

# INDIVIDUELLES TRAINING NACH MASS

Praxisrelevant → Persönlich → Motivierend



			
BUSINESS- UND EINZELCOACHING	ZIEL- UND ZEITMANAGEMENT	ZIELVEREINBARUNGEN & FEEDBACKGESPRÄCHE	UMGANG MIT KONFLIKTEN
			
RHETORIK I UND II	PROFESSIONELLE SCHLAGFERTIGKEIT	LIFE BALANCE & RESILIENZ	BURNOUT-PROPHYLAXE UND -SOFORTHILFE
			
EINZEL- UND TEAMSUPERVISION	BEGLEITUNG AM ARBEITSPLATZ	NLP	NLP FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE
			
ELEVATOR PITCH (KURZPRÄSENTATION)		ABSCHLUSSORIENTIERTES VERKAUFEN	
			
KUNDENPOTENTIALE KONSEQUENT NUTZEN	INDUKTIONS- FORMULIERUNGEN	SOUVERÄNER AUFTRIIT VOR KAMERA UND MIKRO	
			
KUNDENBESCHWERDEN & REKLAMATIONEN	TEAMTRAINING	TELEFON-, VERTRIEBS-, VERKAUFS- & SERVICETRAINING	

ALLGEMEINES	4
Philosophie	4
Profil	5
MANAGEMENTKOMPETENZEN	6
Business- und Einzelcoaching	6
Zielvereinbarungen & Feedbackgespräche	8
Umgang mit Konflikten	10
Ziel- und Zeitmanagement	12
Life Balance & Resilienz	14
Burnout-Prophylaxe und -Soforthilfe	16
KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN	18
Rhetorik I und II	18
Souveräner Auftritt vor Kamera und Mikro	20
Elevator Pitch (Kurzpräsentation)	22
Professionelle Schlagfertigkeit	24
NLP: Neuro-Linguistisches Programmieren	26
NLP für Führungskräfte	28
Induktionsformulierungen	30
PRAXISTRAININGS	32
Einzel- und Teamsupervision	32
Begleitung am Arbeitsplatz	34
Telefon-, Vertriebs-, Verkaufs- & Servicetraining	36
Abschlussorientiertes Verkaufen	38
Kundenpotentiale konsequent nutzen	40
Kundenbeschwerden & Reklamationen	42
Teamtraining	44
WEITERE INDIVIDUELLE SEMINARANGEBOTE	46
ANFRAGEFORMULAR	47
REFERENZEN (Auszug)	48
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	50
NOTIZEN	51

## INDIVIDUELLES TRAINING NACH MASS

### *Kompetenz, der man vertrauen kann*

Seit mehr als 30 Jahren biete ich überaus erfolgreich Seminare für professionelle Kommunikation und souveränes Auftreten an. In meinen Trainings und Coachings berate ich Führungs- und Vertriebskräfte sowie MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen der unterschiedlichsten Branchen. Privatpersonen, darunter auch SchülerInnen und Studierende, gehören ebenfalls zu meiner Zielgruppe. In der Referenzliste am Ende dieses Seminarkataloges finden sich ausgewählte Auftraggeber.

Konkret biete ich offene Seminare für Privatpersonen sowie exklusive, firmeninterne Trainings und Einzelcoachings (auch „on the job“) an – jeweils angepasst an die praxisorientierten Bedürfnisse und Vorstellungen der TeilnehmerInnen. Die folgenden Seiten bieten einen Überblick über Ziele und Inhalte jeder Veranstaltung. Ich empfehle 2-tägige Intensiv-Trainings, weil sie die beste Behaltens-, Anwendungs- und Transferleistung bieten – eingebettet in ein begleitendes kontinuierliches Weiterbildungsprogramm.

### *Individuelle Beratung*

Die Bedürfnisse meiner KundInnen stehen im Mittelpunkt meines Handelns – daher biete ich keine standardisierten Konzepte, sondern individuell auf die konkreten Anforderungen meiner AuftraggeberInnen und TeilnehmerInnen angepasste Trainings und Coachings.

Zu meinen Stärken gehören intensives Zuhören und ein geschärfter Blick für das Wesentliche. Zuverlässigkeit, Flexibilität, Offenheit, Selbstständigkeit und Freundlichkeit sind oberste Handlungsmaximen für mich.

Ich respektiere und fördere Individuen ebenso wie kontroverse Meinungen meiner KundInnen und sehe gerade unterschiedliche Sichtweisen als Chance, im Dialog gemeinsam mehr zu erreichen.

### *Motivation und Qualitätssicherung*

Das Fundament meines Erfolges ist die Zufriedenheit meiner KundInnen und PartnerInnen. Durch ständige Beobachtung der relevanten Märkte und regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen sowie die ständige Anpassung und Aktualisierung meiner Trainingskonzepte und -unterlagen, stelle ich sicher, dass ich meinen KundInnen jederzeit die praktikabelsten und modernsten Management- und Kommunikationstechniken vermitteln kann.

Mein Leistungsangebot unterziehe ich einer kontinuierlichen Bewertung und begrüße jede Rückmeldung meiner AuftraggeberInnen und TeilnehmerInnen als Anregung und Hilfe zur Verbesserung meiner Leistungen. Ein konstruktives Feedback erachte ich als essentiell für erfolgreiche Kommunikation und Zielerreichung, deshalb gebe und erhalte ich gerne und sofort Anerkennung und Kritik. Qualität ist ein Prozess – Änderungsvorschläge sind Hilfe und Anreiz.



## GERRIT BUSMANN

### *Über mich*

- Geboren 1963
- Inhaber der Gerrit Busmann Gruppe, Bonn
- Berater – Trainer – Business-Coach  
Business-Management-Coach – Systemischer Coach  
Change Management-Coach – Resilienz-Coach  
Führungskräftetrainer – NLP-Master  
Wingwave®-Coach – Referent & Keynotespeaker  
Krisenintervention – Supervision
- 30 Jahre Vertriebs- und Trainingserfahrung

### *Werdegang*

- Studium der Theologie, Philosophie und Pädagogik
- NLP-Mastertrainer / NLP-Master Practitioner / NLP Master / DVNLP
- Dialektik- und Rhetorik-Coaching (Fortbildung bei Rolf H. Ruhleder)
- Hypnotherapie-Ausbildung
- Ausbildung in Provokanter Therapie (bei Frank Farrelly)
- Leadership- und Business-Coaching (bei Robert Dilts)
- Wingwave®-Ausbildung / Zertifizierter Wingwave®-Coach
- Ausbildung in MET (Meridian-Energy-Technik nach Franke)
- Ausbildung in MSP (Mental Space Psychologie)

### *Trainingsschwerpunkte*

- Management- und Führungskräftetraining / Executive Training
- Rhetorik / Auftritt und Wirkung
- Trainings für professionelle Kommunikation und Gesprächsführung, Schlagfertigkeitstraining
- Telefon-, Vertriebs-, Verkaufs-, Service- und Reklamationstraining
- Team- und Teamentwicklungstraining
- Change Management-Training
- Ziel- und Zeitmanagement-Training
- Burnout-Prophylaxe und -Soforthilfe
- Life-Balance und Resilienz
- Konflikt-Training
- Karriere- und Bewerbungstraining
- Einzelcoaching
- Coaching on the Job
- Coaching für BGM und BEM
- Wingwave®-Coaching

## BUSINESS- UND EINZELOACHING

Bringen Sie Ihre Stärken effektiv zu vollen Entfaltung

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte, die im vertraulichen Rahmen an ihren persönlichen Zielen, Aufgaben und Problemen arbeiten und positive Veränderungen erreichen möchten sowie den Wunsch haben, neue Wege zu gehen und ihre Perspektive zu erweitern

### ZIELE

- Erarbeitung der persönlichen Erfolgsstrategie
- Analyse spezieller Führungssituationen und Führungsanforderungen
- Lösung von Kommunikationsproblemen im Alltag
- Bewältigung von Stress durch konstruktiven Umgang mit Problemen
- Burnout-Prophylaxe und Burnout-Soforthilfe

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Deutlichere Wahrnehmung persönlicher Stärken und Schwächen
- Analyse der Aufgabenstellung und Erarbeitung notwendiger Maßnahmen und Verhaltensänderungen zur Zielerreichung

### AUFBAU

- Festlegung der Aufgabenstellung in einem Vorgespräch
- Arbeit an den Zielen in Einzel-Sitzungen mit unterschiedlichen Methoden
- Festlegung verbindlicher Ergebnisse, die bis zur nächsten Sitzung verwirklicht werden sollten

### DETAILS

#### WAS BEDEUTET INDIVIDUELLE BERATUNG?

Diese Beratung ist ein zeitlich begrenzter, im Ergebnis offener Lern- und Entwicklungsprozess, der es dem Kunden/der Kundin ermöglicht, seine Ziele zu erkennen, zu erreichen und mögliche Schwierigkeiten zu meistern.

Die während dieses Prozesses erarbeiteten Ziele und Aufgaben werden reflektiert, damit eine hohe Verbindlichkeit entsteht. Durch die individuelle Beratung werden persönliche Kompetenzen verstärkt. So wird der Umgang mit Gesprächspartnern und dem beruflichen wie privaten Alltag erfolgreicher und effektiver gestaltet. Trainer und Führungskraft arbeiten in einer vertrauensvollen, persönlichen Atmosphäre zusammen.

Einzelne Inhalte werden nicht an Dritte weitergegeben.

#### DAUER

- Je nach Aufgabenstellung wird die Dauer der Beratung in Abstimmung mit der Führungskraft festgelegt.
- Ideal ist eine prozessbegleitende Beratung auf Basis einer Bedarfsanalyse, z.B. 1-2 Tage mit halbjährlicher Fortsetzung

#### EMPFEHLUNG

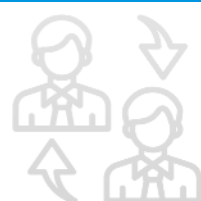
Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung des Transfers erhalten die TeilnehmerInnen umfangreiche Seminarunterlagen!



„Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist.“

(Henry Ford)





## ZIELVEREINBARUNGEN & FEEDBACKGESPRÄCHE

Schnell, motivierend und effektiv

*Gegenseitiges Vertrauen und die Möglichkeit zu offenem Feedback helfen,  
gemeinsame Ziele effektiv und schnell zu erreichen!*

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte aller Hierarchieebenen
- ProjektleiterInnen
- Selbstständige

### ZIELE

- Steigerung der Arbeitseffizienz und Leistungsbereitschaft durch motivierte MitarbeiterInnen
- Verbesserte Kommunikation durch geschärfte Wahrnehmung
- Leichtere Führung durch Anwendung der richtigen Gesprächstechniken
- Unterstützung bei der eigenen Entwicklung und bei der MitarbeiterInnen-Entwicklung

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Theoretische Grundlagen: Aufbau des Mitarbeitergesprächs, Zielformulierung, Kommunikationsmodelle zur Mitarbeiterführung
- Wann wirkt Feedback?  
Gegenseitiges Vertrauen, Regeln für effektives Feedback
- Wie formuliert man Ziele?  
Erreichbarkeit, Motivationsfunktion, Kontrolle
- Wie weit muss/kann Führung gehen?  
Erreichbarkeit, Motivationsfunktion, Kontrolle
- Eigenverantwortung des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin für die eigene Entwicklung, Verbindlichkeit von Absprachen, Kontrolle

- Wie nimmt der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin Führung wahr?  
Bedeutung von realistischen Zielen und Vereinbarungen für die MitarbeiterInnen
- Die Rolle der Führungskraft als Coach: Kompetenzen und Qualifikation

### AUFBAU THEORIETAG

- Theoretische Einführung
- Intensive, praktische Einübung von Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgesprächen
- Intensive Videoanalyse, Auswertung in Selbst- und Gruppenreflexion

### DETAILS

DAUER	je nach Teamgröße, 2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Ein echter Leader schafft es, Menschen dazu zu bringen, das zu tun, was sie selbst für unmöglich hielten.“

(John Wooden)

## UMGANG MIT KONFLIKTEN

Schwierige Gespräche führen

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte aller Hierarchieebenen
- ProjektleiterInnen
- Selbstständige

### ZIELE

- Konstruktiver Umgang mit Konflikten und Schwierigkeiten
- Einübung positiver Konfliktkultur (Schaffung eines konstruktiven und verschiedene Standpunkte zulassenden Umfelds)
- Steigerung der Arbeitseffizienz durch schnellere Konfliktlösung
- Erkennen der aktuellen Konfliktphase und effektive Lösung

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Theoretische Grundlagen: Konfliktarten, -phasen und -interventionen, Modell der provokativen Therapie (nach Farelly), Deeskalationsstrategien
- Wie kann man Konflikte „sauber“ lösen? Schärfung der Wahrnehmung verschiedener Interessen und Absichten, prozessorientiertes Verhalten
- Was steckt hinter Einwänden oder Leistungsabfall? Situative empathische Führung
- Wie erreiche ich den Mitarbeiter/die Mitarbeiterin? Feedback und offene Konfliktkultur
- Kollegiale Supervision

### AUFBAU THEORIETAG

- Theoretische Einführung
- Intensive, praktische Erarbeitung von Konfliktlösungsstrategien in Einzel- und Gruppenübungen, Umsetzung in Rollenspielen, Interaktionstraining
- Videodokumentation, Analyse und Reflexion in der Gruppe

### DETAILS

DAUER	je nach Teamgröße, 2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.“

(Albert Einstein)

## ZIEL- UND ZEITMANAGEMENT

Ressourcen erfolgreich nutzen

### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen aller Hierarchiestufen
- ProjektleiterInnen
- Selbständige

### ZIELE

- Entwicklung einer eigenen Strategie für effektives Ziel- und Zeitmanagement
- Formulierung konkreter eigener Ziele
- Mehr Zeit für das Wesentliche: Steigerung der Arbeitseffizienz
- Persönliche Zufriedenheit durch effektive Handhabung der eigenen Ressourcen
- Richtiges Delegieren / Verantwortung übertragen
- Kenntnis und Verbesserung des eigenen Verhältnisses zur Zeit und der persönlichen täglichen Leistungskurve
- Entspannter Umgang mit der Zeit, Gleichgewicht zwischen Beruf und Privatleben, Stressabbau
- Orientierungsrahmen und -planung für ein gelungenes Kundenmanagement
- Termin-, Gesprächs- und Routen- bzw. Reiseplanung

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Theoretische Grundlagen: Prinzipien des Selbst- und Zeitmanagements, Zielformulierung, Instrumente zur effektiven Zeitplanung, Motivationstheorie
- Was bedeuten mir Zeit und Ziele?  
Richtiger Umgang mit (un-)wichtigen und (nicht) dringenden Aufgaben, Prioritäten konsequent setzen

- Was motiviert mich?  
Stärken für die Entwicklung der eigenen Strategie zur Zielerreichung nutzbar machen
- Wie manage ich meine eigene und die Zeit meiner MitarbeiterInnen richtig?  
Mut zur Delegation und Übertragung von Verantwortung durch klare Zielvorgaben und Setzung von Prioritäten
- Einführung in die Mind Mapping-Technik
- Pareto-Prinzip, ABC-Analyse, Selbstdisziplin

### AUFBAU THEORIETAG

- Vermittlung der theoretischen Grundlagen
- Direkter Transfer in den eigenen Alltag durch praxisnahe Übungen und Aufgaben
- Feedback durch Erfahrungsaustausch der Teilnehmer

### DETAILS

DAUER	je nach Teamgröße, 2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	12 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.



Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Eine Reise von tausend Meilen beginnt mit einem Schritt.“

(Chinesische Weisheit)

## LIFE BALANCE & RESILIENZ

Das eigene Leben ins Gleichgewicht bringen und dort halten

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen
- ProjektleiterInnen
- Selbstständige

### ZIELE

- Bestandsaufnahme der eigenen Life-Balance
- Bewusstsein für die eigenen Werte erhalten

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Was versteht man unter Life-Balance?
- Wie sieht meine Life-Balance derzeit aus? Wenn ich so weitermache wie bisher, was heißt das für mein Leben? Wo besteht Handlungsbedarf?
- Was sind Werte? Was ist mir wichtig für mein Leben und damit für meine Life-Balance?
- Sich mit der eigenen Zukunft bewusst auseinandersetzen und die eigene Lebensvision gestalten
- Neu-Ausrichtung der eigenen Life-Balance
- Was kann/sollte ich tun, damit sich mein „Lebenstraum“ realisieren lässt? Was strebe ich langfristig an?
- Wie sollte meine eigene Life-Balance umgestaltet werden, damit ich meine Lebensvision erreiche? Was ist zu tun? Was ist zu lassen?

### AUFBAU THEORIETAG

- Vermittlung der theoretischen Grundlagen
- Direkter Transfer in den eigenen Alltag durch praxisnahe Übungen und Aufgaben
- Feedback durch Erfahrungsaustausch der Teilnehmer

### DETAILS

GEWINNEN SIE IHR PERSÖNLICHES GLEICHGEWICHT ZURÜCK UND GELANGEN SIE ZU NEUER MENTALER STÄRKE!	<p>Unser Leben wird immer komplexer und wir müssen eine Balanceleistung zwischen den vielen, teilweise gegensätzlichen Rollenanforderungen unseres modernen Lebens vollbringen.</p> <p>Ein Mensch mit einem sinnerfüllten Leben sucht immer wieder die Balance von Arbeit, Familie, Freizeit und sich selbst. Wie lerne ich mehr über mein Leben und das Leben an sich? Dies ist ein komplexer Prozess: Grundlage ist eine Bestandsaufnahme der gegenwärtigen Situation, ehrlich und ohne Bewertung. Das Bewusstsein über „so wie es ist“ und „so wie ich es gerne hätte“ ist Voraussetzung für Veränderung. Welche Wünsche möchte ich umsetzen? Kurzfristig und langfristig. Meine bewusste Entscheidung für etwas und die daraus folgenden Handlungen setzen einen Veränderungsprozess in Gang.</p> <p>Dieser Prozess betrifft immer den ganzen Menschen. Nur das Zusammenwirken von körperlicher, mentaler, emotionaler und seelischer Ebene kann dauerhafte Änderungen des Wohlstands, der Lebenssicht und der Lebensqualität schaffen.</p>
DAUER	2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	1-8 Personen

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Glück ist keine Frage der Intensität,  
sondern des Gleichgewichts, der Ordnung, des Rhythmus' und der Harmonie.“

(Thomas Merton)



## BURNOUT-PROPHYLAXE UND -SOFORTHILFE

Erobern Sie Ihre Lebensenergie und Lebensfreude zurück

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen
- ProjektleiterInnen
- Selbstständige
- Privatpersonen

### ZIELE

- Warnsignale erkennen und darauf reagieren
- Entwurf eines Energiehaushaltsplans
- Verbesserung von Selbst- und Zeitmanagement
- Lernen, Grenzen zu setzen
- Wiederherstellung der persönlichen Integrität

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Analyse der persönlichen Lebenssituation und Ursachenforschung
- Wingwave®-Coaching
- Ziel- und Zeitmanagement-Coaching
- Life-Balance-Coaching
- Erarbeitung von belastungsreduzierenden Techniken
- Möglichkeiten nachhaltiger positiver Veränderung

### AUFBAU THEORIETAG

- Vermittlung theoretischer Grundlagen
- Direkter Transfer zur eigenen Person

### DETAILS

BURNOUT-SYMPTOME FRÜHZEITIG ERKENNEN UND HANDELN	Täglich stellen wir uns vielfältigen Anforderungen: am Arbeitsplatz, in der Familie und in unserem sozialen Umfeld. Eine hohe Erwartungshaltung an uns selbst führt uns immer häufiger dazu, Signale unseres Körpers zu überhören, sie auf morgen zu verschieben oder einfach nicht zu erkennen.  Die Folgen sind oftmals schwere körperliche, emotionale und geistige Erschöpfung. Kommen Sie wieder zur Ruhe und lernen Sie, Ihren Arbeitsalltag mit gelassener Konzentration zu bewältigen. Und nicht zuletzt: Finden Sie wieder genug Energie für Familie und Freizeit.
DAUER	1-2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	Einzel-Coaching
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.



Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



## RHETORIK I UND II

Professionelle Kommunikations-, Moderations- & Vortragstechnik

### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen

### ZIELE

- Präsenz und Überzeugungskraft bei allen Formen der Kommunikation und Präsentation (Reden, Vorträge, Besprechungen, Moderationen, Diskussionen etc.)
- Erreichung der Zielgruppe(n) durch maßgeschneiderte Ansprache und Erzeugung von gemeinsamen Realitäten
- Sichere Anwendung rhetorischer Stilmittel
- Kenntnis und Weiterentwicklung der eigenen kommunikativen Intelligenz
- Konstruktiver Umgang mit Einwänden

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Theoretische Grundlagen: rhetorische Stilmittel, Diskussions- und Präsentations-techniken, Kommunikationsformen und -strategien
- Sprache bedeutet mehr als Reden – Gestik, Mimik und Körpersprache gezielt einsetzen
- Tipps und Tricks zum überzeugenden Medieneinsatz
- Was ist Ihr Ziel?  
Den eigenen Standpunkt begründet und verständlich darstellen
- Was will der Dialogpartner?  
Die Ziele des Gesprächspartners erkennen und die eigene Sprache darauf einstellen
- Welche Formulierungen nutzen Sie selbst besonders gern?  
Mehr Sicherheit beim eigenen Kommunikationsstil

### AUFBAU THEORIETAG

- Rhetorik I: Grundlagen überzeugender Kommunikation: Alles ist Sprache!
- Rhetorik II: Professionelle Reden, Vorträge, Präsentationen
- Direkter Transfer durch viele praktische Übungen und Rollenspiele
- Videoanalysen, Feedback in Selbst- und Gruppenreflektion

### DETAILS

DAUER	jeweils 2 Tage pro Modul (die Module können einzeln gebucht werden)
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Bitte beachten Sie auch das Aufbaumodul  
„Professionelle Schlagfertigkeit“ (siehe Seite 24f.).

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



## SOUVERÄNER AUFTRIFF VOR KAMERA UND MIKRO

Individuelle und professionelle Wirkung im virtuellen Raum

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen, die sich vor Kamera und Mikro präsentieren, z.B. in Video-Konferenzen
- Alle, die sich mit dem Thema "Wirkung" beschäftigen

### ZIELE

- Kenntnis der eigenen Wirkung
- Gekonnte und souveräne Nutzung dieses Wissens
- Selbstbewusstes, motivierendes, freundliches Auftreten
- Sprachliche Klarheit und Lebendigkeit
- Flüssiges, melodisches, angstfreies Sprechen
- Authentisches Agieren vor der Kamera zur Erzeugung von Nähe

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Eigen- und Fremdwahrnehmung
- Mit unserem Auftreten positiven Einfluss ausüben
- Dimensionen der Körpersprache erweitern
- Eingehen und Einstellen auf verschiedene Kommunikationstypen
- Ausstrahlung und innere Haltung
- Stimme und Sprechpausen
- Bearbeitung individueller Themen der SeminarteilnehmerInnen

### METHODIK

- Verschiedene Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit
- Stegreifrede
- Videoanalysen, Feedback in Selbst- und Gruppenreflektion

### DETAILS

DAUER	1-2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Entscheidend ist, dass man das Publikum bewegt,  
und dass die Bewegung erwächst aus der Art, wie man eine Geschichte erzählt.“

(Alfred Hitchcock)

## ELEVATOR PITCH (KURZPRÄSENTATION)

Die eigene (Geschäfts-)Idee auf den Punkt bringen

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen, die Produkte, Dienstleistungen oder Ideen präsentieren

### ZIELE

- Erlernung der Kunst des Pitchens
- Kurzpräsentationen, die es auf den Punkt bringen
- Effizientere Gestaltung von Meetings

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Vorbereitung des Pitch: Wer bin ich? Was tue ich? Was haben andere davon? Wozu möchte ich mein Gegenüber veranlassen?
- Interesse erzeugen
- Aufmerksamkeit wecken durch interessante Fakten, überraschende Aussagen oder Statistiken
- Präzise Formulierung von Ideen
- Vermeidung von Fachsprache
- Verwendung offener Fragen
- Lernen aus Reaktionen der ZuhörerInnen
- Sammlung von Verbesserungsvorschlägen
- Bitte um Unterstützung
- Vorbereitung von Entscheidungen
- Call-to-Action am Ende des Pitch

### METHODIK

- Verschiedene Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit
- Stegreifrede
- Videoanalysen, Feedback in Selbst- und Gruppenreflektion

### DETAILS

DAUER	1-2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!





## PROFESSIONELLE SCHLAGFERTIGKEIT

### Konstruktiver Umgang mit Provokation und Manipulation

*Seien Sie erfolgreich durch effektive und schlagfertige Kommunikation!*

#### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen, die an den Basistrainings „Rhetorik I und II“ teilgenommen haben oder die erfolgreiche Teilnahme an ähnlichen Trainings nachweisen können

#### ZIELE

- Konstruktive Kommunikation unter Druck
- Erreichen negativ gestimmter oder ablehnender DialogpartnerInnen und Zielgruppen durch maßgeschneiderte Ansprache und das Erzeugen von gemeinsamen Realitäten
- Konstruktiver Umgang mit Einwänden, Angriffen, Manipulationen
- Sichere Anwendung rhetorischer, argumentativer und dialektischer Stilmittel
- Überzeugender Umgang mit Dialektik als Argumentationstechnik und Mittel der Denkschulung
- Weiterentwicklung der eigenen kommunikativen Intelligenz
- Die richtige Antwort unmittelbar parat haben, schnelles und souveränes Anwenden schlagfertiger Antworten, gekonnt kontern

#### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Vertiefende theoretische Grundlagen: dialektische Stilmittel, Argumentationstechniken, komplexe Kommunikationsstrategien
- Was ist Ihr Ziel? Den eigenen Standpunkt gegenüber ablehnenden DialogpartnerInnen vertreten und zielführend vermitteln
- Was will der Dialogpartner/die Dialogpartnerin? Manipulation erkennen und für sich selbst einsetzen, Widerspruch für die eigenen Ziele nutzen
- Einführung in die Mindmapping-Technik

#### AUFBAU THEORIETAG

- Sicherer Umgang mit Provokation und Manipulation
- Königsdisziplin Dialektik „Kunstvolle Gesprächsführung“
- Direkter Transfer durch viele praktische Übungen und Rollenspiele
- Videoanalysen, Feedback in Selbst- und Gruppenreflektion

#### DETAILS

DAUER	Jeweils 2 Tage pro Modul
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen am Theorietag
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen die Buchung aller Module. „Professionelle Schlagfertigkeit“ baut auf den Inhalten von „Rhetorik I und II“ (siehe Seite 18f.) auf.



Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Schlagfertigkeit ist Selbstverteidigung mit Wortgewalt.“

(Helga Schäferling)

## NLP: NEURO-LINGUISTISCHES PROGRAMMIEREN

Mehr Flexibilität im Dialog

### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen

### ZIELE

- Vergrößerung der Flexibilität der eigenen Kommunikation
- Steigerung der eigenen Dialog- und Ausdrucksfähigkeiten
- Erlernung der Grundtechniken des NLP
- Erhöhte Sensibilität in der (Selbst-)Wahrnehmung
- Stärkeres Auftreten durch Kongruenz der Sprache
- Verständnis und aktiver Einsatz verschiedener NLP-Techniken zur Zielentwicklung und zum Selbstmanagement

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Theoretische Grundlagen: Geschichte und Entwicklung des NLP
- Umgang mit Bausteinen des NLP: z.B. Rapport (Pacing / Leading), Kalibrieren, Repräsentationssysteme, Separatoren, sinnesspezifische Redewendungen, Metamodell der Sprache
- Einüben von NLP-Strategien: z.B. Moment of Excellence, Motivation durch klare Ziele und Kongruenz, Ankern

### AUFBAU THEORIETAG

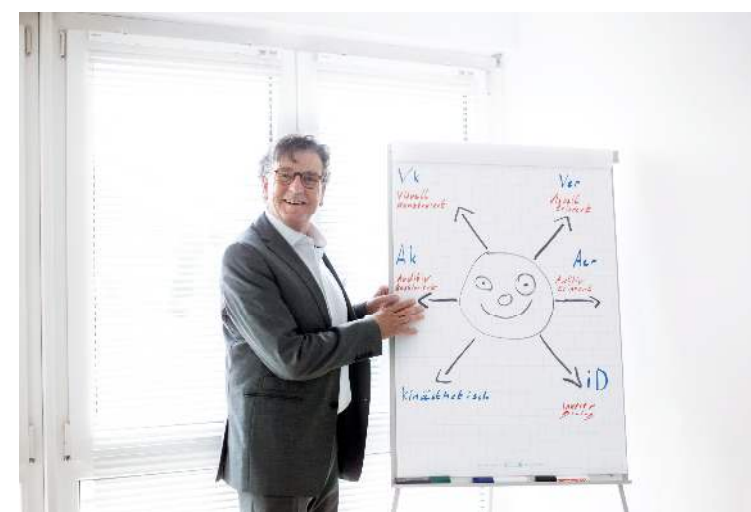
- Einführung; praktische Übungen in intensiver Gruppenarbeit

### DETAILS

WAS IST NLP?	<p>NLP – Neuro-Linguistisches Programmieren (in den 70er Jahren von Bandler und Grinder entwickelt) fasst verschiedene Strategien und Techniken zur Erhöhung der Flexibilität im eigenen Verhalten und zur genaueren Wahrnehmung der Ziele anderer zusammen. NLP ist eine leicht zu trainierende Kommunikationstechnik, die heute mit großem Erfolg in den unterschiedlichsten Bereichen der Mitarbeiterentwicklung, der Führung und des Geschäftslebens eingesetzt wird.</p> <p>NLP erleichtert die Kommunikation mit anderen, indem die eigene Wahrnehmung geschärft und auf die bevorzugte „Hörweise“ des anderen eingegangen wird und damit auf einer „Wellenlänge“ kommuniziert werden kann.</p>
DAUER	je nach Teamgröße, 3 Tage – Fortsetzung 1-2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	12 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

*Wir bieten dieses Seminar auch exklusiv für Führungskräfte an (siehe Seite 28f.). Gerne informieren wir Sie auch persönlich!*

Zur Erleichterung des Transfers erhalten die Teilnehmer umfangreiche Seminarunterlagen!



„Sei Du selbst die Veränderung, die Du Dir wünschst für diese Welt.“

(Mahatma Gandhi)



## NLP FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Leichter und einfacher führen

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte
- MitarbeiterInnen, die sich auf eine Führungsposition vorbereiten wollen
- PersonalentwicklerInnen und Human Resources ManagerInnen

### ZIELE

- Einfache Führung und Motivation von Mitarbeitern
- Aktiver Einsatz von Instrumenten zur Ziel- und Selbstentwicklung
- Mit modernster, überzeugender Kommunikation ein schnelles Verständnis für Unternehmensziele erhalten
- Steigende Toleranz der MitarbeiterInnen für Führungsmaßnahmen und -richtlinien

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Theoretische Grundlagen: Weiterführende NLP-Techniken, z.B. Reframing, Metaprogramme, Timeline, Strategien, Visionen entwickeln, Vertiefung des Meta-Modells der Sprache
- Warum brauchen Menschen Visionen? Motivation durch Verstehen und Akzeptieren
- Wie viel Führung brauchen MitarbeiterInnen? Eigeninitiative fördern, Ziele schneller erreichen

### AUFBAU THEORIETAG

- Theoretische Einführung; praktische Übungen in intensiver Gruppenarbeit

### DETAILS

#### WAS IST DAS META-MODELL DER SPRACHE?

Unsere Sprache ist ein Abbild unseres eigenen Weltbildes. Wir vergleichen aktuelle Geschehnisse mit unseren Erfahrungen aus der Vergangenheit und nehmen dadurch neutrale Situationen „gefiltert“ war. Es ist eine große Hilfe zum Verständnis des Anderen, wenn man die Struktur seiner Erfahrungen kennt.

Folglich muss die eigene Sprache wieder auf die vollständige Erfahrung zurückgeführt werden. Dazu verhelfen bestimmte Frageformen; sie helfen dem Gesprächspartner/der Gesprächspartnerin bei der Informationssammlung, Klärung von Bedeutungen und Identifizierung von Einschränkungen und zur Schaffung von Wahlmöglichkeiten. Beispielfragen: „Wer, wie, was genau?“; „Wirklich immer?“ oder „Woher weißt du das?“

#### DAUER

je nach Teamgröße, 3 Tage

#### IDEALE TEILNEHMERZAHL

9 Personen

#### EMPFEHLUNG

Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.



Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Kreiere die größte Vision für Dein Leben, denn Du bekommst das, woran Du glaubst.“

(Oprah Winfrey)

## INDUKTIONSFORMULIERUNGEN

Die Zustimmung des Kunden vorwegnehmen – effektive Zielerreichung

### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen, die viel kommunizieren, z.B. aus den Abteilungen Verkauf, Beratung, Marketing
- Führungskräfte

### ZIELE

- Erlernen eleganter Fragestellungen für Gespräche mit KundInnen und MitarbeiterInnen
- Sichere Anwendung genialer Fragestellungen
- Zügige Erzielung von Gesprächsergebnissen: Zugänge zum Gegenüber erkennen
- Eigen- und Fremdmotivation zur Zielerreichung
- Kenntnis von NLP-Sprachformen: Meta-Modell der Sprache, Milton-Modell

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Theoretische Grundlagen: Kommunikationsformen und -strategien, NLP-Techniken
- Wie meint der Kunde das?  
Erkennen und Anwenden verschiedener Kommunikationsstile
- Was ist das Ziel?  
Entwicklung gemeinsamer Ziele, Motivation durch positive Denkmuster
- Wie kann es besser gehen?  
Positives Veränderungsmanagement: das Meta-Modell der Sprache
- Was sagt mein Bauchgefühl?  
Feedback des Unbewussten, Trancephänomene nutzen

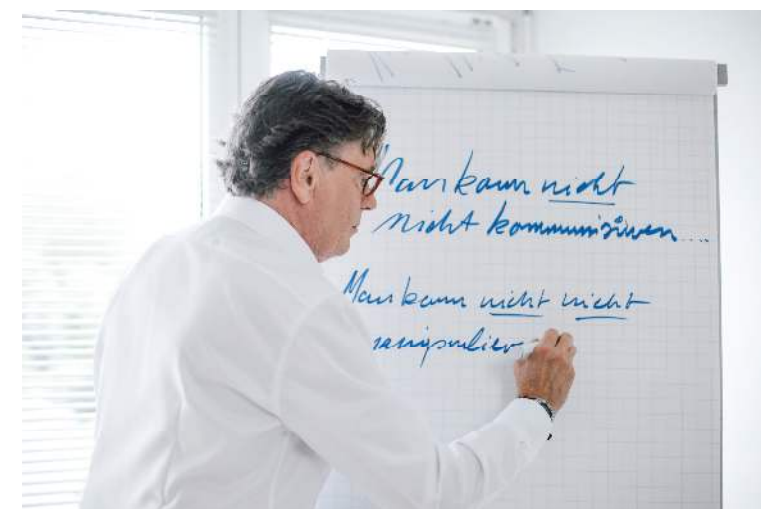


### AUFBAU THEORIETAG

- Theoretische Einführung
- Praktische Übungen in intensiven Einzel- und Gruppenarbeit

### DETAILS

WAS SIND INDUKTIONS- FORMULIERUNGEN?	Induktionsformulierungen wirken unterschwellig und sollen beim Zuhörer eine positive Reaktion auslösen. Sie leiten Aussagesätze oder Fragen in einer Form ein, die deren Richtigkeit (Gültigkeit) schon im Voraus bestätigt.  Induktionsformulierungen werden häufig in der Werbung und im Verkauf verwendet, um die Zielgruppe oder den direkten Gesprächspartner in die gewünschte gedankliche Richtung zu bringen und seine Zustimmung zu erhalten.
DAUER	je nach Teamgröße, 1-2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.



Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!

„Kommunikation ist die Kunst, auf das Herz zu zielen, um den Kopf zu treffen.“

(Vance Packard)



## EINZEL- UND TEAMSUPERVISION

Mehr Effizienz durch Analyse von Verhalten, Kommunikation & Kooperation

### ZIELGRUPPE

- Führungskräfte und MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen
- Arbeitsteams und Gruppen

### ZIELE

- Qualitätssicherung
- Verbesserung von Abläufen
- Reflektion des eigenen Handelns
- Analyse schwieriger Kundenbeziehungen
- Thematisierung von Problemen im Team
- Erreichen einer befriedigenden Arbeitsgestaltung

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Einzelsupervision zur Fallbesprechung
- Leitungssupervision zu Teamführung, Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Analyse von Verhalten, Kommunikation und Kooperation
- Umgang mit Stress und Konflikten
- Teamsupervision als Teamentwicklung und zur Fallbesprechung

### METHODIK

- Verschiedene Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit
- Direkter Transfer durch viele praktische Übungen und Rollenspiele
- Videoanalysen, Feedback in Selbst- und Gruppenreflektion

### DETAILS

DAUER	1-2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	1-8 Personen
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Gerade wenn man glaubt etwas ganz sicher zu wissen,  
muss man sich um eine andere Perspektive bemühen.“

(aus dem Film "Der Club der toten Dichter")

## BEGLEITUNG AM ARBEITSPLATZ

Ist-Analyse, Feedback & Weiterentwicklung von Erfolgsstrategien

### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen im (Telefon-)Verkauf, in der Kundenbetreuung und im Service

### ZIELE

- Steigerung des Verkaufs- und Service-Erfolgs
- Überzeugende Präsentation von Produktvorteilen (Nutzen- und Effizienzdarstellung)
- Verbesserung der Kundenpflege
- Weiterentwicklung eigener Erfolgsstrategien
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Steigerung der eigenen Arbeitseffizienz
- Verbesserung der Selbst- und Fremdwahrnehmung

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Grundlagen modernster Verkaufs- und Kommunikationstechniken
- Wie wirke ich auf andere?  
Überzeugend beraten, Mehrwert bieten, Nutzen- und Effizienzargumentation
- Was ist mein eigener Kommunikationsstil?  
Kommunikative Fähigkeiten zur situationsgerechten Gestaltung nutzen
- Was will der Gesprächspartner?  
Wahrnehmungen und Beobachtungen reflektieren und das eigene Verhalten konstruktiv und effektiv darauf ausrichten
- Feedback als unverzichtbares Dialoginstrument

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!

### AUFBAU

- Der Trainer beobachtet im Hintergrund das Verhalten des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin am Arbeitsplatz. Nach Abschluss der Kunden- oder Mitarbeiterkontakte werden die Gespräche ausführlich ausgewertet.
- In den Feedbackgesprächen erlernt der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin viele praktische Techniken und Strategien, die direkt im nächsten Kunden- oder Mitarbeiterkontakt angewandt werden.

#### WAS BEDEUTET ARBEITSPLATZ- BEGLEITUNG?

Ich begleite Menschen am Arbeitsplatz in verschiedenen Branchen und Hierarchieebenen. Führungskräften, Selbständigen, Vertriebs- oder ServicemitarbeiterInnen, KundenbetreuerInnen, ÄrztInnen und RechtsanwältInnen stehe ich für zwei Tage individuell und direkt in ihrem Arbeitsumfeld zur Verfügung.

Die Grundlage meines Feedbacks für die Coachees sind meine Beobachtungen ihres Verhaltens am Arbeitsplatz. Ich bleibe während der Kunden- oder Mitarbeiterkontakte im Hintergrund und werte anschließend gemeinsam mit ihnen das Erlebte im Gespräch aus.

Durch diese Reflektion des Verhaltens und intensiven Input ergeben sich individuelle Anregungen, wie die eigenen kommunikativen Fähigkeiten dauerhaft verbessert und damit die Geschäftsergebnisse eindeutig optimiert werden können.

Direkt im nächsten Kontakt können die erhaltenen Informationen und Tipps dann gezielt angewendet und der Kommunikationsstil der Situation durch bewusstes Agieren flexibel anpasst werden. Um langfristige Ziele zu erreichen, wie z.B. die Auflösung von Blockaden und Verstärkung der Leistungsmotivation, wird während des Coachings dieses Know-how konsequent eingesetzt.

#### DAUER

1-2 Tage

#### EMPFEHLUNG

Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.



## TELEFON-/VERTRIEBS-/VERKAUFS- UND SERVICETRAINING

### Inbound – Outbound

*Steigern Sie Ihren (Verkaufs-)Erfolg durch  
Freundlichkeit, Eigeninitiative und Kundenorientierung am Telefon*

### ZIELGRUPPE

- VertriebsmitarbeiterInnen, die auch im Innendienst arbeiten
- MitarbeiterInnen, die telefonisch Kunden gewinnen, aktiv betreuen und Kundenbeziehungen pflegen sollen (z.B. Call Center-MitarbeiterInnen)

### ZIELE

- Intensive und praxisorientierte Kundenansprache, -pflege und -rückgewinnung
- Erkennen und aktives Nutzen der Einsatzmöglichkeiten des Telefonkontakts
- Aufbau und Erstellung von Telefonskripts / Gesprächsphasen erkennen / Freude am Telefonieren
- Fähigkeiten, mit Power und Charme zu telefonieren (VAK-Modell)
- Offensives Telefonieren / abschlussorientiertes Verhalten
- Aktives Gestalten von Kundenkontakten, Eigeninitiative bei der Kundenansprache
- Erfolgreiche Terminvereinbarungen für persönliche Gespräche

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Grundlagen und Aufbau des Telefongesprächs in Theorie und Praxis
- Was ist der rote Faden im Telefonat?  
Das Telefonskript – Bedarfsanalyse und Qualifikation
- Wie verlaufen erfolgreiche Gespräche?  
Souveränes, aktives Auftreten bei Gesprächseinstieg, -ablauf und -abschluss
- Wie bekomme ich einen Termin?  
Die Terminvereinbarung als einer der Schwerpunkte

- Was sind die Grundlagen dauerhafter Kundenbeziehungen?  
Kontakte nicht dem Zufall überlassen
- Wie lassen sich Erfolge kontrollieren?  
Gesprächsauswertung von Telefonaten
- Wie geht man richtig mit Beschwerden um?  
Umgang mit Reklamationen

### AUFBAU THEORIETAG

- Vermittlung der theoretischen Grundlagen
- Direkter Transfer in den eigenen Alltag durch praxisnahe Übungen und Rollenspiele
- Auswertung der Gespräche in Selbst- und Gruppenreflexion

### AUFBAU PRAXISTAG

- Begleitetes Praxistraining mit Echtadressen (Warm- und Kaltakquise)

### DETAILS

DAUER	je nach Teamgröße, 2-3 Tage (1 Theorietag; 1-2 Praxistage)
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen am Theorietag Max. 4 Personen am Praxistag
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.



Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Wenn Du nicht zuhörst, verkaufst Du auch nichts.“

(Caroline Marland )

## ABSCHLUSSORIENTIERTES VERKAUFEN

Erfolgreiche Verkaufsgespräche als Anfang einer guten Zusammenarbeit

*Zügige Abschlüsse sind keine Magie: Wenden Sie die Abschlussgeheimnisse der Spitzenverkäufer an!*

### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen im Verkauf

### ZIELE

- Schnelles Erkennen der Bedürfnisse und Erwartungen der KundInnen: Lösungen wirkungsvoll anbieten
- Zielsichere Ansprache und zügiger Geschäftsabschluss
- Verhandlungs- und Verkaufsgespräche erfolgreich zum Abschluss bringen, kundenorientierte Nutzenargumentation
- Verkaufssignale sicher erkennen, Potentiale entfalten und Kundengespräche aktiv gestalten
- Vom ‚JA‘ des Mitarbeiters zum ‚JA‘ des Kunden

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Grundlagen modernster Kommunikations- und Verkaufstechniken
- Wie wirke ich auf andere?  
Verkaufen mit Überzeugung und Elan, Begeisterung und Einfühlsamkeit
- Wie erkennt man, was der Gesprächspartner will?  
Sichere Kontaktaufnahme mit dem Kunden, Kundensignale (Bedürfnisse, Kaufabsichten und Bedenken) frühzeitig erkennen und entsprechend behandeln
- Wie sehen Verkaufsziele aus?  
Die richtige Formulierung erleichtert das Umsetzen eigener Unternehmensziele

### AUFBAU THEORIETAG

- Vermittlung der theoretischen Grundlagen
- Transfermöglichkeiten in den eigenen Verkaufsalltag
- Intensive, praktische Einübung
- Videoanalysen, viele Übungen und Rollenspiele

### AUFBAU PRAXISTAG

- Begleitetes Praxistraining mit Echtadressen (Warm- und Kaltakquise)

### DETAILS

DAUER	je nach Teamgröße, 2-3 Tage (1 Theorietag; 1-2 Praxistage)
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen am Theorietag Max. 4 Personen am Praxistag
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!





## KUNDENPOTENTIALE KONSEQUENT NUTZEN

Dauerhafte Kundenbindung als Grundlage für langfristigen Erfolg

### ZIELGRUPPE

- VerkäuferInnen
- IndividualkundenbetreuerInnen und BetreuerInnen vermögender Privat-, Geschäfts- und Gewerbekunden

### ZIELE

- Erkennen, sofortiges Ausschöpfen und konsequentes Nutzen von Kundenpotentialen
- Partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen mittel- und langfristig aufbauen
- „Win-win-Ergebnisse“ erzielen
- Erfolgreiche Terminvereinbarung, langfristige Kundenbindung
- Anwendung erfolgsrelevanter Verhaltensweisen im komplexen Verkauf
- Maximierung der Beziehungsqualität zwischen Kunde/Kundin und VerkäuferIn
- Sensibilisierung für die eigene Vorgehensweisen im Strategie- und Verkaufsgespräch
- Stärkung des persönlichen Auftretens

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Grundlagen der Verkaufs- und Verhandlungskommunikation: Angemessene Frage-, Verkaufs- und Verhandlungsstrategien und Werkzeuge
- Wo stehen wir in der Kundenbeziehung? Ermittlung der Ist-Situation, Aufbau von Mehrfachangeboten
- Welcher Bedarf ist bei Kunden wirklich vorhanden? Den Bedarf des Kunden steuern / Kundenentwicklung – „Cross-Selling“
- Wie geht man mit reinen Preisargumentationen um? Weg von der Preisverhandlung – hin zur Nutzenargumentation
- Was ist mein eigener Kommunikationsstil? Kommunikative Fähigkeiten zur situationsgerechten Gestaltung nutzen und weiterentwickeln

### AUFBAU THEORIETAG

- Vermittlung der theoretischen Grundlagen
- Direkter Transfer in den eigenen Alltag durch praxisnahe Übungen und Rollenspiele
- Auswertung der Übungen in Selbst- und Gruppenreflektion

### AUFBAU PRAXISTAG

- Begleitetes Praxistraining am Arbeitsplatz

### DETAILS

DAUER	je nach Teamgröße, 2-3 Tage (1 Theorietag; 1-2 Praxistage)
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen am Theorietag Max. 4 Personen am Praxistag
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Die besten Ideen kommen mir, wenn ich mir vorstelle, ich bin mein eigener Kunde.“

(Charles Lazarus)

## KUNDENBESCHWERDEN & REKLAMATIONEN

Jedes Feedback des Kunden ist nutzbar

*Durch eine gesunde Reklamationskultur Innovationen anstoßen!*

### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen, die persönlich oder telefonisch Kundenbeschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten (z.B. Telefonzentrale, Kundenbetreuung, Werkstattleitung, Buchhaltung)

### ZIELE

- Kenntnis der Bedeutung von Reklamationen für den Kunden/die Kundin
- Erkennen und positives Umwandeln von Kommunikationsproblemen bei Reklamationsgesprächen
- Souveräner und mitfühlender Umgang mit Beschwerden
- Verbesserung der eigenen Kommunikation nach innen und nach außen
- Verankerung des Selbstverständnisses als Dienstleister
- Akzeptanz und Nutzen von Beschwerden und Reklamationen für Innovationen im eigenen Unternehmen – Schaffen einer Reklamationskultur

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Psychologische Grundlagen: Die emotionale Bedeutung und Wirkung von Reklamationen / Reklamationsmotive erkennen
- Unterschiede zwischen Reklamationsgesprächen und anderen Gesprächstypen
- Aktives Beschwerdemanagement als Chance / Todsünden, Tipps, Checklisten
- Wie reagiert man richtig auf Beschwerden?  
Die Sichtweise des Kunden/der Kundin verstehen – aktives Zuhören – Methoden für kundenorientiertes Verhalten
- Was ist wichtig beim Feedback?  
Feedback annehmen und geben

- Welche Erfahrungen haben die KollegInnen?  
Thematisierung und kollegiale Unterstützung
- Persönliche Stressverarbeitung, Umgang mit besonders schwerwiegenden Reklamationen, Abwehr unfairer Angriffe
- Entwicklung und Erprobung alternativer kommunikativer Verhaltensweisen

### AUFBAU THEORIETAG

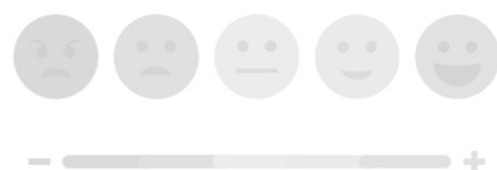
- Theoretische Einführung
- Direkter Transfer in den eigenen Alltag durch praxisnahe Übungen und Rollenspiele
- Aufzeichnung authentischer Reklamationsgespräche, Mikro- und Makroanalyse

### DETAILS

DAUER	je nach Teamgröße, 2-4 Tage Praxisbegleitung einzelner TeilnehmerInnen
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen am Theorietag Max. 4 Personen am Praxistag
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.



Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Deine unzufriedensten Kunden sind die, von denen Du am meisten lernen kannst.“

(Bill Gates)

## TEAMTRAINING

### Integration und Motivation

*Steigern Sie Motivation, Integration und Leistungsfähigkeit Ihres Teams –  
Erfolg ist das Ergebnis der aktiven Zusammenarbeit von motivierten Teams*

### ZIELGRUPPE

- MitarbeiterInnen aller Hierarchieebenen und aller Arbeitsbereiche inklusive der Vorgesetzten und Teamleiter
- Alle MitarbeiterInnen einzelner Teams, die dauerhaft zusammenarbeiten
- MitarbeiterInnen mehrerer Teams, die dauerhaft in Verbindung stehen

### ZIELE

- Effektive und fühlbare Steigerung der Qualität der Zusammenarbeit im Team
- Verständnis der eigenen Rolle in der Gruppe: Verhalten verstehen und gestalten
- Akzeptanz der Notwendigkeit von Zusammenarbeit als Erfolgsstrategie
- Verbesserung der Kommunikation nach innen und nach außen
- Entwicklung gemeinsamer Ziele und Leitlinien
- Aufbau einer gemeinsamen Arbeitssystematik und -struktur
- Entstehung eines neuen Wir-Gefühls, Motivation zu gemeinsamen Zielen

### INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

- Grundlagen der Teamarbeit: Aufbau von Teams und Gruppen, Vor- und Nachteile der Gruppenarbeit, Formen der Kooperation, Motivationstheorie
- Feedback als unverzichtbares Instrument der Kommunikation
- Ist-Aufnahme: Wie nehmen sich die TeilnehmerInnen untereinander wahr?
- Verbessern der Zusammenarbeit, neue Strategien für erfolgreiche Kommunikation im Team
- Wie können Konflikte gelöst oder vermieden werden?  
Ursachen für das Entstehen von Konflikten, typische Konfliktverläufe

### AUFBAU THEORIETAG

- Theoretische Einführung
- Direkter Transfer in den eigenen Alltag durch praxisnahe Übungen und Rollenspiele
- Auswertung der Übungen in Selbst- und Gruppenreflektion
- Intensive Einübung von neuen Kommunikationsstrukturen innerhalb des Teams

### DETAILS

DAUER	je nach Teamgröße 1-2 Tage
IDEALE TEILNEHMERZAHL	8 Personen am Theorietag
EMPFEHLUNG	Wir empfehlen nach 6 Monaten zwei „Fresh-Up“-Praxistage.

Zur Erleichterung  
des Transfers  
erhalten  
die TeilnehmerInnen  
umfangreiche  
Seminarunterlagen!



„Zusammenkommen ist ein Beginn, Zusammenbleiben ein Fortschritt, Zusammenarbeiten ist ein Erfolg.“

(Henry Ford)



## WEITERE SEMINARE, FÜR DIE ICH GERNE EIN INDIVIDUELLES ANGEBOT ERSTELLE...

Intensives Zuhören, ein geschärfter Blick, individuelles Eingehen auf die Teilnehmer – mit Empathie und Intuition biete ich Ihnen eine individuelle, ganzheitliche und auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete Weiterbildung, die Sie als Mensch ernst und wichtig nimmt.

### Training für den Arbeitsplatz

- Mystery Service Test – Mystery Shopping
- Messetraining, Kundenbindung durch professionelles Auftreten

### Führungskräftetraining

- Executive-Coaching für Top-Führungskräfte
- Motivationsseminar für Führungskräfte
- Leitung / Moderation von Besprechungen und Verhandlungen
- Präsenz, effektive Eigendarstellung und Präsentation
- Sicheres und souveränes Auftreten vor der Kamera
- Organisationsentwicklung, Strategiebegleitung und Fusionsmanagement
- Coach the Coach, effektive Weiterbildung von Mitarbeitern

### Einzelcoaching / Offenes Seminar

- Executive-Coaching zu individuellen Aufgabenstellungen
- Rhetorik für Frauen, Selbstbewusste Kommunikation
- Stimm- und Sprechtraining zur Verbesserung des persönlichen Redestils
- Mental-, Anti-Stress- und Entspannungstraining

### Spezialtraining für Ihre Branche

- Individuelle Service und Teamtrainings – zum Beispiel für:
  - Arzt- und Zahnarztpraxen, Apotheken, Pharmaindustrie,
  - Ministerien, Verbände, kommunale und öffentliche Verwaltungen,
  - Anwaltskanzleien und Steuerberatungen,
  - Caritative Organisationen,
  - Versicherungen,
  - Finanzdienstleister, Banken

## SIE HABEN INTERESSE AN EINER DER HIER BESCHRIEBENEN VERANSTALTUNGEN ODER WÜNSCHEN EIN INDIVIDUELLES ANGEBOT? DANN KONTAKTIEREN SIE MICH GERNE!

Senden Sie mir einfach dieses Formular ausgefüllt per Fax, Mail oder Post zu – ich melde mich dann kurzfristig für die weiteren Absprachen bei Ihnen. Auch telefonisch stehe ich Ihnen natürlich gerne zur Verfügung! Meine Kontaktdaten finden Sie auf der letzten Seite dieses Kataloges.

### Ihre Daten

FIRMA	
ANREDE	
VORNAME	
NACHNAME	
STRASSE + HAUSNUMMER	
POSTLEITZAHL	
STADT	
TELEFON	
FAX	
MAIL	

### Art der Veranstaltung

- ☐ Training für den Arbeitsplatz
- ☐ Führungskräftetraining
- ☐ Einzelcoaching / Offenes Seminar
- ☐ Spezialtraining für Ihre Branche

### Themengebiete

---



---



---



---

*Ich freue mich, Sie auf Ihrem Lebensweg ein Stück begleiten zu können! ☺*



## IN NACHSTEHENDEN UNTERNEHMEN BIN ICH INTENSIV ALS TRAINER, COACH ODER BERATER TÄTIG:

### Ministerien / Verwaltungen /

#### Verbände des Landes Nordrhein-Westfalen

- BEST AKADEMIE, Hamburg
- Ministerium für Innovationen, Wissenschaft und Forschung
- Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW
- Landesamt für Agrarwirtschaft
- Bundesministerium für Bildung und Forschung, Bonn
- Landesamt für Kataster-, Landesbetrieb für Wald und Holz NRW
- BEW Bildungszentrum für Entsorgungs- und Wasserwirtschaft GmbH, Duisburg und Essen
- Bezirksregierung Düsseldorf
- Chemisches und Veterinäruntersuchungsamt Münster-Emscher-Lippe
- Nordrhein-Westfälisches Landesgestüt/Reitschule, Deutsche Reitschule, Warendorf
- Deutscher Reiter- und Fahrer-Verband e.V., Telgte

### Ministerien / Verwaltungen /

#### Verbände des Saarlandes

- Ministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
- Innenministerium
- Ministerium für Arbeit, Familie, Prävention, Soziales und Sport
- Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft
- Ministerium der Finanzen
- Ministerium für Inneres und Europa-angelegenheiten
- Landesvertretung des Saarlandes beim Bund
- Amtsgericht Saarbrücken
- Finanzgericht Saarbrücken
- Staatskanzlei des Saarlandes
- Deutsche Angestellten Akademie (DAA)
- ZPT Zentrale für Produktivität und Technologie, Saarbrücken

### Finanzdienstleistung /

#### Unternehmensberatung

- Creditreform
- Cosmos Direkt
- Unicredit HypoVereinsbank
- VR Bank Rhein-Neckar e.G.
- SaarLB
- Bank 1 Saar

- E.consult Aktiengesellschaft
- ERGO Victoria, Bonn
- Gothaer Allgemeine Versicherung AG, Köln
- AXA Versicherung AG, Köln
- Deutsche Krankenversicherung (DKV)
- ERV
- D.A.S. Rechtsschutzversicherung
- Deka Bank, Frankfurt a.M.
- Sparkassenstiftung für international Kooperation e.V., Bonn
- Sparkassen-Akademie Saarbrücken
- Sparkasse Merzig Wadern
- Sparkasse Neunkirchen
- Sparkasse Speyer
- Saarländischer Genossenschaftsverband e.V.
- Volksbank Lübeck e.G.
- Volksbank Neunkirchen e.G.
- Volksbank Rhein-Neckar e.G.
- Volksbank Saar-West e.G.
- Volksbank St. Wendel e.G.
- Volksbank Weinheim e.G.
- Kreissparkasse Saarlouis
- Saarlandversicherung
- Avericon Steuerberatungsgesellschaft mbH, Dresden
- W + ST Steuerberatungsgesellschaft, Saarlouis
- WR Real Estate and Corporate Equity Management, Leipzig
- Wüstenrot Bank und Bausparkasse
- Zülchconsulting, Bergisch Gladbach
- KBM Steuerberatungsgesellschaft, Dresden
- Münzer & Kollegen, Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Dresden

### Personaldienstleistungen

- Leonardo PersonalKonzept, Mainz
- PersonaPart Personaldienstleistungen GmbH, Landau

### Medizin und Pharmaindustrie

- Gesundheitszentrum Saarschleife, Johannesbad Unternehmensgruppe
- Johanniter-Akademie, Leipzig
- Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Berlin/Brandenburg
- Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Landesverband Sachsen
- Johanniter Landesverband Berlin/Brandenburg
- Caritasklinik St. Theresia Saarbrücken
- Diakonie Dresden

- Westpfalz Weiterbildungszentrum e.V., Kaiserslautern
- Kirchliche Sozialstation / Pflegedienste, Saarlouis
- Vinzentius Krankenhaus Landau
- B.A.D. GmbH, Betriebsärztlicher Dienst des Saarlande
- bioMérieux Deutschland GmbH
- EUSA Pharma GmbH
- Merz Pharma GmbH & KGaA, Frankfurt a.m.
- arevipharma, Radebeul
- Bombastus-Werke AG, Freital
- Rathausapotheke, Eschweiler
- Stadt Apotheke, Saarbrücken
- Apollonia Apotheke, Saarlouis
- 1a Gesundheitsapotheke
- LIMBACHER Apotheke, Schmelz-Limbach
- Dr. med. Heinz Ebbinghaus, Soest
- Dr. med. Thomas Höller, Saarlouis
- Dr. med. Ulf Brämer, Münster
- Dr. med. Ralph Wolkewitz, Soest
- Dr. med. Klaus Weyland, Ingelheim
- Dr. med. Andrea Schikora, Soest
- Dr. med. dent. Martin Kaune, Algermissen
- Dres. med. dent. Franz Bodtländer / Christian Lamest, Saarlouis
- Dr. vet. Sabine Klein, Pisa
- Dr. med. Erwin Glöckler-Leopold, Soest
- Dr. med. dent. Michaela von Mohrenschildt, Hilzingen
- Dr. med. dent. Gerhard Pittrof, Bonn
- Dr. med. Hubertus Kaupe, Bonn
- Dr. med. Eckhardt Klemp, Luxemburg

### Automobil- und Zulieferbranche

- Josef Schimmel GmbH & Co .KG, Adelsheim
- Reifen Brose, Bonn
- Reifen Kiefer GmbH, Saarbrücken
- Reifen Lorenz, Lauf
- Reifen Sacksteder, Saarlouis
- Reifen Reiff und Autotechnik GmbH
- Reifen Göggel, Gammertingen
- Nedschrof Fraulautern + Berlin GmbH / Fasteners
- ARG Auto-Rheinland, Bonn
- DEKRA Akademie GmbH
- Goodyear Dunlop Tires Germany GmbH & Co. KG, Hanau
- Yokohama GmbH & Co. KG, Düsseldorf
- EXIDE Technologies GmbH, Frankfurt
- MAHAG Firmengruppe (Audi-Porsche-Zentrum, Nutzfahrzeugzentrum, Volkswagen-Zentrum)
- Porsche Zentrum Wiesbaden

- Premio Reifen Service Betriebe
- ASB Autohaus Berlin
- Caro Autoteile Berlin
- CARAT Unternehmensgruppe Mannheim
- Autohaus AHG Horb
- Autohaus Franke GmbH & Co. KG Radeberg

### Verschiedene Branchen

- ALDI Suisse AG
- Bonduelle GmbH, Homburg
- Master Media Webeagentur, Frankfurt
- Faber Bauunternehmung
- Etage 3 Werbeagentur, Frankfurt
- Bolsius Deutschland GmbH, Essen
- Vision Electric GmbH, Schwanenmühle
- Institut für Technologie und Arbeit der Universität Kaiserslautern
- ISOCOM GmbH, Schwanenmühle
- Basell Polypropylen GmbH, Mainz
- Büro für Hydrogeologie und Geohydraulik Wittek, Saarbrücken
- HTI Dinger & Hortmann KG, Dresden
- Dillinger Hütte GTS mbH
- Kalksandsteinwerk Schecking GmbH & Co. KG, Differten Saar
- EMS, Elektro Metall Schwanenmühle GmbH
- SWKV GmbH, Kalksandsteinwerke
- Backhaus Peter Wentzlauff e.K., Sornzig
- IHK Bonn, St. Augustin
- IHK des Saarlandes
- Handwerkskammer des Saarlandes
- Landkreis Nienburg
- SYBORG Informationssysteme
- Robert LEY GmbH & Co. KG, Euskirchen
- Energies / Schlaucum, Saarbrücken
- F.W. OVENTROP GmbH & Co. KG, Olsberg
- ORBIS RAUM KONZEPTE MONREAL, Bonn
- Cato GmbH & Co. KG
- DKV EURO SERVICE GmbH & Co. KG
- NOVOFLEET GmbH & Co. KG
- HUTH Elektronik Systeme GmbH, Troisdorf
- INVENT Umwelt- und Verfahrenstechnik
- Geppert Rührtechnik GmbH, Erzhausen
- Soziale Dienste Strehla, gGmbH
- Dr. Michael Turk
- Boymann Garten- und Landschaftsbai GmbH & Co. KG, Radeberg
- STL Stadtreinigungs- und Baubetrieb Lüdenscheid
- Pflege- und Therapieverbund Schmiedel GmbH
- Optikland Die Brille

## BANKVERBINDUNG

Die Seminargebühr ist nach Erhalt der Rechnung auf folgendes Konto zu überweisen:

Gerrit Busmann Gruppe – IBAN: DE81 5932 0087 0005 557 77

## OFFENE SEMINARE

### 1. Zustandekommen des Vertrages

Mit Eingang der Seminaranmeldung bei der Gerrit Busmann Gruppe kommt der Seminarvertrag zustande.

### 2. Seminargebühr

Mit Zugang der Rechnung / Anmeldebestätigung wird die Seminargebühr fällig. Die Seminargebühr beinhaltet die Teilnahmegebühr inklusive Seminarunterlagen. Die Seminargebühr versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Zahlung der Seminargebühr erfolgt per Banküberweisung an vor bezeichnetes Konto.

### 3. Tagungsort

Alle Seminare werden in den jeweils vereinbarten Tagungsorten abgehalten. Einzelheiten werden mit der Teilnahmebestätigung zugesandt.

### 4. Seminarunterlagen

Seminarunterlagen werden nach Durchführung des Seminars ausgehändigt. Im Falle des Rücktritts gemäß Ziffer 5 Aufzählungspunkt 3 bzw. bei Nichterscheinen ohne Rücktritt erhält der Teilnehmer die Unterlagen per Post.

### 5. Rücktritt, Umbuchung und Übertragung

Die Gerrit Busmann Gruppe ist bei Umbuchung, Übertragung oder Rücktritt schriftlich zu informieren. Für die Fristberechnung ist der Zugang (Posteingangsdatum) bei der Gerrit Busmann Gruppe entscheidend.

Im Falle eines Rücktritts von der Buchung eines Teilnehmer-Seminars wird eine Rücktrittsgebühr erhoben.

Diese errechnet sich wie folgt:

- bis zum 30. Tag vor Seminarbeginn 20 %
- vom 29. bis 7. Tag vor Seminarbeginn 80 %
- ab dem 6. Tag vor Seminarbeginn 100 %

der Seminargebühr.

Terminliche Umbuchungen können bis 30 Tage vor Seminarbeginn gegen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 20 % des Seminarpreises vorgenommen werden.

Der Teilnehmer kann seine Berechtigung zur Teilnahme an einem Seminar ohne die Entstehung zusätzlicher Kosten an einen Dritten übertragen.

### 6. Änderungen

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, bei Bedarf die Veranstaltungsstätte am vereinbarten Seminarort zu wechseln. Die Teilnehmer werden hierüber rechtzeitig informiert. Die Gerrit Busmann Gruppe behält sich ferner vor, bei Verhinderung eines Dozenten einen Ersatzdozenten zu stellen oder bei Nichterreichen der erforderlichen Teilnehmerzahl das Seminar abzusagen. Bei Absage eines Seminars durch die Gerrit Busmann Gruppe werden die bereits gezahlten Seminargebühren erstattet.

## INHOUSE-SEMINARE

### 1. Zustandekommen des Vertrages

Mit Zugang der Buchungsbestätigung (i. d. R. per E-Mail) beim Kunden kommt der Seminarvertrag zustande.

### 2. Seminargebühr

Mit Durchführung des Inhouse-Seminars wird die Seminargebühr fällig. Die Seminargebühren umfassen die Seminargrundgebühr, Fahrtkosten (derzeit 0,35 Euro pro gefahrenem Kilometer), Seminarunterlagen (ein Exemplar pro Teilnehmer) sowie eventuell anfallende Übernachtungskosten. Eine angemessene Übernachtungsmöglichkeit für den Dozenten kann gegebenenfalls durch den Kunden gestellt werden. Die Seminargrundgebühr sowie die Zusatzkosten verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Zahlung der Seminargebühr erfolgt per Banküberweisung an vor bezeichnetes Konto.

### 3. Seminarunterlagen und Teilnehmerzahl

Spätestens eine Woche vor Seminarbeginn teilt der Kunde an die Gerrit Busmann Gruppe die Anzahl der Teilnehmer des Inhouse-Seminars mit. Die dementsprechende Menge der Skripte wird nach Durchführung des Seminars ausgehändigt. Die Zahl der Seminarteilnehmer ist abhängig vom Seminar auf maximal 15 Personen begrenzt. Die maximale Teilnehmerzahl ist in der Buchungsbestätigung ausgewiesen.

### 4. Rücktritt und Umbuchung

Die Gerrit Busmann Gruppe ist bei Rücktritt oder Umbuchung schriftlich zu informieren. Für die Fristberechnung ist der Zugang (Posteingangsdatum) bei der Gerrit Busmann Gruppe entscheidend. Im Falle eines Rücktritts von der Buchung eines Inhouse-Seminars wird eine Rücktrittsgebühr in Höhe der gesamten Seminargrundgebühr erhoben. Terminliche Umbuchungen können bis 2 Wochen vor Seminarbeginn ohne die Entstehung zusätzlicher Kosten vorgenommen werden und müssen innerhalb von 6 Monaten nach dem ursprünglich festgesetzten Seminartermin nachgeholt werden.

### 5. Änderungen

Die Gerrit Busmann Gruppe behält sich das Recht vor, bei Verhinderung eines Dozenten einen Ersatzdozenten zu stellen. Ansprüche des Kunden entstehen hierdurch nicht.

## VORTRÄGE

### 1. Zustandekommen des Vertrages

Mit Zustellung der Buchungsbestätigung beim Kunden kommt das Vertragsverhältnis zustande.

### 2. Vortragshonorar

Mit Durchführung des Vortrags wird das Vortragshonorar fällig. Das Vortragshonorar umfasst das Vortragsgrundhonorar, Fahrtkosten (derzeit 0,35 Euro pro gefahrenem Kilometer) sowie eventuell anfallende Übernachtungskosten. Eine angemessene Übernachtungsmöglichkeit für den Dozenten kann gegebenenfalls auch durch den Kunden gestellt werden. Das Vortragsgrundhonorar und die Zusatzkosten verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Inhouse-Seminar-Regeln der Ziffern 4 und 5 finden bei Vorträgen entsprechend Anwendung.



# ZUHÖREN!

# MOTIVIEREN!




# AKTIVIEREN!

**Business-Coach ■ Management-Coach ■ NLP-Master  
Trainer ■ Systemischer Coach ■ Wingwave-Coach  
Krisenintervention ■ Keynote Speaker ■ Berater**

 Rosenburgweg 14 | D-53115 Bonn

 +49 (0)228 308 999 95

 +49 (0)172 969 51 41

 [office@busmann.de](mailto:office@busmann.de)



[www.busmann.de](http://www.busmann.de)