

EINLADUNG

ZUM WORKSHOP

- Die richtigen Gespräche führen UND die Gespräche richtig führen-

Situativ, kooperativ und begleitend – das sind die wünschenswerten Charakteristika für Führungskräfte, sowohl aus Mitarbeiterperspektive, als auch im Sinne des Idealbildes der Führungskraft selbst.

Im unserem Workshop

„Die richtigen Gespräche führen UND die Gespräche richtig führen“

Am? **25. Januar 2011** von **10:00 - 17:00 Uhr** und
26. Januar 2011 von **09:30 - 16:00 Uhr**

Im? **InterCityHotel Schwerin**
Grunthalplatz 5-7
19053 Schwerin

werden zentrale Führungssituationen und daraus resultierende Gesprächssettings erprobt und trainiert. Die Kooperation zwischen Führungskraft und Mitarbeiter wird durch die Trennung dieser Dimension in fachliche und persönliche Ebene gefördert – einerseits also die fachliche Anleitung und Weiterentwicklung des Mitarbeiters und andererseits die notwendige Beziehungspflege.

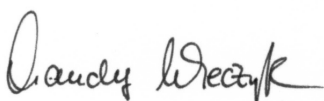
Im Bereich der Verhaltenssteuerung werden in dieser Veranstaltung das Loben der Mitarbeiter und das Kritikgespräch trainiert. Gerade diese beiden Führungsaspekte sind von zentraler Bedeutung und werden häufig von den Führungskräften selbst unterschätzt bzw. aufgrund von emotionaler Beteiligung nicht ausreichend zielorientiert und sicher durchgeführt.

Im Workshop wird an allen vier zentralen Gesprächssettings gearbeitet und verdeutlicht, wie wichtig die autarke Umsetzung dieser Gespräche und die Vermeidung von „Mischformen“ ist. Mittels Videoanalyse/-feedback wird das persönliche Vorgehen der Teilnehmer/Innen optimiert, um einen möglichst hohen Wirkungsgrad zu erzielen.

Sie lernen anhand zahlreicher, praxisbezogener Beispiele, Demonstrationen, Reflektionen und Übungen.

Wir freuen uns, wenn wir Sie auf unserer Veranstaltung begrüßen dürfen. Für Ihre Anmeldung nutzen Sie bitte das beigefügte Formular.

Herzliche Grüße



Mandy Wleczyk
Geschäftsführerin

NUTZEN und METHODIK

WORKSHOP

„Die richtigen Gespräche führen UND die Gespräche richtig führen“

Zielgruppe:

- **Führungskräfte** aus der Telekommunikations- und Telemarketingbranche **mit Personalverantwortung**
- **Teamleiter, Abteilungsleiter, Bereichsleiter, Niederlassungs- und Standortleiter, Projektleiter**, die ihre **Führungskompetenzen persönlichkeitsorientiert** erweitern wollen

Ihr Nutzen durch :

Optimale Vorbereitung auf Ihre Bedürfnisse durch individuelle Fragestellung

- Sie erhalten in Ihren Einladungsunterlagen einen Fragebogen, in dem Sie uns **Ihre individuellen Fragen** und **Themenschwerpunkte** mitteilen können. Im Workshop erhalten Sie eine **vorbereitete und ausführliche Antwort**. Selbstverständlich können Sie Ihre Fragen auch in der Veranstaltung erstmals an den Referenten herantragen. In freier Diskussion werden Ihre Fragen erarbeitet und gelöst.

Intensive Workshop-Atmosphäre durch begrenzte Teilnehmerzahl

- Die Begrenzung der Teilnehmerzahl ermöglicht ein Seminar mit **intensiver und praxisnaher Wissensvermittlung**. In zahlreichen Übungen und Coaching-Sequenzen wenden Sie das Gelernte sofort praktisch an.

Individuelles Feedback durch den Trainer

- Sie erhalten ein **individuelles Feedback** von unserem Top-Experten, dem Dipl.-Komm.Psych. Norman Kaulfuß mit vielen **wertvollen und praxisnahen** Tipps.

Methodik:

- Lern-/Theorie-Input
- **Praxisorientiertes Training** mit zahlreichen **Übungen** und **Video-Coaching-Sequenzen, Reflektionen** und **Erfahrungsaustausch**
- **Selbst- und Fremdeinschätzung** durch Feedback des Trainers und der Gruppe
- **Diskussionen** im Plenum, Kleingruppen- und **Paar-Arbeiten**
- **Präsentationen** und **kreative Übungen**

INHALTE

WORKSHOP

„Die richtigen Gespräche führen UND die Gespräche richtig führen“

Richtig Coachen, und zwar auf beiden Ebenen.

Persönliches Coaching

- Die persönliche Beziehung zum Mitarbeiter aufbauen und pflegen
- Bedeutung von persönlichen Informationen; mögliche Interventionen auf Grundlage dieses Wissens.
- Übung zum „Wissen“ über den eigenen Mitarbeiter – Welche Informationen haben ich über Mitarbeiter xy?
- Persönliches Coaching in meinem Team etablieren – Wie und wo fange ich an?
- Umsetzung: Praktische Übung zum persönlichen Coaching

Fachliches Coaching

- Begleitung bei der Entwicklung von Kompetenzen – nicht mehr und nicht weniger!
- Fachliches Coaching, aber wie? Das Coaching Haus als Leitfaden
- Strategien und Techniken zur Umsetzung – Training in Rollenspielen
- Grenzen für den Coach und Coachee – Wenn das SOLL nicht zum IST wird.

Lob, Kritik und ´Rund um die Motivation`.

Das richtige Lob

- Die Arten der Belohnung, Möglichkeiten und Grenzen von Belohnungen
- Belohnung von Belohnungswertem, aber wann ist das der Fall? Die Motivation und ihre Tücken
- Das ECHTE Lob – mehr wert als hohe Prämien, Boni und Provisionen.
- Lob-Training: Zur Erzeugung der richtigen Stimmung und einer passenden Haltung
- Zielvereinbarungen und Umsetzungsplan für Ihre Praxis

Die wirksame Kritik

- Möglichkeiten vor einem Kritikgespräch – Der Weg ist länger, als Sie vielleicht annehmen
- Gezielte Übung dieses Weges: Stimmung, Auftreten und Verhalten gegenüber diesem Mitarbeiter
- Ein Leitfaden für das wirksame Kritikgespräch
- Training des Kritikgespräch anhand von beispielhaften Fällen
- Umgang mit Misserfolgen – Die Metaperspektive und Hilfestellungen zu (nahezu) objektiver Situationsbewertung

IHR REFERENT

„Die richtigen Gespräche führen UND die Gespräche richtig führen“

Ausrichter:



Mandy Wleczyk, Geschäftsführerin
**Telemarketing Initiative
Mecklenburg-Vorpommern e.V.**



Sabine Heller, Consultant
**UdW Gesellschaft für Dienstleistungen und
Beratung- Unternehmensberatung der
Wirtschaft mbH**

Referent:



Norman Kaulfuß,
Diplom-Kommunikationspsychologe (FH)
date up education GmbH

Kernkompetenzen

- Führungskräfte-Training / -Coaching
- Mitarbeiterführung / -Motivation
- Verkaufstraining
- Bewerbungstraining
- Kommunikationstraining
- Zeit- und Selbstmanagement
- Moderation
- Konfliktmanagement

Seminar- und Projekterfahrungen

- Bewerbungstraining
- Personaldisposition
- Führungskräfte-Trainings
- Call Center Schulungen

Auswahl Referenzen

- ARGULOG-Training Berlin
- Deutsche Angestellten Akademie GmbH Sachsen
- Deutsche Telekom AG
- T-City Wettbewerbsbüro, Görlitz
- Dr. Thorsten Bosch AG, Schondorf
- Hochschule Fresenius
- Institut für Dialogmarketing GmbH, Berlin
- Institut für Kommunikation, Information und Bildung e.V., Görlitz

IHRE ANMELDUNG

zur Veranstaltung
zurück an

Die richtigen Gespräche führen UND die Gespräche richtig führen
Fax: (0385) 595 88 68 oder **E-Mail: kammin@tmi-mv.de**
bis zum 30. November 2010

Veranstalter

Telemarketing Initiative Mecklenburg-Vorpommern e.V.
Schlossgartenallee 15
19061 Schwerin

Ihre Daten

An der o.g. Veranstaltung

nehme ich teil

nehme ich nicht teil

Übernachtung

Unternehmen / Institution

Name / Vorname

Anschrift

Telefon

Fax

E-Mail (für Ihre Anmeldebestätigung)

Rechnungsanschrift, falls o.g. Anschrift abweichend:

Teilnahme- gebühr

Für Mitglieder der TMI M-V e.V.: Euro 385,00

Für Nichtmitglieder der TMI M-V e.V.: Euro 495,00

Übernachtung inkl. Frühstücksbuffet: Euro 62,00

In der Gebühr sind Tagungsgetränke, Kaffeepausen am Vor- und
Nachmittag, Mittagessen inkl. Getränken enthalten.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung per
E-Mail und die Rechnung. Bis zu 14 Tagen vor Veranstaltungstermin
können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des
Teilnehmers berechnen wir die gesamte Gebühr. Die Stornierung bedarf
der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten
Teilnehmers möglich.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Unterschrift

Ort / Datum

Unterschrift

IHRE THEMEN UND FRAGEN

zur Veranstaltung
zurück an

Die richtigen Gespräche führen UND die Gespräche richtig führen
Fax: (0385) 595 88 68 oder **E-Mail: kammin@tmi-mv.de**
bis zum 10. Januar 2011

Ihre Daten

Unternehmen / Institution

Name / Vorname

Ihre Themen

Setzen Sie Ihre Schwerpunkte selbst! Teilen Sie uns Ihre gewünschten Themenschwerpunkte mit:

Ihre Fragen

Haben Sie individuelle Fragen? Ihre offenen Punkte werden -gern neutralisiert- im Seminar als Fallbeispiele erörtert und mit Lösungen diskutiert:

