

Als langjährige Führungskraft, Trainerin, Psychologische Beraterin und Personal Coach weiß ich wovon ich spreche, wenn ich Sie dazu auffordere „Zu wecken, was in Ihren Mitarbeitern steckt“.

Über zehn Jahre aktive Führungsarbeit und Begleitung von Veränderungsprozessen, fundierte Kenntnisse und Erfahrungen in der Kundenkommunikation, setze ich für den Erfolg Ihres Unternehmens ein.

Meine Seminare und Vorträge sind lebendig, praxisnah und immer auf Ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt.



HBDI™-Zertifiziert  
Herrmann Brain Dominance Instrument

## Trainingsthemen:

### Basistraining für Führungskräfte

### Führen ohne Vorgesetztenfunktion

### Servicekommunikation

### Sicherer Umgang mit Reklamationen

### Erfolgreich auf Messen

## Basistraining für Führungskräfte

**Zielgruppe:** Führungskräfte die neu in dieser Funktion sind und Mitarbeiter die auf diese Aufgabe vorbereitet werden.

**Methoden:** Präsentation, praktische Übungen und Analyse von Videobeispielen (+ optional Videoanalyse eigener Rollenspiele).

- 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

## Sicherer Umgang mit Reklamationen

**Zielgruppe:** Mitarbeiter, die die Grundlagen erfolgreicher Servicekommunikation kennen und künftig aus Beschwerden echte Chancen für ihr Unternehmen werden lassen.

**Methoden:** Präsentation und praktische Übungen

- 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

## Führungskräfte-Coaching

Im Grunde ist es ganz einfach.

Eine Führungskraft hat nichts weiter zu tun, als dafür zu sorgen, dass die ihr anvertrauten Mitarbeiter einen guten Job machen können.

Hinter dieser recht einfachen Anforderung verbergen sich in der Praxis eine Fülle von Aufgaben und Herausforderungen.

Während der Führungskräftebegleitung festigen die Führungskräfte die Grundlagen der Führungsarbeit, ihren eigenen Führungsstil und optimieren ihr Selbstmanagement. Dabei kann selbstverständlich auch auf bereits durchgeführte Entwicklungsmaßnahmen aufgebaut werden.

Durch das individuelle Coaching im Führungsalltag wird in akuten Situationen gezielt auf Potentiale eingegangen und die Führungskraft kann sich aktiv mit ihren eigenen Stärken und Potentialen auseinandersetzen.

## Service-Coaching

Die ganz eigene und individuelle Art der Kommunikation, ob Mitarbeiter reden oder schweigen, etwas tun oder lassen, beeinflusst den Erfolg der gelebten Servicekommunikation Ihres Unternehmens.

Im Rahmen des Coachings erhalten Ihre Mitarbeiter Feedback zu konkreten und realen Servicesituationen.

Sie lernen sich selbst zu reflektieren und die in der Schulung erlernten Erfolgsmodelle zu vertiefen. So sichern Sie durch gezielte Gesprächsanalysen nachhaltig die Qualität Ihrer Servicekommunikation.

Training

Beispiele

Coaching

## Zufriedene Mitarbeiter = Zufriedene Kunden

Der Grundgedanke des Begriffs „ZuMaZuKu®“ und der dahinter liegenden Gleichung beruht auf dem Anspruch einer gezielten Förderung und Pflege der Mitarbeiter, um damit den Erfolg des Unternehmens zu steigern.

### Themenschwerpunkte:

- Wie Sie Ihre Ausgangssituation analysieren und Ihre Ziele definieren.
- Wie Sie bewährte Methoden ausbauen, neue kennen lernen und mit Erfolg zum Einsatz bringen.
- Wie Sie am Mitarbeiter orientiert führen und coachen und ihn langfristig für Unternehmensziele begeistern.
- Wie Sie durch hohe Mitarbeiterzufriedenheit positive Serviceerlebnisse schaffen und Kunden langfristig vom Unternehmen überzeugen.

Diese Gleichung geht auf!



Ich freue mich auf Sie!

### Nichts kann unsere persönliche Begegnung ersetzen.

Daher freue ich mich sehr, wenn ich Ihnen mit meiner Broschüre einen ersten Eindruck, eine Anregung geben konnte, wie wir gemeinsam mit den Führungskräften und Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen die Zufriedenheit und damit den Erfolg steigern können.

### Herzliche Grüße

Elisabeth Manneck



Am Büchel 73  
53173 Bonn

Telefon: 0228 – 3 86 25 39  
Telefax: 0228 – 3 86 25 46  
0173 – 2 99 77 68

[www.zumazuku.de](http://www.zumazuku.de)  
[info@elisabeth-manneck.de](mailto:info@elisabeth-manneck.de)



- Training
- Coaching
- Beratung
- Vorträge

Wecken Sie, was in Ihren Mitarbeitern steckt!



Beratung & Vorträge

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

Zufriedene Mitarbeiter  
= Zufriedene Kunden