

Themen für Führungskräfte



Management

Was bedeutet Management?
Wie kann ich Mitarbeiter für Visionen begeistern?
Fragen, Aufgaben, Lösungen



Motivation

Motivierte Mitarbeiter sind die besseren Mitarbeiter – wie erreichen Sie das?



Teamentwicklung

Wie bilden Sie aus einer Gruppe von Mitarbeitern ein schlagkräftiges Team?
Wie führen Sie das Team?
Wie stellen Sie das Gleichgewicht im Team her?



Mitarbeiterführung

Was bedeutet Führen?
Welche Handlungskompetenzen sollten Sie besitzen?
Wie erreichen Sie einen erfolgreichen Führungsstil?



Ziele – Anweisungen und Kontrolle

Auch wenn Eigenverantwortlichkeit zum „guten Ton“ gehört, gibt es immer noch Tätigkeiten, in die Führungskräfte ihre Mitarbeiter einweisen müssen.



Anerkennung & Kritik

Lob und Anerkennung auszusprechen gehört zu Ihren täglichen Führungsaufgaben!
Gute Leistungen werden im Arbeitsalltag viel zu selten gewürdigt, da sie als Selbstverständlichkeit angesehen werden.

Themen für Führungskräfte



Konflikte

Wie entstehen Konflikte?
Ohne „Diagnose“ keine „Therapie“
Erkennen Sie Konfliktsymptome?



Der kundenorientierte Mitarbeiter

Was bedeutet Kundenorientierung?
Wie kann ich Mitarbeiter zur Kundenorientierung motivieren?
Wie mache ich aus meinen Mitarbeitern ein starkes Team?



Die Planung im Unternehmen

Planung:
Was ? Warum ? Wie?
Daten & Fakten
Welche Vorteile für mein Unternehmen?



Delegieren Sie Aufgaben!

Mehr Qualität!
Mehr Effizienz!
Weniger Stress!
Besiegen Sie Widerstände!



Cool bleiben, auch wenn´s brennt

Der richtige Umgang mit Stress!
Erkennen Sie Warnzeichen!
Finden Sie Auswege!



Ordnung schaffen

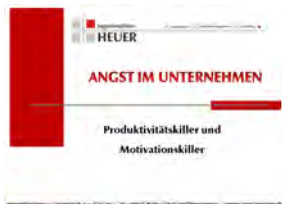
Unordnung und mangelnde Sauberkeit verschwenden Kraft, Zeit und Ressourcen!
Kein Kunde ist bereit, dafür zu zahlen!

Themen für Führungskräfte



Führen in Krisenzeiten

Wie motiviere ich verunsicherte Mitarbeiter?
Wie kann Vertrauen geschaffen werden, bevor die Krise da ist?



Die Angst im Unternehmen

Die Situation und die Folgen
Das Verhalten und der Umgang mit der Angst



Intensivieren Sie Ihre Kundenbindung

Die Dienstleistungsbereitschaft der Mitarbeiter ist der stärkste Wettbewerbsvorteil!!
Wie gelingt das?



Produktivitätsverluste

... das sind 85 verschwendete Arbeitstage je Mitarbeiter jedes Jahr!
Warum?
Wie können wir das verhindern?



Unternehmenskultur

Warum muss ein Unternehmen sich Werte geben?
In welchen Gewohnheiten unterscheiden wir uns eigentlich von anderen Unternehmen?



Kundenwissen

Die Verbreitung und Weiterentwicklung von kundenorientierten Wissen in Ihrem Unternehmen ist ein Grundstein für Ihren langfristigen Erfolg!

Themen für Führungskräfte



Zeitmanagement

Planen Sie Ihre Ziele richtig!
Finden Sie Ihre persönlichen „Zeitdiebe“!
Wie können Sie Ihren Tagesablauf optimieren?



Anforderungsprofile

Je zutreffender das Anforderungsprofil die zu besetzende Stelle zugeschnitten ist, desto passender wird der Bewerber sein!



Die Maslowsche Bedürfnispyramide

Der amerikanische Psychologe Abraham Maslow erforschte gesunde, erfolgreiche und glückliche Menschen.
Dabei entdeckte er, dass man die menschlichen Bedürfnisse nach einer bestimmten Rangordnung einteilen kann.



Kooperationen & Partnerschaften

Suchen Sie sich Freunde!
Kooperationen vergrößern unternehmerische Chancen und verteilen die Risiken auf mehrere Schultern.



Der Kunde ist kein König

Der moderne Kunde sucht nützliche Lösungen und keine Ehrerbietung.
Er braucht verständnisvolle Partner und keine Hofnarren!



Vom Chaos zur Organisation

Entscheidend für den Erfolg eines Unternehmens ist die RICHTIGE interne Organisation!

Kommunikation und Präsentation



Gesprächsführung und Fragetechnik

Aktives Zuhören
Fragen Sie richtig!
Nutzen Sie Einwände,
Tricks & Taktiken



**Zeitkiller
Dauermeetings**

richtige Vorbereitung,
Durchführung
und Nachbereitung
Ziel: Entscheidungsfindung



Mitarbeitergespräche

Nur informierte Mitarbeiter sind
motiviert und erfolgreich!
Fachkompetenz allein
reicht nicht aus!



Konfliktbewältigung

Welche Einstellungen und
Emotionen gegenüber dem
Konflikt haben wir?
Vorsicht mit Vorurteilen!



Kollegentypen

Wie verhalten sich die
verschiedenen Typen?
Wie kommen Sie am Besten mit
ihnen aus?



**Verschiedene Arten der
Mitarbeitergespräche**

Warum und Wie
Sie mit Ihren Mitarbeitern reden
müssen!

Kommunikation und Präsentation



**Die Sprache des
Körpers**

Beobachten Sie Gestik und
Körpersignale und deuten Sie diese!



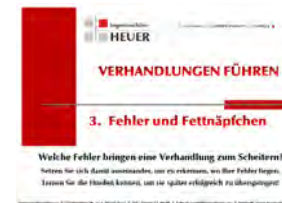
**Vortragsreihe
Verhandlungen
1. Richtiger Ablauf**

Verhandeln muss man lernen!
Ohne die Fähigkeit, den eigenen
Standpunkt argumentativ zu vertreten,
machen Sie sich zum „Spielball“
fremder Interessen!



**2.
Ihr Verhandlungs
partner**

Jeder hat einen bestimmten
Verhandlungsstil, den es
zu erkennen gilt.
Überlegen Sie sich vor Ihren
Verhandlungen Argumente und
Formulierungen!



**3.
Fehler und
Fettnäpfchen**

Welche Fehler bringen eine
Verhandlung zum Scheitern?
Setzen Sie sich damit auseinander, um
zu erkennen, wo Ihre Fehler liegen.



**4.
Vorsicht
Manipulation**

Verhandlungen werden nicht immer
gerecht und kooperativ geführt.
Sie müssen damit rechnen, auf
Verhandlungspartner zu treffen, die Sie
manipulieren wollen!



**Tipps & Tricks
für rhetorische
Sicherheit**

Erfolgreich reden – besser überzeugen

Kommunikation und Präsentation



Das Konfliktgespräch

Wie wollen Sie dabei vorgehen?
Wie vermeiden Sie Missverständnisse?
Können Sie aktiv zuhören?



Vortragsreihe Präsentationen

Begeistern Sie Ihre Zuhörer für Ihre Ideen!
Was muss ich beachten?
Was muss ich vermeiden?



Achtung Einwände!

Wer fragt, der führt – und gewinnt!
ABER:
Fragen Sie richtig!!!



Vermeidungsregeln

Vermeiden Sie in Gesprächen die dargestellten Verhaltensmuster!
Betonen Sie Gemeinsamkeiten!



Feedback Nehmen und Geben

Feedback verbessert unsere Wahrnehmung!
Achten Sie auf die Signale Ihres Gesprächspartners!



Verhaltensweisen in Besprechungen

Besprechungen bleiben ineffektiv, wenn einige ständig sprechen, reden ohne nachzudenken oder gar nichts sagen!

Themengebiet Kunden & Marketing



Marketing Grundlagen & Umsetzung

Marketing:
Marketing:
Was? Warum? Wie?
Was nimmt der Kunde wahr?



Das Marketing Mix

Die Elemente des Marketing:
Erläuterungen
Wichtigkeit
Umsetzung in der Praxis



Marketingkontrollen

Erläuterungen, Funktionen, Beispiele
Nutzen fürs Unternehmen



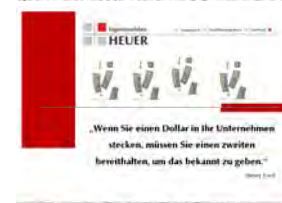
Erfolgsfaktor Kundengewinnung

Sie müssen besser sein als der Wettbewerb!
Warum?
Wie geht das?



Erfolgreiche Kundenansprache

Wie sind Kundengespräche zu führen?
Was bedeutet Kundenorientierung?



Die Werbung

Wie werbe ich richtig?
Was gehört dazu?
Wie wird Werbung eingesetzt?

Themengebiet Kunden & Marketing



Tue Gutes und rede darüber

Sorgen Sie mit guter Öffentlichkeitsarbeit für eine gute Vorstellung Ihres Unternehmens! Zeigen Sie, was Sie zu bieten haben!



Leitfaden Pressearbeit

Wie bringen Sie die Presse dazu, über Ihr Unternehmen zu berichten? Wie gelangen Ihre Informationen zum Leser?



Messeauftritte: Planen-Organisieren-Kontrollieren

Ihr Messeerfolg steht und fällt mit dem Auftreten und dem Engagement Ihres Messepersonals.



Service – Kundenbindung – Stammkunden

Jede Kundenbeziehung beginnt schon lange VOR DEM KAUF und endet nicht NACH DEM KAUF!



Das „tote Pferd“

Steigen Sie ab und begeben Sie sich auf den Marsch!



Tag der offenen Tür

Haben Sie Interessantes zu bieten? Dann zeigen Sie es! Zeitplan zur Vorbereitung, Organisation und Nachbereitung

Themengebiete Qualitätsmanagement



Die 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements

Führung, Kundenorientierung, Prozessorientierung, Datenmanagement, Lieferantenbeziehungen, etc.



Prozesse im Unternehmen

Prozesse: Was ist das? Haben wir so was? Organisation & Darstellung



Die ISO 9001 und was dahinter steht

Qualitätsmanagement: Vorteile Die Norm Was muss in Handbuch stehen?



QM einmal anders

Familienleben der Familie Brösel nach ISO 9001 organisiert!



Das QM- Handbuch

Die Wege zum Ziel: Firmenstruktur, Kernprozess, Prozessmodelle, Stellenbeschreibungen, Normkapitel



Vortragsreihe: Das interne Audit

Anlässe & Ziele Regeln Auditarten Wie läuft ein Audit ab?

Themengebiete Qualitätsmanagement



Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Warum „Lenkung“?
Was fordert die Norm?
Unbürokratische Umsetzung!



Bewertungen des Managementsystems

Warum „Bewertung“?
Was verlangt die Norm?
Welche Fragen sind zu beantworten?



Ressourcen sparen mit QM

Verluste und Verschwendung vermeiden durch Ordnung, Systematik und Organisation



Die Normenfamilie DIN EN ISO 9000 ff

Die Normenfamilie ist eine weltweit anerkannte Rahmenempfehlung zum Aufbau von QM-Systemen



Die Normung im Qualitätsmanagement

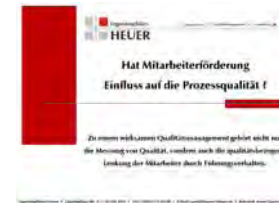
Normen bieten Lösungen für Aufgaben an unter Berücksichtigung des Standes der Technik und Wissenschaft und der wirtschaftlichen Gegebenheiten.



QM- Verfahrens-anweisungen

Was ist eine Verfahrens-anweisung?
Was kann ich damit erreichen?
Wie erstelle ich eine VA?

Themengebiete Qualitätsmanagement



Der Faktor Mensch

Der wichtigste Faktor im Qualitätsmanagement ist und bleibt der Mensch!



Leitbilder

Sollte man Einstellung und Verhalten jedem Mitarbeiter selbst überlassen?



Die Geschichte des Qualitätsmanagements

... ist älter, als man glaubt: „Schlendrian“, schlechte Produkte und unbefriedigende Leistungen wurden über die Jahrhunderte hinweg immer wieder angeprangert!



Projektmanagement

Was ist zu tun, wenn besondere Aufgaben vorliegen?
Wie gehe ich an schwierige Projekte heran?
Wer kann helfen?



Reklamationsmanagement

Wie können wir die Chance nutzen, aus Reklamationen zu lernen?
Was können wir tun, um den Kunden nicht zu verlieren?



Beschwerde-management

Kunden, die sich beschweren, wollen auch weiterhin Kunden bleiben!