

FRIEDER**BARTH**

---

**Digitalwerkstatt FRIEDERBARTH -  
Webbased Trainings  
und Micro-Coachings**

## **Digitalwerkstatt FRIEDERBARTH? Die Pro's als digitale Lernexperten?**

Vielleicht kennen Sie uns so noch nicht, weil wir gerade bei Ihnen noch nicht mit unseren Webinaren und Micro-Sessions bekannt sind. Dabei nutzen schon viele unserer Kunden unsere Kompetenzen in diesem Bereich.

Der VUCArona-Zustand lässt uns alle neue Wege und Möglichkeiten finden. Wie ist das für Sie und Ihr Unternehmen? Eine Herausforderung, eine Zumutung oder eine Möglichkeit, in den neuen Arbeitswelten anzukommen?

Unter dem Begriff New Work summieren sich unzählige Chancen, mit den eigenen Mitarbeitern in das digitale Zeitalter zu transformieren. Nutzen auch Sie daher die Krise als Chance. Wagen Sie neue Methoden mit unseren erfahrenen Coaches und Trainern, um die Handlungsfähigkeit Ihrer Mitarbeitenden zu erhalten und die Vernetzung untereinander auszubauen. Seit Jahren kennen Sie unsere Kompetenz in der methodischen und didaktischen Aufbereitung wichtiger Themen für Sie und Ihre KollegInnen. Alle unsere Pro's sind zertifizierte E-Learning Autoren und Webinar-Trainer. Wir betreuen bereits seit 2014 unterschiedliche Kunden in Form von Webinarkonzepten und Microsessions.

**Jetzt wird es Zeit für Sie!** Wie halten Sie Ihre Mitarbeiter fit für die Nach-Krisen-Zeit? Welche Themen wollen Sie schon lange mit Ihren Leuten angehen. Holen Sie Ihre Mitarbeiter weg von Netflix und Amazon Prime hin zu klugen und zukunftssträchtigen Bildungsformaten. Ein Blick auf ein gerade durchgeführte Webinar zeigt, wie dankbar Ihnen die KollegInnen sein werden: „Danke für das spannende und kurzweilige Webinar. Meine Bude glänzt – ich habe schon alles geputzt. Da war das Webinar eine echte Abwechslung und ich habe eine Menge mitgenommen!“

Mit webbasierten Trainings, digitalen Micro-Sessions und Micro-Coachings sorgen wir für die Entwicklung einzelner und ganzer Teams. Damit gestalten wir gemeinsam die aktuelle Situation und erarbeiten Antworten auf die Frage, wie Ihre KollegInnen mitgestalten und sich organisieren, um weiterhin einen maßgeblichen Beitrag zum Unternehmenserfolg zu liefern.

Im nachfolgenden Angebotskatalog haben wir einige Themen aufgeführt, die wir bisher bei anderen Kunden bereits als Webinarformate trainiert haben.

Auch bei den in der Regel 90-minütigen Webinaren gilt: Wir passen es auf Ihren Bedarf an und schneiden es so, dass es für Ihre Zielgruppe passt. Daher werden die expliziten Themenschwerpunkte im Vorfeld des Webinars noch mit einem internen Fachexperten (bspw. der Personalentwicklung, der Führungskraft oder mit einem versierten Mitarbeiter) abgestimmt. Alle in den Bereichen angebotenen Webinarthemen können als Einzelformate oder auch in Kombination miteinander angeboten werden. Durch eine Kombination aus Webinaren, Selbstlern- oder Tandemaufgaben kann sogar ein Trainingskonzept über zwei Tage entstehen oder Mitarbeitende über einen längeren Zeitraum entwickeln.

Ob einzelne, Klein- oder Großgruppen bis zu 100 Mitarbeitenden aus unterschiedlichen Bereichen und gern auch Ländern: wie schaffen den digitalen Raum für Entwicklung und persönliches Wachstum. Neben der Vernetzung untereinander bauen Sie so auch Vorbehalte gegenüber Online Formaten ab und tragen beispielsweise durch die Methode „Working out loud“ dazu bei, dass Mitarbeitende gerade in der jetzigen herausfordernden Zeit ihr Wissen teilen.

**Nutzen Sie die Weisheit (und aktuell verfügbare Zeit) der Vielen zum Wohle aller.**

## Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Methodik und Didaktik.....  | 5  |
| Webinarthemen – für die Krisenzeit .....  | 6  |
| Erfolgreiches Krisenmanagement .....  | 6  |
| Krisenkommunikation .....   | 7  |
| (digital) Führen auf Distanz .....  | 8  |
| Erwartungsmanagement inmitten von VUCA .....  | 9  |
| Risiko Management inmitten von VUCA.....  | 10 |
| Meetings, Präsentationen und Vorträge erfolgreich digital gestalten und durchführen ..... | 11 |
| Remote Teamwork – Teams auf Distanz.....  | 12 |
| Kundenpflege auf Distanz – digital statt persönlich.....                                  | 13 |
| Umgang mit Angst für Mitarbeitende in Schlüsselpositionen .....                           | 14 |
| Selbstorganisation im Homeoffice .....  | 15 |
| Webinarthemen zur Vernetzung und für einen Wissenstransfer .....                          | 16 |
| Change & Share Coaching .....   | 16 |
| Working out loud.....   | 17 |
| Webinarthemen für Führungskräfte .....  | 18 |
| Webinarkonzept Die Führungskraft als Coach.....   | 18 |
| Webinarkonzept Führen mit iTYPE – Warum Führung Persönlichkeit braucht.....               | 19 |
| Webinar Führen unterschiedlicher Generationen .....                                       | 20 |
| Webinar Führen unterschiedlicher Mentalitäten .....                                       | 21 |
| Führungskräftebegleitung durch digitale Microcoachings.....                               | 22 |
| Webinarthemen – Verkauf/Vertrieb .....  | 23 |
| Webinar Bedarfsanalyse.....   | 23 |
| Webinar Value Selling .....   | 24 |
| Webinar Einwandbehandlung.....  | 25 |
| Webinar Cross- und Up-Selling.....  | 26 |
| Webinar Verhandlungsführung.....  | 27 |
| Webinar Strategischer Vertrieb .....  | 28 |
| Webinarthemen – für jedermann .....   | 29 |
| Webinar Freundlichkeit.....   | 29 |
| Webinar Work Hacks – einfach besser arbeiten .....  | 30 |
| Andersartigkeit ist keine Bösartigkeit .....  | 31 |
| Richtig Feedback geben „FeedFORWARD – Konstruktiv gemeinsam wachsen“ .....                | 32 |

---

|   |    |
|---|----|
| Webbasiertes Präsentationscoaching in Kleingruppen..... | 33 |
| Webinar Schriftliche E-Mailkorrespondenz.....           | 34 |
| Webinar Aufgaben- und Selbstmanagement.....             | 35 |
| Webinar Stress erfolgreich bewältigen.....              | 36 |
| Ihr Kontakt.....  | 37 |
| Allgemeine Geschäftsbedingungen.....                    | 38 |

## Methodik und Didaktik

Die Inhalte werden in Form von Webinaren, Microsessions und Individualcoachings vermittelt.

- Mitarbeiter aus verschiedenen Standorten erlernen die Inhalte gleichzeitig und übergreifend
- Dauer je Webinar: i.d.R. 90 Minuten
- Teilnehmer schalten sich dann zum festen Webinar-Termin dazu und bekommen über eine Internetplattform (z.B. FastViewer) mit dem Trainer live vertont das Thema präsentiert
- Fragen sind möglich, auch können sich die Teilnehmer austauschen und aktiv mitarbeiten
- Die Teilnehmer können das Erlernte und Aufgenommene dann direkt in der Praxis trainieren und mit ihren Kunden anwenden
- Voraussetzung: der Mitarbeiter hat einen Computer (internetfähig und Lautsprecher) und eine ruhige Umgebung für die Zeit der Webinare

Die Dauer des jeweiligen Webinars ist abhängig von den Inhalten. In der Regel dauert ein Webinar 90 Minuten, dies kann aber beliebig ausgeweitet werden.

Durch die Gestaltung von Blended-Learning Formaten kann ein digitales Training in einem Gesamtumfang von zwei Tagen konzipiert werden. Dabei empfiehlt sich ein Methodenmix aus Webinaren und Selbstlernphasen. Die Webinare dienen dabei als Inputphase, um in der Selbstlernphase eigenständig bzw. in vorab gebildeten Lerntandems Aufgabenstellungen zu erarbeiten und die Ergebnisse in einem anschließenden Webinar zu diskutieren und vorzustellen.

Ebenso gibt es die Möglichkeiten 1:1 Telefoncoachings (Dauer ca. 30 Minuten je Teilnehmer) und/oder Audio-Feedbacks durch den Trainer mit in die digitalen Trainings zu integrieren.

Webinare zum Thema Working out Loud und Netzwerken bieten hierbei eine tolle Gelegenheit, gerade in der aktuellen Phase den Netzwerkgedanken innerhalb Ihres Unternehmens zu fördern.

## Webinarthemen – für die Krisenzeit

### Erfolgreiches Krisenmanagement

In der aktuellen Lage sind Sie als Führungskraft mehr denn je gefordert, Verantwortung für wichtige Organisationseinheiten, Projekte und Prozesse zu übernehmen. Daraus wächst ein natürlicher Verantwortungsdruck und es gilt, die Krisensituation jeden Tag neu zu bewerten.

Diese Microsession, die sich an Einzelne oder auch mehrere Führungskräfte richtet, befasst sich mit den wichtigsten Aspekten im Umgang mit Krisen. Dabei beleuchten wir sowohl die jeweils eigene Rolle in der Krise als auch die Teams und Organisationseinheiten, die sich gerade in einer neuen, unbeständigen Situation befinden. Wir diskutieren mit Ihnen mögliche Handlungsoptionen, sensibilisieren für individuelles Verhalten und stehen Ihnen als Sparringpartner zur Verfügung, um notwendige Schritte und Veränderungen aus der Krise heraus zu gestalten. Gemeinsam wird Ihr derzeitiger Krisenplan aktualisiert.

## Krisenkommunikation

Gerade jetzt ist es umso wichtiger, dass Sie Ihre Botschaften gegenüber Ihren KollegInnen souverän und transparent kommunizieren. Denn die MitarbeiterInnen sollten sich - gerade in dieser unsicheren Zeit – auf Sie verlassen können.

Im Rahmen dieses Webinars trainieren wir, wie Sie Ihre Botschaften genau und konkret formulieren und wie Sie es in der jetzigen herausfordernden Situation schaffen, die richtigen Kanäle für die Krisenkommunikation zu finden.

Für einen authentischen, wertschätzenden und klaren Auftritt als Krisenmanager.

### Inhalte

- Die eigene innere Haltung zur aktuellen Situation
- Wichtige Informationen zielsicher platzieren
- Die nonverbale Kommunikation auf Distanz nutzen
- Souveräne Kommunikation auch in der Krise
- Die Krise als Chance – wie ich Mitarbeiter einen Perspektivwechsel

## **(digital) Führen auf Distanz**

Als Führungskraft sind Sie mit der besonderen Situation konfrontiert, Ihre Teams aus der Ferne zu führen. Und da bekommen einzelne Führungskompetenzen eine noch bedeutendere Rolle.

Im Rahmen dieses Webinars wollen wir Sie für die wichtigsten Themenfelder sensibilisieren und einen Erfahrungsaustausch untereinander ermöglichen. Denn das Führen eines Remote-Teams ist natürlich nicht bei allen anfallenden Aufgaben die optimale Arbeitsform, in der jetzigen Situation, aber die einzig mögliche und vernünftige.

### **Inhalte:**

- Mitarbeiterführung als Ihre oberste Aufgabe
- Die eigene innere Einstellung zum Führen auf Distanz
- Klare Regeln und Strukturen aufsetzen, um Sicherheit für die KollegInnen zu bieten
- Das eigene Selbstmanagement und das der Mitarbeitenden
- Das virtuelle Büro mit seinen Möglichkeiten



## Erwartungsmanagement inmitten von VUCA

Wir sehen uns mit wachsender Unbeständigkeit, Unsicherheit, Komplexität und Mehrdeutigkeit konfrontiert – in allen Lebensbereichen. Wir sollten akzeptieren, dass dieses geänderte Umfeld zunehmend die Regel und nicht mehr die Ausnahme sein wird.

Im Rahmen eines Webinars oder in Microcoachings wollen wir mit Ihnen den Umgang mit instabilen Erwartungen und dem Anstieg von Enttäuschungen bearbeiten.

Krise und Neuorientierung – Das Unterbrechen des Handlungsflusses zwingt uns zur Reflexion, und das ist wichtig und wertvoll. Werden Erwartungen enttäuscht und in Vertrauensverlust überführt, so helfen für eine Zukunftshoffnung das bewusste Nachdenken über die Situation und ein tastendes, mutiges Ausprobieren von Neuem und/oder auch andere Herangehensweisen.

Gemeinsam stellen wir uns die Frage: Was ist gerade wesentlich und hilft?

### Inhalte:

- Veränderung und neue Situation verstehen und akzeptieren
- Story & Plan entwickeln\* → Glaubwürdigkeit erlangen → Handlungsbereitschaft und -fähigkeit herstellen
- Handeln und Ergebnisse liefern

*\*„Nichts ist beruhigender als eine überzeugende Erzählung.“ Yuval Noah Harari*

## Risiko Management inmitten von VUCA

VUCA ist riskant, Tendenz steigend. Wichtig zu wissen ist, dass Risiken per se wertfrei und nicht schlecht sind. Sie bergen auch Chancen und Möglichkeiten neben den tatsächlichen Gefahren! Das zunehmende Auftreten von unvorhersehbaren Ereignissen indiziert, dass etwas nicht stimmt – die Unsicherheit wächst.

Für Ihr Tagesgeschäft und Projekte oder beispielsweise konzeptionell-strategische Aufgaben gilt es, entscheidungs- und handlungsfähig zu bleiben, auch mit größeren Unwägbarkeiten.

Bei diesem pragmatischem Risiko Management wollen wir Sie in Form von Microcoachings unterstützen.

Zum Auseinanderhalten von Zufall und empfundenem Schicksal - und damit untätigen Verharrens - werden die Risiken identifiziert und anhand unternehmensspezifischer Kriterien qualitativ sowie quantitativ bewertet. Anschließend werden Maßnahmen zum Mildern bzw. Abschwächen der Gefahren und auch Maßnahmen zur Nutzung bzw. Steigerung der Chancen definiert und gesteuert.

Sie verwandeln diffus in konkret und Sie haben es in Ihrer Hand.

## **Meetings, Präsentationen und Vorträge erfolgreich digital gestalten und durchführen**

Ob Meetings, Präsentationen oder Vorträge – wir alle verbinden diese mit Menschen, die sich an einem Ort befinden. Doch in der heutigen Zeit und vor allem der aktuellen gesellschaftlichen Lage, sind Präsenzveranstaltungen nicht mehr umzusetzen oder sollen bestenfalls vermieden werden. Das digitale Zeitalter bietet uns dennoch immer mehr Möglichkeiten, neben länder- und zeitzoneübergreifenden Telefonkonferenzen auch Meetings o.ä. in digitaler Form stattfinden zu lassen.

Dabei ist es wichtig, sich zum einen mit der Technik vertraut zu machen und zum anderen, sich über die unterschiedlichen Voraussetzungen bewusst zu sein. Rhetorik und gute Vorbereitung sind hierbei besonders wichtig, die Gestaltung der Inhalte von großer Bedeutung. Die Eignung von verschiedenen Medien spielt dabei auch eine große Rolle. Und trotz der vielen Variablen und Unsicherheiten, bietet dieser Ausbruch aus der Routine eine tolle Chance, denn wer einmal ein erfolgreiches Meeting virtuell erleben durfte, erkennt welche Vorteile dahinterstecken.

Wir zeigen Ihnen wie es geht – selbstverständlich im Rahmen einer digitalen Microsession für Einzelne oder mehrere geben wir Ihnen Tools, Does und Dont´s und Ideen an die Hand, um Ihre nächste Präsentation auch durch Kamera und Bildschirm für den Zuhörenden erlebbar zu machen.

### **Inhalte:**

- Geeignete Medien identifizieren
- Wichtige Rahmenbedingungen – Einrichtung, Teilnehmer, Vorbereitung
- Rhetorik – wobei es bei Ihrem digitalen Auftritt ankommt
- Gestaltung meiner Unterlagen und interaktiver Inhalte
- Umgang mit Rückfragen und Hemnissen beim Gegenüber

## Remote Teamwork – Teams auf Distanz

Virtuelle Zusammenarbeit ist längst zum festen Bestandteil in vielen Organisationen geworden und wird grad in der jetzigen Zeit weiter zunehmen.

Klare Strukturen, verlässliche Prozesse, gute Tools und Tool-Kompetenz aller Teammitglieder – das sind Grundvoraussetzungen, damit die Zusammenarbeit in virtuellen Teams funktionieren kann.

Leider stellt uns die aktuelle Lage genau hier vor Probleme – wie schaffe ich Vertrauen gegenüber allen Beteiligten, wie können Kommunikationskanäle vermieden werden und wie kann ich den virtuellen Kontakt mit Kollegen gestalten?

Neben dem Abarbeiten wichtiger To-Dos ist hierbei der Teamgeist und das Zugehörigkeitsgefühl nicht außer Acht zu lassen. Vorallem für Teams, die nur auf absehbare Zeit mit großer Distanz arbeiten, kommt hier eine große Veränderung zu. Einige Teammitglieder können sich verloren fühlen, wenn das direkte Gespräch am Schreibtisch, der Flurfunk und schlicht und ergreifend der soziale Kontakt fehlt. Diese Kolleginnen und Kollegen nicht alleine zu lassen erfordert ein Bewusstsein aller über die Bedürfnisse des anderen. Es empfiehlt sich, auch Führungskräften die Chance zu nutzen, an diesem Teamworkshop teilzunehmen, denn nur wenn ich weiß, wie es meinem Team geht und was die einzelnen Teammitglieder brauchen, kann ich richtig (auf Distanz) führen.

### Inhalte:

- Individuelle Eigenschaften der Teammitglieder – Kompetenz und Rollen
- Schreibstil der im Herzen ankommt
- Kompass der Absprachen – Zeit und Regeln der Kommunikation
- Umgang mit Konflikten auf Distanz
- Die neuen Aufgaben und virtuelle Zusammenarbeit gestalten
- Respektvolles Miteinander – Wirken und wirken lassen
- Präsentationen über das Internet

## **Kundenpflege auf Distanz – digital statt persönlich**

In einer Welt der schnellen Veränderungen, die wir oft nicht beeinflussen können, spielt Flexibilität, Anpassung und Schnelligkeit eine große Rolle.

Wie schaffen Sie es, die Kundenbindung zu festigen und die Kundenorientierung zu verbessern, auch ohne Face to Face Kontakt zum Kunden? In der digitalen Welt gibt es immer mehr Möglichkeiten zur Kommunikation, dementsprechend aber auch Unsicherheiten bei der Nutzung von „neuen“ Mittel und Wegen. Wir sind immer noch geprägt von persönlichen Kontakten, doch manchmal erfordert die Situation ein Umdenken, sowie eine flexible Anpassung. Zudem bieten sich neben den Unsicherheiten und Risiken neue Chancen.

In diesem Webinar lernen Ihre Mitarbeiter, wie sie die Kundenbeziehung telefonisch, durch Mails und anderen Collabortions-Tools begeistern gestalten. Sie erarbeiten ihr persönliches Modell der Kundenbeziehung und üben praxisbezogen die neuen Erkenntnisse zur Kundeninteraktion. Regelmäßige Impulse sorgen für eine vertrauensvolle Kundenbindung und -beziehung.

Dieses webbasierte Training ist ideal geeignet, Ihre Mitarbeiter auf die neue Situation vorzubereiten und dabei zu helfen, sich schnell, selbstorganisiert und zielgerichtet zu verhalten.

### **Inhalte:**

- Methoden der Kommunikation – Tools (Sendung mit der Maus)
- Webplattformen – Ideen zu Produktpräsentation
- Was machen wir schon gut - Was hat sich bewährt - was könnte ausgebaut werde
- Kundengerechte Ansprache - Motivationen und Kennenlernen verschiedener Kundentypen
- Unterschiedliche Motivationen für sich und den Verkauf nutzen
- Meine Stimme nutzen – Lächeln Remote
- Kreatives Schreiben

## Umgang mit Angst für Mitarbeitende in Schlüsselpositionen

Ungewissheit führt bei vielen Menschen zu Angst, denn wir sind der Gewohnheit gegenüber zugewandt und können schwer mit Ungewissheit, die in nächster Instanz eventuell sogar zu langfristigen Veränderungen führen, umgehen.

Es ist sehr wichtig, dass wir uns von der Angst vor Ungewissem nicht einnehmen lassen, doch das gelingt nicht jedem. Gerade Mitarbeitende in Schlüsselpositionen sind für Unternehmen in Krisenzeiten essentiell und unersetzbar. Hier ist es besonders wichtig, diesen Kolleginnen und Kollegen Rückhalt zu bieten und sie zu unterstützen.

Um die Menschen in Ihren Schlüsselpositionen zu stärken, ist dieses Webinar darauf ausgelegt, den Teilnehmenden Unsicherheit zu nehmen und individuelle Tools an die Hand zu geben, mit denen sie ihrer Angst begegnen können und mit ihr umgehen zu lernen. Wie kann ich meine Sorgen von meinem Arbeitsalltag abgrenzen und wann sollte ich sie zulassen? Kann ich mir selber Unterstützung geben, oder muss ich diese einfordern und wenn ja, wo und wie? All das sind Fragen, die sich im Umgang mit Angst stellen.

Angst ist sehr gefährlich, denn sie kann zu Streit, Unzufriedenheit und Konflikten führen. Um diesen zu umgehen, unterstützen wir Sie dabei, Ihre Angst in den Griff zu bekommen.

### Inhalte:

- Angst – Auslöser und Benennung der Angst
- Wie kann ich mit der Angst umgehen
- Resilienz
- Einflüsse von außen
- Unterstützung einfordern

Im Anschluss können Microcoachings für jeden Teilnehmenden angeboten werden, um individuelle Situationen zu beleuchten und Handlungsoptionen zu entwickeln.

## Selbstorganisation im Homeoffice

Home-Office – Chance und Risiko zugleich. Was für den einen ein Segen und eine arbeitserleichternde Maßnahme ist, ist für den anderen eine neue Herausforderung und mit viel Stress verbunden. Gerade Menschen, die in ihrem regulären Arbeitsalltag immer an ihren festen Arbeitsplatz gebunden sind und seit langer Zeit einen routinierten Ablauf haben, müssen sich in dieser neuen Situation erst einmal ordnen und sortieren.

Anfangen mit der Einrichtung eines Arbeitsplatzes, der die wichtigsten Bedingungen für mich und meine Bedürfnisse abdeckt, sollte der Tag gut strukturiert sein. Doch um mit der Umsetzung zu starten, muss ich mir erst einmal darüber klar werden, was ich brauche, um produktiv und zielgerichtet in einer anderen (und vor allem provisorischen und agilen) Umgebung zu agieren. Was sind Zeitfresser und Konzentrationsstörer für mich? Wie kann ich mich selbst disziplinieren? Daher gilt es, mit der Einführung solcher Maßnahmen das Selbstmanagement der Beschäftigten zu stärken.

In diesem Webinar werden den Teilnehmern Methoden vermittelt, um die persönliche Selbstorganisation dauerhaft zu verbessern. Sie lernen, sich an Zielen zu orientieren und erkennen, was wirklich wichtig für sie ist. Durch die Vorstellung konkreter Methoden können die Teilnehmer im Nachgang jeweils einen individuellen Wochenplan für sich erarbeiten, so dass die Inhalte erfolgreich in den Arbeitsalltag transferiert werden können

### Inhalte:

- Arbeitsplatzorganisation in 5 Schritten für zu Hause
- Störfaktoren und Zeitfresser erkennen und umgehen
- Instrumente und Methoden des Zeitmanagements
- Optimiertes Einschätzen und Planen von Aufgaben
- Arbeitstechniken gezielt und langfristig verbessern
- Einhalten von Terminen
- Effektiver Umgang mit E-Mails
- Projektarbeit im Homeoffice

## Webinarthemen zur Vernetzung und für einen Wissenstransfer

### Change & Share Coaching

Besonders erfahrene Mitarbeiter brauchen Alternativen zu Trainingsformaten, die der reinen Wissensvermittlung dienen. Denn Themen sind oftmals schon bekannt und die Teilnehmer sind „schulungsmüde“.

Der Ansatz des Change & Share Coachings setzt genau da an und bietet diesen Profis (Führungskräfte, Vertriebsmitarbeiter, u.a.) einen deutlichen Mehrwert für ihre tägliche Arbeit: Durch den moderierten Austausch zu echten Praxisfällen können best practice Vorgehensweisen ausgetauscht und strategische Herangehensweisen in Verhandlungsprozessen diskutiert werden. Darüber hinaus wird gleichzeitig der Netzwerkgedanke bei den Kollegen gefördert, so dass auch bei künftigen Herausforderungen in vertrieblichen Situationen öfter mal der kollegiale Rat eingeholt werden kann.

### Inhalte

- Eigenverantwortung und Unterstützungskultur im Team
- Struktur und Aufbau in der kollegialen Beratung
- Prozessphasen und Fragen, die zum Erfolg führen
- Schritt für Schritt: Trittsicher durch die Kollegiale Beratung
- Praxisfallbearbeitung

### Dauer:

Für diese Beratungsgruppen empfehlen wir einen Umfang von 2-3 Stunden.



## Working out loud

Wissen ist Macht. Dieses Credo hat in der Vergangenheit dazu geführt, das Expertenwissen wohl gehütet wurde und Menschen sich darüber definierten. Doch in der digitalen vernetzten Welt wird es immer wichtiger, Wissen zu teilen und es als Macht der Vielen zu nutzen. Längst hat sich die Halbwertszeit unseres Wissens radikal verkürzt und bei immer komplexer werdenden Fragestellungen gibt es nicht mehr die eine Lösung. Daher ist die Zusammenarbeit über Abteilungs- und Organisationsgrenzen hinweg in der wandelnden Welt ein Muss für jedes Unternehmen, das am Markt bestehen will. Der schnelle Austausch von Wissen sowie der Zugang zu Institutionen und Personen, zu denen man bisher wenig oder keinen Kontakt hatte, werden zukünftig den Unterschied machen.

Im Fokus von Working Out Loud steht ein neues Mindset: Ich mache meine eigenen Herausforderungen anderen gegenüber transparent, um mit den anderen Beteiligten über Abteilungs- und Hierarchiestufen hinweg zu partizipieren. Nur durch diese Art von Vernetzung auf allen Ebenen und Kollaboration kann Innovation entstehen und mit diesem Wissenstransfer lösen wir Silos auf, damit möglichst viele davon profitieren können.

**Working Out Loud (WOL)** nutzt dem Einzelnen und allen anderen! Die Methode steht sowohl für eine Kultur des Gebens und Nehmens als auch für die Investition in eine effektive Zusammenarbeit und stabile Beziehungen, die einem Mitarbeiter die Gelegenheit bieten, sich mit anderen zu spezifischen Fragestellungen auszutauschen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. Daneben unterstützt es das zielgerichtete Vernetzen und den Auf- und Ausbau von persönlichen Beziehungen.

Immer im Vordergrund – die 3 Leitfragen:

- Was versuche ich zu erreichen?
- Wer könnte mit meinem Ziel irgendwie in Verbindung stehen und mir dazu Input liefern?
- Was kann ich denjenigen Personen im Gegenzug anbieten, um unsere Beziehung zu vertiefen?

## Vorgehensweise im Working Out Loud Circle

Der Working Out Loud Circle besteht aus 5 Mitarbeitern, die den Wunsch haben, an einer konkreten Fragestellung mit Kollegen zu arbeiten. Dies kann über eine Onlineplattform koordiniert werden, damit sich möglichst abteilungsübergreifende Teams bilden (und sich nicht die Leute miteinander finden, die sowieso im Arbeitsalltag miteinander im Austausch sind).

Hat sich der Circle gefunden wird ein Zeitfenster von einer Stunde pro Woche über einen Zeitraum von 12 Wochen vereinbart. So empfiehlt es John Stepper, der die Idee des WOL hatte. Diese Vorgehensweise kann jedoch auch – je nach Ziel und Fragestellung der Beteiligten angepasst werden. Wichtig ist, dass es zu einem regelmäßigen Austausch über eine längere Zeit hinweg ermutigt.

Um sich in den Circle-Meetings gegenseitig darin zu unterstützen, das vorab jeweils individuelle Ziel jeder Beteiligten zu erreichen, werden die Teilnehmenden mit einer festgelegten **Agenda** durch den Prozess gesteuert und absolvieren kurz Gruppenübungen. Diese regen zum Austausch an und schaffen eine Grundlage für das Finden gemeinsamer Lösungen oder neuer Ansätze für offene Fragen.

## Webinarthemen für Führungskräfte

### Webinarconcept Die Führungskraft als Coach

Dieses Webinarconcept beschäftigt sich damit, Ihre Führungskräfte in der Entwicklung Ihres eigenen Führungsstils zu unterstützen. Daraus ableitend werden eigene nächste Schritte hin zum Coach und Transformationsbegleiter definiert.

Das Kennenlernen und Trainieren von elementaren Coachingtechniken stehen neben dem Vermitteln einer systemischen und ko-kreativen Denkweise im Mittelpunkt dieses Webinarconceptes.

- Führung – eine Frage des Stils
- Die Führungskraft als Coach– Rolle, Aufgaben und Selbstverständnis
- Coachingmethoden und -instrumente
- Der Coachingsprozess in drei Phasen
  - Phase 1: Auftragsklärung und Vorgespräch
  - Phase 2: Im Gespräch mit dem Kunden
  - Phase 3: Auswertungsgespräch
- Motivation fördern – Selbstverantwortung fordern
- Konstruktiver Umgang mit Widerständen

*Hier ein exemplarischer (und bereits erprobter) Ablauf:*

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Webinar 1           | 90 Minuten |
| Selbstlernphase I   | 45 Minuten |
| Webinar 2           | 90 Minuten |
| Selbstlernphase II  | 45 Minuten |
| Webinar 3           | 90 Minuten |
| Selbstlernphase III | 45 Minuten |
| Webinar 4           | 90 Minuten |
| Selbstlernphase IV  | 45 Minuten |
| Webinar 5           | 90 Minuten |
| Selbstlernphase V   | 45 Minuten |
| Abschlusswebinar    | 90 Minuten |

## **Webinarkonzept Führen mit iTYPE – Warum Führung Persönlichkeit braucht**

In Ihrer Rolle als Führungskraft sind Sie einzigartig und unverwechselbar und verfügen über ganz individuelle Persönlichkeitsmerkmale und –eigenschaften. Das ist auch der Grund, warum Sie mit dem einen Mitarbeiter vielleicht besser können als mit dem anderen. Denn Persönlichkeit und Führung steht in engem Zusammenhang zueinander. Was aber zeichnet Sie als Führungskraft aus? Und wie ticken erfolgreiche Führungskräfte?

Wie wissenschaftlich vielfach belegt wurde, gibt es für Führung kein Patentrezept, sondern jede Person kann mit ihren unterschiedlichen Persönlichkeitsmerkmalen auf ganz eigene Weise erfolgreich werden. Wichtig ist, dass eine gute Führungskraft es schafft, sich auf die unterschiedlichen Situationen und Personen individuell einzustellen und das eigene Verhalten konkret anzupassen. Das Gespür für das Gegenüber, welche Bedürfnisse er hat und wie ich als Führungskraft mit einer passenden Ansprache und Aufgabenverteilung das Team organisiere, ist letztendlich ein Erfolgsfaktor.

In Rahmen dieses dreiteiligen Webinars werden Sie daher das eigene Führungsverhalten hinterfragen und erkennen, was Sie ganz persönlich auszeichnet und in Ihrer Rolle als Führungskraft besonders macht. Mit den Erkenntnissen aus Ihrem iTYPE Leadership Profil erhalten Sie innere Klarheit und auch die Möglichkeit, eine aufrichtige Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kollegen zu entwickeln.

### **Inhalte:**

Webinar 1:

#### **Die Stärken der eigenen Führungspersönlichkeit**

- Einführung in neurowissenschaftliche Erkenntnisse zur Persönlichkeits-typologie
- Sensibilisierung für unterschiedliche Persönlichkeitsstile
- Eigene Stärken erkennen mit dem iTYPE Leadership Profiler
- Die Entscheidung für den eigenen Führungsstil

Webinar 2:

#### **Mitarbeiter-Persönlichkeiten erkennen**

- Andersartigkeit ist nicht Börsartigkeit – Unterschiede zum Vorteil nutzen
- Erkennen unterschiedlicher Mitarbeiter-Persönlichkeiten
- Unterschiedliche Typen – unterschiedliche Erwartungen – unterschiedliche Möglichkeiten – unterschiedliche Bedürfnisse

Webinar 3:

#### **Zusammenarbeit fördern, Beziehungen stärken**

- Umgang mit verschiedenen Mitarbeiter-„Typen“ im beruflichen Kontext
  - Effektive Kommunikation auf Augenhöhe mit verschiedenen Persönlichkeitstypen
  - Konfliktpotentiale verstehen, rechtzeitig erkennen und typgerecht begegnen
- Typengerechtes Führen: Erarbeitung einer Betriebsanleitung zum Umgang mit verschiedenen Persönlichkeiten

## **Webinar Führen unterschiedlicher Generationen**

Generationsunterschiede im Arbeitsleben stellen Führungskräfte vor enorme Herausforderungen. Sie müssen Bestleistungen mit Ihrem Team erzielen und sollen dabei unterschiedlichsten Bedürfnissen gerecht werden.

In diesem Webinar erhalten Ihre Führungskräfte das notwendige Wissen, um Generationen individuell zu führen. Sie lernen, wie sie konstruktiv unterschiedliche Altersgruppen in der Zusammenarbeit unterstützen und wo die unterschiedlichen Bedürfnisse liegen.

Ziel ist, die Führungskräfte für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Generationen zu sensibilisieren, Ihnen wichtige Motivatoren der Altersgruppen mit auf den Weg zu geben und somit eine gute Basis dafür zu schaffen, dass Führung künftig noch individueller und wirkungsvoller beim Mitarbeiter ansetzt.

### **Inhalte:**

- Chancen und Herausforderungen altersgemischter Teams
- Die verschiedenen Generationen und typische Generationenkonflikte
- Erfolgsfaktoren für die Führung – Welche Generation braucht welche Führung?
- Rahmenbedingungen für eine optimale Leistungsfähigkeit aller Generationen

## Webinar Führen unterschiedlicher Mentalitäten

In den meisten Unternehmen sind Führungskräfte mit Mitarbeitern unterschiedlicher Mentalitäten konfrontiert. Das macht es in der Kommunikation nicht immer leicht. Neben möglichen Sprachbarrieren spielt auch der kulturelle Background oftmals eine entscheidende Rolle im Verhalten der Mitarbeitenden. Was aber heißt das für Ihre Führung? Können Mitarbeiter unterschiedlicher Mentalitäten gleich geführt werden? Oder erfordert es eine individuelle Einstellung der Führungskraft auf das Gegenüber.

Da Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen andere Einstellungen, Persönlichkeitsmerkmale und Handlungsmuster haben, ist es wichtig, dass eine Führungskraft das bei der Einarbeitung, Anleitung und Motivation des Mitarbeiters bedenkt.

Im Rahmen des Webinar werden die Führungskräfte darin trainiert, wie sie auf Mitarbeiter unterschiedlicher Mentalitäten eingehen und damit ihr Führungsverhalten anpassen können.

### Inhalte:

- Unterschiede in Denk- und Handlungsweisen von Mitarbeitern verschiedener Nationalitäten anerkennen
- Interkulturelle Konflikte schlichten und vermeiden lernen
- Entwickeln einer kulturellen Sensibilität zur Förderung der Zusammenarbeit in interkulturellen Teams

## **Führungskräftebegleitung durch digitale Microcoachings**

Im Rahmen dieser Microcoachings begleiten wir ausgewählte Führungskräfte durch digitale Coachings, um Sie in Ihren Führungskompetenzen zu stärken.

Das Coaching soll die Coachees in den wichtigsten Kompetenzfeldern einer Führungskraft wie die Delegation von Aufgaben, Selbstreflektion bezüglich des Umgangs mit Mitarbeitern sowie das bewusste Wahrnehmen der Vorbildfunktion schärfen.

Darüber hinaus können individuelle Herausforderungen im Hinblick auf das Krisenmanagement und die -kommunikation bearbeitet und die Führungskraft somit in seiner Souveränität gestärkt werden.

### **Mögliche Vorgehensweise im Coachingprozess**

Es empfehlen sich 3 x 1,5 Stunden Microcoaching im digitalen Raum.

## Webinarthemen – Verkauf/Vertrieb

Ein erfolgreicher Vertriebsmitarbeiter benötigt neben einem guten Gespür für den Kunden auch eine reichhaltige Toolbox an Verkaufs- und Gesprächstechniken. Mithilfe speziell abgestimmter Webinare werden Ihre Mitarbeiter auf diesem Gebiet weiter gefördert und in ihren essentiellen Verkaufskompetenzen gestärkt werden.

### Webinar Bedarfsanalyse

In Verkaufsgesprächen entscheidet vor allem die richtige Gesprächstechnik über Erfolg oder Misserfolg im harten Wettbewerb um Kunden. Ihre Mitarbeiter sollen im Rahmen des Webinars daher ihr Verkaufstalent weiter optimieren und in künftigen Gesprächen die richtigen Strategien nutzen, um ein erfolgreiches, zielgerichtetes und gleichermaßen abschlussorientiertes Verkaufsgespräch zu führen und dieses nicht dem „Zufall“ zu überlassen. Schwerpunkt liegt hierbei auf den klassischen Verkaufstechniken, deren Anwendung anhand praxisorientierter Fälle trainiert werden.

#### Inhalte:

##### Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationsmodelle kennen und anwenden
- Körpersprache und Wirkungsmanagement

##### Der ideale Gesprächsverlauf

- Zielformulierung, inhaltliche Vorbereitung und positive Einstellung
- Die Phasen des idealen Verkaufsgesprächs und ihre Bedeutungen
- Gesprächsstruktur

##### Bedarfsermittlung

- Aktives Zuhören
- Fragetechniken und Fragestrategien
- Der Fragentrichter

##### Vorteil-Nutzen-Argumentation

- Vorteile der eigenen Produkte und Dienstleistungen kennen
- Diese Vorteile in die Erlebniswelt des Kunden übersetzen
- Erarbeitung von konkreten Nutzenformulierungen

## Webinar Value Selling

In diesem dreiteiligen Webinar liegt der Fokus darauf, die Teilnehmenden zum Thema Kundennutzenargumentation weiter zu sensibilisieren. Die KollegInnen sollen durch diese Maßnahme gestärkt werden, um sich im nach der Krise noch mehr umkämpften Markt besser durchzusetzen und bei Preisverhandlungen die passenden Argumente liefern können, um den Kunden zu überzeugen.

Die dafür nötige Überzeugungskraft eines Verkäufers ist nicht nur von Fakten und sachlicher Argumentation abhängig, sondern vielmehr von der Wirkung der Persönlichkeit. Zudem sollten die Gesprächspartner als Menschen wahrgenommen werden und auf Ihre Bedürfnisse im speziellen eingegangen werden. So kann ein Verkäufer die passenden und relevanten Nutzen des Kunden als Argumente präsentieren und dadurch in die nächste Phase des Verkaufsgesprächs (Abschlussphase) erfolgreich überleiten.

Idealerweise findet der Kunde durch die Unterstützung des Verkäufers die für ihn jeweils richtigen und ausschlaggebenden Argumente selbst und überzeugt sich demnach auch selbst.

### Inhalte:

#### Teil 1

##### **Die richtige Rolle und Position für sich selbst definieren**

- Bewusstwerden der eigenen Wirkung
- Körpersprache gezielt nutzen
- Kopfstand: Was haben wir anderen voraus?

##### **Value Selling**

- Bedeutung der Werteorientierten Verkaufsphilosophie
- Zielgruppe und Zielsetzung

##### *Selbstlernphase 1 in Tandems*

- Definition Zielgruppe – Bedürfnisse, Erwartungen, Motivation
- Zielsetzung – Alleinstellungsmerkmal und Vorteil

#### Teil 2

##### **Value Selling**

- Perspektivwechsel Kunde
- Kundennutzen und POD
- die 4 Ps – emotional überzeugend

##### *Selbstlernphase 2 in Tandems*

- Vorbereitung – Pitch your Person and your product!

#### Teil 3

##### **Pitch your Person ad your produkt!**

- Kollegiales Feedback
- Abschluss



## Webinar Einwandbehandlung

Einwände sind das Salz in der Suppe. Kaum ein Verkaufsgespräch verläuft so glatt, wie es im Buche steht. In der Realität haben es Verkäufer und Kundenberater täglich mit unterschiedlichsten Arten von Einwänden zu tun. Viele Einwände, mit denen Sie immer wieder konfrontiert werden, scheinen ein konstruktives Gespräch unmöglich zu machen, bevor es eigentlich begonnen hat. Jedoch müssen selbst die hartnäckigsten Einwände den Verkaufsabschluss keineswegs behindern, sie können im Gegenteil als Herausforderung sehr willkommen sein.

Ziel des Webinars ist es, die Teilnehmer zu befähigen, sich durch Einwände im Kundengespräch nicht irritieren zu lassen, sondern diese konstruktiv und effektiv zu behandeln und zu entkräften und so das Verkaufsgespräch erfolgreich zum Abschluss zu bringen.

### Inhalte:

- Einwände – wieso, weshalb, warum? Verschiedene Arten von Einwänden und Entstehung
- Hebeltechniken
- Von den Profis lernen: Einwände effektiv behandeln

## Webinar Cross- und Up-Selling

Mit der bereits getroffenen Entscheidung für das Unternehmen beweist der Kunde sein Vertrauen. Auf dieser Basis ist es deutlich leichter, zusätzliche Produkte und Leistungen aktiv anzubieten und zu verkaufen. Allerdings nur, wenn der Verkäufer selbst hinter seinen Produkten steht und das Selbstvertrauen hat, dem Kunden zusätzliche oder höherwertige Produkte anzubieten. Hierfür ist nicht nur umfangreiches Fachwissen erforderlich, sondern der Vertriebsmitarbeiter sollte sich eine Strategie zurechtlegen, mit der er den Kunden von zusätzlichen Produkten überzeugt. Klar, dass diese an den Bedürfnissen des Kunden ansetzen und in der Argumentation sicher und einwandfrei kommuniziert werden sollten, um optimale Voraussetzungen für das Cross- oder Upselling zu schaffen. Dabei gilt es, die eigene Komfortzone zu verlassen und den sich ständig wandelnden Informations- und Beratungsbedürfnissen der Kunden anzupassen.

In diesem Webinar erhalten die Teilnehmer die Chance, Potentiale des Cross- und Up-Selling zu erkennen und trainieren anhand von Praxisbeispielen, wie sie im Kundengespräch alle Potenziale nutzen können.

### Inhalte:

#### Stärkung des Selbstvertrauens

- Die eigene innere Einstellung zum Thema Cross- und Up-Selling
- Kompetenz des Verkäufers in der Cross- und Up-Selling-Situation
- Die Stimme im telefonischen Kundenkontakt gezielt einsetzen

#### Cross-Selling und Up-Selling nutzen und systematisch planen

- Verkäufer unterschätzen die Chancen von Cross- und Up-Selling
- Vorbehalte erfolgreich abbauen
- Nichts dem Zufall überlassen – Potentiale systematisch angeben
- Erfolg fängt mit guter Planung an

#### Möglichkeiten weitere Kundenbedarfe und -motive zu ermitteln

- Neben der Fragetechnik auch noch weitere Techniken nutzen
- Vom Bedürfnis zum konkreten Bedarf
- Zuhören und zusehen – der Kunde verrät mehr, als er will
- Umsetzen von erkannten Signalen in Verkaufserfolge

#### Argumentation für ein proaktives Cross- und Up-Selling

- Überzeugende Argumente entwickeln
- Verkaufen ohne Druck – Kommunikation mit dem Kunden
- Einwände zielgerichtet bearbeiten ohne den Kunden zu verlieren
- Getroffene Kaufentscheidungen nicht zerreden

#### Kundengespräche verbindlich beenden

- Konkrete Vereinbarungen treffen – auch wenn nicht gekauft wurde
- Abschlusstechniken professionell und empathisch einsetzen

## Webinar Verhandlungsführung

Verhandlungen spielen im beruflichen Alltag eine wichtige Rolle. Allerdings fehlt im Tagesgeschäft oft die Zeit und Muße, sich über eigene Stärken und Schwächen bei der Verhandlung mit Kunden klar zu werden, Verhandlungssituationen gut vorzubereiten und sich ein klares Ziel zu stecken. Dabei haben gerade das souveräne Auftreten und die authentische Wirkung auf den Gesprächspartner einen bedeutenden Einfluss auf den Verhandlungserfolg.

Im Rahmen dieses Webinars reflektieren die Teilnehmer ihren Umgang mit schwierigen und harten Verhandlungspartnern, überprüfen ihr bisheriges Vorgehen und optimieren ihre Verhandlungsstrategien. Durch den Austausch untereinander gelingt es, die eigene Souveränität gerade in schwierigen Verhandlungsgesprächen zu stärken und somit in jeder Situation als professioneller Verhandlungspartner wahrgenommen zu werden.

### Inhalte:

#### Zielführende Kommunikation mit Verhandlungspartnern

- Innere Haltung in Verhandlungsgesprächen
- Grundlagen der Gesprächsführung in Verhandlungssituationen
- Kommunikation auf Augenhöhe mit dem Verhandlungspartner
- Der Einsatz von ICH-Botschaften in Verhandlungen
- Nonverbale Signale: Wie ich meine Körpersprache erfolgreich in Verhandlungssituationen nutze

#### Verhandlungsführung auf höchstem Niveau

- Die Bedeutung der Verhandlungsposition und der Ziele und Interessen in Verhandlungen
- Kooperatives Verhandeln nach dem Harvard-Verhandlungskonzept
- Die Verhandlungsphasen: Vorbereitungs-, Klärungs-, Vorschlags- und Abmachungsphase
- Zielführender Umgang mit schwierigen Verhandlungspartnern

**Selbstlernphase:** Die Teilnehmenden erhalten die Aufgabe, eine für sie schwierige Verhandlungssituation bzw. eine bevorstehende Situation aufzubereiten.

**Telefonische Microcoachings** à 30 Minuten je Teilnehmer

**Kollegiale Fallberatung** im digitalen Raum in Kleingruppen à 5 Personen

## Webinar Strategischer Vertrieb

Strategische Kompetenzen sind die Schlüsselqualifikationen, um potenzielle Verkaufsprozesse zu identifizieren und voranzubringen sowie zum sicheren Abschluss zu führen. Die Potenziale des Kunden und des Marktes sind die Säulen, auf denen das Verkaufsgespräch basiert. Verkaufsvorgänge werden Schritt für Schritt analysiert. Basierend auf den Ergebnissen werden Aktionspläne erarbeitet, die das klare Ziel Verkaufserfolg haben. Die Teilnehmer erarbeiten sich in diesem zweiteiligen Webinar ein Werkzeug, mit dem Sie Ihren Verkaufsprozess effektiver zum Ziel führen.

Dabei orientiert sich das webbased Training an Szenarien, die direkt aus den realen Kundenfällen der KollegInnen abgeleitet werden. Stets geht es darum, das Konzept des strategischen Verkaufs direkt auf die Praxis anzuwenden.

### Inhalte:

Vorbereitungsaufgabe: Fallerhebung mit dem 4-Felder-Schema

- Was zeichnet Spitzenverkäufer aus?
- Strategischer Vertrieb – Verkaufsprozesse besser steuern
- Klassifizierung von Kunden
- Auswahl der richtigen Kunden
- Beteiligte im Buying Center
- Strategie & Planung optimieren – Der Joint Action Plan

## Webinarthemen – für jedermann

### Webinar Freundlichkeit

Im Rahmen dieses Webinar erhalten die Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihre positive Einstellung und Selbstmotivation weiter zu optimieren. Denn insbesondere im Kundenkontakt ist Freundlichkeit ein wichtiger Erfolgsschlüssel. Die Teilnehmer festigen ihre Persönlichkeit und ihre innere Haltung, erkennen Verhaltensmuster und lernen, Emotionen bewusst einzusetzen, um authentisch und gleichzeitig selbstsicher wahrgenommen zu werden. Schließlich kommt es neben der fachlichen Kompetenz und einigen Verkaufsfertigkeiten darauf an, die eigene Person und die individuellen Leistungen optimal nach außen zu kommunizieren, positiv wahrgenommen zu werden und sich mit seinen Ideen und seiner Persönlichkeit professionell durchzusetzen.

#### Inhalte:

- **Freundlichkeit**
  - „Gespielt freundlich vs. ungespielt unfreundlich“
- **Der Einfluss der inneren Einstellung**
- **Aktives Zuhören**
  - Die verbale Wertschätzung
- **Selbstbild – Fremdbild**
  - Kollegiales Feedback
- **Tipps und Kniffs, wenn´s mal nicht so gut läuft**
- **Resilienz**
  - Die 7 Säulen der Resilienz
  - Widerstandsfähigkeit kann trainiert werden

## Webinar Work Hacks – einfach besser arbeiten

Mitarbeiter müssen sich gerade momentan jeden Tag wechselnden Herausforderungen stellen und immer neue Anforderungen möglichst optimal erfüllen, damit sich das Unternehmen langfristig erfolgreich im Markt behaupten kann. Um dies zu erreichen, bedarf es der fortlaufenden Optimierung von Arbeitsabläufen, welche flexibel mit den sich verändernden Rahmenbedingungen gestaltet werden sollten.

Es müssen Prioritäten definiert werden und Aufgaben neu bewertet werden. Zudem muss einmal mehr überprüft werden, wie die anfallenden Aufgaben optimal organisiert und professionell erledigt werden können. Wie können die Mitarbeiter die gefühlt größere Menge an Aufgaben managen, ohne frustriert zu sein und gleichzeitig ihre Dienstleistungsorientierung gegenüber dem Kunden erfüllen?

Die Lösung: Work Hacks! Dies sind in der Regel Maßnahmen, die ohne großen Aufwand sofort umsetzbar sind. Sie entfalten bei konsequenter Anwendung große Gestaltungskraft, da die Mitarbeiter aus eigener Kraft und mit eigenen Ideen das Unternehmen verändern. So bieten Veränderungsprozesse nicht nur einen Mehrwert für das Unternehmen, sondern motivieren auch den Mitarbeiter und stärken ihn in seiner Selbstverantwortung.

In diesem aufeinander aufbauenden Webinarformat werden den Teilnehmern Impulse gegeben, sich intensiv mit dem Thema Arbeitsabläufe / -organisation sowie entsprechenden Instrumenten und Methoden auseinander zu setzen. Auf Grundlage dessen erarbeiten sie dann die für ihr Team optimalen Work Hacks, um die Zusammenarbeit noch effektiver zu machen und hervorragende Ergebnisse zu erzielen.

### Inhalte Webinar 1:

- Neue Arbeitswelt: Wie heute Veränderungen gestaltet werden
- Eigene Resilienz und mögliche Faktoren
- Work Hacks – was sich dahinter verbirgt und wie sie eingesetzt werden können
- Vorstellen verschiedener Work Hacks
- Fehlerquellen und wichtiges zur Einführung
- Keep, drop, try – die 4 Wochen Regel

### Inhalte Webinar 2:

- Erarbeitung eigener Work Hacks für das Team
- Austausch zu Anwendungsbeispielen

## **Andersartigkeit ist keine Bösartigkeit**

Oft stellen wir im Alltag fest, dass unser Gegenüber ganz anders reagiert als wir selbst. Manchmal fällt es uns schwer, das Verhalten des anderen nachzuvollziehen oder gar zu akzeptieren. Dies liegt in den individuellen Denk- und Wahrnehmungsmustern des Einzelnen: Kennen Sie diese, können Sie Ihren Gesprächspartner verstehen und ihn für gemeinsame Lösungen begeistern.

Bei diesem Webinar beschäftigen sich die Teilnehmer mit den eigenen Stärken und Potenzialen ihrer Persönlichkeit und reflektieren ihre eigene Wirkung. Beim gemeinsamen Austausch erkennen sie die Unterschiedlichkeit von Menschen, deren motivationale Faktoren, analysieren mögliche Konfliktauslöser und erarbeiten, wie sie Ähnlichkeiten und Unterschiede nutzen können, um Gespräche noch erfolgreicher zu gestalten.

### **Inhalte:**

- Selbst- und Fremdbild
- Was ist iTYPE – Die unterschiedliche Wahrnehmung von Menschen
- Das iTYPE Persönlichkeitsprofil
- Eigene Stärken erkennen mit dem iTYPE Professional Profiler
- Erkennen unterschiedlicher Persönlichkeiten
- Umgang mit verschiedenen Persönlichkeitstypen
- persönlichkeitsgerecht agieren und kommunizieren
- Zusammenarbeit fördern, Beziehungen stärken

## **Richtig Feedback geben „FeedFORWARD – Konstruktiv gemeinsam wachsen“**

Mit diesem Webinar sollen Führungskräfte und Mitarbeiter die Gelegenheit erhalten, sich selbst im Hinblick auf Feedback zu reflektieren und Methoden kennenzulernen, wie positive Anerkennung und konstruktives Feedback auf wertschätzende Weise gelingt.

Grundlage für das Feedback bilden die in der Vergangenheit erarbeiteten Werte der Schwartauer Werke, die den Rahmen für einen optimalen Feedbackprozess abstecken

### **Inhalte:**

- Mindset – Umgang mit Feedback und Kritik
- Feedback für Kommunikationsprofis
- Selbst- und Fremdwahrnehmung: Warum ich nicht meine Wahrheit als die Einzige ansehen kann
- Das Werte- und Entwicklungsquadrat als Erkennen positiver Grundeinstellungen
- Die 3 Ws des Feedbacks: Von der Wahrnehmung über die Wirkung zum Wunsch
- "Wie kann man das denn sagen?" – bei emotionalen Themen die Ruhe bewahren
- Feedback entgegennehmen oder einfordern: Meine persönliche Haltung zum Thema Feedback
- Do's und Don'ts zum Feedback in alle Richtungen – zum Kollegen, Chef oder Kunden



## Webbasiertes Präsentationscoaching in Kleingruppen

Im Rahmen dieses digitalen Präsentationscoachings erhalten die Teilnehmenden anlassbezogen die Möglichkeit, ihr Auftreten zu optimieren und ihre Wirkung zu hinterfragen. Wenn eine zeitnahe Präsentation ansteht – z.B. beim Kunden oder aber im Rahmen interner (Online)-Meetings, kann das Präsentationscoaching als optionales Modul gebucht werden.

Ziel ist es, eine kleine arbeitsfähige Gruppe von 3-4 Personen zusammenzustellen, die konkret im Rahmen des Webinars an der eigenen Präsentation arbeiten und diese auch (auszugsweise) vor den anderen Teilnehmenden präsentieren kann.

Mit dem Feedback von den Teilnehmern und dem Trainer zur eigenen Reflexion kann im Anschluss an das Präsentationscoaching relevante Themen wie beispielsweise der logische Aufbau der Kurzpräsentation, der bewusste Einsatz der Stimme, die Wirkung körpersprachlicher Signale sowie die Souveränität im Umgang mit Störungen und innere Nervosität thematisiert werden.

### Inhalte:

- Das eigene Präsentationsvorhaben präsentieren
- Sensibilisierung für situationsbedingte (stimmige) Auftritte mit dem Situationsmodell von Schulz von Thun zur intensiven Vorbereitung einer Präsentation
- Argumente überzeugend formulieren
- Struktur schaffen: Aufbau, Ablauf und Reflexion eines Vortrages
- Emotionale vs. sachliche Argumentation – Was sagen Sie wie?
- Souverän präsentieren und Ziele erreichen beim Industriekunden wie auf internen Fachtagungen
- Foliengestaltung – leserlich, schlicht, klar und mit Struktur
- Umgang mit innerer Nervosität und Lampenfieber
- Bedeutung der positiven inneren Einstellung – Was ich ausstrahle, ziehe ich an
- Schlagfertigkeit – wortgewandt kontern

## Webinar Schriftliche E-Mailkorrespondenz

Geschäftliche E-Mail Korrespondenz gehört oftmals zu dem Hauptkommunikationsmedien. Dennoch ist es nicht für jeden leicht, einen Sachverhalt oder Anliegen auf den Punkt zu bringen, eine Neugier beim Gegenüber zu wecken und gleichzeitig unnötige Floskeln zu vermeiden.

Im Webinar „Moderne und kundenorientierte E-Mail-Korrespondenz“ geht es darum, die bestehende E-Mail-Kommunikation durch Klarheit, Prägnanz und Stilsicherheit zu verbessern und die Argumentationen in den E-Mails auf den Bedürfnissen der Lesenden aufzubauen. Durch die vermittelten Inhalte fällt es den Teilnehmenden im Anschluss leichter, Texte zu analysieren und zu überarbeiten. Sie erhalten Impulse, wie sie die Verständlichkeit, Aussagekraft und Akzeptanz des Geschriebenen erhöhen und damit – auch in schwierigen Situationen - eine hohe Qualität der E-Mail Korrespondenz sicherstellen.

### Inhalte:

- Den richtigen Ton treffen – Texte auf Kunden, die Marke und das Thema zuschneiden mit den vier Sprachfarben
- Verständlich formulieren, überzeugend gliedern – auch bei schwierigen Sachverhalten: Überarbeiten mit den vier Verständlichkeitsmachern
- Spiegeln des Kundenanliegens - für mehr Individualität in der schriftlichen Kommunikation
- Schreiben nach Plan: Vom Betreff bis zum Abschluss

## Webinar Aufgaben- und Selbstmanagement

Dieses Webinar vermittelt den Teilnehmern Methoden, um das persönliche Zeitverhalten dauerhaft zu verbessern. Sie lernen, sich an Zielen zu orientieren und erkennen, was wirklich wichtig für sie ist. Für die Identifikation persönlicher Zeitfallen, Zeitfresser und Zeitbanditen erhalten die Teilnehmenden vorab einen Arbeitsbogen. So können Sie die im Webinar vermittelten Inhalte direkt auf Ihr eigenes Aufgaben- und Selbstmanagement übertragen. Durch die Vorstellung konkreter Methoden können die Teilnehmer im Nachgang jeweils einen individuellen Wochenplan für sich erarbeiten, so dass die Webinarinhalte erfolgreich in den Arbeitsalltag transferiert werden können.

### Inhalte Webinar 1:

- Persönliche Zeitanalyse (Arbeitsbogen wird vorab an die Teilnehmenden gesendet)
- Innere Einstellung im Umgang mit Zeit
- Den eigenen Arbeitsstil erkennen – Stärken und Herausforderungen im Aufgaben- und Selbstmanagement
- Umgang mit Zeitfallen, Zeitfressern und Zeitbanditen
- Tagesplanung gegen „Aufschieberitis“ und für einen erfolgreichen Tag

### Inhalte Webinar 2:

- Bedeutung von Zielen und Definition
- Verschiedene Methoden der Prioritätensetzung kennen und anwenden
- Optimiertes Einschätzen und Planen von Aufgaben
- Den eigenen Arbeitsplatz effizient managen: Umgang mit Ablage, E-Mails/ Outlook

## Webinar Stress erfolgreich bewältigen

Jeder kennt ihn – den ständigen Begleiter Stress. Ob beruflich oder privat, viele Menschen sind ständig unter Zeitnot und hetzen von einem Termin in den anderen. Das Arbeitspensum kann kaum noch erfüllt werden, die Erwartungen in der Familie und im Freundeskreis sind hoch und auch (oder vor allem) der innerliche Perfektionist gibt nicht eher Ruhe, bevor alles erledigt ist. Und dann? Dann geht es meist mit anderen wichtigen Dingen weiter. Die Ressource „Zeit“ wird in der heutigen Welt immer wichtiger und sollte gut gehütet werden, um sich selbst gesund und langfristig fit zu halten und den steigenden Anforderungen auf allen Seiten gerecht zu werden.

In dieser Webinarreihe werden Sie sich einmal die Zeit nehmen, Ihre persönlichen Stresssituationen zu reflektieren und nach den Ursachen zu forschen. Denn jeder von uns nimmt ganz unterschiedliche Dinge als Stress und manchmal auch als Belastung wahr. Mit einem intensiven Blick auf die Säulen der Resilienz können die Faktoren, die Stresssituationen begünstigen, näher eingegrenzt werden.

Gemeinsam beleuchten wir Ihre persönlichen Stressoren und erarbeiteten Strategien, wie Sie Ihre Widerstandsfähigkeit deutlich erhöhen können. Ziel ist, Ihr persönliches Wohlbefinden und Ihre Stressresistenz dauerhaft zu verbessern.

### Inhalte Webinar 1:

#### Warum ist eigentlich immer alles so stressig?

- Die agile Welt und ihre Anforderungen
- Die Stresskurve
- Mögliche Auswirkungen von Stress
- Meine persönliche Stressampel
- Stress – was ist Stress und was macht er mit uns?
- Stresstrias (Stressoren – persönliche Stressverstärker – Stressreaktion)
- Spannungsfeld zwischen Agilität und Stabilität

#### Resilienz: Die Kraft in Stress- und Krisensituationen

- Das Bambus-Prinzip
- Stressresistentes vs. resilientes Verhalten
- Wdh. Die 7 Säulen der Resilienz
- Resilienz:Café: Austausch zu den eigenen Kompetenzen, erfolgreichen Vorgehensweisen und individuellen Stabilitätsfaktoren innerhalb jeder Säule
- Nachbereitungsaufgabe: Bearbeitung des individuellen Antreibertests nach Kaluza

### Inhalte Webinar 2:

#### Analyse des persönlichen Stresslevels

- Austausch zu persönlichen Antreibern und Stressverstärker
- Erarbeitung der Kompetenzen und Entwicklungsfelder im Hinblick auf Stressbewältigung und resilientes Verhalten

#### Stress und Konflikte bewusst bewältigen, abbauen und vermeiden

- Die Wichtigkeit von Improvisationsvermögen und Lernbereitschaft
- Ja und! Haltung
- Einstellung und Erwartungshaltung anderen gegenüber
- Die Quart-A-Strategie für den Akutfall
- Gelassen im Alltag – ein Ergebnistransfer

## Ihr Kontakt

Bei Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung und freuen uns auf den weiteren Austausch mit Ihnen.

Herzliche Grüße

Ihr FRIEDERBARTH-Team

### FRIEDERBARTH

Kleine Seilerstraße 1

20359 Hamburg

Tel.: 040-399 19 39 0

Fax: 040-399 19 39 6

[kundenbetreuung@friederbarth.de](mailto:kundenbetreuung@friederbarth.de)

[www.friederbarth.de](http://www.friederbarth.de)



Partner von

**Schulz von Thun**  
Institut für Kommunikation



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

**FRIEDERBARTH** ist verpflichtet, Informationen über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers streng vertraulich zu behandeln. **FRIEDERBARTH** wird durch die Auftragserteilung berechtigt, ihm bekanntwerdende Daten des Auftraggebers unter Wahrung strengster Vertraulichkeit für eigene Zwecke elektronisch zu speichern. Audio- und Videoaufzeichnungen dienen hingegen ausschließlich Übungszwecken und werden nach Ende des Seminars, Coachings bzw. Trainings usw. (nachfolgend Veranstaltung genannt) gelöscht. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass aus datenschutzrechtlichen Gründen die Überlassung von Übungsaufnahmen mit Audio- und/oder Videogeräten nicht möglich ist.

**FRIEDERBARTH** behält sich sämtliche Urheberrechte an den Arbeitsergebnissen der Veranstaltungen ausdrücklich vor. Der Nachdruck und die Vervielfältigung der von **FRIEDERBARTH** verwendeten Veranstaltungsunterlagen oder von Teilen daraus bedürfen der Zustimmung von **FRIEDERBARTH**. Kein Teil der Veranstaltungsunterlagen darf ohne schriftliche Genehmigung von **FRIEDERBARTH**, auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung reproduziert, verarbeitet, vervielfältigt oder zur öffentlichen Wiedergabe benutzt werden.

Mit der Auftragsbestätigung von **FRIEDERBARTH** ist der Auftrag für beide Seiten verbindlich. Die Rechnungsstellung erfolgt nach Durchführung der Veranstaltung. Der Rechnungsbetrag ist sofort fällig ohne Abzug. Bei Stornierung oder Umbuchung von Veranstaltungen durch den Auftraggeber entstehen folgende Kosten:

|                                      |                               |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| bis 42 Tage vor Veranstaltungsbeginn | keine Gebühr                  |
| ab 41 Tage vor Veranstaltungsbeginn  | 25 % des Nettoauftragswertes  |
| ab 28 Tage vor Veranstaltungsbeginn  | 50 % des Nettoauftragswertes  |
| ab 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn  | 90 % des Nettoauftragswertes  |
| ab 2 Tage vor Veranstaltungsbeginn   | 100 % des Nettoauftragswertes |

Bereits verauslagte Reisekosten sowie zusätzlich entstehende Reisekosten und/oder Stornierungsgebühren zzgl. der zum Zeitpunkt der geplanten Veranstaltung gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer (aktuell: 19%) werden unabhängig der obigen Fristen erhoben. Absagen durch **FRIEDERBARTH** zum Beispiel in Fällen höherer Gewalt (Krankheit des vorgesehenen Referenten o. ä.) bleiben **FRIEDERBARTH** vorbehalten. Absagen erfolgen frühestmöglich. Dem Auftraggeber wird ein Ersatztermin genannt. Anspruch auf weitergehenden Schadenersatz entsteht durch die Absage der Veranstaltung nicht, es sei denn, dass **FRIEDERBARTH** im Zusammenhang mit der Absage ein vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verhalten an dem Zustandekommen des Schadens vorzuwerfen ist. Die in Angeboten von **FRIEDERBARTH** genannten Preise gelten unter Vorbehalt und haben eine Gültigkeit von 6 Monaten. Auf alle angegebenen Beträge wird die jeweils gültige Mehrwertsteuer berechnet.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Hamburg.

Stand: 16. Februar 2018