angst vor dem Chef und Angst vor der Zukunft sind schlechte Ratgeber. Mangelhafte Führung kostet deutsche Unternehmen im Jahr geschätzte 120 Mrd. Euro. Die Ausrede „Ich habe keine Zeit zum Führen“ deckt ein radikales Missverständnis auf. Die Lösung besteht darin, im Unternehmen echte Verbundenheit zu schaffen, Vertrauen, Zusammenhalt, und Engagement, das auf Identifikation und sinnstiftender Tätigkeit beruht. Gute Führung gründet auf natürlicher Autorität, Persönlichkeit und professioneller Kommunikation und Moderation.

- Führen ist ein eigener „Beruf“
- Beziehungen gestalten – Bindungen schaffen
- Inspirieren – Moderieren – Kommunizieren
- Die Kraft der (sozialen) Systeme wecken

Unser Körper spricht immer

Mit Körpersprache mehr Wirkung erzielen

Unser Körper spricht, immer und überall, auch wenn wir schweigen. Noch bevor Kunden und Geschäftspartner Sie und Ihr Unternehmen über Ihre Fachkompetenz wahrnehmen, entstehen Eindrücke über die Persönlichkeit und das Auftreten. Die Körpersprache, die Körperhaltung und das Erscheinungsbild fügen sich zu einem Gesamtbild zusammen. Kunden und Geschäftspartner ziehen daraus Rückschlüsse, auf die Qualität der Produkte und Ihrer Dienstleistung.

Täglich benutzen wir unsere Körpersprache, um dem Gesagten den nötigen Ausdruck zu verleihen oder auch nicht. Nur wenn die nonverbalen Signale zu unseren Aussagen passen, entsteht ein stimmiges Gesamtbild unserer Person. Wie wirke ich, wie will ich wirken und was können Sie tun um sich Ihres Auftretens bewusst zu machen erfahren Sie in diesem Vortrag.

Arbeit und Glück

7 Wege zu mehr Arbeitszufriedenheit

I love my job! Unsere Arbeit entscheidet mit über unser Lebensglück. Um auf Dauer den Verantwortungen im Beruf, Beziehung und Gesellschaft mit Freude begegnen zu können, ist es notwendig eine eigene Sichtweise auf das persönliche Glück zu erlangen. Bejahen Sie Ihr Leben!?

Lust statt Frust im Arbeitsalltag zu erleben, wird leider immer seltener. Holen Sie sich diese mit einer bewussten Entscheidung zurück und arbeiten Sie an folgenden Themen mit:

- Wie können Sie pro aktiv, statt reaktiv handeln?
- Welcher persönlichen Weiterentwicklung, außerhalb Ihrer Komfortzone, sind Sie bereit sich zu stellen?
- Wie können Sie sich selbst motivieren?
- Welche Ziele setzen Sie sich und welche Verantwortung sind Sie bereit dafür zu tragen?
- Stärkt Leistung Ihr Selbstwertgefühl und wie rufen Sie sie ab?
- Wie schaffen Sie es, Ihre Wahrnehmungen und persönlichen Überzeugungen effektiv zu steuern?

Resilienz : Wie ein Fels in der Brandung

Mehr Widerstandsfähigkeit im Arbeitsalltag

Wie bewältigen Sie und Ihre Kollegen den täglich steigenden beruflichen Druck? Kontinuierliche Leistung auf hohem Niveau hinterlässt Spuren auf Psyche und Physis eines Menschen.

Dabei in einer optimistischen Haltung und im Selbstvertrauen zu bleiben ist nicht immer einfach. Werden Sie ihr eigener Meister, um Ihre innere Widerstandsfähigkeit zu verbessern und tun Sie damit dauerhaft etwas für Ihre Gesundheit und Motivation.

- Was zeichnet die Widerständigen im Alltag aus?
- Woher kommt die Widerstandskraft?
- Wie können Sie Ihre inneren Ressourcen aktivieren?
- Welche Strategien können Sie zur Bewältigung von Niederlagen und Krisen entwickeln?
- Wie reduzieren Sie Ihre Stressfaktoren dauerhaft und erkennen die dazu entsprechenden Handlungsalternativen?
- Halten Sie den Herausforderungen des Lebens nicht nur stand, sondern wachsen Sie auch daran?

Unsere Vortragsthemen stellen **Beispiele** und **Anregungen** dar.



Ihre Investition ist abhängig vom zeitlichen Umfang

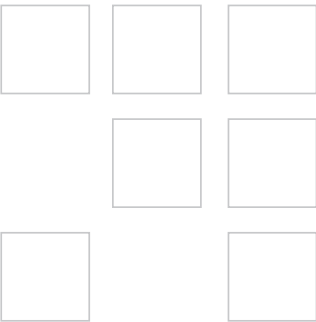
KOMPETENZEN UND HORIZONTE II

» 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 entfalteten Aktivitäten zur Bewältigung der Herausforderung auch tatsächlich mittel- und langfristige Wirkung zeigen?

Wie führe ich mich und andere?
Gesundheit und Führung aus einem Guss
Es geht um das Verändern

In den letzten Jahren ist sehr stark ins Blickfeld gerückt, dass noch konsequenter und wirksamer für eine stabile Gesundheit der Mitarbeiter und Führungskräfte gesorgt werden muss. Präventive Maßnahmen gilt es auszubauen.

Wir sind überzeugt, dass es jetzt darum geht, sich nicht weiter von den stürmisch wachsenden Anforderungen und Informationen überfluten zu lassen, sondern sich auf die wichtigsten Eckpfeiler Ihres Unternehmenserfolgs zu konzentrieren: die Energie, den Schwung und die Gesundheit Ihrer Führungskräfte und deren Teams.

Ausgehend vom demographischen Wandel und dem sich immer stärker abzeichnenden Fachkräftemangel gewinnen auch ältere Mitarbeiter an Bedeutung. Die Veränderungskompetenz wird bei den Ausführungen im Vordergrund stehen. Dabei werden folgende Fragen gestellt und diskutiert:

- Wie gelingt es, bei den Beteiligten eine dauerhaft wirkende hohe Motivation zu erzeugen?
- Welche Möglichkeiten sind bewährt, Einstellungen und die Gewohnheiten im Bereich Gesundheit zu ändern?
- Gibt es valide Messinstrumente, die Stressbelastung und Risiken eines Burnouts erfassen?
- Welche Faktoren schälen sich dabei als wichtig und wesentlich heraus?
- Welche Zusammenhänge bestehen

zwischen der Unternehmenskultur, dem Führungsverhalten und dem Gesundheitsverhalten?

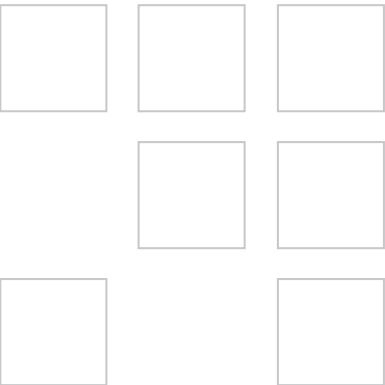
- Wie gelingt es, Mitarbeiter mehr als bisher dazu zu bewegen, die in der Firma angebotenen Möglichkeiten wahrzunehmen?

Sie erhalten Konzepte und Methoden vorgestellt, um das betriebliche Gesundheitsmanagement wirksamer und nachhaltiger werden zu lassen.

Setzen Sie z. B. bei Klausurtagungen, Managementsitzungen, Aufsichtsratssitzungen etc. Impulse und regen Sie zum Aus- und Einblick in aktuelle Themen an, die alle beschäftigen, für die aber oft keine Zeit bleibt.

€ Ihre Investition ist abhängig vom zeitlichen Umfang

Unsere Vortragsthemen
stellen **Beispiele** und
Anregungen dar.



PRODUKTMANAGEMENT
KUNDENBEZIEHUNGEN

Was hält Ihren Kunden?	286
Start Up Screening Energiewirtschaft: Neue Trends und Technologien	287
Customer Journey	288
Marketingmix für Energieversorger	289
Markenworkshop: Grundstein für erfolgreiche Markenarbeit	290
Vertrieboptimierung durch Multikanalmanagement	291
Dienstleister richtig steuern	292
Erfolgreicher Aufbau eines Kundenservice	293

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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Churn Prävention
» Kundenbindung
» Strategieentwicklung

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Kundenbindung und Kündigungsprävention beschäftigen müssen.

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

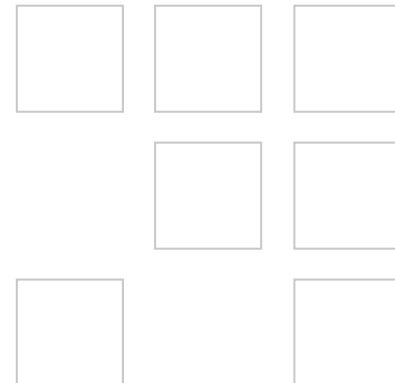
- Hard Facts versus Soft Facts
- Vertiefung der Kundensegmentierung

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.

TIPP

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!



02.12.2019
1/2 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 13⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Start up
» Neue Möglichkeiten
» Energienähe Produkte

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die sich mit Märkten und Möglichkeiten der Energiewirtschaft beschäftigen.

CUSTOMER JOURNEY

» Seminarreihe Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft

Seminar typ **Aufbau**

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

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 Customer Journey aufgebaut
- Wie werden Personas gebildet
- Entwicklung einer eigenen Customer Journey und Gestaltung des Kundenerlebnisses an den Kontaktpunkten

Methodik

Trainerinput, Praxisfälle und gemeinsames Arbeiten an den Themen Ihrer Organisation, Erstellung einer Customer Journey, Arbeitsblätter.



Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

Neue und interessante Ansätze für das Energiegeschäft

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.

Seminar typ **Aufbau**

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

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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



Alle Mitarbeiter, die einen zielgerichteten und kundenorientierten Marketing-Mix gestalten müssen.

MARKENWORKSHOP: GRUNDSTEIN FÜR ERFOLGREICHE MARKENARBEIT

» Seminarreihe Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft

Seminartyp **Aufbau**

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

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.



Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

VERTRIEBSOPTIMIERUNG DURCH MULTIKANALMANAGEMENT

» Seminarreihe Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft

Seminarinhalt • Seminarziel

In diesem Workshop geht es darum, zu identifizieren und zu analysieren. Wir stellen heraus, wie der Status quo im Vertriebsmanagement Ihres Unternehmens sich aktuell verhält und werden Schlüsse daraus zu ziehen.

Wir diskutieren und arbeiten an Herausforderungen und Erfolgsfaktoren für 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.



Inhouse! Im offenen Seminarbereich wird der Workshop nicht durchgeführt, da die Inhalte konzentriert und im Detail auf den Bedarf Ihrer Organisation angepasst werden.

Seminartyp **Aufbau**

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

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 3 Personen, maximal 12 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl

- » Multikanalmanagement
- » Welche Kanäle bedienen wir
- » Vertriebsoptimierung

Alle Mitarbeiter, die sich mit Produktentwicklung, Strategie, Markenpositionierung und strategischer Ausrichtung beschäftigen.

Dienstleister richtig steuern

» Seminarreihe Strategie-Themen der Energiewirtschaft



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Externe Dienstleister
- » Servicelevel
- » Zielsetzung und Umsetzung

ZIEL gruppe Entscheider, die in die Dienstleister-
steuerung eingebunden sind.

Seminarinhalt • Seminarziel

Wie steuern Sie Vertriebs- und Service-Einheiten, um gleichzeitig wirtschaftliche Ziele und starke Kundenbeziehungen zu erreichen? Sollen externe Kapazitäten eingesetzt werden? Wie finden Sie geeignete Service-Center-Dienstleister und nach welchen Kriterien wählen Sie aus? Wie lösen Sie Zielkonflikte zwischen Kosten und der Forderung nach externem Top-Knowhow bei hoher Flexibilität?

Dienstleistersteuerung ein komplexer Prozess, der nur richtig durchgeführt Sinn macht. Grundsatzentscheidungen Intern/Extern sollten gut überdacht sein, und die wirklich passenden Service-Center-Dienstleister und Steuerungsmodelle sind zu identifizieren. Die Bandbreite reicht vom Auslagern einfacher Tätigkeiten, über die Übernahme ganzer Geschäftsprozesse bis hin zu voller Kundenverantwortung.

Den Dienstleister in das eigene 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.

Erfolgreicher Aufbau eines Kundenservice

» Seminarreihe Erfolgreiche Produkte für die Energiewirtschaft

Seminarinhalt • Seminarziel

Der Aufbau einer vernetzten Service-Intelligenz ist heute unabdingbar. Die Kunden werden zuneh-mend 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 Betreuungstufen 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.



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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..

EFFIZIENTES UND ERFOLGREICHES BÜRO

17

Software im Office	296
Informationsmanagement in der Assistenz - Strukturen schaffen	297
Daten effektiv auswerten und managen	298
Optimal Digital - Digitale Kommunikation beschleunigen	299
PowerPoint Profi: Clever und Smart	300
PowerPoint: Effektiv visualisieren und präsentieren	301
Endlich einheitlich arbeiten - Farben und Vorlagen	302
Effizienztraining Word: Textbausteine, Seriendruck und Co.	303
Excel Brush up: Tipps, Tricks und Techniken	304
MS-Office mit Kollegen - Tools für das ganze Team	305
Excel in bunt: Daten automatisch formatieren	306
Excel: Große Listen - schnell durchblicken	307
Onenote: vernetzt arbeiten - allein und im Team	308
Floorwalking: Lerntransfer sichern	309

SOFTWARE IM OFFICE

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**Seminar typ **Impuls**

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

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat

Workshopinhalt • Workshopziel

Nun ist sie da. Die neue Software wird ausgerollt. Es war ein langer Weg, sie auszusuchen und zu implementieren.

Das Projekt ist eigentlich abgeschlossen, aberDie Software wird von den Mitarbeitern und Fachbereichen nicht angenommen. Die Vorteile werden nicht genutzt, und die Mitarbeiter machen einfach weiter wie bisher, obwohl doch die Entlastung groß wäre.

Zeit für eine Bestandsaufnahme. In unserem Workshop entwickeln Sie eine Strategie, um Ihr Projekt doch noch zum Erfolg zu führen

Ehrliche Fragen – die Realität

- Haben Sie den Kardinalfehler gemacht, und nur die Projektleitung kennt Ihr Projekt?
- Gibt es offene oder versteckte Widerstände im Team?
- Wundern Sie sich, warum Ihre Mitarbeiter nicht in die Anwendung kommen?
- Waren denn die Verantwortlichen im Unternehmen ausreichend in Ihre Prozesse eingebunden und beteiligt?
- Haben Sie die Mitarbeiter vor vollendete Tatsachen gestellt, so dass es dort eklatante Wissenslücken gibt?
- Und was ist mit den Stakeholdern, wer hat auf das Projekt wie Einfluss genommen?

Die Organisation

- Welche Rollen sind wie besetzt und mit wem haben Sie gearbeitet?
- Wie ist die Informationspolitik?
- Wie haben Sie die Anforderungen erarbeitet? Waren Key User einbezogen?
- Stand des Projektes
- Bewerbung mit Benchmarks

Die Strategie

- Finden Sie eine Strategie, um Ihr internes Projekt doch noch zum Erfolg zu führen!
- Nutzen aufzeigen – die beste Werbung
- Szenarios beschreiben
- Lernmaterial und Lernmedien
- Einfache Beschreibungen
- FAQs und weitere Medien
- Einen Projektmentor finden und gewinnen

Methodik

Fragen, Diskussionen, Visualisierung, Projektmanagement, Techniken (Scrum, Design Thinking), Praxisbeispiele, Austausch



Der Workshop ist Softwareunabhängig. Der Fokus ist auf Inhousedurchführung, da wir den individuellen Softwareeinsatz analysieren und uns auf die Gegebenheiten und Rahmenbedingungen Ihrer Organisation einlassen.

INFORMATIONSMANAGEMENT IN DER ASSISTENZ – STRUKTUREN SCHAFFEN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten****Seminarinhalt • Seminarziel**

Haben Sie Informations-Silos, die im Laufe der Zeit gewachsen sind? Einen Chaos-Faktor, der proportional zu Ihren Ablage-Stapeln ist, und Suchzeiten, die immer länger werden? Kämpfen Sie immer noch mit einer Papierablage, obwohl die Digitalisierung schon weit "in Ihrer Bürotür" steht? Wer immer noch mit viel Papier agiert, weil man es so gewohnt ist, ständig lange sucht und eine Vertretung fast nicht möglich ist, kann als nicht kompetent wahrgenommen werden.

In unserem Seminar lernen Sie, Ihre individuelle Ablage neu zu gestalten und effizient zu verwalten. Auch Ihre Vertretung muss nicht lange suchen – denn Ihre Ablage ist in eine zentrale Struktur eingebunden, für schnellen Zugriff und Finden statt Suchen optimiert. Unser Fokus liegt auch auf Ihrer Papier-, Mail- und Dokumentenablage, so dass Sie in der Lage sein werden, ein professionelles Ablage-, Informations- und Dokumenten-Management aufzubauen. Sie erhalten eine transparente Struktur, sparen mehr Zeit und bekommen mehr Übersicht. Holen Sie sich das gute Gefühl, den Überblick über die Arbeit und die Aufgaben im Griff zu haben! Im Seminar erlernen Sie EINE zentrale Ablagetechnik für Papier und digitale Ablage, die auch bei E-Mails und dem Arbeiten im Teams für Ordnung und Überblick sorgt.

- Ein Ablagesystem, aber das richtige: Für Papier und Digitales
- Der professionelle Aktenplan als Verwaltungsbasis sämtliche Unterlagen
- Mit Strategie gegen die Papier- und E-Mail-Flut
- Unterlagen wie lange aufbewahren? Löschrufen in der Registratur
- Was wie ablegen? Ordner, Hängeregister, Pendelhefter: Die Qual der Wahl
- Effektiver Ablegen statt Verlegen: Schneller finden statt lang zu Suchen
- Chaotische Ordnung und individuelle Ordnungs-Systeme
- Verschiedene Ordnungssysteme für unterschiedliche Unterlagen?
- Dokumentenmanagementsysteme individuell anwenden: Standards, Tags und Stichworte
- Sparen dank elektronischer Archivierung
- E-Mails archivieren: Methoden für mehr Überblick



Bei Inhouse Durchführung konzentrieren wir uns auch auf Ihren Praxis-Check: Persönliche Bestandsaufnahme mit Feedback zur aktuellen Situation, Analyse des Arbeitsumfeldes, Wie arbeiten Sie bisher?, Alte Ablagetechniken und -strukturen, Wie ist Ihr Computer-arbeitsplatz bisher organisiert? Persönlicher Arbeitsstil?

Seminar typ **Aufbau**

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



13. – 14. 11.2019
2 Seminar-Tage

von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr

min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



- » Neue Software
- » Projektstagnation
- » Innovation

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die von einer nicht funktionalen Software betroffen sind und gern in den Flow kommen wollen.



- » Office
- » Digitale Kommunikation
- » Zukunftsfähige Strukturen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die optimal digital arbeiten und endlich "alte Zöpfe" abschneiden wollen.

DATEN EFFEKTIV AUSWERTEN UND MANAGEN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**



Seminartyp **Aufbau - Profi**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 relevante Elemente kennen, um Management-Reports zu erstellen. Wir arbeiten an konkreten Beispielen, wie sie häufig in der Praxis auftreten.

Lernen Sie, wie dynamischen Auswahlen und Management Reports Informationen sofort begreifbar machen!

Werkzeuge und Arbeitstechniken

- Excel-Handling und Tastenkombinationen
- Blitzschnelle Bezüge: Dollarzeichen, Bereichsnamen, Datenüberprüfung
- SVerweis-Funktion
- Schnelle Sortier- und Suchtechniken - dynamische Listen

„Standard-Tools“ im Excel

- Automatisiert arbeiten: Daten als Tabelle formatieren
- Pivot-Tabellen
- Zwei Listen vergleichen

Interessante Berichtselemente

- Rang-Funktion, Kameratricks
- Präsentation vorbereiten: Sparklines, Trends, Datenschnitte

- Datenmodel: Daten laden, aufbereiten
- Diagramm- und Präsentationsebene: Drei goldene Tastentricks
- Schnelle Dropdown-Listen
- Steuerelemente (Kombifeld, Dreh- und Listenfeld und Co)

Methodik

Trainerinput, Live-Demo, moderierte Gruppendiskussion, Erstellung einer Präsentation, praktische Anwendung, Übungen, Arbeitsblätter.



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!

OPTIMAL DIGITAL - DIGITALE KOMMUNIKATION BESCHLEUNIGEN

» Seminarreihe **Organisation und effektives Arbeiten**

Seminarinhalt • Seminarziel

Ein großer Anteil unserer Arbeit findet ausschließlich am PC statt. Analoge Prozesse werden digital: Denken Sie nur an Navigation, Telefonbuch und klassische Bücher!

Kombiniert mit ständiger Erreichbarkeit, Arbeitsverdichtung und Unsicherheit gegenüber der sich rasant verändernden Technik muss man sich fragen: Ist mein Arbeitsstil wirklich (noch) zeitgemäß? Nutze ich die digitalen Möglichkeiten an meinem Arbeitsplatz? Wie kommuniziere ich effektiv? Passt meine Sprache noch, oder verwende ich umständliche Sprachungetüme? Wie sind die Höflichkeitsregeln in der digitalen Welt? Und - muss ich wirklich jeden neuen Trend mitmachen? Oder verliere ich den Anschluss, wenn ich zu langsam bin?

In unserem Seminar bekommen Sie Input für individuelle digitale Kommunikation und Arbeitsorganisation. Kommen Sie mit in die digitale (Arbeits-)welt und nutzen Sie die neuen Möglichkeiten und Chancen!

- Digitale Kommunikation: Kommunikationsmittel, -Möglichkeiten, Typen, Kanäle - und Potenziale
- Regeln für guten Stil und digitale Etikette
- Formulierungen und Fragetechnik: Medien-gerecht und modern

- Machen Sie Floskeln und Sprachungetümen den Garaus!
- Klare Aus- und Ansagen: Mit Fragetechnik und E-Mail-Regeln die digitale Kommunikation beschleunigen
- Klassisch : Gegen die E-Mail-Flut
- Das papierlose Büro - und der Weg dorthin
- 7 Arten der Verschwendung
- Der Weg zum papierlosen Büro
- Ihre Digital Working Strategie

Methodik

Praxis-Übungen, Einzel- und Gruppenarbeit, Selbstreflexion, Trainerinput, Austausch, Arbeitsblätter.



Nutzen Sie die Möglichkeiten einer individuellen Konzeption bei Inhouse-Durchführung. Wir konzentrieren uns auch auf Kleingruppen, die besonders



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Office
» Digitale Kommunikation
» Regeln für digitale Etikette



Alle Mitarbeiter, die optimal digital im Office arbeiten 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 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, die ansprechende und überzeugende Präsentationen erstellen wollen – mit gut angelegten, strukturierten Mastersätzen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Präsentation? Alte Folien überkopieren, sich verzetteln beim Verändern, jede Folie einzeln, und trotzdem passt es nicht perfekt? Arbeiten Sie mit PowerPoint-Layouts und einer sauberen Vorlage in Ihrem Stadtwere-CI. Lernen Sie, Ihre Präsentationen CI-konform nach einer festen Methode zu überarbeiten und in Form zu bringen. Was und wie wollen Sie präsentieren? Ein klarer dramaturgischer Aufbau, Struktur statt unübersichtlicher Folien, ein klares Konzept zum Integrieren Ihrer Excel-Tabellen und -Diagramme – genau dieses Wissen brauchen Sie.

Mit einem guten PowerPoint-Master sind Sie schneller und auf den nächsten „Notfall“ bestens vorbereitet. Denn auch bei Präsentationen gilt: Der erste Eindruck ist entscheidend. Eine gute Darstellung des Sachverhaltes in Ihren Folien trägt entscheidend zum Erfolg oder Misserfolg Ihrer Präsentation und Ihrer Mission bei.

- Was wollen Sie sagen? Aufbau und Struktur einer PowerPoint-Präsentation
- Präsentation anlegen und gestalten: Die 5-Punkte-Methode
- Das Folienlayout: Clever nutzen via Vererbungsprinzip
- Ansichten: Master, Foliensortierung, Führungslinien
- Kopf- und Fußzeilen, Übergangseffekte und Animationen

- Form und Inhalt: Schriftarten, Schriftgrößen, Schriftattribute
- Text! Tabulator, Zeilenausrichtung, Aufzählungszeichen,
- Farben und Formatierungen
- Daten, Bilder Grafiken, SmartArt, Diagrammfunktionen
- Interaktiv arbeiten mit Hyperlinks und Abschnitten
- PowerPoint und Excel: Tabellen und Diagramme in PowerPoint
- Die PowerPoint-Profi-Tipps

Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwere-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?
- Visualisieren: Kernaussage transportieren
- Die 5-Punkte-Methode zur Präsentation
- Wissen plus: 3-in-1-Präsentationen
- Vorlagen und Master einfach anpassen
- Arbeiten im Präsentationsmodus: Die Präsentation als Besprechungs-Grundlage
- Präsentationen klein und schnell: Cleveres Arbeiten mit Bildern und Medien
- Arbeiten mit Verweisen und Hyperlinks
- Excel-Diagramme und Office-Dateien
- Automatische Navigation einsetzen
- Folien als Handzettel in Word
- Neue Medien nutzen: Video, Filme, Illustrationen
- Präsentationstechnik und Referentenansicht

Vortragsstil

- Wie wirke ich?
- Den eigenen Vortragsstil finden
- Wertschätzendes Feedback zum authentischen Präsentieren
- Körperhaltung, -sprache und -bewegung
- Meine Zielgruppe: Meine Sprache
- Storytelling: Die richtigen Beispiele finden
- Atmosphäre: Wie Sie die Zuhörer fesseln
- Im Gedächtnis bleiben: Ihr Anliegen nachhaltig „überbringen“
- Lampenfieber und Anfangs-Situationen: Tipps fürs „Davor“ und „Danach“

Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software, Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem Stadtwere-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**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikatw



» Bessere Präsentationen
» Zuhörer nicht langweilen
» Interaktion mit PowerPoint

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die PowerPoint kennen und nutzen, aber ihr Wissen professionalisieren müssen, um aussagekräftige und ansprechende Präsentationen erstellen zu können.

ENDLICH EINHEITLICH ARBEITEN – FARBEN UND VORLAGEN

» Seminarreihe **Effektives Arbeiten**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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

Alle Mitarbeiter, die den „Vorlagensalat“ und immer neuen Aufwand satt haben und auf einheitliche Vorlagen zugreifen möchten.

Seminarinhalt • Seminarziel

Farben, Schriften, Vorlagen – eigentlich sollten diese in Ihrem Unternehmen auf jedem Rechner einheitlich sein. Und die Realität? Jeder bastelt an eigenes Kunstwerk, sucht eigene Farben und "optimiert" die vorhandenen Vorlagen. Effektiv und professionell ist das nicht!

Wie wäre es mit einheitlichen Vorlagen im Unternehmen, CI-gerecht, nutzbar für alle?

Erlernen Sie das Erstellen von Mastervorlagen für MS Office. Definieren Sie die passende Farbfamilie für Ihr Firmen-CI, und dies in PowerPoint, Excel und Word – sogar für Outlook – an einer zentralen Stelle. So nutzen einmal erstellte Vorlagen für alle Office-Anwendungen.

Nicht ständig neu basteln! Nie mehr nach Farben suchen, die nicht passen, nie mehr umständliches, zeitraubendes Anpassen – einfach die Vorlage auswählen, ausfüllen, und fertig. Ihr Firmendesign ist im Office fest hinterlegt. Egal ob für Briefe, Diagramme, Tabellen, Follen, Formen, Illustrationen – die passenden Farben stehen sofort bereit.

Einmal erstellt und immer wieder gerne genutzt – sparen Sie sich Zeit und Nerven!

"Nebenbei" lernen Sie auch die grundlegende, programmübergreifende MS- Office-Logik, denn diese ist Word, Excel, PowerPoint und Outlook gleich!

- Grundtechniken: Zusammenhänge im Office-Design
- Formatvorlagen für Schrift, Formen, Farben
- Stadtwerke-Vorgaben und die Umsetzung
- Die Meta-Vorlage: Schriften, Farben, Formen, Effekte für Word, Excel, PowerPoint

Methodik

Einführung in die programmübergreifende Office-Logik, Lernen des Erstell-Prozesses direkt On-the-Job: Sie erstellen Ihre eigene Mustervorlage und eigenes Muster-CI. Übungen nach Ihren individuellen Wünschen.



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!



Seminartyp **Basis – Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Effizienz
» Vorlagenmanagement
» Weniger Fehlerquellen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die ein strukturiertes und gut nutzbares Vorlagenmanagement aufbauen wollen.

EXCEL BRUSH UP: TIPPS, TRICKS UND TECHNIKEN

» Seminarreihe **Excel mit System**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.

Unser Zeitspar-mit-Excel-Seminar hilft Ihnen, Ihre Aufgaben in Excel schneller, besser und eleganter zu lösen. Lassen Sie sich überraschen. Unsere Tipps und Tricks rund um die Tabellenkalkulation sparen Ihre Zeit und machen Spaß. Frischen Sie Ihr Wissen auf und lernen Sie Neues dazu! Auf Ihre Beispiele und Fragen gehen wir im Seminar ein

- Excel-Programmhandling
- Tabellen gut anlegen und markieren
- Logik und Ideen
- Grundtechniken: Markieren, AutoAusfüllen
- 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!

MS-OFFICE MIT KOLLEGEN – TOOLS FÜR DAS GANZE TEAM

» Seminarreihe **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, Regeln
- Gemeinsame Vorlagen, Schnellbausteine und Mustermails, Projektmanagement
- Effektives Kommunizieren via Mail

Word

- Freigeben und Ändern
- Nachverfolgen und hervorheben
- Serienbriefe und – mails: Gemeinsame Quellen und Schnellbausteine
- Cleveres Vorlagenmanagement

PowerPoint

- Arbeiten mit Abschnitten
- Hyperlinks
- Clevere 3-in-1-Präsentationen

Excel

- Abrechnungen vergleichen: Gemeinsames Arbeiten in einer Datei
- Daten schützen: Gemeinsame Listen und Tabellenbausteine

OneNote

- Gemeinsam dokumentieren im Team-W'kl
- 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 – Profi**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Standards sinnvoll nutzen
» Doppelarbeiten vermeiden
» Gemeinsame Standards festlegen



Alle Mitarbeiter, die Standards in den Office-Anwendungen clever nutzen wollen, um sich endlich von täglichen Doppelarbeiten zu befreien.

EXCEL IN BUNT: DATEN AUTOMATISCH FORMATIEREN

» Seminarreihe **Excel mit System**



Seminartyp **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Neue Anwendungen im Menü-Band
» Alles ohne Rechnen
» Farb-Potenzial nutzen

ZIEL gruppe

Alle Mitarbeiter, die eine hohe
Datenmenge auswerten müssen und
Excel besser nutzen wollen.

Seminarinhalt • Seminarziel

Excel bietet neue, spannende Möglichkeiten,
Ihre Tabellen sehr leicht gut aussehen zu
lassen.

Farbe statt Funktion – erschließen Sie
sich das volle Farb-Potential, um selbst
bei professioneller Datenauswertung fast
komplett ohne Formeln auszukommen.
Dazu noch einige clevere Klicks hin zu
Datenschnitten, 4 Klicks bis zur Pivot-Tabelle
– und fertig ist Ihre Daten-Übersicht!

Alles ohne Rechnen ...

- Sortieren nach bunten Symbolen
- Bedingte Formatierung: Beispiele und Anwendungsmöglichkeiten
- Doppelte Werte: Sofort farbig in Tabellen
- Täglich frisch: Aktuelle Datumswerte farbig hinterlegt und automatisch wechselnd
- Hier Wert – dort Farbe: Neue bedingte Zellbezüge
- Der schnelle Überblick: Gruppierte Tabellen und Ein-Zell-Grafiken
- Luxus-Listen: Eigene Auswahlmenüs, dateiweit nutzbar
- 1-Klick-Diagramme
- Nie mehr WENN-Funktion: Farbige Alternativen
- Als Tabelle formatieren: Autofilter und Rechnen inklusive
- Datenüberprüfung: Kontrolle ohne Rechnen
- Eigene Zellformate definieren

- Dateneingabe: Auswertung steuern mit selbstgebauten Dialogfeldern
- Ein Blatt, viele Blätter: Mehr Übersicht mit Farbe
- Pivot-Tabellen: Farbe als Filter – aber ja!

Methodik

Trainerinput, Live-Demo der Software,
Fallbeispiele, Übungssequenzen aus dem
Stadtwerke-Alltag, Praxisbeispiele zum
Nachvollziehen, Antworten zu Teilnehmer-
fragen als Schritt-für-Schritt-
Lösungsaufbau, Arbeitsblätter.



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!

EXCEL: GROSSE LISTEN – SCHNELL DURCHBLICKEN

» Seminarreihe **Excel mit System**

Seminarinhalt • Seminarziel

Große Listen – viele Datensätze – mehrere
Datenquellen? Was tun? Nutzen Sie Farbe,
Filter, optimiertes Sortieren, Symbole!

Profitieren Sie von der bedingten
Formatierung, mehreren Sortierebenen,
Sternchen-Filtern, plakativen Datenschnitten
und automatische Ergebniszeilen! Excel bietet
einfache Tools für große Tabellen – einfach zu
präsentieren (automatisiert!).

Vereinfachen Sie Ihre Arbeitsschritte.
Rechnen ist oft nicht nötig, automatisiertes
Arbeiten mit Excel lässt Ihnen einfach mehr
Zeit fürs Wesentliche. Zudem lernen Sie,
Ihre Daten schnell zu präsentieren. Bringen
Sie Ihre Daten in Form – mit der richtigen
Methodik

Meine Daten verstehen – was und wie will ich eigentlich auswerten? Das Datenmodell

- Daten kombinieren und zusammenfassen
- Autofilter 2.0: Filtern, Farbe, sortieren mit mehreren Ebenen
- Automatisieren: Filterszenarien einfach per Ansicht wählen
- Gültigkeitsregeln und Dropdownlisten selbst erzeugen
- Namen statt Bezügen: Das dreistufige Namen-Konzept
- Arbeiten mit Gliederungen
- Präsentieren: Dynamische Diagramme mit Datenschnitten
- Besten Excel-Funktionen direkt am Beispiel

- Wenn-Funktion und Co.: Nie wieder schachteln
- SVERWEIS: Werden Sie zum Profi
- Kontrolle: Prüfspalten, Datenwurst, Funktion TEXT und IDENTISCH
- Schicke Alternative: Index- und Vergleichs-funktion im Vergleich mit SVERWEIS
- Pivot-Tabelle: Die Königin der Datenauswertung
- Makros: Aufzeichnen, abrufen, ins Excel-Menü einbauen

Methodik

Üben nach individuellen Wünschen und
Fragen der Teilnehmer, eigene Stadtwerke-
Übungen, E-Mail-Coaching nach dem
Seminar, Arbeitsblätter.



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 **Aufbau**



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



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 6 Personen, maximal 10 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Mehr Zeit für das Wesentliche
» Große Listen und Tabellen
Daten schnell präsentieren

ZIEL gruppe

Anspruchsvolle Excel-Vielarbeiter,
die es mit großen Tabellen zu tun
haben.

ONENOTE: VERNETZT ARBEITEN - ALLEIN UND IM TEAM

» Seminarreihe Office mit System



Seminar typ **Basis**



Tübingen

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



02.10.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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, aus-drucken 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 der leistungsfähigen Suchfunktion finden sie Ihre abgelegten Information sofort wieder.

Lernen sie die Organisationsstrukturen kennen und erleben sie, wie Sie ganz einfach mit Kollegen Informationen austauschen und noch besser zusammen zusammenarbeiten können.

- Ein Platz für alle Notizen: OneNote
- Notizbuch? Buch, Abschnitt, Seite: Schnell anzulegen und zu füllen
- Die Einsatzmittel: Text, Tabellen, Zeichnen, Screenshots
- OneNote als Notizblock am Bildschirm
- OneNote kann mehr!
- Audio – Video – Scan – nach Text durchsuchbare Bilder, Kategorien und Hyperlinks
- Suche und Volltextsuche
- Vorlagen für Checklisten: Selbstgemacht im Firmen-Cl
- OneNote und andere Office-Programme: Das perfekte Zusammenspiel
- Outlook und OneNote im Duett
- OneNote-Notizbücher im Team bearbeiten, Abschnitte verschieben, freigeben und sperren
- Tastenkombinationen
- Tipps und Tricks

Lernen Sie das Zusammenspiel zwischen Outlook und OneNote (Besprechungsnotizen und interaktive Aufgaben) an einer Praxisübung aus dem Arbeitsalltag kennen!



TIPP

Führungskräfte beraten wir individuell zur Organisationsstruktur von Teamablagen, so dass Daten und Wissen strukturiert genutzt werden können.

FLOORWALKING: LERNTRANSFER SICHERN

» Seminarreihe Office mit System

Floorwalkinginhalt • Floorwalkingziel

Wieviel Arbeitszeit geht immer noch verloren, weil Mitarbeiter ewig in den Office Anwendungen suchen? Eine tolle Unterstützung für einen nachhaltigen Lerntransfer bieten wir mit Floorwalking für alle Office Anwendungen. Eine perfekte Möglichkeit, dass Wissen aus dem Seminar zu verankern und zur Anwendung zu bringen.

Ergänzen Sie den erfolgreichen Lernstransfer, z.B. nach einem Office Seminar mit Floorwalking.

Unser Arbeits- und Organisationscoach kommt zu Ihnen in das Unternehmen – sie erhalten ein Einzelcoaching am Arbeitsplatz. Offene Fragen werden konkret angesprochen und gelöst. Tipps fürs Organisieren und zum Selbstmanagement gibt's direkt mit dazu.

So funktioniert Floorwalking

- Coach sammelt die Anfragen
- Coach koordiniert die Termine mit den Mitarbeitern
- Coach geht nach zuvor vereinbarten Zeiten von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz
- Mitarbeitern sammeln im Vorfeld ihre Anliegen, Probleme und Herausforderungen

- Mitarbeiter arbeiten an ihren konkreten Anliegen aus der Praxis, denn jeder hat individuelle Fragen zu dem Gelernten und der Anwendung im Tagesgeschäft

Ihre Vorteile

- Optimaler Transfer und Anwendung der Office-Themen aus dem Präsenz-Seminar
- Mehr Sicherheit
- Die Fragen werden direkt gelöst und kommen zur Anwendung
- Zeitlich flexible Einteilung
- Mitarbeiter bleiben im Arbeitsprozess
- Hoher Lernerfolg
- Direktes und flexibles, effektives Lösen von Problemen im Arbeitsprozess
- Mehr Zeit fürs Wesentliche
- Wertschätzung und Motivation
- Mitarbeiter beschäftigen sich wirklich mit Gelerntem und setzen es um
- Individuelle Lösungen vermeiden Probleme im Großen und führen zu Effizienz im Team

Methodik

Üben nach individuellen Wünschen und Fragen der Teilnehmer, E-Mail-Coaching.

Alle Office Versionen sind möglich.

Fragen Sie uns bitte!



Seminar typ **Impuls**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

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

1-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 8 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» Lerntransfer und Anwendung
» Training on the Job
» Hohe Lernmotivation



Alle Mitarbeiter, 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**



Seminartyp **Basis**



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



15. - 16.04.2019
2 Seminar-Tage



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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.

Seminarinhalt • Seminarziel

Starten Sie mit unserem Seminar optimal in
Ihre berufliche Zukunft.

Mit der Vorstellung der Produkte „Strom“
und „Gas“ erhalten Sie einen ersten Ein-
blick. Wir zeigen Ihnen, was hinter häufig
verwendeten Begriffe aus Ihrem Berufsalltag
steht und stellen Zusammenhänge dar.
Durch viele Praxisbeispiele veranschaulichen
wir die für Sie vielleicht noch abstrakten
Zusammenhänge der Branche.

Sie erhalten ein kompaktes Basiswissen
zu den Hintergründen der Liberalisierung,
den regulatorischen Rahmen der Energie-
wirtschaft sowie zu den Zukunftsideen
der Branche. Unsere Praxisbeispiele
laden zu Diskussionen und interaktiven
Lösungswegen ein. 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

- Marktrollen, ihre Aufgaben und
Vertragsverhältnisse untereinander
- 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

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 erfolg-
reichen 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 Kommunikations-
regeln 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 Seminartages haben Sie
Ideen und Impulse für erfolgreiche
Geschäftsverläufe und Kundenkontakte.

- Ein Blick in den persönlichen Spiegel
- Aktives Zuhören
- Was ist heute State of the Art
- Signale auf beiden Kommunikationsseiten
erkennen
- Gute Einstellungen in der Kommunikation
- Wirkungsvolle Kommunikationsregeln
- 1. Hilfekoffer für schwierige Situationen
- Konstruktiv und erfolgreich
kommunizieren
- Hierarchieregeln in der Kommunikation
- "Der Ton macht die Musik"
- Konkrete Anlässe und Fragen

Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput,
aktivierenden Gruppenübungen,
Praxistransfer, Arbeitsblätter.

Mit unserer Reihe
Gemeinsam gut starten
können Sie sich Ihr individuelles
Lern- und Wissenspaket
zusammenstellen.



Seminartyp **Basis**



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



18.04.2019
1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» 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

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



17.04.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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 umschifft werden können. Damit vermeiden Sie generationstypische Konflikte und tapfen 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 sollen wir uns daran halten?
- Knigge im Wandel der Zeiten
- 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, 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 an-gestaubt, 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 empfängerorientiertes 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, 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!



16.06.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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**



Seminarartyp **Basis**



Bietigheim-Bissingen

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



17.06.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» Souveränität und Gelassenheit
» Selbstbewusstsein
» Motivation

ZIEL gruppe

Auszubildende der kaufmännischen
und gewerblich-technischen Berufe.
Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig
gestaltet.

Seminarinhalt • Seminarziel

Als Soft Skills, auch weiche Faktoren, bezeichnet man eine Vielzahl persönlicher Werte, Eigenschaften und individueller Fähigkeiten.

Sie sind neben der Fachkompetenz ein elementarer Erfolgsfaktor für Ihre Ausbildung und Ihr Berufsleben. Ihnen wird eine große Bedeutung zugeschrieben. Deshalb: Die wichtigsten Soft Skills zu kennen und die eigenen Stärken lebendig in das Unternehmen zu tragen, ist am Anfang des Berufsleben eine Herausforderung.

Wir schauen mit Ihnen gemeinsam: Was gelingt bereits heute schon 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, Arbeitsblätter.

Mit unserer Reihe
Gemeinsam gut starten
können Sie sich Ihr individuelles
Lern- und Wissenspaket
zusammenstellen.

RÜSTZEUG FÜR WIRKUNGSVOLLE PRÄSENTATIONEN

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

Seminarinhalt • Seminarziel

Präsentation kommen automatisch als Aufgabe auf Sie zu. Auch in digitalen Zeiten bleibt der Anspruch einer persönlichen Präsentation vor Anderen erhalten. Für viele Berufsstarter ist es Neuland, auch wenn Sie bereits selbstbewusst durch die Firma gehen.

Eine Präsentation vor anderen ist eine Herausforderung, die es zu meistern gilt. Hier stellen Sie die Weichen für Akzeptanz und Professionalität. Präsentationen sind unumgänglich und dienen nicht nur der Vermittlung von Informationen, Lösungsideen und Alternativvorschlägen. Mit Ihrer Präsentation werden Sie sichtbar, überzeugen Kunden und Kollegen und können Ihr Wissen sowie individuellen Fähigkeiten zeigen. Wirkungsvoll präsentieren, souverän auftreten – mit einem Koffer voll Methoden und Techniken. Das möchten Sie lernen und üben? Dann sind Sie bei uns richtig!

Ihre klare und verständliche Wortwahl in Verbindung mit einer sinnstiftenden Visualisierung, unterstützt von gezielter Körpersprache bleiben beim Anderen länger im Gedächtnis.

Sie erlernen, sich sicher und selbstbewusst bei Ihrer Präsentation zu zeigen. Sie sind in der Lage das Präsentationsziel gut vorzubereiten und Ihren Zuhörern spannend und interessant zu vermitteln. Um Ihren „Auftritt“ zu optimieren, lernen

Sie verschiedene Präsentationstechniken kennen und erhalten ausführliches Feedback. Sie gewinnen an Selbstsicherheit und erleben, wie Sie sich Stück für Stück besser präsentieren und somit auch Ihre Zuhörer begeistern.

- Die Ebene meiner Zuhörer erkennen
- Rahmen und Vorbereitung der Präsentation: Welche Form ist die passende?
- Spannender Einstieg und krönender Abschluss
- Sachverhalte anschaulich darstellen: Publikum begeistern
- Stimme und Ausdrucksweise
- Persönliche Wirkung: Innere Ruhe und Kompetenz auszustrahlen
- Gruppen steuern
- Mit Störern souverän umgehen
- Sicherer und selbstbewusster Stand
- Unterschiedlicher und zeitgemäßer Medieneinsatz

Methodik

Lebendige Mischung aus Trainerinput, aktivierenden Gruppenübungen, Vorher-Nachherbeispielen, Arbeitsblätter.



Seminarartyp **Basis – Aufbau**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ 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**



Bietigheim-Bissingen

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



09.07.2019

28.10.2019

1 Seminar-Tag



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 8 Personen, maximal 12 Personen



490,- Euro

Preisangabe pro Tag inkl. Verköstigung,
Handoutunterlagen und Zertifikat



» **Konfliktkompetenz**

» **Auszubildende**

» **Konstruktive Arbeitsatmosphäre**

ZIEL gruppe

Auszubildende der kaufmännischen
und gewerblich-technischen Berufe.
Die Inhalte sind lehrjahrunabhängig
gestaltet.

Seminarinhalt • Seminarziel

In der Kommunikation mit Anderen entstehen häufig Missverständnisse, die oft nicht auf bösen Willen zurückzuführen sind. Der vermehrte Einsatz von verkürzter, digitaler Kommunikation verstärkt diese konfliktbeladene Situationen meist und sorgt für Missstimmung. Was können alle Beteiligten tun, um eine konstruktive Arbeitsbeziehung wiederherzustellen? Wie werden aus vermeintlichen Gegnern gemeinsame Problemlöser, die an einem Strang ziehen?

In unserem Seminar nehmen Sie Ihr Konfliktverhalten neugierig unter die Lupe. Sie erkunden Konfliktlandkarten und üben sich im Perspektivwechsel. Dadurch lernen Sie Ihre Mitmenschen besser verstehen und wissen, wie Sie umgekehrt das Verständnis für Ihren Standpunkt fördern. Sie packen wertvolle Frage- und Gesprächstechniken in Ihren Handwerkskoffer, so dass Sie in schwierigen Situationen zukünftig das Steuer in der Hand behalten und einen kühlen Kopf bewahren. Außerdem erfahren Sie, wie Sie im Falle einer Eskalation die Notbremse ziehen und das Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt in Ruhe fortsetzen.

Identifizieren und streichen Sie kommunikative Wiederhaken 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, Arbeitsblätter.

Mit unserer Reihe Gemeinsam gut starten

können Sie sich Ihr individuelles
Lern- und Wissenspaket
zusammenstellen.

INDIVIDUELLE STÄRKUNG FÜR PRÜFUNGSSITUATIONEN

» Seminarreihe **Kompetent in der Ausbildung**

Coachinginhalt • Coachingziel

Durch den Wechsel in die Berufswelt erleben junge Auszubildende viele Situationen als außergewöhnlich. Nicht selten erleben sie dabei Lampenfieber. Ob im sportlichen Wettkampf, auf einer Bühne, bei einem wichtigen Gespräch, oder eben bei einer Prüfung, es geht immer darum sein Wissen und Können im entscheidenden Moment auch an Bord zu haben, um sich und seine Fähigkeiten auch zeigen zu können.

Arbeiten Sie mit uns gemeinsam: Sich der eigenen Stärken bewusst werden und Strategien entwickeln, die es ermöglichen, in Prüfungssituationen und anderen außergewöhnlichen Situationen zu zeigen, was in Ihnen steckt. Im Coaching wird der individuelle Moment des Stressbeginns lokalisiert und Lösungsstrategien für die Prüfungssituation entwickelt. Sie erhalten Stärkung für den professionellen Umgang in herausfordernden Situationen.

Dabei werden neueste neurobiologische Erkenntnisse für die eigene Leistungs-optimierung 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.

TIPP

Die Inhalte werden bei einer Inhouse-Buchung individuell nach dem Bedarf der Auszubildenden konzipiert.



Seminartyp **Kern**



Die Teilnehmer wählen Ort und Datum aus

» Auch als **Inhouse-Seminar** verfügbar!
2-tägiges FlexSeminar



von 9⁰⁰ bis ca. 17⁰⁰ Uhr



min. 1 Person, maximal 9 Personen



Investition abhängig von Teilnehmerzahl



» **Prüfungsstress**

» **Mitarbeiterbindung**

» **Auszubildende und Coaching**

ZIEL gruppe

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 Kurzzinhalte und die Seminardauer.

Für unser Personalentwicklungsprogramm FührungskräfteAusbildung werden separate Zertifikate nach Beendigung der Ausbildung erstellt.

Stand: Dezember 2018

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

Verantwortlich

Dr. Norbert Kuhn

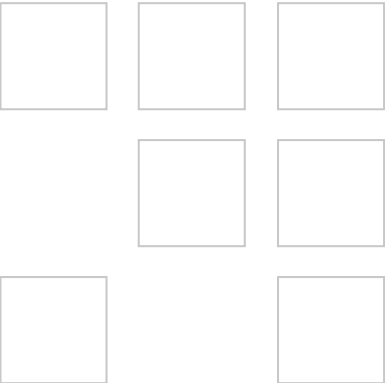
Layout und Ausführung

Anne Lahnert

Bilder

www.fotolia.de, www.shutterstock.com

Irrtümer – insbesondere bei Zahlenangaben – vorbehalten.
©2018 EnergiePartner GmbH



entwickeln gestalten
wachsen entwickeln
gestalten

www.stadtwerkeakademie.de