

Führungskräfte	
Management	Was bedeutet Management? Wie kann ich Mitarbeiter für Visionen begeistern?
Motivation	Motivierte Mitarbeiter sind die besseren Mitarbeiter – wie erreichen Sie das?
Teamentwicklung	Wie bilden Sie aus einer Gruppe von Mitarbeitern ein schlagkräftiges Team? Wie führen Sie das Team? Wie stellen Sie das Gleichgewicht im Team her?
Mitarbeiterführung	Was bedeutet Führen? Welche Handlungskompetenzen sollten Sie besitzen? Wie erreichen Sie einen erfolgreichen Führungsstil?
Ziele – Anweisungen und Kontrolle	Auch wenn Eigenverantwortlichkeit zum „guten Ton“ gehört, gibt es immer noch Tätigkeiten, in die Führungskräfte ihre Mitarbeiter einweisen müssen.
Anerkennung & Kritik	Gute Leistungen werden im täglichen Arbeitsalltag viel zu selten gewürdigt, da sie als Selbstverständlichkeit angesehen werden.
Konflikte	Erkennen Sie Konfliktsymptome? Wie entstehen Konflikte? Wie kann man sie bewältigen?
Der kundenorientierte Mitarbeiter	Was bedeutet Kundenorientierung? Wie kann ich Mitarbeiter zur Kundenorientierung motivieren?
Die Planung im Unternehmen	Planung: Was ? Warum ? Wie? Daten & Fakten Welche Vorteile für mein Unternehmen?
Delegieren Sie Aufgaben!	Mehr Qualität! Mehr Effizienz! Weniger Stress! Besiegen Sie Widerstände!
Cool bleiben, auch wenn ´s brennt	Der richtige Umgang mit Stress! Erkennen Sie Warnzeichen! Finden Sie Auswege!
Die Angst im Unternehmen	Die Situation und die Folgen. Das Verhalten und der Umgang mit der Angst
Intensivieren Sie Ihre Kundenbindung	Die Dienstleistungsbereitschaft der Mitarbeiter ist der stärkste Wettbewerbsvorteil!!!
Balanced Scorecard	Was bedeutet das? Strategien & Maßnahmen und Vorteile fürs Unternehmen
Produktivitätsverluste	... das sind 85 verschwendete Arbeitstage je Mitarbeiter jedes Jahr! Warum? Wie können wir das verhindern?
Unternehmenskultur	Warum muss ein Unternehmen sich Werte geben? In welchen Gewohnheiten unterscheiden wir uns von anderen Unternehmen?
Kundenwissen	Die Verbreitung und Weiterentwicklung von kundenorientiertem Wissen in Ihrem Unternehmen ist ein Grundstein für Ihren langfristigen Erfolg!
Zeitmanagement	Planen Sie Ihre Ziele richtig! Finden Sie Ihre persönlichen „Zeitdiebe“! Wie können Sie Ihren Tagesablauf optimieren?
Kollegentypen	Wie verhalten sich die verschiedenen Typen? Wie kommen Sie am Besten mit ihnen aus?
Anforderungsprofile	Je zutreffender das Anforderungsprofil auf die zu besetzende Stelle zugeschnitten ist, desto passender wird der Bewerber sein!
Die Maslowsche Bedürfnispyramide	Der amerikanische Psychologe Abraham Maslow erforschte gesunde, erfolgreiche und glückliche Menschen. Dabei entdeckte er, dass man die menschlichen Bedürfnisse nach einer bestimmten Rangfolge einteilen kann.
Kooperationen & Partnerschaften	Suchen Sie sich Freunde! Kooperationen vergrößern unternehmerische Chancen und verteilen die Risiken auf mehrere Schultern.
Der Kunde ist kein König	Der moderne Kunde sucht nützliche Lösungen und keine Ehrerbietung. Er braucht verständnisvolle Partner und keine Hofnarren!
Vom Chaos zur Organisation	Entscheidend für den Erfolg eines Unternehmens ist die RICHTIGE interne Organisation!
Ordnung schaffen	Unordnung und mangelnde Sauberkeit verschwenden Kraft, Zeit und Ressourcen. Kein Kunde ist bereit, das zu bezahlen.

Kommunikation und Präsentation

Gesprächsführung und Fragetechnik	Die Form der gestellten Frage prägt die Gesprächskultur. Fragen Sie richtig! Nutzen Sie Einwände, Tricks & Taktiken
Mitarbeitergespräche	Fachkompetenz allein reicht nicht aus! Nur informierte Mitarbeiter sind motiviert und erfolgreich!
Verschiedenen Arten der Mitarbeitergespräche	Warum, Wann und Wie Sie mit Ihren Mitarbeitern reden müssen!
Verhandlungen 1. Richtiger Ablauf	Verhandeln muss man lernen! Ohne die Fähigkeit, den eigenen Standpunkt argumentativ zu vertreten, machen Sie sich zum „Spielball“ fremder Interessen!
Verhandlungen 2. Ihr Verhandlungspartner	Jeder hat einen bestimmten Verhandlungsstil, den es zu erkennen gilt. Überlegen Sie sich vor Ihren Verhandlungen Argumente und Formulierungen mit denen Sie die verschiedenen Typen ansprechen!
Verhandlungen 3. Fehler und Fettnäpfchen	Welche Fehler bringen eine Verhandlung zum Scheitern? Setzen Sie sich damit auseinander, um zu erkennen, wo Ihre Fehler liegen. Lernen Sie die Hürden kennen, um sie später erfolgreich zu überspringen!
Verhandlungen 4. Vorsicht Manipulation	Verhandlungen werden nicht immer gerecht und kooperativ geführt. Rechnen Sie damit, auf Verhandlungspartner zu treffen, die Sie manipulieren wollen!
Tipps & Tricks für rhetorische Sicherheit	Von A- wie Angriffe bis Z- wie Zwischenrufe
Erfolgreich reden – besser überzeugen	Vorbereitung und Aufbau einer freien Rede
Das Konfliktgespräch	Wie wollen Sie dabei vorgehen? Wie vermeiden Sie Missverständnisse? Können Sie aktiv zuhören? Wie lösen Sie das Problem?
Missverständnisse	Wie kann man sie erkennen? Womit kann man vorbeugen?
Vorsicht: Eskalation!	konstruktives und lösungsorientiertes Verhalten im Konflikt
Die Sprache des Körpers	Beobachten Sie Gestik und Körpersignale und deuten Sie diese!
Kundentypen	Wer verhält sich wie? Wie muss ich reagieren?
Vortragsreihe Präsentationen	Begeistern Sie Ihre Zuhörer für Ihre Ideen! Was muss ich beachten? Was muss ich vermeiden? Präsentationen: Fokussieren – Strukturieren – Visualisieren – Präsentieren
Beschwerdemanagement	Kunden, die sich beschweren, wollen auch weiterhin Kunden bleiben!
Fragen Sie richtig!	Wer fragt, der führt – und gewinnt! <u>ABER</u> : Fragen Sie richtig!!!
Erfolgreiche Kundenansprache	Wie sind Kundengespräche zu führen? Was bedeutet Kundenorientierung?
Kundenakquise Planen- Durchführen- Auswerten	Wie gehe ich vor? Was muss ich beachten? Auswertungen an einem Beispiel
Zeitkiller Dauermeetings	richtige Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung Ziel: Entscheidungsfindung
Verhaltensweisen in Besprechungen	Wir nehmen an, wir wüssten, was der andere meint, fühlt und wünscht. Feedback bietet die Möglichkeit, sich darüber auszutauschen!
Feedback richtig deuten und einsetzen	Besprechungen können uneffektiv bleiben, denn: Einige reden ständig, Einige reden ohne nachzudenken, Andere bleiben still.

Kunden, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	
Marketing- Grundlagen & Umsetzung	Marketing: Was? Warum? Wie? Was nimmt der Kunde wahr?
Das Marketing Mix	Die Elemente des Marketing: Erläuterungen, Wichtigkeit und die Umsetzung in der Praxis
Marketingkontrollen	Erläuterungen, Funktionen, Beispiele
Marktinformationsbeschaffung	Ziele, Methoden, Anwendungsgebiete, Nutzen fürs Unternehmen
Die Werbung	Wie werbe ich richtig? Was gehört dazu? Wie wird Werbung eingesetzt?
Erfolgsfaktor Kundengewinnung	Sie müssen besser sein als der Wettbewerb! Warum? Wie geht das?
Marketingflops	Was passiert, wenn gegen einfachste Marketing- Regeln verstoßen wurde?
Prominentenwerbung	Promi- Werbung: Warum & Wie? Geschichtliches & Beispiele
Telefonakquise	Wie finde ich die richtigen Argumente? Wie entsteht ein Dialog? Wie behält mich der Kunde in guter Erinnerung?
Tue Gutes und rede darüber	Sorgen Sie mit guter Öffentlichkeitsarbeit für eine gute Vorstellung Ihres Unternehmens!
Sponsoring	Sponsoring: Warum & Wie? Vorteile & Nachteile
Qualitätsmanagement	
Qualitätsmanagement	Was ist das? Warum bringt es Vorteile? Wie gehen wir vor?
Prozesse	Prozesse: Was ist das? Haben wir so was? Organisation & Darstellung
Die ISO 9001 und was dahinter steht	Qualitätsmanagement: die Norm und ihre Vorteile Was muss in Handbuch stehen?
QM einmal anders (Die ISO - Familie)	Familienleben nach ISO 9001 organisiert
Das QM- Handbuch	Die Wege zum Ziel: Firmenstruktur, Kernprozess, Stellenbeschreibungen
Das interne Audit	Anlässe & Ziele, Regeln, Auditarten Wie läuft ein Audit ab?
Wie läuft eine Zertifizierung ab?	Der Weg von der ersten Info bis zur Zertifikatserteilung
TQM	Was ist das? Was bringt uns das? Wie geht das?
FMEA vorausschauende Fehlervermeidung	Wie kann ich Fehler von Anfang an vermeiden?
QM- Vorschriften	Was ist eine QMV? Wie erstelle ich eine? Was kann ich damit erreichen?
Der Faktor Mensch	Der wichtigste Faktor im Qualitätsmanagement ist und bleibt der Mensch!
Leitbilder	Sollte man Einstellung und Verhalten jedem Mitarbeiter selbst überlassen?
Mitarbeiterschulung	Qualitätsmanagement: Was? – Wie? – Warum? Motivation durch Transparenz
Projektmanagement	Was ist zu tun, wenn besondere Aufgaben vorliegen? Wie gehe ich an schwierige Projekte heran? Wer kann helfen?
Die sieben Managementwerkzeuge	Wie können anstehende Probleme gelöst werden? Was kann helfen? Wie können Zusammenhänge dargestellt werden?
Die Einführung eines QM- Systems im Unternehmen als Projekt	Die Vorteile sind klar, doch wie wird es angepackt? Wer hilft mir dabei? Was kommt danach?
Reklamationsmanagement	Wie können wir die Chance nutzen, aus Reklamationen zu lernen? Was können wir tun, um den Kunden nicht zu verlieren?