

Anke Wolfert

Beratung und Training



**Wir lösen den Knoten
gemeinsam**

„Auf ein Wort!“

Kommunikationstraining für Vorarbeiter und Meister

- Einleitung:** Meister*innen und Vorarbeiter*innen müssen ihre Mitarbeiter*innen motivieren, Mitarbeitergespräche führen und bei Konflikten zwischen Mitarbeiter*innen eingreifen. Wenn Sie über eine entsprechende Kommunikationskompetenz verfügen, haben Sie es leichter, Ihre Führungsaufgabe wahrzunehmen und als Mensch und Vorgesetzter anerkannt zu werden. Lernen Sie, hilfreiche Kritik zu geben, die der Empfänger auch annehmen kann. Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter*innen, indem Sie Anerkennung ausdrücken. Finden Sie Konfliktlösungen, indem Sie die Interessen hinter den Standpunkten herausarbeiten.
- Zielgruppe:** Vorarbeiter*innen, Meister*innen, Schichtführer*innen, Teamleiter*innen in Produktion, Handel und Dienstleistung
- Seminarziel:** Sie werden Ihren Umgang mit Mitarbeiter*innen und Vorgesetzten bewusster wahrnehmen und gestalten.
Es fällt Ihnen leichter, Kritik und Anerkennung auszudrücken.
Sie verbessern Ihre Fähigkeit, schwierige Gespräche zu führen, und Ihr Auftreten dabei wird sicherer.
- Inhalte:** Was heißt eigentlich „Führen“?
Woraus resultiert die Autorität als Führungskraft?
Grundlagen der Gesprächsführung
Feedback geben und empfangen
Phasen und Ablauf eines Kritikgespräches
Auch Loben will gelernt sein: Anerkennung ausdrücken
Umgang mit Kritik an der eigenen Person
Hilfreiche Haltung bei Konflikten
- Methoden:** Vortrag, Lehrgespräch, Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit
- Dauer:** 1 Tag

Knigge für Handwerker, Monteure und Lieferanten

Einleitung: Für Handwerker*innen und Lieferant*innen gehören Kundenbesuche zum Tagesgeschäft. Der Kunde / die Kundin hingegen befindet sich in einer außergewöhnlichen, manchmal belastenden Situation. Daraus resultieren unterschiedliche Erwartungen und Verhaltensweisen, die zu Spannungen führen können.

Durch serviceorientiertes Verhalten und wertschätzende Kommunikation vor, während und nach der Ausführung der Leistung (Lieferung, Montage, Reparatur) prägen Handwerker*innen und Lieferant*innen das Ansehen ihres Unternehmens mit und bleiben den Kund*innen in positiver Erinnerung.

Zielgruppen: Handwerker*innen, Monteure und Lieferant*innen, die bei Kund*innen vor Ort tätig sind

Seminarziel: Sie werden Ihren Umgang mit Kund*innen bewusster wahrnehmen und gestalten.

Sie verbessern Ihre Fähigkeit, Gespräche mit Kunden zu führen.

Es fällt Ihnen leichter, Kritik anzunehmen.

Inhalte: „Der ideale Kundenbesuch“: Ablauf und Verhalten des Dienstleisters

Grundlagen der Kommunikation mit Kund*innen

- Gesprächseröffnung und Vertrauensaufbau
- Mit Ängsten und Wünschen von Kund*innen umgehen

Schwierige Gesprächssituationen meistern

- Der aufgebrachte Kunde: Das Beschwerdegespräch
- Umgang mit Kritik an der eigenen Person

Handwerker*in / Lieferant*in als öffentliche Person

Methoden: Theorieinput und praktische Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit

Dauer: 1 Tag

Freundlich. Klar. Souverän.

Als Frau im Beruf selbstsicher auftreten

Einleitung: In diesem Praxisseminar sind wir Frauen unter uns! – Wir nehmen unsere Sprache und Körpersprache bewusst wahr. Wir erkennen unsere Stärken und arbeiten daran. Wir üben uns im Kritisieren und im Aushalten von Kritik, im Äußern von Wünschen, im Bitten und im Nein-Sagen. Wir erarbeiten Strategien, um auf verbale Tiefschläge, Einmischungen und Kränkungen zu reagieren. Und wir sprechen über - falsche - Bescheidenheit im beruflichen Alltag.

Zielgruppe: Frauen, die im beruflichen Alltag viele soziale Kontakte haben

Seminarziel: Die Teilnehmerinnen haben ihr eigenes Auftreten (verbal und non-verbal) reflektiert.

Die Teilnehmerinnen haben selbstsicheres Verhalten an Fallbeispielen aus ihrem beruflichen Alltag geübt.

Die Teilnehmerinnen haben Strategien entwickelt, um zukünftig eigene Lösungen zu finden.

Inhalte: Wodurch wirke ich auf andere? Wie nehme ich mich selbst wahr? – Körpersprache, Stimme, verbaler Inhalt

Kommunikationsmuster: Typisch weiblich, typisch männlich?

Wie reagiere ich auf klischeehafte Erwartungen, Unhöflichkeiten, Ignoranz? – Schlagfertigkeitsübungen

„Sei nicht immer so bescheiden!“ - Bitten, wünschen, fordern

„Heute bin ich Königin!“ - Im Mittelpunkt stehen, Feedback einfordern, Lob annehmen

Wie gehe ich als Frau souverän mit männlichen Kollegen, Kunden und Besuchern um? Wie wahre ich die Balance von Distanz und Freundlichkeit?

Methode: Theorieinput, lösungsorientierte Fallarbeit, praktische Übungen

Dauer: 1 Tag

Unter uns

Kommunikation im Team

Einleitung: Teamfähigkeit und Kommunikationskompetenz werden in nahezu allen Berufen erwartet. Doch was bedeutet das konkret? - In diesem Seminar geht es darum, Gruppen- und Kommunikationsprozesse bewusst wahrzunehmen und zu reflektieren, Vorteile der Teamarbeit und Kooperation zu erfahren und die eigene Konflikt- und Kritikfähigkeit zu verbessern.

Zielgruppe: Gruppen von Menschen, die gemeinsam lernen oder arbeiten (beruflich oder im Ehrenamt)

Seminarziel: Die Teilnehmer*innen erleben bewusst Stärken der einzelnen Teammitglieder und sind sich ihrer Rolle im Team bewusst.

Es fällt Ihnen leichter, Kritik zu üben und anzunehmen.

Sie erarbeiten konkrete Maßnahmen, um ihr Teamklima zu verbessern.

Die Teilnehmer/innen sind sich der Bedeutung von Konflikten für die Teamentwicklung und ihres eigenen Umganges mit Konflikten bewusst.

Inhalte: Voraussetzungen der Teamarbeit, Phasen der Teamentwicklung

Sind wir ein Team? Welche Rollen im Team gibt es? Wer nimmt diese bei uns wahr?

Feedback geben und empfangen, Kritik und Wertschätzung ausdrücken

Maßnahmen, um das Teamklima zu verbessern, Maßstäbe zur Bewertung des Teamklimas

Gruppendiskussionen zum Erfolg führen, Methoden der Entscheidungsfindung in Gruppen

Umgang mit Konflikten

- Das eigene Konfliktverhalten erkennen
- Konflikten vorbeugen, Konflikte bewältigen

Methode: Theorieinput, praktische Übungen, Kombination mit erlebnispädagogischen Elementen möglich

Dauer: nach Absprache (ab 1 Tag)

Einfach gute E-Mails schreiben

Wertschätzend und unmissverständlich

Einleitung: E-Mails sind Fluch und Segen zugleich. Sie sind aus dem modernen Geschäftsleben nicht mehr wegzudenken und haben den Kontakt zu Kunden, Lieferanten und Dienstleistern revolutioniert. Demgegenüber stehen eine E-Mail-Flut, deren Abarbeitung uns vom eigentlichen Kerngeschäft abhält sowie eine Fülle von Missverständnissen durch unklare E-Mails sowie Konflikteskalationen aufgrund wütender, herablassender oder beleidigender E-Mails.

Zielgruppe: Berufstätige aller Branchen und Ebenen, die E-Mail-Pannen vermeiden wollen

Seminarziel: Die Teilnehmer*innen reflektieren ihren eigenen Umgang mit E-Mails. Sie lernen Stilelemente erfolgreicher E-Mail-Kommunikation kennen. Sie lernen, Tücken der E-Mail-Kommunikation zu vermeiden.

Inhalte: Ursachen der Fehlkommunikation in E-Mails, Situationen, in denen man keine E-Mails schreiben sollte.

Beispiele guter und schlechter E-Mails.

E-Mail-Etikette:

- Die richtigen Empfänger. Und wer bekommt eine (blinde) Kopie?
- Betreff: Damit nichts Wichtiges im Mülleimer landet.
- Anrede und Schlussformel: Wie gut kennen Sie Ihr Gegenüber?
- Die richtigen Worte: Wertschätzend, klar, effektiv

Tücken der E-Mail-Kommunikation: Die Hierarchie-Falle, Die Allen-Antworten-Falle und weitere Stolpersteine

Methoden: Dozentenvortrag, Diskussion, Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit

Dauer: 1 Tag

Jetzt aber Klartext!

Die Kommunikation bestimmt Ihren Projekterfolg

Zielgruppe: Projektleiter*innen, Projektmitarbeiter*innen, Führungskräfte

Seminarziel: Sie wissen um die Bedeutung der Kommunikation für den Erfolg (oder eben auch Misserfolg) von Projekten.

Sie kennen Instrumente einer wirksamen Projektkommunikation und können diese auf Ihre eigene Projektarbeit übertragen.

In praktischen Übungen haben Sie Ihren eigenen Kommunikationsstil auf konkrete Projektbeispiele angewendet und weiterentwickelt.

Inhalte Klarheit von A bis Z

- Verbindlichkeit erzielen: Der Projektauftrag
- Projektergebnisse dokumentieren und Erfolge vermarkten
- „Lessons learned“ – Die Basis Ihres nächsten Projekts

Kenne Deine Zielgruppen!

- Alle bedacht? Der Kommunikationsplan
- Gespräche, Meetings, Infoveranstaltungen: Gute Vorbereitung macht viel Arbeit – und bestimmt den Erfolg
- E-Mails, Newsletter und Pressemitteilungen: Ein kompliziertes Thema einfach darstellen

Kommunikation im Projektteam

- Alles braucht seine Zeit: Das Team bilden und entwickeln
- Wer macht was? Aufgaben verteilen, Befugnisse festlegen, Verantwortung klären
- Konflikte gehören dazu: Feedback geben und empfangen, das eigene Konfliktverhalten erkennen

Kommunikation in Veränderungsprozessen

- Betroffene zu Beteiligten machen! – Information, Kommunikation, Partizipation
- Auf Fragen der Betroffenen vorbereitet sein
- Methodenkoffer für die Beteiligung großer Gruppen

Methode: Dozentenvortrag, Diskussion, Einzel- und Kleingruppenarbeit

Dauer: 2 Tage