



Basistraining für Führungskräfte

(Inhalte auch ganz nach Ihrem individuellen Bedarf)

Zielgruppe:	Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter die auf eine Führungsaufgabe vorbereitet werden oder diese neu übernehmen und die Grundlagen erfolgreicher Führungsarbeit kennen lernen sollen.
Methoden:	Präsentation, praktische Übungen, Analyse von Videobeispielen und Videoanalyse eigener Rollenspiele.
Zeit:	2 Tage
Min-/Max TN:	6-8
Art:	Inhouse-Seminar
Investition:	Auf Anfrage

Ziele und Inhalte

Nach erfolgreicher Identifikation des Führungskräftenachwuchses bzw. der Auswahl einer neuen Führungskraft steht diese vor der Herausforderung die neue Rolle mit Leben zu füllen.

Mitarbeiter die mit einer Führungsaufgabe starten, sehen sich mit einer Vielzahl an Aufgaben konfrontiert. Neben den bisher eher fachlich produktiven Aufgaben im Tagesgeschäft, kommen nun auch Managementaufgaben hinzu.

Die folgenden Seminarthemen bieten die Grundlage für einen erfolgreichen Start:

- **Gemeinsames Verständnis von Führung und Zusammenarbeit im Unternehmen**
- **Grundlagen erfolgreicher Kommunikation mit Mitarbeitern**
- **Die Rolle der Führungskraft -> der Führungskreislauf**
- **Der eigene Antrieb und die verschiedenen Führungsstile**
- **Informations- und Selbstmanagement**
- **Aufgaben erfolgreich delegieren**

Für Sie in Bonn

Am Büchel 73
53173 Bonn

Telefon: 0228 / 3862539

Telefax: 0228 / 3862546

Mobil: 0173 / 2997768

info@elisabeth-manneck.de
www.elisabeth-manneck.de



Führen ohne Vorgesetztenfunktion

(Inhalte auch ganz nach Ihrem individuellen Bedarf)

Zielgruppe:	Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter die als nichtdisziplinarische Vorgesetzte andere Mitarbeiter führen und in Projekten oder im Tagesgeschäft erfolgreich mit ihrem Team Ziele erreichen wollen.
Methoden:	Präsentation, praktische Übungen, Analyse von Videobeispielen und Videoanalyse eigener Rollenspiele.
Zeit:	3 Tage
Min-/Max TN:	6-8
Art:	Inhouse-Seminar
Investition:	Auf Anfrage

Ziele und Inhalte

In der heutigen Arbeitswelt müssen Projekte und Ziele unter immer größerem Zeitdruck zum Erfolg gebracht werden. Gleichzeitig soll den wachsenden Ansprüchen von Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden entsprochen werden. Oft wird dabei der Wunsch nach Macht und Autorität wach. Dagegen steht ein Wertewandel in der Gesellschaft, bei dem autoritäres Auftreten und Machgebaren überholt sind. Das Seminar bietet praxiserprobte Strategien zur erfolgreichen Bewältigung dieser Herausforderung.

Mitarbeiter auch ohne disziplinarische Macht zum Erfolg führen, ein besseres Verständnis für sich selbst und die anvertrauten Mitarbeiter zu bekommen, diese typengerecht einsetzen und motivieren zu können, dazu erhalten die Teilnehmer konkrete Hilfestellungen zu den folgenden Themen:

- Unterschiedliche Mitarbeiterpersönlichkeiten
- Typgerechter Einsatz der Mitarbeiter
- Die eigene Persönlichkeit im Umgang mit den unterschiedlichen Mitarbeitertypen
- Realistische Motivationsziele
- Typrechtes Feedback
- Die Stufen vom Problem zum Bewusstsein
- Umgang mit Konfliktsituationen

Für Sie in Bonn

Am Büchel 73
53173 Bonn

Telefon: 0228 / 3862539

Telefax: 0228 / 3862546

Mobil: 0173 / 2997768

info@elisabeth-manneck.de

www.elisabeth-manneck.de



Servicekommunikation

(Inhalte auch ganz nach Ihrem individuellen Bedarf)

Zielgruppe:	Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter die im direkten Kontakt zum Kunden stehen und im täglichen Umgang mit diesem ein hohes Maß an Kunden- und Serviceorientierung benötigen.
Methoden:	Präsentation und praktische Übungen
Zeit:	1 Tag
Min-/Max TN:	8-10
Art:	Inhouse-Seminar
Investition:	Auf Anfrage

Ziele und Inhalte

Im Rahmen der Kommunikationsschulung lernen die Teilnehmer die Grundlagen und Prinzipien erfolgreicher Servicekommunikation kennen, erarbeiten ihr eigenes Erwartungsmanagement und erhalten Einblick in die Transaktionsanalyse.

Durch gezielte praktische Übungen erleben die Teilnehmer Kommunikation, deren Wirkung auf die Umwelt und sich selbst. Sie lernen sich selbst zu reflektieren und eigene Erfolgsmodelle für die Kommunikation zu entwerfen und anzuwenden. Dazu erhalten die Teilnehmer konkrete Hilfestellungen zu den folgenden Themen:

- Der Kunde und seine Bedürfnisse
- Kommunikationsebenen und Klimafaktoren
- Die Stimme in der Kommunikation
- Erfolgreich Zuhören
- Fragetechniken gezielt einsetzen
- Gesprächsphasen bewusst einsetzen

Für Sie in Bonn

Am Büchel 73
53173 Bonn

Telefon: 0228 / 3862539

Telefax: 0228 / 3862546

Mobil: 0173 / 2997768

info@elisabeth-manneck.de

www.elisabeth-manneck.de



Sicherer Umgang mit Reklamationen

(Inhalte auch ganz nach Ihrem individuellen Bedarf)

Zielgruppe:	Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter die die Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation kennen und aus schwierigen Situationen und Beschwerden, künftig Chancen für Ihr Unternehmen werden lassen.
Methoden:	Präsentation und praktische Übungen
Zeit:	1 Tag
Min-/Max TN:	8-10
Art:	Inhouse-Seminar
Investition:	Auf Anfrage

Ziele und Inhalte

Im Rahmen der Schulung „Sicherer Umgang mit Reklamationen“ wird auf die Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation aufgebaut. Die Teilnehmer lernen die Hintergründe schwieriger Situationen kennen und den sicheren Umgang mit diesen.

Durch praxisbezogene Beispiele können die Teilnehmer schwierige Situationen besser erkennen, deren Phasen einschätzen und aus Beschwerden echte Chancen für Ihr Unternehmen werden lassen.

Trainingsthemen:

- Hintergründe schwieriger Situationen
- Sicherer Umgang mit Kundenfrust
- Better´s, Do´s and Dont´s
- Mit Diplomatie Beschwerden erfolgreich managen
- Reaktionen auf schriftliche und telefonische Beschwerden
- Umgang mit persönlichen Angriffen

Für Sie in Bonn

Am Büchel 73
53173 Bonn

Telefon: 0228 / 3862539

Telefax: 0228 / 3862546

Mobil: 0173 / 2997768

info@elisabeth-manneck.de
www.elisabeth-manneck.de



Erfolgreich auf Messen

(Inhalte auch ganz nach Ihrem individuellen Bedarf)

Zielgruppe:	Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter die das Unternehmen in Rahmen von Messen repräsentieren und im direkten Kontakt zum Kunden und möglichen Neukunden das Aushängeschild des Unternehmens darstellen.
Methoden:	Präsentation und praktische Übungen inkl. Videoanalyse von Beispielvideos.
Zeit:	2 Tage
Min-/Max TN:	8-10
Art:	Inhouse-Seminar
Investition:	Auf Anfrage

Ziele und Inhalte

Im Rahmen des Messetrainings lernen die Teilnehmer die wichtigen Fragestellungen zum Messeauftritt kennen und sich erfolgreich auf den Einsatz vorzubereiten.

Durch umfangreiche Videoanalysen und gezielte praktische Übungen erhalten die Teilnehmer die erforderliche Sicherheit und werden in die Lage versetzt sich hilfreiche Checkliste für anstehende Messen zu erstellen.

Dazu erhalten die Teilnehmer konkrete Hilfestellungen zu den folgenden Themen:

- Kunden erfolgreich kontaktieren
- Verkaufsgespräche auf Messen führen
- Kundenorientiert präsentieren
- Stresssituationen bewältigen
- Messekontakte nachbereiten

Für Sie in Bonn

Am Büchel 73
53173 Bonn

Telefon: 0228 / 3862539

Telefax: 0228 / 3862546

Mobil: 0173 / 2997768

info@elisabeth-manneck.de

www.elisabeth-manneck.de



Coaching für Führungskräfte

(Inhalte auch ganz nach Ihrem individuellen Bedarf)

- Zielgruppe:** Das Coaching richtet sich an Führungskräfte, Potentialträger, Spezialisten und Fachkräfte die auf eine Führungsaufgabe vorbereitet werden, diese neu übernehmen und eine individuelle Begleitung wünschen.
- Methoden:** Fallbesprechungen, Begleitung im Tagesgeschäft, Rollenspiele bzw. je nach Bedarf des Coachee
- Zeit:** Nach individuellem Bedarf bzw. 2 Stunden je Coachingsitzung
- Art:** Am Arbeitsplatz, Telefon- und E-Mail-Coaching, Talking by Walking
- Investition:** Auf Anfrage

Ziele und Inhalte

Coaching gehört zu den besonders wirksamen Maßnahmen, wenn berufliche Fragestellungen nur eine einzelne Person betreffen, die konzentriert, zielgerecht und zügig ihre eigenen Potentiale entwickeln will.

Schon wenige Termine, manchmal auch nur eine Sitzung, sind intensiv und reichen aus, um gewollte Veränderungen und Entwicklung auszulösen. Lernen geschieht sehr bewusst und ganz konkret am jeweiligen Thema. Die Zeiträume werden je nach Anliegen abgestimmt, sie sind überschaubar und eng am Bedarf des Coachee orientiert.

Hier ein Auszug möglicher Coachingthemen:

- Reflexion und Analyse von Mitarbeitergesprächen
- Vorbereitung auf künftige, ggf. schwierige Mitarbeitergespräche
- Souveränität / Sicherheit in der neuen Rolle gewinnen
- Abgrenzung gegenüber Themen, Kollegen und Mitarbeitern
- Reflexion des eigenen Führungsverhaltens
- Das eigene Team -> Zusammensetzung und Teamgeist
- Mögliche Konflikte und Konfliktprävention

Für Sie in Bonn

Am Büchel 73
53173 Bonn

Telefon: 0228 / 3862539

Telefax: 0228 / 3862546

Mobil: 0173 / 2997768

info@elisabeth-manneck.de

www.elisabeth-manneck.de

Basistraining für fachliche Führungskräfte

(Inhalte auch ganz nach Ihrem individuellen Bedarf)

Zielgruppe:	Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter die innerhalb eines Teams fachlich Verantwortung übernehmen und zur Entlastung der disziplinarischen Führungskraft das Team und die Mitarbeitern fachlich anleiten und ihnen Orientierung geben.
Methoden:	Präsentation, praktische Übungen, Gruppen- und Einzelarbeiten, Analyse von Videobeispielen und eigene Rollenspiele.
Zeit:	2 Tage
Min-/Max TN:	6-8
Art:	Inhouse-Seminar
Investition:	Auf Anfrage

Ziele und Inhalte

Oft sind die disziplinarischen Führungskräfte so in strategische Themen eingebunden, das wichtige operative Dinge im Tagesgeschäft zu kurz kommen.

Als fachliche Ansprechpartner und Vorgesetzte, erfüllen Mitarbeiter eine wichtige Rolle die zur Qualität des Teamoutputs und zur Mitarbeiterzufriedenheit beiträgt.

In dieser Funktion, sehen sie sich mit einer Vielzahl an Herausforderungen konfrontiert, die über ihre bisherige fachliche Aufgabe hinausgeht. Neben den fachlich produktiven Themen im Tagesgeschäft, kommen nun auch Führungsthemen hinzu.

Die folgenden Seminarthemen bieten die Grundlage für einen erfolgreichen Start:

- Fachliche Führung und die erforderlichen Kompetenzen
- Teamentwicklung
- Typen im Team
- Teams fördern und motivieren
- Team- und Kritikgespräche erfolgreich führen
- Rollenspiel und Feedback geben

Für Sie in Bonn

Am Büchel 73
53173 Bonn

Telefon: 0228 / 3862539

Telefax: 0228 / 3862546

Mobil: 0173 / 2997768

info@elisabeth-manneck.de

www.elisabeth-manneck.de