



# Seminarprogramm 2019/2020

Nachhaltige Trainings mit MEHRWert

”

Wir sind Ihr Partner für  
Organisationsentwicklung und  
maßgeschneidertes Personal-  
und Managementtraining

## SEMINARPROGRAMM 2019/20

Nachhaltige Trainings mit MEHRWert

# Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren!

### Unser neues Seminarprogramm ist fertig!

Lebenslanges Lernen wird für das Berufsleben zunehmend wichtiger. Ob Fach- oder Führungskraft, Berufseinsteiger oder erfahrene/r MitarbeiterIn - die digitalisierte und schnelllebige Arbeitswelt verlangt auch zukünftig Ihr ganzes Können und ständige Weiterbildung.

Egal, ob in der strategischen Planung oder im Tagesgeschäft ganz nah dran an am Kunden: Ihre Position erfordert Professionalität, Fachwissen, Souveränität sowie Organisations- und Verhandlungsgeschick.

Gerne wollen wir mit unseren Weiterbildungsangeboten in Präsenzseminaren und Online-Kursen unseren Teil dazu beitragen, Sie als Führungskraft oder MitarbeiterIn in Ihrem beruflichen Alltag bestmöglich zu unterstützen.

Bei der Konzeption unserer Seminare und der Auswahl der Themen stehen Praxisnähe, Aktualität und Relevanz für die tägliche Arbeit im Mittelpunkt. Darum haben wir auch diesmal wieder ganz neue, brandaktuelle Themen in unser Programm aufgenommen!

Das vergangene Jahr war eines der erfolgreichsten in der Geschichte des IFÜ, und die Nachfrage ist weiterhin ungebrochen hoch. Das freut uns riesig und ist Bestätigung für unsere Arbeit.

Dabei profitieren wir auch von Ihrer Neugier, Ihrem Wissensdurst, Ihren wertvollen Ideen und Ihrem Wunsch nach beruflicher Weiterentwicklung.

Ihre Karriere und Ihre persönlichen Fähigkeiten sind unser Auftrag. Holen Sie mit uns das Beste für sich und Ihr Unternehmen heraus - **kompetent, persönlich, zukunftsorientiert.**

Wir freuen uns auf Sie!

Mag. Christian Kandutsch, MBA MMSc  
Geschäftsführer Institut für Führung GmbH



# Inhaltsverzeichnis

## Führung

• Führungstraining .....	04
• Das Leuchtturmprinzip <b>NEU!</b> .....	04
• Führungskommunikation .....	05
• Führung kann so einfach sein <b>NEU!</b> .....	05
• Führung durch Klarheit .....	06
• Die Führungskraft als Coach .....	06
• Führungsstark im Wandel .....	07
• JUMP! Junior Management Programm .....	07
• Umgang mit „schwierigen“ MitarbeiterInnen .....	08
• Vom Kollegen zur Führungskraft .....	08
• Vom Einzelkämpfer zum Team .....	09
• Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument .....	09
• Führungssimulation ZENSO® .....	10
• Gesundes Führen .....	11

## Führungstechnik & Skills

• Projektgeschäft Live! <b>NEU!</b> .....	12
• Zeitmanagement Live! <b>NEU!</b> .....	12
• Verhandlungstechnik .....	13
• Umgang mit Fehlzeiten .....	13
• Schlagfertigkeitsstechniken .....	14
• Präsentationstechniken .....	14
• Kreativitätstechniken & Problemlösung .....	15
• Moderationstechnik .....	15
• Mnemotechniken .....	16
• Rhetorik & Auftreten .....	16
• Entscheidungstechniken <b>NEU!</b> .....	17
• BWL für Führungskräfte <b>NEU!</b> .....	17
• Management Live <b>NEU!</b> .....	18

## Mimik

• Mimikanalytik <b>NEU!</b> .....	19
-----------------------------------	----

## Konfliktmanagement & Mediation

• Umgang mit Konflikten .....	20
• Umgang mit Mobbing & sexueller Belästigung .....	20
• Präventives Konfliktmanagement .....	21
• Mediation für Führungskräfte .....	21

## Verkauf

• Beschwerdemanagement .....	22
• Angewandte Verkaufspsychologie .....	22
• Verkaufsdialektik & Rhetorik .....	23
• Verkaufstraining - Basic .....	23
• Verhandlungstechnik im Verkauf .....	24
• Telefon & Zusatzverkauf .....	24

## Teamentwicklung

• Teamentwicklung .....	25
• Teamcoaching .....	25

## Mentaltraining

• Mentaltraining .....	26
• ONE to ONE Training .....	26

Kontakt & Impressum .....	27
---------------------------	----

## SEMINAR

**Führungstraining****Grundlagen der Menschenführung**

Sie erlernen die Grundwerkzeuge der Menschenführung. Sie erlernen Methoden und Modelle der Menschenführung, die wirken. Ihre Führungsarbeit gelingt.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie optimieren Ihr Führungsverhalten MitarbeiterInnen nach Ihren Fertigkeiten und Fähigkeiten einzusetzen. Sie verknüpfen die Kernaussagen gängiger Modelle und wenden sie situativ an.

**Zielgruppe:** UnternehmerInnen, Führungskräfte, ProjektleiterInnen die ihr persönliches Führungsverhalten optimieren wollen.

**Inhalte:** • Die Rolle als Führungskraft • Grundlagen der modernen Menschenführung • Trigonometrie des Führens • Soziale Kompetenz • Grundlagen der Führungskommunikation • Kritik & Anerkennung geben können

**Methode:**

POL / Fokus auf Transfer in den Arbeitsalltag / Praxisübungen / Reflexionseinheiten / Gezielte Übungen zum Experimentieren

## SEMINAR

**Das Leuchtturmprinzip****NEU!**

Im herausfordernden Führungsalltag sind mutiges Handeln und klare Kommunikation zentrale Erfolgsfaktoren. Wer sich selbst oder andere Menschen glaubwürdig und verantwortungsvoll führen will, braucht diesen Mut sowie Zuversicht und Selbstvertrauen. Reflektieren und stärken Sie Ihre authentische (Selbst-)Führung und integrieren Sie authentisches und klares Denken, Fühlen und Handeln für eine konsequente Führungsarbeit. Nehmen Sie eine klare Haltung als Führungskraft ein und optimieren Sie so nachhaltig Ihre Führungsstärke.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Das Leuchtturmprinzip dient dabei sowohl als Philosophie als auch als konkrete Handlungsanleitung wie Sie sich als Führungskraft durchsetzungsstark und „leuchtturmig“ verhalten können.

**Zielgruppe:** UnternehmerInnen, Führungskräfte, ProjektleiterInnen die ihr persönliches Führungsverhalten optimieren wollen.

**Inhalte:**

- Die Philosophie des Leuchtturms
- Wie man sich als Führungskraft exponieren sollte
- Wie Sie Ihre MitarbeiterInnen orientieren
- Wie Sie die zentralen Funktionen des Leuchtturms erfüllen können
- Klarheit in der Kommunikation, interpretationsfreie Signale geben
- Wie Sie Ihre MitarbeiterInnen auf den richtigen Kurs bringen
- Standhaft, aber nicht stur - wie Sie Meinungen und Positionen als Führungskraft vertreten sollen
- Wie Sie sich als Führungskraft bei „Sturm“ und „rauer See“ verhalten sollten

**Methode:**

POL / Fokus auf Transfer in den Arbeitsalltag / Praxisübungen / Reflexionseinheiten / gezielte Übungen zum Experimentieren

## SEMINAR

**Führungskommunikation**  
**Gesprächsführung für Führungskräfte**

Führungskommunikation definiert sich als Nutzung bestimmter Techniken der Gesprächsführung. Sie dient den Führungskräften eines Unternehmens, indem mittels professioneller Führungskommunikation der einzelne Mitarbeiter positiv angesprochen und die Entwicklung generell gefördert werden soll. Mitarbeitergespräche sollen in ihrem Verlauf nicht dem Zufall überlassen werden, sondern kommunikationstechnisch vorbereitet und durchgeführt werden.

In diesem Seminar steht Ihre zentrale Führungskompetenz im Mittelpunkt: Ihre Führungskommunikation in Gesprächen, Präsentationen, Konflikten oder in Veränderungsprozessen. In diesen 2 Praxis-Tagen lernen Sie nicht nur die wichtigsten Elemente der Führungskommunikation kennen, sondern auch wie diese im Alltag eingesetzt werden.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Inhalte:**

- Die Philosophie des Leuchtturms
- Menschen sind unterschiedlich - so sprechen Sie alle Ihre Mitarbeiter richtig an
- Visionen, Ziele und Strategien direkt an Mitarbeiter kommunizieren
- Klug antworten - auch auf kritische Fragen
- So gewinnen Sie Ihre Mitarbeiter für Veränderungen
- Sympathie und Kompetenz ausstrahlen und Körpersprache gekonnt einsetzen
- So gelingt die Kommunikation mit unterschiedlichen Generationen
- Deeskalierend in Konfliktgespräche eingreifen
- Schwierige Gespräche aus der Sackgasse herausführen
- Neue Erkenntnisse aus der Hirnforschung. Verhaltenspsychologie nutzen

**Methode:** Feedback / Beobachtung & Rückmeldung / Tests / Einzelarbeiten / Gruppenarbeiten

## SEMINAR

**Führung kann so einfach sein** **NEU!**  
**Die 6 entscheidenden Instrumente der Menschenführung**

In vielen Fällen werden Mitarbeiter mit höchster fachlicher Kompetenz zu Gruppenleitern, Meistern oder Abteilungsleitern befördert. Management- und Führungskompetenzen werden häufig lediglich »on the job« erfahren und gelernt.

Bei Führungsinstrumenten handelt es sich um Techniken und Mittel für Führungskräfte, um Motivation sowie Leistung der Mitarbeiter zu steigern. Die Instrumente sind zudem essenziell, um Verfahren wie auch Regeln zur betrieblichen Kommunikation festzulegen und Empfehlungen für die effiziente Arbeitsplanung geben zu können. Die Wahl des passenden Führungsinstruments ist zum einen abhängig von der Persönlichkeit der jeweiligen Führungskraft und zum anderen von der jeweiligen zu führenden Mitarbeitergruppe.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Inhalte:**

- Rollenklarheit
- Das Leuchtturmprinzip
- Siamesische 4-linge
- Die 6 Musts der Gesprächsführung
- Positive/ negative Rückmeldung
- Die Jedenfreitagsreflexion

**Methode:** Inputs / Gruppenarbeiten / Praxisübungen / Reflexionseinheiten / Einzelarbeiten / Gesprächsübungen / gezielte Übungen zum Experimentieren

## SEMINAR

**Führen durch Klarheit**

Im herausfordernden Führungsalltag ist mutiges Handeln ein zentraler Erfolgsfaktor. Wer sich selbst oder andere Menschen glaubwürdig und verantwortungsvoll führen will, braucht diesen Mut sowie Zuversicht, Selbstvertrauen und Konsequenz.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erkennen die Dimension von Klarheit. Sie adaptieren ihr Kommunikationsverhalten und bestechen durch einfache und klare Sprache. Sie verhindern Missverständnisse und erreichen einfacher, schneller und mit weniger Widerstand ihre Ziele.

**Inhalte:**

- Das Leuchtturmprinzip
- Klarheit im Denken und Tun
- Klarheit als vertrauensstärkendes Element
- Klarheit und Konsequenz

**Methode:** Inputs / Praxisbeispiele / Einzelarbeiten

## SEMINAR

**Die Führungskraft als Coach**

In Zeiten flacher Hierarchien und dezentraler Entscheidungsstrukturen sind Unternehmen mehr denn je auf kompetente und selbstverantwortlich handelnde Mitarbeiter angewiesen. Führungskräfte sind daher zunehmend gefordert, ihre Mitarbeiter nicht nur anzuleiten, sondern sie in ihrer persönlichen und beruflichen Entwicklung gezielt zu begleiten und zu fördern. Die Rolle als Coach stellt dabei ungewohnte Anforderungen an die Führungskraft, denn in diesem Prozess agiert sie im Auftrag ihrer Mitarbeiter als Dienstleister.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erlernen die Grundwerkzeuge erfolgreicher „Coachingarbeit“. Sie sind in der Lage zu beurteilen, wann Coaching als Methode Sinn macht.

**Inhalte:**

- Begriffsklärung Coaching & Führung
- Rahmenbedingungen für das Coaching als Führungskraft
- Die „Coaching - Methode“
- Grenzen des Coachings
- Der Coachingprozess
- Kommunikation im Coachingprozess
- Der Werkzeugkoffer: Coaching . Interventionen
- Fallen im Coachingprozess

**Methode:** Inputs / Praxisfälle zur Bearbeitung / Einzelarbeiten / praktische Coachingssituationen / Anwenden von Interventionstechniken als Coach

**Zielgruppe:** Das Seminar richtet sich an Manager mit mehrjähriger Führungserfahrung, die Coaching als Teil ihrer Führungsaufgabe verstehen und sich auf ihre Rolle als Coach vorbereiten wollen.

## SEMINAR

**Führungsstark im Wandel**

Veränderungen und Change-Prozesse sind heute im Unternehmensalltag die Regel - dauerhafte Stabilität gibt es nur noch selten. Führungskräfte sind besonders gefordert, unter ständig wechselnden Rahmenbedingungen das Tagesgeschäft zu bewältigen und gleichzeitig motiviert die Zukunft des Unternehmens zu gestalten.

Gewohnte Mechanismen greifen oft nicht mehr, um Mitarbeitern die gewünschte Orientierung und Sicherheit zu bieten.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie lernen zahlreiche Möglichkeiten kennen, Veränderungsprozesse sowohl auf individueller Ebene als auch auf Bereichs- bzw. Unternehmensebene systematisch zu gestalten. Mit neuen Impulsen für Ihre Führung gewinnen Sie mehr Sicherheit, damit Sie auch bei sich ständig ändernden Rahmenbedingungen den Überblick behalten und souverän führen.

**Inhalte:**

- Emotion und Veränderungen - warum wollen die einfach nicht?
- Veränderungen initiieren, Veränderungen kommunizieren, Veränderungen begleiten
- Wenn alle auf die Barrikaden gehen
- Umgang mit Gerüchten
- Struktur für Change-Projekte

**Methode:** Inputs / Praxisbeispiele / Einzelarbeiten

## SEMINAR

**JUMP! Junior  
Management Programm**

Sie springen als neue/junge Führungskraft nicht ins kalte Wasser.

Sie beherrschen alle Führungsinstrumente die eine moderne Führungskraft können muss.

**Dauer:** 5 x 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erhalten Führungs-Tools die zu Ihnen passen und die Sie befähigen, Führungsaufgaben erfolgreich zu bewältigen.

**Inhalte:**

**Modul 1:** Förderassessment

**Modul 2:** Grundlagen der Führung (Rolle, etc.)

**Modul 3:** Führungstechniken & Skills - Kommunikation - MbO, MAG, etc.

**Modul 4:** Arbeitstechniken - Zeitmanagement - Moderation - Verhandlung

**Modul 5:** „schwierige“ Führungssituationen

Zur genaueren Inhaltsbeschreibung wenden Sie sich bitte an uns!

**Methode:** Feedback / Beobachtung & Rückmeldung / Tests / Einzelarbeiten / Gruppenarbeiten

**Zielgruppe:** Jungführungskräfte, Führungskräfte die für eine neue Position vorgesehen sind.

## SEMINAR

**Umgang mit „schwierigen“  
MitarbeiterInnen**

Sie verstehen, warum manche MitarbeiterInnen für Sie „schwierig“ sind.  
Sie passen Ihr Führungsverhalten an, nutzen die kennengelernten Methoden und sparen Kraft und Zeit.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erhalten Werkzeuge die Sie befähigen zukünftig effizienter mit - für Sie - schwierigen MitarbeiterInnen umzugehen.

**Inhalte:**

- Analyse - was ist schwierig für Sie, welches Muster steckt dahinter
- Grundregeln im Umgang mit „schwierigen“ KollegInnen und MitarbeiterInnen
- Sich abgrenzen können
- Vereinbarungen treffen können

**Methode:** Inputs / Gruppenarbeiten / Praxisübungen / Reflexionseinheiten  
Einzelarbeiten / Gesprächsübungen / Gezielte Übungen zum Experimentieren

**Zielgruppe:** UnternehmerInnen, Führungskräfte, ProjektleiterInnen, LeiterInnen und Mitglieder von Projektteams die im Umgang mit „schwierigen“ MitarbeiterInnen und KollegInnen Ihr Verhaltensrepertoire erweitern wollen.

## SEMINAR

**Vom Kollegen zur Führungskraft**

Die Übernahme von Führungsverantwortung ist für viele Menschen ein sehr wichtiger Schritt in ihrer beruflichen Entwicklung, der mit vielen positiven Erwartungen verbunden ist.

Die Belastungen und Verluste, die mit der Rollenübernahme einhergehen, werden erst in der praktischen Arbeit erlebt und führen schnell zu Unsicherheit, Stress und zu der Überlegung, ob die Entscheidung richtig war. Besonders problematisch erlebt wird die Beförderung zum Chef eines Teams, dem man zuvor als Kollege angehörte. Für einen bisher „gleichrangigen“ Kollegen, birgt der Rollenwechsel zum Vorgesetzten viele Konflikte und Anforderungen, die nicht leicht zu meistern sind.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie sind in der Lage Beziehungen zu ehemaligen Kollegen neu zu definieren und ohne Startnachteil in eine Führungsrolle zu wechseln.

**Inhalte:**

- Situatives Führen und Führungsstil
- Führungsaufgaben als ehemaliger Kollege
- Gestern Kollege und heute Chef: Chancen und Probleme
- Die Balance zwischen Nähe und Distanz
- Rollen- und Persönlichkeitskonflikte

**Methode:** Inputs / Praxisfälle / praktische Konfliktreglung / gezielte Übungen zum Experimentieren

**Zielgruppe:** Führungskräfte, die ehemalige KollegInnen zu führen haben.

## SEMINAR

**Vom Einzelkämpfer zum Team**

Wie Führungskräfte selbst Teams formen können.

Wieso funktionieren einige Teams wie ein Uhrwerk, während andere von einem Konflikt zum anderen stolpern? Gute Führung und Kenntnis der richtigen Methoden zur Teamentwicklung machen den Unterschied. Die Teammitglieder kommen mit unterschiedlichen Erwartungshaltungen, Perspektiven und Kommunikationsstilen zusammen. Es ist die Aufgabe der Führungskraft, das Team zu einer effektiven, operativen Einheit zu formen.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erlernen Methoden wie Sie selbst Teams formen und Teamarbeit initiieren können. Teamentwicklung verfolgt vor allem 3 Ziele: Die Gesamtleistung des Teams zu verbessern, Identifikation und Motivation zu verstärken oder zu erhalten und ein gesundes Arbeitsklima zu ermöglichen

**Inhalte:**

- Team oder Arbeitsgruppe? Unterschiede, Vor- und Nachteile, Begriffsklärung
- Teams: Sozialromantik oder schlichte Notwendigkeit?
- Methoden zur Feststellung wo Ihr Team steht (Teamdiagnostik)
- Anforderungen an die Führungskraft
- Entscheidungsverhalten in Gruppen
- Umgang mit Widerständen und Konflikten im Team
- Grundlagen der Gruppendynamik - Sozialpsychologische Gruppenphänomene
- Methoden zur Teamentwicklung; Teamprozesse initiieren
- Teambarometer, institutionalisiertes Team-Gespräch
- Kurzinteraktionsübungen für Führungskräfte mit dem Team
- Teamphasen - was Sie als Führungskraft in den einzelnen Phasen tun sollten

## SEMINAR

**Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument**

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Das MitarbeiterInnengespräch (MAG) als effizientes Führungsinstrument nutzen können.

**Inhalte:**

- Aufbau, Nutzen und Philosophie des MitarbeiterInnengesprächs
- Besonderheiten der Führungskommunikation
- Die 6 Musts der Gesprächsführung
- Wie Sie sich richtig auf das MAG vorbereiten
- Wie Sie Ihre MitarbeiterInnen vorbereiten
- Wie Sie messbare Ziele gemeinsam definieren
- Wie Sie erreichte Ziele gemeinsam evaluieren
- Wie Sie Folgemaßnahmen ableiten
- Gefahren und Grenzen des MitarbeiterInnengesprächs
- Das MitarbeiterInnengespräch als Demotivationsfalle
- Gesprächsleitfäden im Vergleich

**Methode:** Praxisfälle / Inputs / Gruppenarbeiten / Praxisübungen / Einzelarbeiten / Gesprächsübungen / Gezielte Übungen zum Experimentieren

**Zielgruppe:** UnternehmerInnen, Führungskräfte, ProjektleiterInnen, LeiterInnen und Mitglieder von Projektteams die fehlzeitenminimierend wirken wollen.

## SEMINAR

**Führungssimulation ZENSO®**

Rundenbasierte Führungssimulation: Der Spieler oder ein Spielerteam bearbeiten gemeinsam Führungsaufgaben (auf zufällig ausgewählten Aktionskarten), berücksichtigen Stör- und Fördereinflüsse und finden ihre persönliche Lösung. Diese wird präsentiert und vom Trainer anhand „vordefinierter Lösungskriterien“ bewertet.

**ZENSO® dient zur:**

- Auffrischung der Inhalte aus eventuellen vorherigen Führungskräfteausbildungen
- Festigung der Inhalte
- Reflexion des eigenen Führungsverhaltens
- Ableiten von möglichen Lernfeldern
- Bewusstmachung der eigenen Stärken
- Orientierung über das „gewünschte Führungsverhalten“
- Optimierung der Entschlussfähigkeit
- Denken in Abläufen und Konsequenzen
- Darstellung der Konsequenzen des eigenen Führungsverhaltens

**Simulationsablauf:**

Ausgehend von einer **alltäglichen Ausgangssituation** für die übende Führungskraft wird durch Betätigen eines Zufallsgenerators 1 von **10-15 vordefinierten** Situationen eingespielt. Die TeilnehmerInnen bekommen nun je nach Anforderungsgrad 5-10 min Zeit, um ihre Lösung auszuarbeiten.

Danach wird diese vom Trainer anhand einer vorbereiteten „**Mindest-Lösung**“ bewertet.

**Dabei werden Punkte für folgende Kriterien vergeben:**

- Maßnahmen, die die MOTIVATION steigern
- Maßnahmen, die die DEMOTIVATION verringern
- Maßnahmen, die die PERFORMANCE der verantworteten Organisationseinheit steigern
- Maßnahmen, die die FÜHRUNGSKOMPETENZ der Führungskraft erlebbar machen
- Maßnahmen, um STÖRUNGEN zu beheben oder zu vermeiden

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

## SEMINAR

• **Gesundes Führen...**

Schon über viele Jahre zeigen Studien immer wieder auf, dass ein eindeutiger Zusammenhang zwischen Führung und Gesundheit der Beschäftigten besteht. Gutes Führungsverhalten und gute Arbeit von Vorgesetzten ist der einzige hoch signifikante Faktor, für den eine Verbesserung der Arbeitsfähigkeit zwischen dem 51. und 62. Lebensjahr nachgewiesen wurde.

---

**Im Seminar "Gesundes Führen"** lernen Führungskräfte alltagstaugliche Maßnahmen zur persönlichen Gesundheitsförderung kennen. Sie können Gesundheitsgefahren für sich selbst und bei Mitarbeitern erkennen und üben gesundheitsfördernde Verhaltensweisen an vielen Praxisbeispielen. So werden Vorgesetzte für ihre eigene Gesundheit und für den Einfluss ihres Führungsverhaltens auf die Mitarbeitergesundheit sensibilisiert.

**Stellen Sie sich bitte folgende Situationen vor und entscheiden Sie bitte spontan als Führungskraft:**

- Was würden Sie konkret tun wenn Sie feststellen, dass einer Ihrer Mitarbeiter in letzter Zeit sein Verhalten auffällig verändert hat? Früher war er sehr gesellig, momentan zieht er sich eher zurück und ist lieber allein.
- Was machen Sie wenn Sie mitbekommen, dass ein Mitarbeiter oft übermüdet zur Arbeit kommt und dadurch bedingt die Unfallgefahr steigt. Zudem wissen Sie, dass der Mitarbeiter gerade in Scheidung lebt. Würden Sie es ansprechen? Wenn ja, wie?
- Sie beobachten, dass ein Mitarbeiter keine Pausen macht und jede Pause dazu nutzt, die Arbeit weiter zu erledigen - wären Sie froh darüber, oder würden Sie es abstellen?
- Wenn es Ihnen als Führungskraft nicht verborgen bleibt, dass zwei ihrer Mitarbeiter einen dauerhaften Konflikt miteinander haben und sich aus dem Weg gehen - wäre hier aus Ihrer Sicht eine Führungsmaßnahme angebracht? Auch wenn es sich dabei um einen privaten Streit handelt?
- Sie stellen fest, dass Ihnen der Arbeitsdruck zunehmend zu schaffen macht. Was würden Sie konkret tun?
- Müssen Sie als Führungskraft sich nur mehr besonders gesund ernähren, das Rauchen einstellen und beginnen täglich Sport zu machen um überhaupt gesund Führen zu können?

**Alle diese Fragen werden anschaulich und nachvollziehbar eingehend im Seminar behandelt**

---

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

---

## SEMINAR

## Projektgeschäft Live!

NEU!

Projektgeschäft live! ist ein wettbewerbsorientiertes haptisches Planspiel zur erlebnisorientierten Vermittlung von betriebswirtschaftlichem Wissen und unternehmerischem Denken. Die TeilnehmerInnen sind dabei das Management-Team eines projektorientierten Unternehmens und müssen im Laufe von drei Geschäftsjahren verschiedene Projekte abwickeln. Projektgeschäft Live! veranschaulicht den Zusammenhang zwischen den Steuerungselementen des klassischen Projektgeschäftes und dem wirtschaftlichen Gesamterfolg des Unternehmens.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Die TeilnehmerInnen lernen vernetztes betriebswirtschaftliches Denken, verstehen die finanziellen Auswirkungen von Entscheidungen bei Projekten und können zentrale betriebswirtschaftliche Begriffe verstehen und einordnen. Außerdem erkennen sie den Zusammenhang zwischen Projektmanagement, finanziellem Projekterfolg und Unternehmenserfolg und erleben die Anwendung des „magischen Projektdreiecks“ aus finanzieller Sicht

**Inhalte:**

- Systematik und Problematik vom Projektgeschäft
- Finanzielle Auswirkungen von Ressourcenplanung
- Umgang mit Projektrisiken aus betriebswirtschaftlicher Sicht
- Vorkalkulation, Angebotserstellung und Erfolg im Projektgeschäft
- Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung, Abschreibung

**Möglich dazu: Kundenspezifische Aufgabenstellungen, Themen und Kennzahlen**

**Methode:** Unternehmensplanspiele bieten ein hohes Maß an Lerntransfer durch erlebte Erfahrungen, welche bei den TeilnehmerInnen eine hohe Bereitschaft zur konkreten Umsetzung in der Praxis bewirken

**Zielgruppe:** Alle MitarbeiterInnen, die im Projektgeschäft tätig sind und von finanziellen Entscheidungen betroffen sind.

## SEMINAR

## Zeitmanagement Live!

NEU!

Alle MitarbeiterInnen und Mitarbeiter wenden tagtäglich Zeitmanagement-Instrumente an, viele von ihnen haben sich auch schon über verschiedene Formen Informationen dazu besorgt – aber funktioniert es auch im Alltag? Probieren Sie es mit Hilfe der Zeitmanagement-Simulation aus und bekommen Sie dazu noch viele wertvolle Tipps zum Thema!

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erproben klassische Zeitmanagement-Instrumente unter praxisorientierten Rahmenbedingungen innerhalb einer Simulation und erhalten viele direkt umsetzbare Tipps für den Berufsalltag.

**Inhalte:**

- Klassische Instrumente (Eisenhower Prinzip, ALPEN-Methode, ...)
- Persönliche Leistungskurve
- Umgang mit E-Mail & Co
- Unterstützung durch Tools (Outlook, OneNote, ...)
- Umgang mit Störungen
- Persönliche Motivatoren
- Umgang mit Stress

**Methode:** Praxisorientierte Simulation / Input mit Diskussion / Selbsttests

**Zielgruppe:** Alle Menschen, die ihr persönliches Zeitmanagement optimieren wollen.

## SEMINAR

**Verhandlungstechnik**

Anderen treibt eine Verhandlungssituation vielleicht den Angstschweiß auf die Stirn. Sie freuen sich – endlich können Sie sich vom „Verhandlungsdurchschnitt“ abheben.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie bereiten Verhandlungen professionell vor, Sie erkennen Verhandlungsspielräume und nutzen sie. Sie beherrschen die Spielregeln in einer Verhandlung und setzen sich durch.

**Inhalte:**

- Verhandlungspositionen VOR der Verhandlung stärken
- Verhandlungsziele definieren
- Argumentation in der Verhandlung
- Kaufsignale erkennen
- Abschlusstechniken

**Methode:** Inputs / Gruppenarbeiten / Praxisübungen / Einzelarbeiten / Praktische Verhandlungssituationen

**Auf Wunsch: Videoanalyse**

**Zielgruppe:** UnternehmerInnen, Führungskräfte, MitarbeiterInnen die in Verhandlungen bestehen müssen.

## SEMINAR

**Umgang mit Fehlzeiten**

Sie haben weniger Fehlzeiten in Ihrem Führungsbereich – warum? Weil Sie wissen, was motivational bedingte Fehlzeiten sind und Sie Ihre Möglichkeiten wahrnehmen diese zu senken.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie gewinnen Klarheit im Umgang mit Fehlzeiten, Sie lernen Werkzeuge der Fehlzeitenminimierung kennen und wenden sie an - ohne arbeitsrechtliche Bestimmungen zu umgehen oder zu verletzen.

**Inhalte:**

- Entstehung von Fehlzeiten
- motivationale Fehlzeiten
- Fehlzeitenminimierende Instrumente
- Best practice Modelle

**Methode:** Inputs / Gruppenarbeiten / Praxisübungen / Einzelarbeiten / Praxisfälle

**Zielgruppe:** UnternehmerInnen, Führungskräfte, ProjektleiterInnen, LeiterInnen und Mitglieder von Projektteams die fehlzeitenminimierend wirken wollen.

## SEMINAR

## Schlagfertigkeitstechniken

Andere erzählen von Situationen in denen sie gerne schlagfertig gewesen wären. Stunden später wäre die perfekte Antwort eingefallen. Sie lächeln und erinnern sich an die gelernten Techniken.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Egal ob Verbalangriff, unangebrachte nonverbale Geste oder Situationen die andere sprachlos machen würde. Sie erwägen welche Technik jetzt passen würde und kontern perfekt.

**Inhalte:**

- Anatomie der Schlagfertigkeit
- Basistechniken, die immer wirken
- Trigger, die immer passen
- 6 verschiedene Schlagfertigkeitstechniken

**Methode:** Inputs / Einzelaufgaben / Gruppenaufgaben  
Praktische Übungssequenzen / **auf Wunsch mit Videoanalyse**

**Zielgruppe:** Alle Menschen die niemals mehr sprachlos sein wollen.

## SEMINAR

## Präsentationstechniken

Führungskräfte wie MitarbeiterInnen stehen oft vor der Aufgabe Ideen, Strategien, Ziele, etc., wirksam und memorabel zu präsentieren – einfach? Klar – wenn man weiß worauf es ankommt!

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie präsentieren anders als andere. Sie wissen wie man Aufmerksamkeit schafft und erhält. Der Umgang mit Medien fällt Ihnen leicht und wird professionell eingesetzt ohne Ihre persönliche Wirkung zu übertönen.

**Inhalte:**

- Aufmerksamkeit schaffen
- Der richtige Einstieg zum richtigen Thema
- Powerpoint war gestern
- Wirkung erzielen
- Metaphern, Sprüche und Zitate
- Medienmix
- Interaktion mit dem Publikum
- Der Schlusseffekt

**Methode:** Inputs - Einzelaufgaben  
Praktische Übungssequenzen  
Videoanalyse - Vorher - Nachher  
Jeder Teilnehmer erhält eine DVD seiner Auftritte

**Zielgruppe:** Alle Menschen die wirksam und memorabel präsentieren wollen und genügend schlechte Präsentationen erlebt haben.

## SEMINAR

**Kreativitätstechniken  
& Problemlösung**

Gute Ideen und nützliche, realisierbare Einfälle können einen ins Stocken geratenen Motor beflügeln. Ob alleine oder mit den MitarbeiterInnen gemeinsam – mit unseren Kreativitätstechniken bringen Sie ihn zum Laufen.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie wissen welche Technik zu Ihnen und zu Ihren MitarbeiterInnen passt. Sie setzen diese Techniken gezielt und ohne lange Vorbereitung treffsicher ein.

**Inhalte:**

- Welche Technik passt zu mir
- einfache Kreativitätstechniken
- komplexe Kreativitätstechniken
- Techniken mit Humor

**Methode:** Inputs - Einzelaufgaben  
Planspiel - komplexe Probleme lösen  
Einzelaufgaben - Gruppenaufgaben

**Zielgruppe:** UnternehmerInnen, Führungskräfte, ProjektleiterInnen, LeiterInnen und Mitglieder von Projektteams welche schöpferisch tätig sind.

## SEMINAR

**Moderationstechnik**

Wer kennt sie nicht - die nicht enden wollenden Meetings? Das muss nicht sein! Eine professionelle Moderation zeichnet sich dadurch aus, dass sie das gesetzte Ziel in der gesetzten Zeit erreicht.

Darüber hinaus bewirkt gute Moderation, dass sich die Gesprächsteilnehmer für neue oder andere Sichtweisen öffnen und gemeinsames Handeln akzeptieren.

Ein(e) ModeratorIn arbeitet auf mehreren Ebenen: Prozess zur kooperativen Zielfindung, gruppendynamischer Prozess und Reflexion eigener Lern- und Veränderungsprozesse.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie wenden die Techniken der professionellen Moderation an, bringen Schwung in Meetings und vermeiden Langeweile.

**Inhalte:**

- Vorbereitung
- Agendagestaltung
- TeilnehmerInnenliste
- Norm - Meeting
- Problemmoderation
- Umgang mit Moderationsmaterialien
- Interventionstechniken in der Moderation

**Methode:** Inputs / Praxisübungen / Einzelarbeiten / Feedback  
Auf Wunsch mit Videoanalyse

**Zielgruppe:** Alle Menschen die moderativ veranlagt sind und sich von anderen ModeratorInnen positiv abheben wollen.

## SEMINAR

## Mnemotechniken – ganzheitliches Gedächtnistraining

Möchten Sie sich auch gerne Namen merken können, bei Präsentationen frei und ohne Stichwortzettel agieren und sich grundsätzlich mehr merken können? Kein Problem – wenn man weiß wie Mnemotechniken funktionieren.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie merken sich mehr als andere, vergessen weniger und nutzen Ihre persönliche Merkfähigkeit entscheidend besser.

**Inhalte:**

- Kurz- und Langzeitgedächtnis
- Wann wir uns etwas merken
- Die Rolle der Emotionen beim Merken
- ausgewählte Mnemotechniken
- Ihr persönlicher GQ

**Methode:** Inputs - Einzelaufgaben, Planspiel  
Einzelaufgaben - Gruppenaufgaben  
Gezielte Übungen zum Experimentieren

**Zielgruppe:** Alle Menschen die sich mehr und besser Dinge merken wollen und ihren Gehirnmuskel nicht verkümmern lassen wollen.

## SEMINAR

## Rhetorik & persönliches Auftreten

Die Aufgabe einer Rede ist schnell herausgestellt: Sie dient dazu - ganz gleich, aus welchem Anlass diese gehalten wird - die Zuhörer von etwas zu überzeugen, im besten Falle zu begeistern. Sei es für ein Produkt, für ein Statement oder für die eigene Person.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erkennen Ihre rhetorischen Stärken & Lernfelder, Sie nutzen Tricks der Rhetorik um sich gegenüber anderen positiv abzuheben. Sie wissen wie man mit Pannen umgeht.

**Inhalte:**

- Rhetorik - was zeichnet eine gute Rede aus
- „Figuren“ der Rhetorik, Aufbau und Struktur
- Schlusseffekte
- Zitate in eine Rede einbauen
- Arbeit mit Bildern und Vergleichen
- Umgang mit Pannen und Nervosität

**Methode:** Inputs / Praxisübungen / Einzelarbeiten / Feedback / Rollensimulationen

**Zielgruppe:** Inputs / Einzelarbeiten / Praktische Übungssequenzen  
Videoanalyse - Vorher - Nachher  
Jeder Teilnehmer erhält eine DVD seiner Auftritte

## SEMINAR

## Entscheidungstechniken

Wenn es um das Entscheiden geht, fühlen sich viele Führungskräfte unsicher. Vor allem dann, wenn die Fülle der Informationen und das Bauchgefühl im Widerspruch stehen. Hilfreich sind einfache Methoden, die Klarheit in den Informationsdschungel bringen. Wer zudem seiner Erfahrung traut und mögliche Folgen reflektiert, schafft sich Entscheidungssicherheit. Und vermeidet, in typische Entscheidungsfallen zu tappen.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie treffen Entscheidungen treffsicherer, Sie gewinnen Sicherheit beim Entscheiden und paaren Intuition und Faktisches.

**Inhalte:**

- Die unterschiedlichen Quellen der Entscheidung
- ausgewählte Entscheidungstechniken
- Entscheidungen kommunizieren
- Die Kraft der Intuition nutzen
- Fakten analysieren und bewerten

**Methode:** Inputs / Einzelaufgaben / Planspiel & Praxisübungen  
Gezielte Übungen zum Experimentieren

**Zielgruppe:** Alle Menschen die gerne schneller und sicherer entscheiden wollen.

## SEMINAR

## BWL für Führungskräfte

**NEU!**

Betriebswirtschaftliche und finanzielle Grundlagen sind in jeder Führungsposition von entscheidender Bedeutung, um auch innerhalb von Abteilungen sinnvolle Entscheidungen treffen zu können. Auch wenn die Controlling-Abteilung regelmäßig Daten aufbereitet und unterstützt, ein Grundverständnis der finanziellen Zusammenhänge im Unternehmen ist unerlässlich!

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Die TeilnehmerInnen können betriebswirtschaftliche Begriffe einordnen und mit den jeweiligen Informationen zielorientiert umgehen. Durch ein erhöhtes Kosten- und Gewinnbewusstsein werden Entscheidungen auch aus finanzieller Sicht besser getroffen.

**Inhalte:****Grundbegriffe und Grundgrößen:**

- Umsatz, Deckungsbeitrag • Betriebsergebnis, Gewinn
- Gewinn vs. Liquidität und Finanzplanung
- Aufbau der zentralen Rechenwerke: Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung

**Kostenbegriffe und Kostenarten:**

- Fixe und variable Kosten
- Einzel- und Gemeinkosten, Vollkosten und Teilkostenrechnung
- Break Even Analyse
- Deckungsspanne - zusätzliche Fixkosten
- Grundlagen der Kalkulation und Preisfindung

**Kennzahlen und Aussage von Kennzahlen:**

- Rentabilität: Umsatzrentabilität, Eigenkapitalrentabilität
- Umschlagshäufigkeit, Working Capital,
- Kostenanteil in Prozent (z.B. Personalkosten, Marketing,...)

**Methode:** Input mit Diskussion / Gruppenarbeiten / Einzelarbeiten / Fallstudien

**Zielgruppe:** Alle Personen, die finanzielle Informationen in ihrer täglichen Arbeit verwenden

## SEMINAR

**Management Live!****NEU!**

Management live! ist ein wettbewerbsorientiertes haptisches Planspiel zur erlebnisorientierten Vermittlung von betriebswirtschaftlichem Wissen und unternehmerischem Denken. In diesem Planspiel konkurrieren 4 Unternehmen auf einem gemeinsamen Markt. Jeweils 4 Personen schlüpfen in die Rolle des Management-Teams eines dieser Unternehmen mit dem Ziel, dieses zum Erfolg zu führen. Dazu beobachten Sie die Marktentwicklung und das Verhalten der Wettbewerber und treffen die erforderlichen Entscheidungen. Management live! veranschaulicht ein Unternehmen in seiner Gesamtheit und die TeilnehmerInnen werden auf eine sehr transparente Art und Weise in das Thema Betriebswirtschaft eingeführt - und das praktisch begreifbar.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Die TeilnehmerInnen lernen vernetztes unternehmerisches Denken, verstehen betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und erleben unternehmerische Entscheidungen und deren Auswirkung. Sie erarbeiten Stellhebel im Unternehmen und deren Einfluss auf das Ergebnis und erkennen Ansatzpunkte für Optimierungen und den eigenen persönlichen Beitrag. Auf diese Art entwickeln Sie ein Gespür für das eigene tägliche Geschäft.

**Inhalte:**

- Gewinn- und Verlustrechnung, Bilanz, Abschreibungen
- Renditekennzahlen wie Gesamt- (ROI), Umsatz- (ROS) u. Eigenkapitalrendite (ROE)
- Cash Flow und Liquidität, Working Capital
- Strategische und operative Planung
- Kalkulation und Preisentscheidung
- Deckungsbeitragsrechnung

**Möglich dazu: Kundenspezifische Aufgabenstellungen, Themen und Kennzahlen**

**Methode:** Unternehmensplanspiele bieten ein hohes Maß an Lerntransfer durch erlebte Erfahrungen, welche bei den TeilnehmerInnen eine hohe Bereitschaft zur konkreten Umsetzung in der Praxis bewirken

**Zielgruppe:** Alle MitarbeiterInnen, die finanzielles Verständnis für ihre tägliche Arbeit brauchen.

## Mimikanalytik **NEU!**

Unser gesamtes aktuelles Seminar- und Ausbildungsangebot zum Thema "Mimik" finden Sie im Detail auf unserer Homepage:

[www.mimikanalytik.at](http://www.mimikanalytik.at)

---

**Dauer:** je nach Themenblock 1 - 3 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

---

### **Inhalte (Überblick):**

- Mimikscouting® - mimische (Mikro)Expressionen erkennen und dekodieren
  - Mimikoperating® - mimische Konversationssignale erkennen und anwenden
  - Mimikprofiling® - Lügenerkennung anhand nonverbaler mimischer Signale
  - Mimikanalytik Spezialseminare für
    - Führungskräfte
    - MediatorInnen und Coaches
    - Recruiter und Personaler
    - Exekutivbeamte und Sicherheitspersonal
    - Lehrkräfte
    - Verhandlungsführende
- 



## SEMINAR

## Umgang mit Konflikten

Konflikte sind unser ständiger Lebensbegleiter. Konflikte lassen sich nicht verhindern – entscheidend ist der Umgang damit. Unter Konfliktmanagement verstehen wir alle Maßnahmen die im Konfliktfall eine Eskalation, Ausweitung oder Verhärtung verhindern.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie lernen wie man mit Konflikten konstruktiv umgeht. Sie erkennen wann es möglich ist einen Konflikt zu regeln und wann nicht. Sie wissen wie man aktiv Eskalation verhindert und beherrschen die Grundregeln der Konfliktvermittlung.

**Inhalte:**

- Was ist ein Konflikt
- Was ist Konfliktregelung
- Interventionstechniken
- Konfliktanalyse
- Kommunikation im Konflikt
- Voraussetzungen bei der Konfliktregelung

**Methode:** Inputs / Einzelarbeiten / Praktische Übungssequenzen  
Bearbeitung eingebrachter Fälle / Gezielte Übungen zum Experimentieren

**Zielgruppe:** Alle Menschen die konstruktiv mit Konflikten umgehen wollen.

## SEMINAR

## Umgang mit Mobbing & sexueller Belästigung

Einschlägige Publikationen & Rückmeldungen von MitarbeiterInnen zeigen, die Tabuthemen Mobbing und sexuelle Belästigung sind im Vormarsch. Nur durch entschiedenes, klares Vorgehen der Beteiligten kann dies unterbunden werden.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie wissen wie man sich als Führungskraft oder als Mobbingopfer verhält. Sie können Mobbing erkennen und wissen was man dagegen tun kann. Sie können mit dem Thema „sexuelle Belästigung“ professionell umgehen.

**Inhalte:**

- Was ist Mobbing
- Was ist sexuelle Belästigung?
- Rechte & Pflichten des Arbeitgebers
- Verhalten als Führungskraft im Mobbingfall
- Verhalten als Mobbingopfer
- Möglichkeiten der Regelung

**Methode:** Inputs / Einzelaufgaben / Planspiel & Praxisübungen  
Kommunikative Übungen

**Zielgruppe:** Führungskräfte & MitarbeiterInnen die treffsicher mit dem Thema umgehen wollen.

## SEMINAR

## Präventives Konfliktmanagement

Wie die gerichtliche Praxis zeigt, werden viele unternehmensinterne Konflikte vor den Gerichten zwar verglichen, aber nicht wirklich gelöst, wie dies bei einer Mediation der Fall ist.

Mit dem mediativen Ansatz kann zudem ein guter Einstieg in ein präventives Konfliktmanagement gefunden werden. Ein positiver Umgang mit Konflikten unter Beachtung der Bedürfnisse aller Beteiligten wirkt sich auf Kollegen, Mitarbeiterteams, die Mitarbeiterführung und die Unternehmensstruktur insgesamt positiv aus.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erkennen Konfliktpotentiale und regeln diese bevor daraus ein Konflikt (mit all seinen Schattenseiten) entsteht.

**Inhalte:**

- Was ist ein Konflikt
- Was ist Konfliktregelung
- Wie erkennt man Konfliktpotentiale
- Wie spricht man Störungen an
- Wie können Regelungen als präventives Werkzeug angewendet werden

**Methode:** Inputs / Einzelarbeiten / Praktische Übungssequenzen  
Bearbeitung eingebrachter Fälle / Gezielte Übungen zum Experimentieren

**Zielgruppe:** Alle Menschen die konstruktiv mit Konflikten umgehen wollen.

## SEMINAR

## Mediation für Führungskräfte

Mediation (lat. „Vermittlung“) ist ein strukturiertes freiwilliges Verfahren zur konstruktiven Beilegung oder Vermeidung eines Konfliktes.

Die Konfliktparteien wollen mit Unterstützung einer dritten allparteilichen Person (dem Mediator bzw. der Mediatorin) zu einer gemeinsamen Vereinbarung gelangen, die ihren Bedürfnissen und Interessen entspricht. Der Mediator trifft dabei keine eigenen Entscheidungen bezüglich des Konflikts, sondern ist lediglich für das Verfahren verantwortlich.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erlernen die Grundwerkzeuge der Mediation und können diese anwenden. Sie agieren im Konfliktfall professionell und tapen nicht in die Entscheidungsfalle.

**Inhalte:**

- Was ist ein Konflikt
- Kennzeichen von Konflikten
- Regelungsmöglichkeiten
- Die Rolle des Mediator/der Mediatorin
- Phasen der Mediation
- Interventionstechniken der Mediation

**Methode:** Inputs / Einzelaufgaben / Praxisfälle / Gruppenarbeiten  
Kommunikationsübungen

**Zielgruppe:** Führungskräfte die professioneller im Konfliktfall agieren wollen

## SEMINAR

**Beschwerdemanagement**

Für die Kundenbindung und Kundentreue ist ein effektives Beschwerde-management von zentraler Bedeutung. Unzufriedene Kunden tragen ihre negative Botschaft bis zu 20-mal weiter. Dagegen kaufen 80% der Kunden, deren Reklamationen gelöst werden, wieder bei Ihnen.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erfahren, wie Sie

- souverän und sicher Reklamationsgespräche erfolgreich führen
- die Kunden besser einschätzen können
- optimale Lösungen für Kunden und Ihr eigenes Unternehmen anbieten
- die typischen Fallstricke umgehen

**Inhalte:**

- Umgang mit eskalierten Situationen
- Kundenzufriedenheit - was ist das? Umgang mit schwierigen Kunden
- Deeskalationstechniken
- Kundentypologie
- Musts and Don'ts des Beschwerdemanagements

**Methode:** Praktische Übungen / Praxisfälle / Gezielte Übungen zum Ausprobieren / Transfer in den Alltag um eine nachhaltige Verhaltensänderung zu unterstützen

**Zielgruppe:** Vertriebspersonal im Außen- und Innendienst mit unmittelbarem Kundenkontakt und Umsatzverantwortung.

## SEMINAR

**Angewandte  
Verkaufpsychologie**

Haben Sie gewusst, dass der Großteil unserer Kaufentscheidungen nicht rational sondern unbewusst gefällt werden. Oder haben Sie gewusst, dass man diese Entscheidungsmechanismen aktiv nutzen kann – Nein? Genau dafür gibt es unser Seminar zum Thema.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erkennen das Bedürfnis hinter dem Bedarf. Sie erkennen welchen Kundentypen Sie vor sich haben und passen Ihr Verhalten und Ihre Kommunikation zielsicher an. Sie haben einen entscheidenden Vorteil im Verkaufsgespräch.

**Inhalte:**

- Unser Entscheidungssystem
- Die großen 3 in unserem Kopf
- Limbische Rhetorik
- Verkaufssampeln auf Grün stellen
- Kaufsignale erkennen
- Kundentypologie

**Methode:** Praktische Übungen / Praxisfälle / Gezielte Übungen zum Ausprobieren, Transfer in den Alltag, um eine nachhaltige Verhaltensänderung zu unterstützen

**Zielgruppe:** Vertriebspersonal im Außen- und Innendienst mit unmittelbarem Kundenkontakt und Umsatzverantwortung.

## SEMINAR

**Verkaufsdialektik & Rhetorik**

Exzellente VertriebsmitarbeiterInnen bestechen vor allem durch eine überragende Eigenschaft: durch ihre Art im Verkaufsgespräch zu kommunizieren und verkaufsfördernde Emotionen im Kunden zu wecken.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:**

- Sie lernen die bewährten Techniken des Verkaufsgesprächs ebenso kennen wie ganz überraschende neue Ansätze
- Sie lernen die Macht der Frage im Verkauf kennen
- Sie erfahren, was „den Kunden führen“ bedeutet
- Sie erlernen den Umgang mit rhetorischen Fallen und Stolpersteinen
- Sie wenden die wirksamsten Techniken der Schlagfertigkeit an
- Sie gewinnen Souveränität im Kundenkontakt

**Inhalte:**

- Argumente richtig aufbauen und einsetzen
- Zielfragen statt Argumentedauerfeuer
- Bilder mit der Sprache zeichnen
- Einwände annehmen, bearbeiten und erfolgreich entkräften
- DIE Abschlussfrage stellen
- NEIN als Aufforderung kennenlernen

**Methode:** Praktische Übungen / Praxisfälle / Gezielte Übungen zum Ausprobieren, Transfer in den Alltag, um eine nachhaltige Verhaltensänderung zu unterstützen

**Zielgruppe:** VerkäuferInnen mit und ohne Erfahrung, geeignet auch und besonders für Führungskräfte im Verkauf und für Key-AccounterInnen.

## SEMINAR

**Verkaufstraining - Basic**

Sie lernen in diesem eintägigen Basic Verkaufstraining auf unterschiedliche Reaktionen Ihrer Kunden richtig zu reagieren und Ihr Verkaufsgespräch bedarfsorientiert und proaktiv zu gestalten.

Das Basic Verkaufstraining ist sehr praxisorientiert und erfordert die aktive Mitarbeit der TeilnehmerInnen. In Impulsvorträgen, Umsetzungsübungen und Gesprächssimulationen werden die Lerninhalte anschaulich vermittelt und direkt angewendet.

Diverse Checklisten, Arbeitsblätter und ein detailliertes Fotoprotokoll sorgen für einen nachhaltigen Trainingserfolg.

**Dauer:** 3 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie erhalten einen detaillierten Überblick und tiefe Einblicke in alle für den erfolgreichen Verkauf relevanten Themenbereiche.

Sie erkennen und bearbeiten Ihre persönlichen Lernfelder.

Sie erlernen und verinnerlichen die modernsten, wirksamsten Kommunikationstechniken im Verkauf. Sie planen Ihre Verkaufsaktivitäten effizient und führen sie erfolgreich durch.

**Inhalte:**

- Sales - Grundlagen
- Wissen wie der Kunde tickt
- Vorbereitung
- Ihr persönlicher Auftritt
- Kaufprozess
- Fragearten
- Abschlusstechniken
- Einwandbehandlung

**Methode:** Praktische Übungen / Praxisfälle / Gezielte Übungen zum Ausprobieren, Transfer in den Alltag, um eine nachhaltige Verhaltensänderung zu unterstützen

**Zielgruppe:** Anfänger ebenso wie fortgeschrittene VerkäuferInnen.

## SEMINAR

## Verhandlungstechnik im Verkauf – Umgang mit Widerständen & Einwänden

Eine alte Verkäuferweisheit: Verkaufen fängt dort an,  
wo der Kunde NEIN sagt!

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:**

Sie lernen den Umgang mit Widerständen im Verkauf  
Sie erfahren, was dahinter steckt  
Sie lernen die Macht der Bedürfnisse und der Emotionen kennen

**Inhalte:**

- Bedürfnisse wahrnehmen und zirkulär erfragen
- Emotionen erkennen und lenken
- Deeskalation durch Fragetechniken
- Einwände annehmen, bearbeiten und erfolgreich entkräften
- NEIN als Aufforderung kennenlernen

**Methode:** Praktische Übungen / Praxisfälle / Gezielte Übungen zum Ausprobieren, Transfer in den Alltag, um eine nachhaltige Verhaltensänderung zu unterstützen

**Zielgruppe:** VertriebsmitarbeiterInnen aller Ebenen.

## SEMINAR

## Telefon- und Zusatzverkauf

Vergessen Sie Ihre Angst vor dem aktiven Telefonieren! In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie Telefonverkaufsgespräche (Outbound) erfolgreich führen! Ihr Vorteil: Keine Frontalberieselung sondern intensives Training an den Praxisbeispielen der TeilnehmerInnen..

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:** Sie agieren professionell am Telefon und erreichen durch das Anwenden erlernter Techniken einen höheren Verkaufserfolg.

**Inhalte:** Die Interessen des Kunden ermitteln

- Durch Fragen und Zuhören die Motive des Kunden erkennen
- Produkte und Dienstleistungen ins rechte Licht rücken
- Kundennutzen-orientierte Argumentation
- Ihre Produkte/Dienstleistungen als Lösung der Kundenerwartung richtig vermitteln
- Einwände und Vorwände erfolgreich beantworten
- Der Erfolg hängt von Ihrer Einstellung ab
- Mittel und Wege, psychologisch richtig zu reagieren

**Methode:** Inputs, Gruppenarbeiten / Praxisübungen / Reflexionseinheiten  
Erstellung eines Umsetzungskatalogs

**Zielgruppe:** Alle VertriebsmitarbeiterInnen.

## SEMINAR

## Teamentwicklung

Nur wer seine eigenen Stärken und Lernfelder und die seiner Mitarbeiter kennt, kann gemeinsam alle Ressourcen nutzen, die ein erfolgreiches Arbeiten im Team erst ermöglichen.

Das persönliche Verhalten und die Identifikation jedes Teammitglieds mit den gemeinsamen Zielen sind letztendlich die entscheidenden Faktoren, die über Erfolg und Misserfolg entscheiden. Unsere TEAM-Entwicklungseminare stehen ganz im Zeichen der Verbesserung der internen Zusammenarbeit.

Dabei geht es nicht darum, auf der „Harmoniewelle“ zu reiten, sondern die konkreten Lernfelder des Teams zu erkennen und zu bearbeiten.

**Dauer:** 3 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:**

Bestehende Teams entwickeln sich nachhaltig weiter und optimieren die Zusammenarbeit.

**Inhalte:**

- Was ein Team wirklich ausmacht
- Was im Team verbessert werden muss
- Wie mit Konflikten umgegangen werden kann
- Wie Reibungsverluste entstehen
- Forcierung des emotionalen Zusammenhaltes
- Verbesserung des Vertrauensverhältnisses

**Methode:** Praktische Übungen / Praxisfälle / Gezielte Übungen zum Ausprobieren, Transfer in den Alltag, um eine nachhaltige Verhaltensänderung zu unterstützen

**Zielgruppe:** Bestehende Teams

## SEMINAR

## Teamcoaching

Das Ziel eines Teamcoachings ist immer auf ein gemeinsames Ziel ausgerichtet. Es orientiert sich nicht an der Selbstverwirklichung einzelner Teilnehmer und es strebt nicht die totale Harmonisierung der Beziehung untereinander an.

**Dauer:** nach Bedarf - auch stundenweise

**Ihr Nutzen:** Das Team richtet sich am gemeinsamen Ziel aus, erörtert Störungen und entwickelt gemeinsam Gegenmaßnahmen.

**Inhalte:** Nach Bedarf

**Methode:** Inputs / Gruppenarbeiten / Praxisübungen / Reflexionseinheiten  
Erstellung eines Umsetzungskatalogs

**Zielgruppe:** Bestehende Teams & Arbeitsgruppen

## SEMINAR

**Mentaltraining**

Jede Handlung die wir setzen wird von unseren Gedanken begleitet und gesteuert - ob Sie das wollen oder nicht. Unsere Denkweisen, Vorurteile und Vorstellungsmuster sind elementar dafür verantwortlich ob wir gewinnen oder verlieren, aufgeben oder durchhalten oder ob wir uns der Herausforderung stellen oder die Schuld anderen „Umständen“ zuschreiben.

**Dauer:** 2 Tage von 09:00 - 17:00 Uhr

**Ihr Nutzen:**

Durch mentales Training lernen Sie Ihre Gedanken, Muster und Einstellungen kennen, zu analysieren und steuern. Und das ganz **ohne esoterische Folklore** - von der wir uns ganz gezielt distanzieren.

Mentaltraining ist heutzutage aus dem Spitzensport und dem Top-Management nicht mehr wegzudenken - erfordert doch unsere Zeit immer mehr TOP-Leistungen in verschiedensten Lebenssituationen.

Genau das kann erlernt, trainiert und leicht in den Alltag übernommen werden.

**Inhalte:**

- Mentaltraining - was ist das?
- Abgrenzung zur Esoterik
- Grundtechniken des Mentaltrainings
- Mentaltraining und Entspannungstechniken
- Affirmationen und Glaubenssätze
- Konzentrationstechniken
- Kampf dem inneren Schweinehund
- mentale Stärke aufbauen

**Methode:** Inputs / Einzelarbeiten / Gruppenarbeiten / Reflexionseinheiten / Zeit und Raum zum Ausprobieren der vorgestellten Techniken

## SEMINAR

**ONE to ONE Training**

Vieles lernt man besser unter 4 Augen:  
schneller intensiver und nachhaltiger!

**Dauer:** nach Vereinbarung

**Die Vorteile eines ONE to ONE Trainings liegen auf der Hand**

- Spezialisierung auf das jeweilige Aufgabengebiet des Teilnehmers/der Teilnehmerin
- Reflexion der eigenen Situation im geschützten Rahmen
- Anbieten individuell passender Führungswerkzeuge
- Fokussierung auf die individuelle Problemlandschaft des Teilnehmers
- „Geschützter“ und gefahrloser Rahmen zum Ausprobieren neu erlernter Führungstools
- Vertrauensvolle Atmosphäre



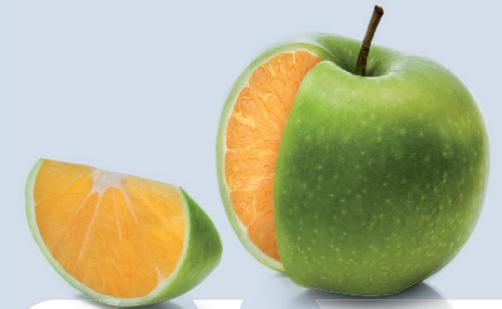
## Kontakt & Impressum

### Institut für Führung GmbH

Hahngasse 18  
2763 Muggendorf, Österreich  
[www.ifue.at](http://www.ifue.at)  
[office@ifue.at](mailto:office@ifue.at)

Tel & Fax: +43 (0)2632 73771  
Mobil: +43(0)676 49 94 200

Firmenbuch Nr.: FN293495k  
UID: ATU 63491046  
Gerichtstand: Wr. Neustadt



”  
Wir sind erfrischend  
anders