

SEMINARPROGRAMM 2017



**Hildmann Seminare
und Personalentwicklung**

Postfach 1274 | 65502 Idstein
kostenloser Telefonkontakt: 0800-4775000
E-Mail: klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich, Ihnen unser HSP-Seminarprogramm für 2017 vorstellen zu können.

HSP Hildmann Seminare und Personalentwicklung, wurde im Jahr 1997 als bundesweit tätiges Schulungs- und Beratungsunternehmen gegründet und befindet sich somit 20 Jahre am Markt.



Klaus Hildmann – Geschäftsführer HSP

Schwerpunkte unseres Dienstleistungsangebotes sind die Organisation, Planung und Durchführung von Inhouse-Trainings, offenen Veranstaltungen und individuellen Einzeltrainings bzw. Coachings. Unser Trainerstab besteht derzeit aus zwölf hochqualifizierten Referenten, welche in den verschiedenen Themenbereichen Ihre Kernkompetenzen haben.

Zu folgenden Themenschwerpunkten bieten wir unsere Seminare an:

- Führungskräfte trainings
- Motivation und Teamentwicklung
- Gesundheits- und Stressmanagement, Resilienz
- Konfliktbewältigung
- Selbstorganisation und Zeitmanagement
- Kommunikation
- Rhetorik
- Präsentationstechniken
- Telefon

HSP Hildmann Seminare und Personalentwicklung sichert Ihnen viele neue Kenntnisse und maximalen Lernerfolg beim Besuch der Trainings zu.

Ihr Klaus Hildmann

UNSERE TRAININGS IM ÜBERBLICK

FÜHRUNGSKRÄFTETRAININGS	4
MITARBEITERFÜHRUNG, WO FANGE ICH AN?	5
GRUNDSÄTZE WIRKSAMER FÜHRUNG	6
DAS MITARBEITERGESPRÄCH MIT ZIELVEREINBARUNG	8
„HART IN DER SACHE – WEICH ZUR PERSON“	9
SOVERÄNER AUFTRITT FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE	10
MOTIVATION UND TEAMENTWICKLUNG	11
MOTIVATION UND MENTALE STÄRKE	12
TEAMENTWICKLUNG UND TEAMARBEIT	13
KONFLIKTBEWÄLTIGUNG IM TEAM - KONFLIKTE ERKENNEN UND LÖSEN	15
GESUNDHEIT & RESILIENZ	16
STRESSMANAGEMENT ALS FÜHRUNGSAUFGABE	17
RESILIENZTRAINING	19
ENGAGEMENT JA – BURNOUT NEIN	20
KONFLIKTBEWÄLTIGUNG	21
KONFLIKTE ERKENNEN UND LÖSEN	22
SELBSTORGANISATION	23
SELBSTORGANISATION UND ZEITMANAGEMENT	24
SELBSTORGANISATION UND STRESSMANAGEMENT	25
KOMMUNIKATION & RHETORIK	26
STIMMIG AUFTRETEN, BESSER KOMMUNIZIEREN - DAS GROSSE 1x1 DER KOMMUNIKATION	27
SELBSTVERTEIDIGUNG - MIT WORTEN UND KÖRPERSPRACHE	28
VOM SMALL TALK ZUM 'BIG BUSINESS'	29
ERFOLGREICH VERHANDELN, ZIELE ERREICHEN	30
KUNDENORIENTIERUNG IST EINE HALTUNG - PROFESSIONELLES SERVICE- UND BESCHWERDEMANAGEMENT	31
RHETORIKTRAINING – REDEN LERNEN DURCH REDEN	32
PRÄSENTATIONSTECHNIKEN	33
STIMMIG AUFTRETEN – GUT ANKOMMEN!	34
ERFOLGREICH PRÄSENTIEREN	35
TELEFON	36
PROFESSIONELL TELEFONIEREN - LÄCHELN KANN MAN HÖREN	37
KUNDENORIENTIERUNG IST EINE HALTUNG	38

FÜHRUNGSKRÄFTETRAININGS

MITARBEITERFÜHRUNG, WO FANGE ICH AN?

Motivierung zerstört Motivation oder mit Lob bringt man die Freiheit um? Wenn das stimmt, wozu brauchen wir dann noch Führungskräfte? Was trägt die Führungskraft dazu bei, dass sich der Mitarbeiter so verhält, wie er sich verhält?

Die Suggestivkraft einer Vision:

"Wenn du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer".
(Antoine de Saint-Exupéry)

Wessen Sehnsucht? - Und wessen Schiff?

- Die Führungspersönlichkeit
 - Sind Sie eine Führungskraft
 - Die Anforderungen kennen
 - Spannungsfelder bewältigen
- Der Führungsprozess
 - Wichtige Führungsaufgaben kennen
 - Ziele definieren und formulieren
 - Richtig planen und delegieren
 - Effektiv kontrollieren
- Die Führungsinstrumente
 - Management-by-Konzepte
 - Führen durch Zielvereinbarungen
 - Zielvereinbarungsgespräche führen
 - Die Zielerreichung kontrollieren
 - Mit Zielabweichungen umgehen
- Der Führungsstil
 - Welcher Führungstyp sind Sie?
 - Führungsstile kennen und anwenden
 - Menschenbild und Führungsstil
 - Führungsfeedback durchführen
 - Mit Zielabweichungen umgehen
- Führungssituationen
 - Wenn Sie den Job wechseln
 - intelligent motivieren und gezielt kommunizieren
 - Leistungen beurteilen
 - Trennungsmanagement



Seminarcode
FK10WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2 Tage

Seminarzeiten
09:00 – 16.30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

GRUNDSÄTZE WIRKSAMER FÜHRUNG

Sein oder Tun? Wesentlich ist nicht wie Menschen sind, sondern wie sie handeln, nicht das Sein ist entscheidend, sondern das Tun.

Management ist der wichtigste Wettbewerbsfaktor. Managementwissen ist die wichtigste Ressource, um einen Wettbewerbsvorsprung zu erlangen. Dies gilt für Unternehmen ebenso wie für jeden Einzelnen. Management macht Menschen und Organisationen wirksam. Erst durch Management wird aus Klugheit, Intelligenz, Talent und Wissen das, was wirklich zählt: Ergebnisse.

- Ausrichtung auf Resultate
 - Führen mit Zielen
 - Menschen auf Ziele und Ergebnisse orientieren
 - Ausrichtung auf Leistung und Ergebnisse
 - Outputorientierung (Mehrwert)
 - Kontinuität
 - Systematik
 - Resultate als entscheidendes Beurteilungsergebnis
 - Ergebnisse
- Beitrag für das Ganze
 - Was kann ich tun, um für das Ganze einen wesentlichen Beitrag zu leisten?
 - Die Organisation als Ganzes verstehen
 - Verständnis für den Zweck des Ganzen
 - Organisationen werden zentralistisch geführt
 - Der Spezialist wird im Unternehmenszweck zum Generalisten
(Integration in die Gesamtheit)
 - Von der Effizienz zur Effektivität (vom Konkreten zum Ganzen)
 - Weg von der Macht - hin zu Funktion
 - Funktion als produktive Nutzung von Ressourcen
 - Auf allen Ebenen der Organisation die richtigen Ziele definieren
 - Worin besteht mein Beitrag zum Ganzen?



Seminarcode
FK20WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2 Tage

Seminarzeiten
09:00 - 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

- Konzentration auf Weniges
 - Das Geheimnis der Effektivität heißt Konzentration
 - Erstrangige Dinge zuerst erledigen
 - Nur eine Sache auf einmal
 - Konzentration führt zu den richtigen Prioritäten

- Stärken nutzen
 - Auf vorhandenen Stärken aufbauen
 - Was kann ich wirklich besser als Andere?
 - Wo liegen meine wirklichen Stärken?

- Vertrauen
 - Vertrauen schafft eine robuste Führungssituation
 - Sich auf die Führungskraft verlassen können
 - Sich auf die Führungskraft verlassen können
 - Vertrauen ist Verlässlichkeit und Kalkulierbarkeit
 - Ich meine was ich sage und handle auch so

- Konstruktives Denken
 - Manager denken positiv und konstruktiv
 - Positive Einstellungen geben dem Erfolg eine Chance
 - Weg von Problemfokussierung - hin zu Chancennutzung
 - Weg von Fremdmotivation - hin zu Selbstmotivation
 - Welche Chancen stecken in einem Problem -
welche produktive Gelegenheit ergibt sich daraus?
 - Selbsterfüllende Prophezeiung oder die Erwartung eines Effektes kann
diesen herbeiführen oder macht sein Eintreten wahrscheinlicher
 - Diese Denkweisen sind die Realität in der Welt der Kommunikation

DAS MITARBEITERGESPRÄCH MIT ZIELVEREINBARUNG

- 1. Tag
 - Kommunikationsgrundlagen
 - Nullstellung in der Kommunikation
 - Einstieg in das Mitarbeitergespräch
 - Kooperativer/situativer Führungsstil
 - Jahresgespräch/ Mitarbeitergespräch
 - Vorbereitung auf das Gespräch
 - Vorteile für den Mitarbeiter
 - Vorteile für die Führungskräfte
 - Formulieren eines Zieles

- 2. Tag
 - Leistungsprämie
 - Zielvereinbarung
 - Zielerreichung
 - Leistungsentgelt
 - Vorbereitung eines Mitarbeitergesprächs
 - Durchführung eines Mitarbeitergesprächs mit messbaren Zielen (Videounterstützt)

- Weitere Inhalte des Trainings
 - Auffrischung/ Wiederholung
 - Das Eisbergmodell
 - Motivationsmethode nach Maslow
 - Motivationsmethode nach Herzberg
 - Kooperativer Führungsstil nach Kurt Lewin
 - Der situative Führungsstil (Reifegradmodell nach Paul Hersey)



Seminarcode
FK30WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2 Tage

Seminarzeiten
09:00 - 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmen Trainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

„HART IN DER SACHE – WEICH ZUR PERSON“

Motivierende Gesprächsführung für Führungskräfte

Dieses Training soll dabei unterstützen, auch in Zeiten hoher Arbeitsbelastung souverän zu agieren und situativ zu führen. Erfahrungsaustausch, praktikable Techniken und gezielte Maßnahmen sollen Sie darin unterstützen.

- Sie lernen...
 - authentisch aufzutreten und Ihre eigene Persönlichkeit besser zur Geltung zu bringen
 - selbstbewusst und souverän aufzutreten
 - Feedback-Gespräche (Kritik, Anerkennung...) konstruktiv und situativ zu führen
 - psychologischen Hintergrund zu Motivation/Verhalten kennen und einzusetzen
 - transparent und überzeugend zu kommunizieren
 - „Hart in der Sache und weich zur Person“ zu agieren
 - Schwierige (Gesprächs-/Verhaltens-) Situationen zu erkennen und zu meistern
 - ein positives emotionales Klima zu schaffen

- Inhalte:
 - Werte- und Entwicklungsquadrat
 - Klare Führungskommunikation in schwierigen Situationen
 - Motivationsfaktor Anerkennung/ Motivationshemmer Lob
 - Das „Harvard-Prinzip“
 - ABC-Theorie und Antreiber nach Ellis: Gelassenheit statt Resignation
 - Umgang mit Konflikten, Stress und schwierigen Mitarbeitern



Seminarcode
FK40WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2 Tage

Seminarzeiten
09:00 - 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

SOUVERÄNER AUFTRITT FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Mit Stil und Etikette kommunizieren

Sicher und sympathisch auftreten, Kompetenz ausstrahlen ...

- Gute Umgangsformen
 - Das Grundgerüst
 - Höflichkeit
 - Angemessenes Verhalten
 - Angemessenes Äußeres
- Der erste Eindruck
 - Sympathie
 - Kleider machen Leute
 - Kleidung Männer
 - Kleidung Damen
- Sicheres Auftreten
 - Eine Bühne schaffen
- Begrüßung und Anrede
 - Konventionen beachten
 - Der Handschlag
- Das Vorstellungsritual
 - Rang vor Schönheit
 - Die Visitenkarte
 - Status auf den Punkt gebracht
- Small Talk
 - Die Kunst des leichten Gesprächs
- Umgangsformen im Berufsalltag
 - Die Kollegen
 - Arbeitsklima
 - Verzicht bringt Sympathie
 - Wertvolle Außenwirkung
- Weitere Themenmöglichkeiten
 - Geschäftsessen, Reise, Telekommunikation, Pannenhilfe



Seminarcode
FK50WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 - 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

MOTIVATION UND TEAMENTWICKLUNG

MOTIVATION UND MENTALE STÄRKE

Mentale Stärke und Motivation sind eine Basis für erfolgreiche Menschen. Sie erfahren wie Sie Ihre mentale Stärke fördern können und mit positiver Grundeinstellung Herausforderungen mit Bravour bewältigen.

- Belastungsprotokoll
 - Belastungen analysieren/eliminieren
 - Änderungsmöglichkeiten
- Ziele formulieren
 - Meilensteine setzen
 - Aktivitäten umsetzen
- Positive Grundeinstellung
 - Schwierigkeiten als Herausforderung sehen
 - Motivation für Freude bei den Aktivitäten
- Willensstärke
 - Konzentration auf das Wesentliche
 - Befreien von „Gedanken-Müll“
- Eigene Überzeugung
 - „Sich selbsterfüllende Prophezeiung“ in die eigene Überzeugung wandeln
 - Aktivitäten umsetzen
- Körperbefinden
 - Ablenkung
 - Aktivitäten – Sport – Hobby
- Entscheidungskraft

Der Input des Referenten bietet Grundlage für verschiedene Gruppenarbeiten und Erstellung einer MindMap mit allen BigPoints zur Umsetzung in der Praxis.

Einsatz von Beamer mit Powerpoint- und/oder MindManger-Präsentationen, FlipChart sowie Moderationswand für Teilnehmer-Aktivitäten.



Seminarcode
MO10BG

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 - 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

TEAMENTWICKLUNG UND TEAMARBEIT

- Vorteile des Trainings
 - Kreativität wird freigesetzt
 - Informationsfluss verbessert
 - vorhandenes Wissen wird besser genutzt
 - Problemverständnis der Beteiligten wächst
 - kennen genauer Ziele und Arbeitsmethoden
 - kennen Hintergründe von Entscheidungen
 - Mitarbeiter sehen, dass sie Veränderungen beeinflussen können
 - Mitarbeiter identifizieren sich stärker mit der Firma
 - gegenseitige Unterstützung der Mitarbeiter wächst
 - anspruchsvollere Ziele werden gesetzt
 - Arbeitsmoral und Arbeitszufriedenheit nehmen zu

- Voraussetzungen für das Team
 - Bereitschaft zur Integration in eine Gruppe
 - Kommunikative Fähigkeiten, Diplomatie, Vermittlungsgeschick
 - positive engagierte Grundeinstellung
 - Bereitschaft zur gegenseitigen Unterstützung
 - Bereitschaft zu Kompromissen
 - Offenheit, Wissensaustausch
 - Kritikfähigkeit
 - konstruktive Kritik ist erlaubt und sogar gewinnbringend
 - persönliche, emotionale Attacken senken das Arbeitsklima
 - Konsensfindung
 - Eindeutige, herausfordernde aber realistische, erreichbare Ziele

- Erfolgreich durch Teamarbeit
 - Kommunikation ist der Sauerstoff der Teamarbeit
 - Zielvereinbarung
 - keine unrealistischen Wunschvorstellungen
 - Zeitplan
 - Organisation und Disziplin
 - nicht jede Aufgabe ist für Teamarbeit geeignet
 - Klare Aufgabendefinition eines jeden Einzelnen von Beginn an
 - Selbstverantwortung



Seminarcode
TE10BG

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2 Tage

Seminarzeiten
09:00 - 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

- Engagement vorrangig für das Teaminteresse und nicht die Eigeninteressen
- Einer für alle - alle für einen
- Vertrauen

- Gemeinsame Ziele setzen Energien frei
 - gemeinsam Ziele suchen, finden und formulieren
 - herausfordernde aber realistische Ziele
 - Ziele klar und eindeutig formulieren
 - Ziele wenn möglich visualisieren
 - Grad der Zielerreichung dem Team immer wieder aufzeigen
 - Teamleiter bzw. Führungskraft hilft bei der Lösung von Konflikten
 - Teamleiter bzw. Führungskraft sorgt für die Einhaltung der Regeln
 - Misserfolge analysieren und gemeinsam daraus lernen
 - Erfolge im Team feiern

Seminarablauf:

Input durch den Referenten mit Einsatz verschiedener Präsentationsmedien Beamer, FlipChart, Pinnwand. Aufgabenstellungen und Spiele mit Teamhintergrund in Gruppenarbeit. Feedback wird gemeinsam diskutiert.

KONFLIKTBEWÄLTIGUNG IM TEAM - KONFLIKTE ERKENNEN UND LÖSEN

Interaktives Training/ Erfahrungsorientiertes Lernen
Folgende Seminarinhalte werden vermittelt:

- Konflikte verstehen und analysieren
 - Konfliktsymptome erkennen
 - Welchen Sinn haben Konflikte
 - Konflikte bestimmen
 - Konflikte austragen
 - Wie eskaliert ein Konflikt?
 - Die drei Hauptphasen
 - Die neun Eskalationsstufen
 - Konflikte systematisch analysieren

- Konflikte bewältigen und verhindern
 - Erfolgreiches Konfliktmanagement
 - Kritikgespräche führen
 - Emotionen kontrollieren
 - Schwierige Konflikte bewältigen
 - Konflikte verarbeiten und verhindern
 - Reflektion des Konflikts
 - Konfliktsituation verarbeiten



Seminarcode
TE20WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2 Tage

Seminarzeiten
09:00 - 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

GESUNDHEIT & RESILIENZ

STRESSMANAGEMENT ALS FÜHRUNGSAUFGABE

Umgehen mit Belastungen – zur Vorbeugung von stressbedingten Erkrankungen und Burnout

Durch die gravierenden Veränderungen in unseren Lebens- und Arbeitsbedingungen lässt sich Stress in unserer Arbeitswelt und im privaten Alltag nicht vermeiden, aber wir können lernen, sinnvoll damit umzugehen, um nicht durch chronischen Stress und Überlastung in die Burnout-Falle zu geraten. Führungskräfte nehmen auf unterschiedliche Weise Einfluss auf das Stresserleben und damit auf die Leistungsfähigkeit und –bereitschaft wie auch Befinden und Gesundheit Ihrer Mitarbeiter/Innen. Gleichzeitig sind Sie selbst im Führungsalltag vielfältigen Belastungen ausgesetzt. Dieses Seminar richtet sich an Führungskräfte, die lernen wollen, mit den Belastungen des Führungsalltags gelassener, sicher und damit gesünder umzugehen.

Speziell auch Führungskräfte mit Personalverantwortung sollen sensibilisiert werden, die ersten Anzeichen einer Überforderung nicht nur bei sich, sondern auch bei Ihren Mitarbeitern zu erkennen. Damit wird zugleich der Vorbildfunktion der Führungskraft Rechnung getragen werden wie auch der Umstand, dass eigenes Stresserleben der Führungskräfte eine häufige Quelle des Stresserleben auf Seiten der Mitarbeiter/Innen darstellt. Dabei geht es um Kernelemente eines stresskompetenten Führungsstils ebenso wie um das Erkennen und den Umgang mit belasteten oder gefährdeten Mitarbeiter/Innen.

Die Inhalte und Ziele des Seminares sind:

- Was ist Gesundheit? Das Modell der Salutogenese, was hält den Menschen gesund. Persönliche und organisationale Resilienz, unter Berücksichtigung der besonderen Rolle der Führungskraft.
- Die Bedeutung von chronischen Stressreaktionen für die Leistungsfähigkeit und die Gesundheit erkennen.
- Die Wahrnehmung für Stressauslöser und symptome bei sich selbst und bei anderen schärfen.
- Entspannungstraining: Körperliche und mentale Entspannung praktisch erfahren.
- Kognitionstraining: Persönliche stressverschärfende Einstellungen erkennen und innere Distanz gewinnen.
- Problemlösetraining: Stress-Situationen im beruflichen und privaten Alltag aktiv angehen.



Seminarcode
BGM10GD

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – 17.00 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

- Genusstraining: Erholen und Genießen lernen:
Aufbau einer „regenerativen Gegenwelt“
- Einen lebendigen Rhythmus von Arbeit und erholsamer Freizeit finden.
- Anregungen für einen stresskompetenten Umgang mit Mitarbeiter/Innen.
- Wahrnehmung der Burnout-Symptomatik, auch speziell bei Mitarbeitern.
- Burnout-Risikofaktoren
- Wege aus der Erschöpfungsfalle
- Wirksame Burnout-Prävention

Nachhaltig erfolgreiches Stressmanagement beruht auf einem lebendigen Wechsel zwischen Phasen positiver Anspannung während zielgerichteter Aktivität und Phasen der Entspannung und Regeneration. Nicht ein möglichst anforderungsarmes Leben, sondern eine ausgewogene Balance zwischen Arbeit und Freizeit sowie ein gelassener, sicherer und zugleich aktiver Umgang mit beruflichen wie privaten Anforderungen sind die Ziele.

Das Ziel des Seminars ist, durch das Aufzeigen von vielfältigen Handlungsmöglichkeiten, Mut zu machen für den eigenen Weg zu einem gelassenen und gesunden Umgang mit Belastungen in Beruf und Alltag, sowie das Vermitteln von zuverlässigen Strategien gesunder Führung. Die Führungskräfte erfahren, wie sie mögliche betriebliche gesundheitsgefährdende Strukturen abbauen und gesundheitsfördernde Strukturen aufbauen können.

Betriebliches Gesundheitsmanagement ist aber nur dann glaubwürdig, wenn es keine Einmalaktion darstellt, sondern langfristig von der Kultur des Unternehmens und den Führungskräften getragen wird!

RESILIENZTRAINING

Stärkung der Widerstandskraft um Balance zu halten zwischen Leistung und Gesundheit

Widerstandskraft, Belastungsfähigkeit und Flexibilität sind Eigenschaften, die wir heute dringend brauchen und werden mit dem Begriff „Resilienz“ umschrieben. In Zeiten steigender Dynamik mit sich rasant ändernden wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, Reorganisationen und Umstrukturierungen, weiter zunehmender Belastungen und weltweiten Krisen bedarf es der Fähigkeit der „Resilienz“ um aus den kritischen Lebensphasen und Lebensbedingungen das Beste zu machen.

Das Resilienz-Training setzt auf drei Ebenen an:

1. Die persönliche Grundhaltung
2. Die sozialen Ressourcen
3. Die umweltbezogenen, arbeitsbezogenen Ressourcen

Durch den Aufbau in 4 Module können innere Widerstandskraft, Selbstbewusstsein, das Gefühl für Selbstwirksamkeit und die eigene Souveränität am intensivsten gefördert werden.

- Modul 1: Selbstfürsorge – Wohlbefinden und angenehmes Erleben im Alltag
- Modul 2: Soziales Netzwerk und soziale Unterstützung
- Modul 3: Selbstwirksamkeit – Vertrauen in die eigenen Stärken
- Modul 4: Sinnorientierung – Wert-Zielklärung und die Entwicklung eines positiven Zukunftskonzeptes

- Inhalte eines Resilienz-Trainings:
 - Innehalten und die Kunst der kleinen Pausen
 - Persönliche Standortbestimmung und Rollenklärung
 - Die sorgfältige Pflege des eigenen Energiehaushalts
 - Den Lebensrucksack entlasten
 - Die inneren Antreiber bändigen
 - Grenzen setzen – Grenzen wahren – Grenzen öffnen
 - Konflikte aktiv angehen
 - Handlungsspielräume nutzen und erweitern
 - Halt und Unterstützung im Netzwerk finden
 - Verankerung in der eigenen Kraft und Ruhe



Seminarcode
BGM20GD

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2-4 Tage

Seminarzeiten
09:00 – 16.30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

ENGAGEMENT JA – BURNOUT NEIN

Das 1-tägige Stressmanagement- & Resilienz-Seminar

„Das ist derzeit alles etwas zu viel...“ – so hört man es oft aus dem Mund von gestressten Menschen. Leider wird das Wort „derzeit“ oft zum Dauerzustand und damit zur Belastung für Seele und Körper. Im Besten Fall bleibt es bei Gereiztheit und Konzentrationsschwächen – im schlimmeren Fall können sich Schlaflosigkeit oder sogar Depressionen einstellen. Oft können wir die Rahmenbedingungen, die den Stress verursachen, nicht ändern – allerdings unseren Umgang damit. In unserem Seminar zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre persönlichen Stressmuster erkennen und durchbrechen.

Inhalte des Seminars:

- Die Wirkung von (Dauer-) Stress auf den Körper
- Persönliche Werte- & Belastungsanalyse
 - Stressoren erkennen
 - Eigene Werte kennen und leben
- Mein persönlicher Stresskreislauf
 - Stressoren und Energie-„Tankstellen“
- Moderne Stressauslöser: Handy, Emails, Zeitdruck & Co.
- Der Burnout-Kreislauf
- Stressmanagement im Alltag
 - Die besten Tipps und Techniken für
 - kurz- und langfristigen Stressabbau und Resilienz
 - Priorisierungen & Zeitmanagement
 - Innere Einstellungen und Motive auf dem Prüfstand
- Burnout-Prävention mit Resilienz



Seminarcode
BGM30AH

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 - 17:00 Uhr

Staffelpreise und
Firmen Trainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

KONFLIKTBEWÄLTIGUNG

KONFLIKTE ERKENNEN UND LÖSEN

Die wichtigsten Techniken des Konfliktmanagements

Wenn unterschiedliche Sichtweisen und Werte im beruflichen wie auch privaten Umfeld aufeinandertreffen, so stehen Konflikte meist auf der Tagesordnung. Der Fokus liegt in solchen Fällen oft nicht mehr auf sachlichen Argumenten. Konstruktive Lösungen bleiben aus. Je emotionaler der Konflikt, desto mehr belastet er uns. Wenn wir diese Konflikte auflösen möchten, so greifen wir oft auf uns bekannte Verhaltensmuster zurück, die aber nicht immer erfolgreich sind.

In diesem Seminar lernen Sie Ihre eigenen Verhaltensmuster kennen und trainieren Techniken, die wir gemeinsam in wirksame Strategien für Ihr persönliches Konfliktmanagement überführen.

Inhalte

- Rechtzeitiges Erkennen von Konflikten
- Konfliktarten und -motive
- Eigene Verhaltensmuster und Einstellungen identifizieren
- Umgang mit Beleidigungen und Angriffen
- Bedürfnisanalyse meines Gegenübers
- Konflikte kommunikativ auflösen
(Fragetechniken, Aktives Zuhören, Pacing & Leading, Reizwörter / -formulierungen identifizieren...)
- Perspektivwechsel einleiten
- Letzte Lösung: die Führungskraft?
- Die wirksamsten Deeskalationstechniken für Ihren Alltag



Seminarcode
KO10AH

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 - 17:00 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

SELBSTORGANISATION

SELBSTORGANISATION UND ZEITMANAGEMENT

Die Teilnehmer/-innen lernen, wie sie Ihre Zeit effizienter einteilen können, um so freie Kapazitäten für die wirklich wichtigen Dinge zu schaffen und wie sie mit weniger Arbeit mehr Leistung erbringen können.

Inhalte:

- Selbstmanagement der wichtigste Faktor im Umgang mit Zeit
- Wohin geht meine Reise und was ist in meinem Koffer
- Der Weg vom Bekannten zum Unbekannten
- Mein eigenes Sprachmuster als Zeitfresser
- Analyse der persönlichen Zeitanforderungen und Zielsetzungen
- Zeitfallen, Zeitdiebe und Stressfaktoren erkennen und beseitigen
- Terrorfaktoren wie Email, Telefonate, Meetings
- Prioritätenfokussierung zur wirklichen Zielerreichung
- Pufferzeiten, Dringlichkeitsfalle und Telefonpause
- Zeitplanungs- und Arbeitstechniken für mehr Erfolg
- Effizientes Arbeitsplatzmanagement

Methode:

Interaktives Training unter individueller Einbeziehung der Seminarteilnehmer/-innen sowie zahlreiche Anwendungsbeispiele und Übungen



Seminarcode
SE10WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

SELBSTORGANISATION UND STRESSMANAGEMENT

Die Teilnehmer/innen lernen, wie sie im Alltag mit Zeit- und Leistungsdruck besser umgehen. „Stress“ beeinflusst die Leistungsfähigkeit, Motivation und die Gesundheit. Die eigenen Verhaltensmuster in Stresssituationen zu erkennen und durch Anpassung des eigenen Selbstmanagements positiv zu beeinflussen sind die Ziele dieses Trainings.

Inhalte:

- "Stress"? Und was bedeutet dieses Wort?
- Wie entsteht "Stress" und woher kommt er?
- Persönliches Stressmuster und deren Bedeutung
- Die Wirkung von Stress und Dauerstress auf Körper und Psyche
- Wie gehe ich mit dem Stress um? (Kurz- und Langfristig)
- Strategien zur Stressvermeidung
- Vermeiden von persönlichen Stressanfällen
- "Erste-Hilfe-Koffer"
- Selbstorganisation der wichtigste Faktor zur Vermeidung von Stress
- Der Weg vom Bekannten zum Unbekannten
- Analyse der persönlichen Zeitanforderungen und Zielsetzungen
- Zeitfallen, Zeitdiebe und Stressfaktoren erkennen und beseitigen
- Prioritätenfokussierung

Methode:

Interaktives Training unter individueller Einbeziehung der Seminarteilnehmer/innen sowie zahlreiche Anwendungsbeispiele und Übungen



Seminarcode
FK30WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – ca. 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmen trainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

KOMMUNIKATION & RHETORIK

STIMMIG AUFTRETEN, BESSER KOMMUNIZIEREN - DAS GROSSE 1x1 DER KOMMUNIKATION

Sie kennen das sicher: Ein falsches Wort und unser Gesprächspartner ist urplötzlich verärgert oder zieht sich komplett zurück. Doch wie kommt es, dass Menschen in manchen Situationen für uns unverständlich reagieren?

Und wie erhöhen wir die Wahrscheinlichkeit für eine zielführende Kommunikation?

In diesem Seminar erfahren Sie die wichtigsten Ansätze der Kommunikationspsychologie und lernen diese für Ihren Alltag anzuwenden.

Inhalte

- Grundlagen Psychologischer Gesprächsführung / Kommunikationspsychologie
- Bedürfnisanalyse – wie tickt mein Gegenüber?
- Erfolgreiche Kommunikation im Alltag
 - Souverän reagieren mit den Feedback-Regeln
 - Gesprächsziele identifizieren und kommunikativ verfolgen
 - Ich sehe grün - du rot: „Landkarten“ abgleichen
 - Positives Formulieren lernen
 - Reizwörter/ -formulierungen identifizieren
 - Aktives Zuhören – ein Muss der Kommunikation
 - Gespräche lenken durch Fragetechniken
- Schwierige Gesprächspartner für sich gewinnen mit Pacing & Leading
- Gesprächsrhetorik an den Bedürfnissen meines Gegenübers ausrichten



Seminarcode
KO20AH

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 - 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

SELBSTVERTEIDIGUNG - MIT WORTEN UND KÖRPERSPRACHE

Training für mehr Durchsetzungsvermögen

In vielen Situationen unseres Lebens hätten wir uns gerne durchgesetzt, aber in den entscheidenden Momenten fehlte uns der Mut, oder die sprachliche Ausdrucksfähigkeit oder aber auch das richtige Auftreten. Wir haben uns nicht getraut und anschließend geärgert. An anderer Stelle kommen uns Menschen körperlich zu nahe, es wird uns unangenehm und auch hier trauen wir uns oft nicht etwas forscher aufzutreten und den anderen auf Abstand zu halten oder ihn in seine Schranken zu verweisen. Mut und Selbstvertrauen sind die entscheidenden Ressourcen für mehr Durchsetzstärke. In diesem Training werden wir mit einfachen Übungen in einer vertrauensvollen Atmosphäre sehr schnell Erfolge erzielen.

Seminarinhalte:

- Selbstvertrauen entwickeln
- Positive Beziehungen aufbauen
- Positiver denken
- Gewinnender auftreten
- Geistesgegenwart trainieren
- Sich selbst behaupten

Sie werden an diesem Tag viele positive Erfahrungen machen und ein vollkommen neues Selbstwertgefühl entwickeln. Sie lernen sich mit Mut und Selbstvertrauen in schwierigen Situationen durchzusetzen und sich selbst dabei gut zu fühlen.



nonverbale Körpersprache
signale, gestik, kommunikation, ausdrucksformen, verhalten, gestik, mimiik, erröten, begriffs, ebenfalls, kände, verhalten, gestik, kommunikation, ausdrucksformen, verhalten, gestik, mimiik, erröten, begriffs, ebenfalls, kände

Seminarcode
KO30WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

VOM SMALL TALK ZUM 'BIG BUSINESS'

Es beginnt mit einem zwanglosen Gespräch auf einem Event – und endet bestenfalls mit einem Auftrag, oder einer Beförderung. Der oft ungeliebte „Small Talk“ bringt Menschen zwanglos ins Gespräch und erlaubt unserem Gesprächspartner, uns kennen und schätzen zu lernen.

In unserem Training finden Sie heraus, wie Sie durch Small Talk professionelle Netzwerke aufbauen und wie Sie diese nachhaltig pflegen.

Inhalte:

- Der erste Eindruck - eine unwiederbringliche Chance
- Sich richtig in Gespräche „einklinken“ und Kontakte knüpfen
- Elevator Speech – erfolgreiche Aufzugsgespräche in 30 Sekunden
- Geeignete Gesprächssituationen/-themen erkennen
- Themenwechsel elegant einleiten
- Stimmungssignale erkennen und darauf reagieren
- Fragetechniken zielorientiert einsetzen
- Schwierige Gesprächspartner für sich gewinnen (Pacing / Leading)
- Der verbindliche Gesprächsabschluss
- Beziehungsmanagement: Kontakte nachhaltig pflegen
- Netzwerke aufbauen und nutzen
- Die Do's und Don't im Small-Talk und Beziehungsmanagement



Seminarcode
KO40AH

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 - 17:00 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

ERFOLGREICH VERHANDELN, ZIELE ERREICHEN

Eine der größten Herausforderungen in der modernen Arbeitswelt ist der professionelle Umgang mit Personen die ein Interesse am Verlauf oder Ergebnis eines Prozesses oder Projektes haben. (Stakeholder)

Sehr gute Argumentationstechniken und die Möglichkeit sich in den Verhandlungspartner hineinzusetzen ist die wichtigste Grundlage für effiziente und effektive Gesprächsführung. Im Seminar trainieren Sie die erfolgreiche Verhandlungsführung und lernen, Ihre persönlichen Stärken gezielt zu nutzen.

Sie setzen sich mit der methodischen Vorbereitung, dem Verhalten in kritischen Situationen und der Wirkung von authentischem Verhalten auseinander.

Inhalte:

- Meine innere Einstellung für erfolgreiche Verhandlungen
- Sich auf der Lösungsebene bewegen
- Mein eigenes Sprachmuster erkennen
- Sach- und Beziehungsebene
- Umgang mit Emotionen
- Ihre Rolle als Verhandlungspartner: Ausstrahlung, mentale Einstellung, innere Bilder und Denkmuster, Übereinstimmung von Auftritt und Aussage, Körpersprache.
- Methodische Vorbereitung, gezielte Steuerung
- Ganzheitliche Kommunikation
- Wahrnehmung, Fragetechniken, Metaebene, Aktives Zuhören
- Kommunikation mit allen Sinnen

Methode:

Interaktives Training / Training von Verhandlungssituationen mit Visualisierung und Reflektion

Seminarziel:

Sie wenden klassische Verhandlungsmethoden und Techniken sicher an. Sie bewahren selbst bei unfairen Taktiken Ihrer Verhandlungspartner die Ruhe. Sie führen Verhandlungen sachlich und ergebnisorientiert ans Ziel.



Seminarcode
KO50WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2 Tage

Seminarzeiten
09:00 – 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

KUNDENORIENTIERUNG IST EINE HALTUNG - PROFESSIONELLES SERVICE- UND BESCHWERDEMANAGEMENT

Der Kunde von heute ist gut informiert und anspruchsvoll. Er möchte mit seinem Anliegen ernst genommen werden, seine Probleme gelöst bekommen und im Zweifel natürlich auch Recht haben.

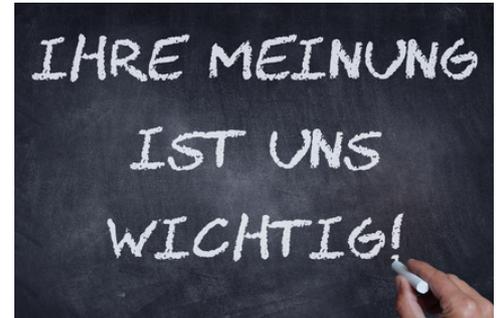
Das macht die Kommunikation im Falle von Beschwerden und Reklamationen nicht immer einfach und führt immer häufiger zu persönlichen Konflikten zwischen Kunde und Service-Mitarbeiter.

In diesem Zusammenspiel wird die Reklamation oft nicht mehr als das gesehen, was sie eigentlich ist:
eine Chance zur Kundenbindung!

In unserem Seminar gehen wir den Wünschen und Erwartungen unserer Kunden auf den Grund und lernen, wie wir diese in eine Win-Win-Lösung überführen können.

Inhalte

- Reklamationen routiniert entgegennehmen
- Die Reklamation - eine Chance zur Kundenbindung
- Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- Das richtige Verhalten in der Beschwerdeführung
- Auf einer Wellenlänge mit meinem Gegenüber – Pacing und Leading
- Einsatz passender Formulierungen und Fragetechniken
- Vielredner unterbrechen
- Die Bedürfnisse des Kunden erkennen und in gewünschte Lösungen überführen



Seminarcode
KO60AH

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – 17:00 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

RHETORIKTRAINING – REDEN LERNEN DURCH REDEN

Der Weg zu mehr Selbstvertrauen

In unserer Gesellschaft wird Reden können immer wichtiger. In Besprechungen, bei Präsentationen, in Kundengesprächen ist Selbstsicherheit und Selbstvertrauen gefragt um argumentativ, sicher zu überzeugen. In diesem Kurs werden Sie in einer stressfreien Atmosphäre sehr schnell Erfolge erleben. Die Theorie tritt in den Hintergrund, denn Reden lernt man durch Reden. Sie werden sehr bald Reden auch vor Gruppen als etwas sehr Angenehmes empfinden und mit zunehmender Übung ein hohes Maß an rhetorischer Sicherheit erlangen. Sie werden individuell entsprechend Ihrer Vorkenntnisse und Erfahrungen trainiert, um jegliche Unter- bzw. Überforderung zu vermeiden.

Inhalte:

- sicheres Auftreten
- Selbstvertrauen entwickeln
- Erfolgsbewusster werden
- Interessanter und effektiver werden
- Sich selbst behaupten
- Begeisterungsfähiger werden
- Flexibler werden
- Ziele für die Zukunft setzen

Kursziel ist es, so natürlich und selbstsicher wie möglich aber auch technisch einwandfrei vor Gruppen sprechen zu können.

Dieses Tagesseminar lässt ungenutzte Kraftquellen erkennen und macht verdeckte Fähigkeiten sichtbar. In einfachen Übungen entdecken wir das von uns ungenutzte Potential.



Seminarcode
RHE10WL

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

PRÄSENTATIONSTECHNIKEN

STIMMIG AUFTRETEN – GUT ANKOMMEN!

Das Präsentationstraining für Ihren gelungenen Auftritt

Verschiedenste Faktoren prägen jeden Tag unsere Wirkung in der Öffentlichkeit. Verändern wir nur ein Merkmal unseres Auftretens – z.B. ein Kleidungsstück oder unser Sprechtempo, so verändert sich oft unsere komplette Wirkung.

Gerade im beruflichen Alltag können solche Kleinigkeiten über Erfolg oder Misserfolg entscheiden.

In diesem Seminar finden wir Ihre „blinden Flecken“ – bevor es andere tun.

Inhalte:

- Die wichtigsten Schlüsselfaktoren für mehr Wirkung in Meetings und Präsentationen
- Den ersten Eindruck nachhaltig prägen
- Sicher präsentieren
 - Vermeidung der typischen Rhetorik- und Präsentationsfehler
 - Souveräner Umgang mit Widerstand und Störungen
 - Überwindung von Blackouts und Lampenfieber
- Wirkungsanalyse: meine „blinden Flecken“
- Wellenlänge mit meinem Gegenüber erzeugen (Pacing & Leading)
- Das "Kopfkino" im Griff
- Praxiserprobte Tipps und Empfehlungen für Ihren sicheren Auftritt



Seminarcode
PRÄ10AH

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – 17:00 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

ERFOLGREICH PRÄSENTIEREN

Sie erfahren, wie Sie als Präsentator auf andere wirken und erleben, ob Form und Inhalt Ihrer Präsentation wirklich überzeugen. Sie sammeln Erfahrungen, um sicher zu reden und Ihre Glaubwürdigkeit zu steigern. Sie präsentieren mit Medienunterstützung und lernen mit Powerpoint so professionell umzugehen, dass Sie durch Ihre Präsentation eine optimale Unterstützung in Ihrem Vortrag erfahren.

Inhalte:

- Präsentationsplanung und –zielsetzung
 - Sie lernen, alle relevanten Komponenten in der Vorbereitung zu beachten und konzentrieren sich auf die Kernpunkte Ihres Themas.
- Rede- und Vortragstechnik/Rhetorik
 - Sie üben frei und sicher zu reden, verstärken Ihre Ausstrahlung und beachten den Einsatz der Körpersprache. Sie lernen das Publikum zum Zuhören zu bewegen und mit Motivation und spannender Präsentation die Aufmerksamkeit zu erhalten.
- Medieneinsatz/Medienwechsel/Medienkombination
- Optimierung der Foliengestaltung bei Powerpoint-Präsentationen
 - Textfolien in verschiedenen Varianten
 - Grafiken/Diagramme/Schematische Darstellungen/FlowChart
 - Tabellen lesbar und ansprechend aufbereiten
 - Präsentationseffekte sinnvoll einbauen und professionell präsentieren
- Feedback von Teilnehmern und Trainer geben Ihnen die Möglichkeit zu erfahren, wie Sie auf andere wirken.

Ablauf:

Input des Referenten mit Beispielen für Einsatz von Beamer, FlipChart und Pinnwand – Medienwechsel.

Praktische Übungen der Teilnehmer zur Vorbereitung einer Präsentation und Durchführung, Video-Aufnahme wenn gewünscht, Feedback innerhalb der Gruppe sowie Optimierungsvorschläge.



Seminarcode
PRÄ20BG

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
2 Tage

Seminarzeiten
09:00 – 16:30 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

TELEFON



PROFESSIONELL TELEFONIEREN - LÄCHELN KANN MAN HÖREN

Für den „guten Draht“ am Telefon

Ein Lächeln, eine vertraute Geste, ein Zwinkern – gerne greifen wir im persönlichen Gespräch mit unseren Mitmenschen darauf zurück, um eine gute Beziehung aufzubauen. Doch wie gelingt dieser ohnehin schon

schwierige Beziehungsaufbau am Telefon? Und wie kann ich mein Gegenüber ohne Augenkontakt z.B. bei Reklamationen beruhigen - oder sogar für mich gewinnen?

In unserem Training lernen Sie, wie Sie per Telefon einen guten Draht mit Ihrem Gegenüber aufbauen und sich selbst professionell präsentieren.

Inhalte

- Die besonderen Anforderungen der Telefon-Kommunikation
- So wirkt meine Stimme und Sprechweise sympathisch
- Aktives Telefonieren:
 - Die richtige Vorbereitung: Bedürfnis- & Ziel-Analyse
 - Wirksame Gesprächseröffnung: der erste Eindruck zählt
 - Zu vermeidende "Telefonsünden"
 - Informationen einholen und verwenden (Fragetechniken, Aktiv zuhören, Einwände entkräften)
 - Gesprächsleitfäden entwickeln
 - Der positive, verbindliche Gesprächsabschluss
- Umgang mit Beschwerden, Reklamationen und schwierigen Telefonpartnern
- Auf einer Wellenlänge mit meinem Gegenüber – Pacing und Leading am Telefon
- Mein persönlicher Telefonleitfaden
- Die Geheimnisse erfolgreicher Telefonate



Seminarcode
TEL10AH

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – 17:00 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de

KUNDENORIENTIERUNG IST EINE HALTUNG

Professionelles Service- und Beschwerdemanagement am Telefon

Der Kunde von heute ist gut informiert und anspruchsvoll. Er möchte mit seinem Anliegen ernst genommen werden, seine Probleme gelöst bekommen und im Zweifel natürlich auch Recht haben. Das macht die Kommunikation im Falle von Beschwerden und Reklamationen nicht immer einfach – gerade am Telefon.

Wie kann ich mein Gegenüber ohne Augenkontakt beruhigen - oder sogar für mich gewinnen?

In unserem Seminar gehen wir den Wünschen und Erwartungen unserer Kunden auf den Grund und lernen, wie wir Reklamationen als Chance zur Kundenbindung nutzen.

Inhalte:

- Die besonderen Anforderungen der Telefon-Kommunikation
- So wirkt meine Stimme und Sprechweise sympathisch
- Aktives Telefonieren:
 - Die richtige Vorbereitung: Bedürfnis- & Ziel-Analyse
 - Wirksame Gesprächseröffnung: der erste Eindruck zählt
 - Zu vermeidende "Telefonsünden"
 - Gesprächsleitfäden entwickeln
 - Der positive, verbindliche Gesprächsabschluss
- Reklamationen routiniert entgegennehmen
 - Die Reklamation als Chance zur Kundenbindung
 - Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
 - Das richtige Verhalten in der Beschwerdeführung
 - Einsatz passender Formulierungen und Fragetechniken
 - Die Bedürfnisse des Kunden erkennen und in gewünschte Lösungen überführen
- Auf einer Wellenlänge mit meinem Gegenüber (Pacing und Leading)



Seminarcode
TEL20AH

Teilnehmer
max. 10 Personen

Dauer
1 Tag

Seminarzeiten
09:00 – 17:00 Uhr

Staffelpreise und
Firmentrainings
auf Anfrage

Anmeldung
0800-4775000

klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de



<http://www.hsp-training.de>

Search

Wir bieten Ihnen Seminare / Trainings für folgende Bereiche an:



Kommunikation



Rhetorik



Selbstmanagement



Resilienz / Gesundheit



Präsentation



Telefon



Team



Verkauf



Führungskräfte

Unsere aktuellen Trainingstermine finden Sie auf www.hsp-training.de



**Hildmann Seminare
und Personalentwicklung**

Postfach 1274 | 65502 Idstein
kostenloser Telefonkontakt: 0800-4775000
E-Mail: klaus.hildmann@hsp-training.de
www.hsp-training.de