

Die 7 Erfolgsfaktoren der Kommunikation

Bewährte Strategien für die professionelle Assistenz

1 Botschaften klug vermitteln

Begegnen Sie Kunden wertschätzend und zielgerichtet

2 Informationen punktgenau weitergeben

Vermitteln Sie wichtige Informationen angemessen und zielgerichtet

3 Konstruktives Miteinander schaffen

Tragen Sie durch konstruktives Feedback zur positiven Firmenatmosphäre bei

4 Anweisungen zum Erfolg bringen

Geben Sie Aufgaben richtig weiter und fordern so To-dos verbindlich ein

5 Konflikte positiv lösen

Klären Sie Konflikte glaubwürdig und finden Sie einen tragbaren Neuanfang

6 Verhandlungen erfolgreich führen

Argumentieren Sie sicher mit externen Dienstleistern und internen Projektpartnern

7 Mit schwierigen Zeitgenossen gekonnt umgehen

Die Kunst der Empathie und Diplomatie im eigenen Arbeitsumfeld

Ihre Kommunikations-Expertinnen:



Claudia Behrens-Schneider
Behrens-Schneider
Training + Beratung



Marion Etti
ETTI & PARTNER Training
Beratung Coaching

Erfolgreiche Kommunikation:

- ✓ Auf allen Kanälen – digital, telefonisch und face-to-face
- ✓ In alle Richtungen – zu Ihren Kunden, Chefs und Mitarbeitern
- ✓ Für alle Situationen – überall, gleichzeitig mit mehreren, vertraulich

Ihr Termin:

8. und 9. März 2012 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

MANAGEMENTCIRCLE[®]
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

Vertreten Sie Chef und Unternehmen souverän und zielorientiert



Ihre Seminarleiterin:

Claudia Behrens-Schneider, Geschäftsführerin, **Behrens-Schneider Training + Beratung**, Gauting

Empfang mit Kaffee und Tee,
Ausgabe der Tagungsunterlagen **ab 8.45 Uhr**

9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch die Seminarleiterin
- Kurze Vorstellungsrunde
- Vorstellung der Agenda und Abgleich mit Ihren Erwartungen

1 Botschaften klug vermitteln

9.40 Begegnen Sie Kunden verlässlich und wertschätzend

- Sachlagen zielgerichtet vermitteln
 - So agieren Sie als „Sprachrohr des Chefs“
 - Vor allem dann, wenn er unterwegs und nicht erreichbar ist ...
- Harte Fakten und „Unpopuläres“ weitergeben
 - So übersetzen Sie Botschaften in die richtige Tonlage
 - Das Ergebnis muss stimmen
- Absagen annehmbar und klar verpacken
 - Kurz, prägnant und lösungsorientiert
 - Die Beziehung zum Kunden stabil halten

11.00 Kaffee- und Teepause

2 Informationen punktgenau weitergeben

11.15 So kommen Ihre Informationen beim Empfänger an

- Sich Aufmerksamkeit und Gehör verschaffen
 - In „Zwischendurchgesprächen“, zwischen Tür und Angel
 - Wenn alles und jeder wichtig zu sein scheint
- Relevante Informationen filtern und Missverständnisse vermeiden
 - So tragen Sie dazu bei, dass alle Beteiligten die Dinge „richtig“ verstehen
- Sie vermitteln wichtige Informationen angemessen und zielgerichtet
 - sowohl mündlich als auch schriftlich

12.45 Business Lunch

3 Konstruktives Miteinander schaffen

14.00 Äußern Sie konstruktive Kritik und bringen Sie diese angemessen an

- Durch konstruktives Feedback zur positiven Firmenatmosphäre beitragen
 - So schaffen Sie die Voraussetzung für ein vertrauensvolles Miteinander
- Kritik situationsbewusst und angemessen vorbringen
 - Wir sprechen Kritikpunkte schnell und lösungsbetont an
 - ... so dass keine unnötigen Spannungen entstehen
- Zwischen den Fronten bestehen
 - Wie Sie „Nein“ sagen, wenn es nötig ist

15.30 Kaffee- und Teepause

4 Anweisungen zum Erfolg bringen

15.45 Delegieren und führen Sie sicher und souverän im Auftrag Ihres Chefs

- Loyal agieren – in der Position authentisch bleiben
 - So finden Sie Ihre Rolle im Spannungsfeld Loyalität und Eigenverantwortung und wahren gleichzeitig die Distanz nach unten und oben
- Aufgaben weitergeben – Leistungen einholen
 - So fordern Sie To-dos bei Dritten verbindlich ein
 - Sie entkräften typische Einwände und setzen sich konsequent durch
- Ergebnisse kontrollieren und wenn nötig verbessern

ca. 18.00 Ende des ersten Seminartags

Get-Together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit Referenten und Teilnehmern!

Meistern Sie schwierige Situationen mit verschiedensten Gesprächspartnern



Ihre Seminarleiterin:

Marion Etti, Inhaberin, **ETTI & PARTNER Training Beratung Coaching**, München

9.00 Es geht weiter ...

- Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartags

5 Konflikte positiv lösen

9.05 Gehen Sie Konflikte aktiv an und entwickeln Sie Lösungen

- Wo gehobelt wird, da fallen Späne
 - Sie erkennen Konflikte im Arbeitsgeschehen und schätzen diese richtig ein
- Konflikte gehören zu unserem Alltag
 - Die Frage ist, was wir daraus machen, wie wir damit umgehen
- Schweigen oder Schönreden sind schlechte Berater in einer Zeit, die Klarheit braucht
 - Wie Sie Konflikte glaubwürdig klären und einen tragbaren Neuanfang finden

10.45 Kaffee- und Teepause

6 Verhandlungen erfolgreich führen

11.00 Verhandeln Sie sicher und argumentieren Sie überzeugend

- Mit externen Dienstleistern und zu internen Projektpartnern konferieren
 - Eine Bandbreite unterschiedlicher Anforderungen und Ziele
- Die Vorteile einer Win-Win-Situation
 - Setzen Sie diese bewusst ein, ohne sich zu verbiegen
- Überlegt und souverän argumentieren
 - Gegenargumente schüchtern Sie nicht ein
 - Sie mobilisieren weitere nützliche Argumente

12.45 Business Lunch

7 Mit schwierigen Zeitgenossen umgehen

14.00 Mit Nörglern, Pessimisten und Dampfplauderern im Gespräch

- Die Kunst der Empathie und Diplomatie
 - Schwierige Zeitgenossen im Arbeitsumfeld
- Tipps und Hinweise zum Umgang mit verschiedenen Typen
 - Erkennen Sie Ihre eigenen Verhaltensmuster
 - Zeigen Sie Grenzen auf – ohne zu verletzen
- Entwicklung von individuellen Lösungen und Tipps zu persönlichen Beispielen

15.30 Kaffee- und Teepause

Zu guter Letzt – und in eigener Sache

15.45 Aktionsplan: Loben Sie andere – Rücken Sie sich selbst ins rechte Licht

- Nichts gesagt ist gelobt genug!?
 - Der richtige Ansatz, um Leistungen wertschätzend zu loben
 - So fordern Sie Lob und Anerkennung geschickt ein
- Benennen Sie Ross und Reiter
 - So stellen Sie Ihre Leistungen richtig dar und lassen sich nicht die Wurst vom Brot nehmen
- Kommunikations-Kompetenz zeigen
 - In unterschiedlichsten Situationen
 - Bei verschiedensten Gesprächspartnern

ca. 17.00 Ende des Seminars

Richtig kommunizieren mit Kunden, Mitarbeitern und dem Chef

Sie kennen das: zeitraubende Dampfplauderer, hauptberufliche Kommunikationsmuffel, selbsternannte Besserwisser – eine Gesprächssituation im Büro erweist sich als schwierig oder unangenehm und **es ist wieder einmal an Ihnen, als Mittlerin zwischen allen Fronten die Dinge zum Erfolg zu führen**, zu vermitteln und Brücken zu bauen.

Oft ist es der richtige Ton und die richtige Wortwahl, die dazu führen, dass eine Information beim Sender und Empfänger verstanden wird und so ankommt, wie Sie und Ihr Chef das wollen.

Mit diesen 7 Erfolgsstrategien legen Sie alte Gewohnheiten ab und kommunizieren sicher und souverän.

Ihr persönlicher Nutzen

- ✓ Sie erkennen **die eigene Wirkung** und durchleuchten die Sprachkultur in Ihrem Umfeld
- ✓ Sie haben Lösungen **für jede Situation und jeden Gesprächspartner** parat
- ✓ Als **„Diplomatin“ und Vermittlerin von Nachrichten** verpacken Sie diese authentisch und souverän
- ✓ Sie optimieren die eigene **persönliche und kommunikative Kompetenz**
- ✓ Sie erarbeiten **neue Techniken** der professionellen Gesprächsführung

Methodisches

Kurzreferate wechseln ab mit Präsentationen, praxisorientierten **Übungen, Diskussionen, Gedankenaustausch** und konkreten Fallbeispiele mit praktischer Umsetzung. Auf Wunsch werden Rollenspiele mit Videofeedback und an konkreten Praxisbeispielen behandeln. Am Ende erstellen Sie Ihren **„persönlichen Aktionsplan“** mit den wichtigsten Punkten, die Sie umsetzen und gezielt angehen möchten.

Stärken Sie so Ihre Kommunikationskompetenz und Persönlichkeit. Holen Sie sich **ein großes Stück Motivation**, die Dinge zu ändern und bringen Sie frische Ideen in Ihr Arbeitsumfeld.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.

Kristin Schiele



Kristin Schiele

Senior Konferenz Managerin

Tel. 0 61 96/47 22-609

E-Mail: kristin.schiele@managementcircle.de

Claudia Behrens-Schneider

ist ausgebildeter **Coach und lizenzierte H.B.D.I.-Profil-Analyse-Trainerin** mit Sitz in München. Ihre Trainings- und Beratungsschwerpunkte sind Office Management, Zeit- und Selbstmanagement, Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung. Zu ihren Kunden zählen viele namhafte Unternehmen aus unterschiedlichen Bereichen. Zuvor arbeitete sie viele Jahre als Assistentin und Projektleiterin auf unterschiedlichen Hierarchieebenen in Industrie- und Dienstleistungsunternehmen. Sie ist Herausgeberin und Autorin von Fachbüchern und Fachartikeln zu verschiedenen Themen. Ihr Trainingsmotto lautet: „Aus der Praxis für die Praxis“.

Marion Etti

Ihre vielseitigen Erfahrungen rund um die Komplexität der modernen Office-Welt und das besonders sensible Thema „Umgang mit Kunden“ haben sie zur Gründung von **ETTI & PARTNER Training Beratung Coaching** in München veranlasst. „Ein Perspektiv-Wechsel ist der erste Schritt, um Verbesserungen zu ermöglichen.“ Dieser Satz ist die Grundlage für Ettis Seminarstätigkeit in den Bereichen „Professionelles Office-Management“ und „Kundenbewusste Kommunikation“. Marion Etti hat die fachliche Leitung des Fernlehrgangs „Informations- und Dokumentenmanagement“ und „Effiziente Management-Assistentin“. Sie ist Autorin zahlreicher anderer Fernlehrgänge. Zu ihren Kunden gehören u.a. Audi Akademie, Roland Berger, Burda Verlag, EADS, EnBW, Gardena, MAN, Pro7Sat1, ratiopharm. Veröffentlichungen: „Das 1x1 des Office-Managements“, „Kundenbewusste Kommunikation“ und „Exzellente Office“.

Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket

Reisen Sie zu attraktiven Sonderkonditionen mit der Deutsche Bahn AG an Ihren Veranstaltungsort: Von jedem beliebigen DB-Bahnhof und auch mit dem ICE!

Weitere Informationen zu Preisen und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebestätigung oder unter:

www.managementcircle.de/bahn



AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Dirk Gollnick
Tel.: 0 61 96/47 22-646
E-Mail: gollnick@managementcircle.de
www.managementcircle.de/inhouse



Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- **Persönlich, telefonisch oder schriftlich** – So treffen Sie immer den richtigen Ton!
- Ob unsachliche Gesprächspartner, Dauerredner oder Provokateure: **So führen Sie alle Gespräche souverän**
- Die Körpersprache im Gespräch, Fragetechniken am Telefon oder schlechte Nachrichten per Mail: **Viele Praxisübungen für jede Situation**

Wer sollte teilnehmen?

Dieses Seminar richtet sich an **Sekretärinnen, Assistentinnen und Assistenten des Vorstands**, der **Geschäftsleitung** sowie anderen Unternehmensbereichen. Darüber hinaus wenden wir uns mit diesem Kommunikationsseminar an **Mitarbeiter in ähnlichen Positionen**, die ihre Gesprächsführung und Kommunikationstechnik noch weiter verbessern möchten.



Termin und Seminarort

8. und 9. März 2012 in Frankfurt/M.

Hotel Savigny Frankfurt City
Savignystraße 14-16
60325 Frankfurt/M.
Tel.: 069/7533-158
Fax: 069/7533-177
E-Mail: h1305-re@accor.com

Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Seminarhotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

 **Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung.**
Infos unter:
www.managementcircle.de/bahn  **BAHN**

Über Management Circle



Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle **WissensWerte** an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur **Bildung für die Besten** erhalten Sie unter www.managementcircle.de

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.595,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Die 7 Erfolgsfaktoren der Kommunikation

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

8. und 9. März 2012 in Frankfurt/M.

03-71049

1 Name/Vorname _____
Position/Abteilung _____

2 Name/Vorname _____
Position/Abteilung _____

3 Name/Vorname _____
Position/Abteilung _____

Firma _____

Straße/Postfach _____

PLZ/Ort _____

Telefon/Fax _____

@ E-Mail _____

Datum _____ Unterschrift _____

Ansprechpartner/in im Sekretariat: _____

Anmeldebestätigung bitte an: _____ Abteilung _____

Rechnung bitte an: _____ Abteilung _____

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**

Internet: **www.managementcircle.de/03-71049**

Postanschrift: **Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

