

T8: Coachingtechniken im Geschäftsleben (Einführung)

Teams benötigen ein wachstumsförderndes Umfeld. Nur dann können sie ihr besonderes Potenzial entfalten. Aufgabe der Teamleiter ist es, eine Atmosphäre zu schaffen, die die Bereitschaft zum Lernen genauso stärkt wie die Kreativität, das Verantwortungsbewusstsein und das Engagement der jeweiligen Mitglieder. Hier ist die Fähigkeit der Menschenführung angesprochen – und eines ihrer Werkzeuge: Coaching.



T9: Coachingtechniken im Geschäftsleben (Intensivtraining)

In kritischen Projektphasen ist es besonders wichtig, dass die Teamleitung ihre unterstützenden Aufgaben in vollem Umfang wahrnimmt. In unserem Coaching-Intensivseminar vermitteln wir Ihnen das hierfür nötige Wissen und die entsprechenden Techniken.

T7: Callcenter - Erfolgreiche Kundenbetreuung

Erfolgreiche Callcenter sind für Unternehmen wichtige Werkzeuge der Kundenbindung. Jeder einzelne Mitarbeiter/jede Mitarbeiterin, der/die mit Kunden Kontakt hat, repräsentiert das Unternehmen: seine fachliche Kompetenz und seine Umgangsformen. Dieser Kontakt ist elementar wichtig für die Zufriedenheit des Kunden und beeinflusst sein weiteres Verhalten: Wird er auch künftig die Leistungen und Produkte dieses Dienstleisters in Anspruch nehmen? Oder bleibt er verärgert weg?

Die Schulung der Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen eines Callcenters ist von zentraler Bedeutung. Vor allem in Konfliktsituationen kommt es darauf an, ob der Gesprächspartner dem Kunden verständnisvoll begegnen kann: Schafft er es, ihn zu beruhigen und sein Vertrauen in das Unternehmen und seine Produkte/Dienstleistungen wieder aufzubauen? Ergreift er die erforderlichen Maßnahmen, um das Problem des Kunden effizient und umfassend zu lösen? Als Ergebnis der Interaktion sollte der Kunde mit der Betreuung derart zufrieden sein, dass seine Bindung an das Unternehmen insgesamt an Stärke gewinnt.

Daniela Fritzsche & Walter E. Fritzsche

Dipl. Psychologin

Dipl. Ingenieur (FH)

NLP-Master, Reiki-Lehrer

Veränderungsarbeit nach VoVa



Paul-Ehrlich-Straße 1

41540 Dormagen

Tel: (49) (0) 2133 269306

Fax: (49) (0) 2133 269308

email: info@beziehungswerkstatt.org

www.beziehungswerkstatt.org

Beziehungswerkstatt



Seminare
Beratung
Coaching
Mediation

Team Entwicklung

Wir ziehen am gleichen Strang! Wir - sind erfolgreich!

Hinter erfolgreichen Projekten stehen hochmotivierte, teamfähige MitarbeiterInnen und Führungskräfte, die Entwicklungsprozesse optimal begleiten. Wie genau sieht so ein erfolgreiches Team aus?

Welche zentralen Aspekte und Kennzeichen verbergen sich hinter dem Begriff „Teamfähigkeit“? Wie baue ich ein Erfolg versprechendes Team auf? Wie leiten und unterstützen wir Mitarbeiter im Team? Auf welche Weise sichere ich eine durchgehend hohe Motivation?

T1: Teamgeist - ich bringe mich ein

Unsere Arbeitswelt – wie auch unsere Gesellschaft als Ganzes – benötigt teamfähige Menschen, um alle anstehenden Aufgaben auf ihrem heute sehr komplexen Niveau zu lösen.

Machen Sie sich Ihren derzeitigen Standpunkt bewusst. Unterziehen Sie Ihre Fähigkeiten einer Analyse und decken Sie mögliche Entwicklungskomponenten auf!

K1: Konstruktiver Umgang mit Konflikten I

Die Qualität der Zusammenarbeit mit anderen Menschen ist in den meisten Arbeitsfeldern elementar wichtig für die Lösung der anstehenden Aufgaben. Vernetzt kommunizieren zu können ist heute – neben der Fähigkeit zu systemischen Denkprozessen – eine essenzielle Anforderung an die Mitglieder von Teams. Diese Grundvoraussetzung muss besonders dann gegeben sein, wenn Konflikte auftreten. Der konstruktive Umgang mit Konflikten ist ein wesentliches Kennzeichen von Teamfähigkeit.

K3: Gemeinsam beraten, gemeinsam entscheiden

Zunehmend verschieben sich die Strukturen der Entscheidungsfindung: Die lange praktizierten "einsamen Entscheidungen" von Einzelnen – gleich ob Vorgesetzter oder Ehepartner – haben sich überdauert. Letztlich konnten sie auch einer kritischen Qualitätsprüfung nicht standhalten: Im Team oder als Paar wird vielfältiger gedacht, einzelne Aspekte eines Problems und die jeweiligen Folgen werden intensiver erforscht, gedankliche Irrtümer rascher und effizienter korrigiert. Gemeinsame Beratung bewirkt kreative Lösungen, die alle Beteiligten engagiert mittragen. Doch wie funktioniert das konkret? Welche Voraussetzungen sollte jeder Teilnehmer/jede Teilnehmerin haben? Welche Fallen sind hier möglich, und wie kann diese Herausforderung erfolgreich gemeistert werden?

T3: Achtsame Auswahl - erfolgreiche Teamstruktur

Ob ein Projekt erfolgreich ist oder nicht, hängt wesentlich vom Team ab. Hier die richtigen Mitarbeiter zusammen zu bringen, gehört zu den zentralen Aufgaben im mittleren oder höheren Management. Eine sorgfältige Auswahl und strategische Überlegungen erfordern Kompetenz und Menschenkenntnis.



T4: Erfolgreiches Zeitmanagement

Unser Umgang mit der Zeit wird wesentlich bestimmt von zwei Faktoren:

- unserer kulturell geprägten Lebensauffassung und unseren persönlichen Prioritäten
- unserem Wissen über „Werkzeuge des Zeitmanagements“

Ein Erfolgskriterium: Das Richtige zum richtigen Zeitpunkt erreichen!

T5: Teams erfolgreich leiten

Erfolgversprechende Teams zusammen zu stellen, ist eine große Herausforderung. Sie zu leiten und dafür zu sorgen, dass sie ihre Projekte auch wie gewünscht abschließen, ist eine weitere schwierige Aufgabe.

T6: Teams - Motivation durch Ziele und Visionen

Erfolgreiche Teams zeichnen sich durch ein hohes Maß an Kreativität und Verantwortungsbewusstsein im Umgang mit komplexen Aufgaben aus. Sie sind überdurchschnittlich engagiert und lösungsorientiert. Die dafür notwendige Haltung der Teammitglieder ist nicht einfach einzufordern – sie muss systematisch aufgebaut und gestärkt werden. Nun geht es darum, so zu motivieren, dass Teammitglieder gerne ihr Maximum bringen, an Leistung und Kreativität!