

FRIEDER**B**ARTH

**Digitalwerkstatt FRIEDERBARTH -
Webbasierte Trainingskonzepte für
Krisenzeiten**

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.....	4
Webinarthemen – für die Krisenzeit	5
Erfolgreiches Krisenmanagement	5
Krisenkommunikation	6
(digital) Führen auf Distanz	7
Erwartungsmanagement inmitten von VUCA	8
Risiko Management inmitten von VUCA.....	9
Meetings, Präsentationen und Vorträge erfolgreich digital gestalten und durchführen	10
Remote Teamwork – Teams auf Distanz.....	11
Kundenpflege auf Distanz – digital statt persönlich.....	12
Umgang mit Angst für Mitarbeitende in Schlüsselpositionen	13
Selbstorganisation im Homeoffice	14
Webinar Stress erfolgreich bewältigen	15
Ihr Kontakt.....	16
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	17

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
- Optimierte Einschätzen und Planen von Aufgaben
- Arbeitstechniken gezielt und langfristig verbessern
- Einhalten von Terminen
- Effektiver Umgang mit E-Mails
- Projektarbeit im Homeoffice

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

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