

# **Seminare der Kundenorientierung & Persönlichkeitsentwicklung**

## **Für das Jahr 2023**

## Inhaltsverzeichnis

<i>Allgemeines</i> .....	3
<i>Seminare zur Kundenorientierung</i> .....	3
<i>Seminare zur Persönlichkeitsentwicklung</i> .....	3
<i>Lernen Sie bei uns!</i> .....	4
<i>Inhouse-Training / Firmenseminare</i> .....	5
<i>Grundsätze &amp; Ziele unserer Seminararbeit</i> .....	6
<i>Kundenorientiertes Denken, Handeln und Kommunizieren -Servicequalität am Telefon-</i> .....	8
<i>Telefonakquisition &amp; Telefonverkauf</i> .....	9
<i>Kundenfreundliches Telefonverhalten</i> .....	10
<i>Reklamationsmanagement -Die Chance zur Kundenbindung!</i> .....	11
<i>Zeitmanagement &amp; Eigenorganisation</i> .....	12
<i>Rhetorik</i> .....	13
<i>Rhetorik für Führungskräfte</i> .....	14
<i>Das DISG-Persönlichkeitsseminar</i> .....	15
<i>Termine &amp; Konditionen</i> .....	16
<i>Seminaranmeldung</i> .....	17

## Allgemeines

### Seminare zur Kundenorientierung, hier steht der Kunde im Mittelpunkt ...

Mangelnde Identifikation mit unseren Kunden, mangelnde Einstellung zur Firma und zu sich SELBST sind Minusfaktoren, die auf dem Rücken der Kunden ausgetragen werden.  
Ergebnis: Der Kunde geht verloren!

- Kundenorientiertes Denken / Handeln und Kommunizieren  
- Servicequalität am Telefon - Dauer: 2 Tage
- Telefonakquisition & Telefonverkauf Dauer: 2 Tage
- Kundenfreundliches Telefonverhalten Dauer: 1 Tag
- Reklamationsmanagement -Die Chance zur Kundenbindung! Dauer: 2 Tage

### Seminare zur Persönlichkeitsentwicklung, hier steht die Sozialkompetenz im Mittelpunkt ...

Sozialkompetenz ist ein Bündel an Fähigkeiten und Tugenden, die eine moderne Führungskraft mitbringen muss. Soziale Kompetenz ist die Fähigkeit und Bereitschaft, mit anderen wertschöpfend und entwicklungsfördernd umzugehen.

- Zeitmanagement & Eigenorganisation Dauer: 1 Tag
- Rhetorik Dauer: 2 Tage
- Rhetorik für Führungskräfte Dauer: 2 Tage
- DISG-Persönlichkeitsseminar Dauer: 2 Tage

**Lernen Sie bei uns!**

***„Lernen ist wie Rudern gegen den Strom:  
sobald man aufhört, treibt man zurück.“***  
**Laotse**

Die TBG Technologie & Bildung GmbH ist zertifiziert nach DIN ISO 9001:2008 und zugelassener AZAV-Bildungsträger.



Sie als unser Kunde haben somit die Gewissheit, eine Dienstleistung durch uns zu erhalten, die auf diese weltweit anerkannten Qualitäts-Normen basiert.

Wir sind stolz auf diese Bescheinigung unserer hohen Qualität in der Weiterbildung und wollen uns für Sie durch diese regelmäßige freiwillige Kontrolle immer weiter entwickeln und ständig verbessern!

Die TBG Technologie & Bildung GmbH ist ein privatwirtschaftlicher Bildungsträger im TCN Technologie Centrum Nordwest mit Schulungsaktivitäten im gesamten Bundesgebiet.

Gegründet 1993, hervorgegangen aus der ehemaligen Aus- und Weiterbildungsabteilung der AEG Olympia Office GmbH.

Kontinuierlich hat sich die TBG zu einem modernen Schulungs- und Dienstleistungsunternehmen mit derzeit 10 Mitarbeitern entwickelt.

Alle Trainer verfügen über eine intensive Train-the-Trainer-Ausbildung durch externe Institute.

Die fachlichen Qualifikationen entsprechen den hohen Anforderungen des jeweiligen Seminaregebietes wie z.B. DISG-Zertifizierung.

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, Ihre Anforderungen an ein modernes Schulungszentrum durch Seminare, Workshops und Dienstleistungen auf höchstem Niveau, individuelle Schulungskonzepte und die schnelle Umsetzung Ihrer Wünsche und Anregungen zu erfüllen.

## **Inhouse-Training / Firmenseminare**

### **Die maßgeschneiderte Weiterbildung**

Nutzen Sie den Vorteil einer Inhouse-/Firmen-Schulung.  
Alle Seminarthemen, die Sie in unserem Seminarprogramm finden,  
können wir zielgruppengerecht konzipieren.

Nutzen Sie unser Trainings-know-how!

Inhalte und Umfang der firmenorientierten Schulungen richten sich  
nach Ihren unternehmensspezifischen Erfordernissen.  
Durch eine konzeptionell mit Ihnen abgestimmte Bedarfsanalyse,  
lassen sich Seminarinhalte genau abstimmen und somit auch die  
Seminarzeiten auf ein Minimum begrenzen.

Gern beraten wir Sie in einem ausführlichen Gespräch  
über die Möglichkeiten dieser Schulungen.

Selbstverständlich führen wir diese Seminare auch am Wochenende durch.  
Bei Veranstaltungen an einem Ort Ihrer Wahl bieten wir unserem Kunden  
einen Fullservice, d.h. wir organisieren die Schulungsräume, laden Ihre  
Teilnehmer ein und stellen auch das entsprechende Equipment.

Erst eine qualifizierte Weiterbildung macht aus motivierten Mitarbeitern  
wirklich wertvolle Mitarbeiter für Ihr Unternehmen.

Prüfen Sie bitte unser Angebot!

Für eine individuelle Beratung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

## Grundsätze & Ziele unserer Seminararbeit

Nach erheblichen Investitionen der Wirtschaft in die Sachwerte der Unternehmen während der letzten Jahrzehnte, blieb der ebenso wichtige Wert-Faktor "Mensch" weitgehend unberücksichtigt.

Erst seit die Märkte durch wachsenden Wettbewerbsdruck enger werden und die Personalkosten als ein die Unternehmens-Rentabilität wesentlich beeinflussender Faktor erscheinen, wächst das Bewusstsein, dass die Qualifizierung der Mitarbeiter als notwendiger und kontinuierlicher Prozess neben der technologischen Weiterentwicklung entscheidenden Einfluss auf gesundes und profitables Wachstum der Unternehmen in der Zukunft haben wird.

Der alternative Weg, geistiges Unternehmens-Potential durch die Einstellung von qualifiziertem Personal zu sichern, scheitert trotz ausgefeilter Methodik eines modernen Personalmarketings und trotz hoher finanzieller Aufwendungen weitgehend am geringen Angebot des Personalmarktes.

Als pragmatischer Ansatz bleibt vor diesem Hintergrund nur die Chance, das Potential der im Unternehmen vorhandenen Mitarbeiter durch Training, durch Aus- und Weiterbildung so zu fördern, dass es den augenblicklichen wie zukünftigen Anforderungen des Marktes und dem Anspruch des Unternehmens gerecht wird. Training erscheint somit als ein wesentliches Instrument strategischer Personal- und Unternehmenspolitik.

Diese Erkenntnis führte konsequent zu spürbaren Bemühungen um die fachliche Aus- und Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter -insbesondere in Management und Vertrieb- was ohne Zweifel ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung war: Neben den technologischen Fortschritt trat die fachliche Entwicklung der Mitarbeiter.

Jedoch bietet fundiertes Fachwissen allein nicht die Gewähr für die Freisetzung von Leistungspotential, das sich im Arbeitsprozess in Produktivität und Ertrag umsetzt. Um mit dem guten "Handwerkszeug Fachwissen" Unternehmensertrag zu erwirtschaften, bedarf es einer dritten Dimension:

- Es bedarf fundierter Eigenmotivation zur ausgeübten Tätigkeit
- Es bedarf der Identifikation mit dem Unternehmen, seinen Zielsetzungen und seinen Produkten.
- Es bedarf hoher Kommunikations-Fähigkeit, um die Leistung des Einzelnen in der fachlichen und zwischenmenschlichen Zusammenarbeit synergetisch auf die Zielsetzung des Unternehmens auszurichten.

## Grundsätze & Ziele unserer Seminararbeit

Manager, Spezialisten, Verkäufer, Sachbearbeiter werden jenseits von Technologie und Fachwissen erst "produktiv" für ihr Unternehmen, wenn sie kraft ihrer Einstellung und Motivation durch kommunikative und interaktive Verhaltensweisen in der Lage sind, andere Menschen zu überzeugen und zu motivieren - die eigenen Mitarbeiter, die Kollegen, ihre Kunden.

Mitarbeiterentwicklung und -förderung wird sich künftig im Kernbereich auf die Person und ihr kommunikatives Potential richten müssen, um Persönlichkeiten heranzubilden, die hohes fachliches Können verbinden mit natürlicher Autorität und Kommunikations- und Sozialkompetenz.

Unsere Seminararbeit ist daher ausgerichtet auf den Bereich des Verhaltens-Trainings. Nicht die theoretische Wissensvermittlung und Drill von Techniken stehen im Vordergrund, sondern die Einstellungen und Verhaltensweisen der Seminarteilnehmer und ihre Wirkung auf die Kommunikation mit Anderen.

Die Teilnehmer sollen sich der eigenen Motivation und Einstellung zu ihrem Beruf und zu ihrem Unternehmen vergewissern. Sie erleben in der Zusammenarbeit mit der Seminargruppe und in der Video-Analyse die eigenen Verhaltensweisen. Sie lernen die interaktiven Wirkungszusammenhänge einzuschätzen und zu beeinflussen.

Aus dieser Analyse öffnet sich dem Teilnehmer die Chance zur Verhaltensänderung und zur Aufnahme von Neuem in einer seiner individuellen Persönlichkeit adäquaten Weise - also nicht Addition sondern Integration von vorhandenem und neuem Verhalten.

Ziel unserer Seminararbeit ist es, Impulse und Hilfen zur Entwicklung und Förderung des vorhandenen Verhaltens-Potentials der einzelnen Person zu geben auf ihrem Weg zur Persönlichkeit im geschäftlichen, innerbetrieblichen und auch im privaten Bereich.

## Kundenorientiertes Denken, Handeln und Kommunizieren -Servicequalität am Telefon-

### Lernziel

Die Teilnehmer erkennen das positiv wirkende Kommunikationsverhalten beim Gespräch mit dem Kunden. Sie erkennen den Stellenwert "Ihres Kunden" und in "Qualität" zu denken. Sie lernen die Grundlagen überzeugender Argumentation und die Gesetzmäßigkeiten des richtigen Verhaltens am Telefon kennen.

### Voraussetzungen Zielgruppe

nicht erforderlich

### Seminardauer

2 Tage

### Seminarinhalt

- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
  - Lernen an der Sache / Lernen an der Person
  - Lernen durch Feedback
  - Selbstbild & Fremdbild
  - Blaue und schwarze Kommunikatoren
  - Wirkungsweise einer Persönlichkeit
  - Eisberg-Theorie & Eisberg-Gesetze
  - Negatives und positives Verhalten in der Kommunikation
  - Einstellung und Verhalten
- Fragetechniken
- Der Kunde
  - Wer ist "Ihr Kunde"?
  - Kundenzufriedenheit
  - Kundenorientiertes Denken und Handeln
  - Unzufriedene Kunden ..
  - Ursachen, Reaktionen, Erwartungen
  - Gesprächsregeln
- In Qualität Denken und Handeln
  - Was ist Qualität?
  - Qualität ist machbar - Qualitätsanforderungen
- Das Telefon
  - Das Telefon - Visitenkarte des Unternehmens?
  - Vor- und Nachteile des Telefonierens
  - Weshalb misslingen Telefongespräche?
  - Verhaltensfehler beim Telefonieren
  - Weshalb ruft Ihr Kunde an?
  - Wenn das Telefon klingelt - Wartezeit am Telefon
  - Planen und Vorbereiten eines Telefonats
  - Aktives Zuhören und überzeugende Argumentation
  - Bedeutung der Gefühle - Beziehungsebene
  - Formulierungen am Telefon - positiv/negativ
  - Reklamations- und Einwandsbehandlung am Telefon

#### Seminarmethode:

- Erarbeiten der Trainingsinhalte durch Lehrgespräch und Diskussion
- Durchführung von Gruppenarbeiten und Fallstudien zu Situationen aus der Praxis
- Gesprächsübungen und Rollenspiele
- Videoaufzeichnung und Feedback durch Trainer und Teilnehmer



## Telefonakquisition & Telefonverkauf

### Lernziel

Die Teilnehmer lernen die Gesetzmäßigkeiten des Verhaltens am Telefon kennen und diese in die Praxis umzusetzen. Sie erlernen die Grundlagen überzeugender Argumentation, den richtigen Aufbau von telefonischen Akquisitionsgesprächen und das verkäuferische Verhalten bei eingehenden Telefonaten.

### Voraussetzungen Zielgruppe

Telefonverkäufer, Kundenbetreuer

### Seminardauer

2 Tage

### Seminarinhalt

- Der ideale Telefon-Akquisiteur
- Selbstbild und Fremdbild
- Lernen durch Feedback
- Blaue und schwarze Kommunikatoren
- Das Telefon als Instrument zur Kundenbetreuung und Akquisition
  - Vor- und Nachteile
- Allgemeines
  - Vor- und Nachteile des Telemarketings
  - Das Telefon in der Kundenbetreuung
  - Chancen, Möglichkeiten und Grenzen der Telefonakquisition
  - Rechtliche Rahmenbedingungen
  - Richtige Organisation / Arbeitsplatz
  - Checkliste Fehler beim Telefonieren
- Der gute Ton am Telefon
  - Rhetorische Grundsätze
  - Negative Formulierungen / Kundenorientierte Formulierungen
  - Telefon-Knigge
  - Fragetechnik - Gesprächsführung
- Sie werden angerufen
  - Vorstellung und Begrüßung
  - Verhalten bei Verständigungsschwierigkeiten
  - Weiterverbinden
  - Auftragsannahme am Telefon
  - Telefonische Reklamationsbearbeitung
- Sie rufen an
  - Telefon-Verkaufsstufenplan
  - Gesprächsvorbereitung
  - Aktueller Anlass
  - Gesprächsdurchführung
  - Telefonleitfaden / Telefonskript
  - Einwandsbehandlung

#### Seminarmethode:

- Erarbeiten der Trainingsinhalte durch Lehrgespräch und Diskussion
- Durchführung von Gruppenarbeiten und Fallstudien zu Situationen aus der Praxis
- Gesprächsübungen und Rollenspiele
- Videoaufzeichnung und Feedback durch Trainer und Teilnehmer

## Kundenfreundliches Telefonverhalten

### Lernziel

Die Teilnehmer erkennen das positiv wirkende Kommunikationsverhalten beim Telefongespräch mit dem Kunden und lernen die Gesetzmäßigkeiten des richtigen Verhaltens am Telefon kennen.

### Voraussetzungen Zielgruppe

nicht erforderlich

### Seminardauer

1 Tag

### Seminarinhalt

- Die zwischenmenschliche Kommunikation
  - Eisberg-Theorie und -Gesetze
  - Wirkungsweise einer Persönlichkeit
  - Einstellung und Verhalten
  - Die drei Kommunikationsebenen
  - Kommunikationsbarrieren
  - Negatives und Positives Verhalten in der Kommunikation
- Der Kunde
  - Wer ist "Ihr Kunde"?
  - Kundenzufriedenheit
  - Kundenorientiertes Denken und Handeln
  - Unzufriedene Kunden ..
  - Ursachen, Reaktionen, Erwartungen
- Das Telefon
  - Das Telefon - Visitenkarte des Unternehmens?
  - Vor- und Nachteile des Telefonierens
  - Weshalb misslingen Telefongespräche?
  - Verhaltensfehler beim Telefonieren
  - Weshalb ruft Ihr Kunde an?
  - Wenn das Telefon klingelt - Wartezeit am Telefon
  - Planen und Vorbereiten eines Telefonats
  - Aktives Zuhören und überzeugende Argumentation
  - Bedeutung der Gefühle - Beziehungsebene
  - Formulierungen am Telefon - positiv/negativ
  - Reklamations- und Einwandsbehandlung am Telefon

#### Seminarmethode:

- Erarbeiten der Trainingsinhalte durch Lehrgespräch und Diskussion
- Durchführung von Gruppenarbeiten und Fallstudien zu Situationen aus der Praxis
- Gesprächsübungen und Rollenspiele
- Videoaufzeichnung und Feedback durch Trainer und Teilnehmer

## Reklamationsmanagement -Die Chance zur Kundenbindung!

### Lernziel

Fehler und Anlässe für Reklamationen wird es immer wieder mal geben... Beschwerden sind kein Ballast, sondern können sogar zu Chancen für mehr Umsatz und Erfolg werden! Diese Chancen können Sie aber nur dann nutzen, wenn Sie die Kniffe und Techniken des professionellen Reklamationsmanagements kennen und beherrschen, um die gefürchteten Gespräche mit reklamierenden Kunden souverän zu managen und routiniert zu meistern! Die Teilnehmer erkennen das positiv wirkende Kommunikationsverhalten im Gespräch mit dem Kunden in Reklamationsituationen, sowohl „face to face“ als auch am Telefon.

### Voraussetzungen Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an alle Mitarbeiter, die mit Reklamationen und Beschwerden konfrontiert werden und diese Situationen souverän und sicher managen wollen.

### Seminardauer

2 Tage

### Seminarinhalt

- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Lernen in der Sache / Lernen an der Person
- Wirkungsweise einer Persönlichkeit
- Eisberg-Theorie & Eisberg-Gesetze
- Negative und positive Kommunikation
- Einstellung und Verhalten

#### ➤ Fragetechniken

- In Qualität Denken und Handeln
- Was ist Qualität?
- Qualität ist machbar
- Professionelles Reklamationsmanagement

- Chancen und Risiken der Reklamationsbehandlung
- Das Reklamationsgespräch als Verkaufsinstrument
- Das richtige Verhalten bei Reklamationen
- Die 7 Schritte zur richtigen Reklamationsbearbeitung
- Die Gesetzmäßigkeiten der Reklamationen am Telefon

#### Seminarmethode

- Erarbeiten der Trainingsinhalte durch Lehrgespräche und Diskussionen
- Durchführung von Gruppenarbeiten und Fallstudien zu Situationen in der Praxis
- Gesprächsübungen und Rollenspiele
- Videoaufzeichnungen und Feedback durch Trainer und Teilnehmer

## Zeitmanagement & Eigenorganisation

### Lernziel

Die Teilnehmer lernen, mit ihrer Zeit bewusster umzugehen und mehr Zeit für das Wichtige zu haben. Die Teilnehmer verbessern Ihre Arbeitsmethodik und Selbstorganisation und entwickeln mehr Zeitsouveränität und Zeitflexibilität. Sie erkennen, dass Kooperationsfähigkeit, positives Selbstmanagement und persönliche Arbeitsorganisation in einem engen Bezug zur Bearbeitungszeit von Aufgaben stehen.

### Voraussetzungen Zielgruppe

keine

### Seminardauer

1 Tag

### Seminarinhalt

- Ermittlung des individuellen Zeitmanagement-Profiles
- Die individuelle Zeitwahrnehmung
- Einstellungen und Werte
- Ziele richtig setzen  
Prozess der Zielfindung und Zielformulierung
- Prioritäten richtig setzen  
Das Pareto-Prinzip  
Die ABC-Analyse  
Das Eisenhower-Prinzip
- Tages- und Wochenplanung  
Die A-L-P-E-N-Methode
- Nutzung von Zeitplanungs-Systemen
- Die „Stille Stunde“
- Umgang mit Störungen
- Umgang mit Informationen
- Richtig und erfolgreich delegieren
- Besprechungen und Sitzungen
- Arbeitsplatz-Organisation

#### Seminarmethode:

- Erarbeiten der Trainingsinhalte durch Lehrgespräch und Diskussion
- Bearbeitung des Zeitmanagement-Profil-Fragebogens
- Individuelle Auswertung des Zeitmanagement-Profil-Fragebogens
- Durchführung von Gruppenarbeiten und Fallstudien

## Rhetorik

### Lernziel

Neben dem Fachwissen zählen kommunikative Fähigkeiten heute eindeutig zu den wesentlichen Anforderungen für Mitarbeiter. Die Fähigkeiten, einen Sachverhalt überzeugend von Inhalt und Persönlichkeit vor mehreren Menschen vorzutragen, sind trainierbar. So lernen die Teilnehmer die wesentlichen psychologischen, methodischen und didaktischen Grundsätze der Rhetorik kennen. Die Teilnehmer erwerben ein stärkeres Selbstvertrauen, mehr Sicherheit und Gewandtheit in der Kommunikation als Redner oder Gesprächspartner. Eigene Erkenntnisse, Feedback durch Trainer und Teilnehmer und das im Training erlernte und angewandte Wissen, bewirken eine positive Verhaltensänderung.

### Voraussetzungen Zielgruppe

Jeder, der vor einer Gruppe frei reden, bzw. präsentieren will.

### Seminardauer

2 Tage

### Seminarinhalt

- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Begriffsbestimmungen Rhetorik - Dialektik - Logik
- Voraussetzungen und Anforderungen an einen guten Redner / Präsentator
- Grundsätze und Wirkung der Körpersprache (Kinesik) Haltung, Mimik, Gestik
- Die Wichtigkeit von Augen- und Blickkontakt
- Sprechtechnik - Akustik der Rede
- Redeangst - Ursachen und deren Überwindung
- Erweiterung von Sprachstil und Wortschatz
- Angewandtes aktives Zuhören und folgerichtige Argumentation
- Fragetechniken und Frageverhalten
- Redearten und -formen mit Eigenschaften und Anforderungen wie z. B. Spontan- oder Stehgreifrede, Standpunktrede, Umwegrede
- Der systematische Stichwortzettel / Kartentechnik
- Die strukturierte Rede Einleitungen, Hauptteilstrukturen, Schluss der Rede
- Die erweiterte Standpunkt-Rede
- Rhetorische Empfehlungen
- Regeln für richtiges Feed-back

#### Seminarmethode:

- Erarbeiten der Trainingsinhalte durch Lehrgespräch und Diskussion
- Gesprächsübungen und Rollenspiele
- Videoaufzeichnung und Feedback durch Trainer und Teilnehmer

## Rhetorik für Führungskräfte

### Lernziel

Neben dem Fachwissen zählen kommunikative Fähigkeiten heute eindeutig zu den wesentlichen Anforderungen für Führungskräfte. Die Fähigkeiten, einen Sachverhalt überzeugend von Inhalt und Persönlichkeit vor mehreren Menschen vorzutragen, sind trainierbar. So lernen die Teilnehmer die wesentlichen psychologischen, methodischen und didaktischen Grundsätze der Rhetorik kennen. Die Teilnehmer erwerben ein stärkeres Selbstvertrauen, mehr Sicherheit und Gewandtheit in der Kommunikation als Redner oder Gesprächspartner. Sie erlangen mehr Überzeugungskraft und persönliche Ausstrahlung und bewirken eine Verbesserung ihrer Präsentationsqualitäten. Eigene Erkenntnisse, Feedback durch Trainer und Teilnehmer und das im Training erlernte und angewandte Wissen, bewirken eine positive Verhaltensänderung.

### Voraussetzungen Zielgruppe

Führungskräfte aller Ebenen und Nachwuchskräfte, die für die Übernahme von Führungsaufgaben vorgesehen sind.

### Seminardauer

2 Tage

### Seminarinhalt

- Das DISG-Persönlichkeitsprofil
  - Andere und sich selbst besser verstehen
  - Das eigene Verhaltensprofil
  - Eigene Verhaltensstärken nutzen
  - Wertschätzung gegenüber anderen
- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation
  - Aktives Zuhören
  - Eisberg-Theorie und Eisberg-Gesetze
  - Fragetechniken
- Kurze Begriffsbestimmung Dialektik - Rhetorik - Psychologie - Logik
- Die Führungskraft als Redner und Präsentator -Eigenschaften
- Selbstbild und Fremdbild
- Lernen an der Sache und an der Person
- Lernen durch Feedback /Feedbackregeln
- Grundsätze und Wirkung der Sprache und der Körpersprache (Kinesik)
  - Gestik / Mimik / Haltung
- Redeangst... Ursachen und deren Überwindung
- Redearten und -formen mit Eigenschaften und Anforderungen
- Stichwortzettel / Kartentechnik
- Die "freie" Rede
  - Vorbereitung einer Rede
  - Einleitungen - Interessewecker
  - Hauptteil-Strukturen
  - Schluss der Rede als Aufforderung zur Tat
- Die dialektische Argumentation
  - Technik von Rede und Gegenrede

#### Seminarmethode:

- Erarbeiten der Trainingsinhalte durch Lehrgespräch und Diskussion
- Gesprächsübungen und Rollenspiele
- Videoaufzeichnung und Feedback durch Trainer und Teilnehmer

## Das DISG-Persönlichkeitsseminar

### Lernziel

Das hervorstechendste Merkmal von erfolgreichen Persönlichkeiten: Sie kennen ihre Stärken und Grenzen und können dadurch auch kritische Situationen souverän meistern. Das DISG-Persönlichkeitsprofil ist der „Klassiker“ unter den Instrumenten zur Persönlichkeitsentwicklung. Es ist kein Test, sondern ein wissenschaftlich erprobtes System, um sich selbst und andere besser zu verstehen. Dieses Seminar hilft Ihnen, ein gesundes Selbstbewusstsein und eine gute Menschenkenntnis aufzubauen. Sie entdecken, mit welchen Persönlichkeitstypen Sie sich besonders gut verstehen und warum Sie mit anderen Probleme haben. Sie erkennen, welches Umfeld Sie am meisten motiviert.

### Voraussetzungen Zielgruppe

Alle, die interessiert sind, sich mit ihrer Persönlichkeit bzw. ihrem Verhalten auseinanderzusetzen.

### Seminardauer

1 Tag

### Seminarinhalt

- Selbstbild / Fremdbild
- Feedback und Feedback-Regeln
- Die 4 grundlegenden Verhaltensdimensionen:
  - D = dominant (aufgabenorientiert / extrovertiert)
  - I = initiativ (menschenorientiert / extrovertiert)
  - S = stetig (menschenorientiert / introvertiert)
  - G = gewissenhaft (aufgabenorientiert / introvertiert)
- Erstellen des eigenen Verhaltensprofils
- Auswertung und Analyse des individuellen DISG-Verhaltensprofils
- Analyse und Ausbau der persönlichen Stärken
- Erkennen und einschätzen des Verhaltens anderer
- Analyse des persönlichen Arbeitsstils
- Das Miteinander verbessern

#### Seminarmethode:

DISG-Verhaltensprofil, Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, Feedback durch Teilnehmer und Trainer, Fallbeispiele der Teilnehmer

## Termine & Konditionen

Seminar	Termin	Seminar- gebühren*
Kundenorientiertes Denken/Handeln und Kommunizieren -Servicequalität am Telefon-	07.08.-08.08.23 23.10.-24.10.23	475 €
Telefonakquisition & Telefonverkauf	09.08.-10.08.23 25.10.-26.10.23	475 €
Kundenfreundliches Telefonverhalten	05.09.2023 10.10.2023 01.11.2023	335 €
Reklamationsmanagement	06.09.-07.09.23 20.11.-21.11.23	475 €
Zeitmanagement & Eigenorganisation	11.09.2023 02.11.2023 11.12.2023	425 €
Rhetorik	12.09.-13.09.23 22.11.-23.11.23	475 €
Rhetorik für Führungskräfte	04.10.-05.10.23 13.11.-14.11.23	475 €
DISG Persönlichkeitstraining	09.10.2023 15.11.2023 12.12.2023	525 €

\*Alle genannten Preise verstehen sich plus der zurzeit gültigen Mehrwertsteuer und beinhalten Schulungsunterlagen, Mittagsimbiss, Kaffeebewirtung und Kaltgetränke. Die Preise gelten für eine Mindestbelegung von 5 Personen pro Seminar. Für Firmenschulungen und Einzelschulungen erstellen wir Ihnen gern ein gesondertes Angebot.



## Seminaranmeldung

**TBG Technologie & Bildung GmbH**  
Olympiastraße 1, Geb. 1, TCN Tor 2  
26419 Schortens

Fon: (0 44 21) 97 85-0  
Fax: (0 44 21) 97 85-55

### Anmeldung zum Seminar:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

vom: \_\_\_\_\_

bis: \_\_\_\_\_

Seminarort: \_\_\_\_\_

Seminargebühren: \_\_\_\_\_

### Teilnehmer:

Vorname: \_\_\_\_\_

Zuname: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Telefax: \_\_\_\_\_

**Ihre vollständige Firmenanschrift:**  
(Einladung erfolgt an diese Adresse)

**Hotelreservierung:**  Ja  Nein  
(Die Hotelrechnung muss selber getragen werden)

**Anreisetag:** \_\_\_\_\_

**Abreisetag:** \_\_\_\_\_

### Seminarvertragsbedingungen

#### Anmeldungen

Seminarbuchungen haben nur Gültigkeit, wenn die Seminaranmeldung mit diesem Formular rechtsgültig unterschrieben erfolgt. Nach Eingang dieser Seminaranmeldung erhält der Teilnehmer eine Anmeldebestätigung. Die Kursbelegung erfolgt in der Reihenfolge der eingehenden Anmeldungen. Bei Überbuchungen behalten wir uns vor, die Teilnahme abzusagen bzw. nennen wir einen Alternativtermin.

#### Einladungen

Ca. 2 Wochen vor Seminarbeginn erhält der Teilnehmer eine Einladung zu seinem Seminar. Diese beinhaltet alle notwendigen Angaben über Hotel, den genauen Beginn, Ende und Ort des Seminars.

#### Abmeldungen

Abmeldungen können nur akzeptiert werden, wenn diese in schriftlicher Form 6 Werktage (=Montag bis Freitag) vor Seminarbeginn bei der TBG eingehen. Andernfalls werden alle anfallenden Kosten (Seminargebühren, Hotelkosten) in Rechnung gestellt. Personelle Änderungen können bis zum letzten Tage vorgenommen werden.

#### Hotelreservierungen

Die TBG Technologie & Bildung GmbH übernimmt auf Wunsch für Sie gern die Hotelbuchung, damit Sie günstige Übernachtungskosten in Anspruch nehmen können. Die Kosten gehen zu Lasten des Teilnehmers und müssen mit dem Hotel direkt abgerechnet werden.

#### Seminargebühren /-zahlungen

Die Seminargebühren plus der zurzeit gültigen Mehrwertsteuer sind sofort ohne Abzug nach Rechnungserhalt auf unser Konto bei der Volksbank Jever eG, Kto-Nr. 118 337 9005 BLZ 282 622 54 zu überweisen.

#### Seminarzeiten

Die Seminarzeiten sind, wenn nicht anders angegeben, von 08.30 Uhr bis ca. 16.00 Uhr, freitags bis 12.00 Uhr.

#### Datenschutz

Seminarteilnehmer und Auftraggeber erklären sich mit der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten durch die TBG Technologie & Bildung GmbH insoweit einverstanden, wie dieses für den Zweck der Verwaltung erforderlich ist.

#### Gewährleistung und Haftung

Der Unterricht und die Übungen werden so gestaltet, dass ein aufmerksamer Seminarteilnehmer, der die in der Seminar-ausschreibung definierten Teilnahmevoraussetzungen erfüllt, das Seminarziel erreichen kann. Für den Seminarerfolg haftet die TBG Technologie & Bildung GmbH nicht.

#### Urheberrechte von Seminarunterlagen

Sämtliche Rechte, auch die der Übersetzung an Text und Bildern sind vorbehalten. Jeder Nachdruck, auch auszugsweise, darf nicht ohne schriftliche Genehmigung der TBG Technologie & Bildung GmbH, in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren), auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

#### Software

Die während der Schulungen eingesetzten Softwarepakete dürfen nicht kopiert werden. Ein Kopieren von Software ist illegal und verstößt gegen gesetzliche bzw. vertragliche Vereinbarungen. Ein Verstoß gegen diese Regelung wird rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen. Aufgrund der Virengefahr ist es untersagt, eigene Datenträger zu benutzen.

Diese Vertragsbedingungen werden mit dieser Unterschrift anerkannt.

Verantwortliche Unterschrift: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_