

Offene Seminare 2020



Man kann einem Menschen nichts beibringen, man kann ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken.

Galilei

Inhaltsverzeichnis

Seiten	Inhalte
3	Unser Trainerteam
4	Ihre Fördermöglichkeiten
5	Seminarübersicht 2. Halbjahr 2020
9	Ihr Seminarstandort
10	Anmeldeformular
11	Seminarinhalte und Ihre Erfolgsinvestition
24	Kunden Testimonials

Ihre Akademie für praxisnahe Lernerlebnisse

Unser starkes Team für Ihren Erfolg!



Haufen oder Team? Das ist hier die Frage!

Wir sind mehr als nur ein Haufen Experten: Bei uns arbeiten kluge Köpfe als Freunde zusammen. Gemeinsam stecken wir viel Freude und Leidenschaft in unsere Trainings, das zeichnet uns aus.

Seit 2012 unterstützt unser Expertenteam branchenübergreifend mittlerweile über 170 Unternehmen in Deutschland, der Schweiz und Spanien mit praxiserprobten Personalentwicklungskonzepten und spannenden Seminaren.

Lassen Sie sich auch 2020 durch unsere zertifizierten Trainer unterstützen, um Ihre Unternehmensziele zu erreichen!

Praxisnah, sportlich und individuell!

Ihr Erfolg liegt uns am Herzen.

Das Land Mecklenburg-Vorpommern gewährt mit Hilfe des Europäischen Sozialfonds Zuwendungen für die Teilnahme von Beschäftigten an Maßnahmen der beruflichen Qualifizierung.

Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern können für ihre Beschäftigten Förderungen in Form von Bildungsschecks beantragen. Die Ansprüche aus diesen Bildungsschecks werden an geeignete externe Dienstleister abgetreten. Die externen Dienstleister können diesen Anspruch nach Durchführung der Weiterbildungsmaßnahme gegenüber der GSA geltend machen.

Gefördert werden grundsätzlich bis zu 50 Prozent der zuwendungsfähigen Ausgaben. Für den Fall, dass eine Förderung nach der De-Minimis-Regelung erfolgt, kann der Fördersatz bis zu 75 Prozent betragen.



**Schulstraße 1-3,
D-19055 Schwerin
Tel 0385 55775-0, Fax 0385 55775-40**

Alle Informationen erhalten Sie von uns oder gehen Sie direkt auf die GSA zu.

Nach Pkt. 2.1 und Pkt. 2.2 der Richtlinie zur Förderung der berufsbegleitenden Qualifizierung von Beschäftigten in Unternehmen (Qualifizierungsrichtlinie), ist Voss Seminare bis einschließlich 31.12.2020 als externer Dienstleister für Weiterbildungen im Bereich Personalentwicklung durch die GSA anerkannt.

Beispielrechnung für ein gefördertes Inhouseseminar bei Voss-Seminare

Seminar: Konfliktmanagement
Dauer: 1 Tag
Teilnehmer: 12 Personen
Kosten: 195,00 € pro Person

Gefördert durch den Bildungsscheck mit 50%

Kosten: 97,50 € pro Person



Seminarübersicht 2. Halbjahr 2020

Informieren Sie sich auf den folgenden Seiten
detailliert zu unseren Seminarangeboten

Wir freuen uns auf Sie..



Ihre Ansprechpartner

Christian Voss

Telefon: +49 (0) 385 47848911

Mobil: +49 (0) 162 2707226

E-Mail: info@voss-seminare.de



Juliane Retzlaff

Telefon: +49 (0) 385 47848911

Mobil: +49 (0) 157 71411080

E-Mail: j.retzlaff@voss-seminare.de

Mehr erfahren Sie unter www.voss-seminare.de.

Seminarübersicht

2. Halbjahr 2020 in Rostock

Mai	Seminar	TN-Zahl
27.05.2020 Webinar	Grundlagen im Umgang mit Zoom	max.12
29.05. und 05.06.2020 Webinar	Kommunikation erfolgreich gestalten	max.12
Juli	Seminar	TN-Zahl
10.07.2020 Webinar	Seminar " Moderationstechniken für effektive Meetings "	max.12
15.07. und 16.07.2020 Webinar	Konfliktlösungstraining " EINFACH miteinander reden! "	max.12
August	Seminar	TN-Zahl
06.08.2020 in Rostock Präsenzseminar	Seminar " Kommunikation erfolgreich gestalten "	max.8
07.08.2020 in Rostock Präsenzseminar	offenes Powertraining " Gesprächsführung mit Videoanalyse "	max.8
11.08.2020 in Rostock Präsenzseminar	offenes Konfliktlösungstraining " EINFACH miteinander reden! "	max.8
24.08.2020 in Rostock Präsenzseminar	offenes Seminar " Zeit selbst managen "	max.8

Seminarübersicht

2. Halbjahr 2020 in Rostock

September	Seminar	TN-Zahl
07.09.2020 in Rostock Präsenz	offenes Seminar "Wie wirke ich auf andere?"	max.8
14.09.2020 in Rostock Präsenz	offenes Seminar "Die Führungskraft als Coach"	max.8
Modul 1: 16.09.2020 in Rostock	Das Geheimnis emotionaler Mitarbeiterführung	max.8
22.09.2020 in Rostock Präsenz	offenes Konfliktlösungstraining "EINFACH miteinander reden!"	max.8
29.09.2020 in Rostock Präsenz	offenes Seminar "Moderationstechniken für effektive Meetings"	max.8

Oktober	Seminar	TN-Zahl
08.10.2020 in Rostock Präsenz	offenes Seminar "Zeit selbst managen"	max.8
09.10. und 13.10.2020 Webinar	Online Seminar "Kommunikation erfolgreich gestalten"	max.12
15.10.2020 in Rostock Präsenzseminar	Offenes Seminar "Krankenquote ist Chefsache!"	max.8
21.10. und 27.10.2020 Webinar	Online Konfliktlösungstraining "EINFACH miteinander reden!"	max.8

Seminarübersicht

2. Halbjahr 2020 in Rostock

November	Seminar	TN-Zahl
02.11.2020 in Rostock Präsenz	offenes Powertraining "Gesprächsführung mit Videoanalyse"	max.8
17.11.2020 in Rostock Präsenz	offenes Seminar "Moderationstechniken für effektive Meetings"	max.8
24.11.2020 in Rostock Präsenz	offenes Seminar "schriftliche Kundenkorrespondenz"	max.8

Ihr Seminarstandort



@Work Office Space GmbH

Seminar Open Space der neuen Generation

Stilvolle Seminarräume und angenehme Vorteile ermöglichen praxisnahe Seminare neu zu definieren.

In der Lounge ist Platz für eine angenehme Erholungspause und kostenloses Fruchtwasser sowie Kaffee und heiße Schokolade.



Individuelle Räumlichkeiten



Anschrift: Deutsche-Med-Platz 1, 1. Etage, 18057 Rostock, Telefon: 0381 367689770

Hiermit melde ich zum Seminar an:

Seminartitel: _____

Seminartermin/e: _____

Seminarort: Rostock

Erfolgsinvestition: _____ € zzgl. MwSt. pro Person
(inkl. Seminarunterlagen, Getränke, Zertifikate und Fotoprotokolle)

Bonus: _____% Code: _____

Teilnehmer/in 1: _____

Teilnehmer/in 2: _____

Teilnehmer/in 3: _____

Auftraggeber / Rechnungsempfänger:

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

Straße, Nr.: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

E-Mailadresse: _____

Hiermit buche ich verbindlich dieses Seminar. Mit dem Absenden der Anmeldung nehme ich Ihre AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit der Geltung einverstanden.

Datum, Stempel, Unterschrift: _____

Webinar für Ihre Führungskräfte und Mitarbeiter

Für ein neues Miteinander und Füreinander

Zoom Schulung

Durch die Pandemie ergeben sich völlig neue Arbeitskonstellationen. Die Belegschaft ist teils im Homeoffice, teils in der Arbeitsstätte. Ebenso die Vorgesetzten, Kunden, Lieferanten, Schüler, Eltern.....

Es gilt sämtliche Kommunikationskanäle erfolgreich aufrecht zu erhalten bzw. erfolgreich neu zu gestalten.



- Wir schulen Ihr Team, wie Sie über das Programm „Zoom“ präzise und effizient auch über die Distanz erfolgreich miteinander kommunizieren.
- Wir geben Hilfestellung wie aus der fehlenden Präsenz und der räumlichen Distanz heraus entstehende Defizite deutlich minimiert werden können.
- Wir vermitteln Ihrem Team/ Kollegium in einem 60 Minütigem Webinar wie sich Zoom auch in Ihrem Unternehmen sofort erfolgreich einsetzen lässt.

Inhalte:

- Inhalte auf meinem Bildschirm freigeben
- Sich selbst, Produkte oder Leistungen kontaktlos in Szene setzen. (Baubeggehungen, virtuelle Patientenbesuche, Steuererklärungen durchsprechen)
- Webinar aufzeichnen
- mehrere Teilnehmer vernetzen
- Meeting planen und durchführen

Dauer
1,5 h

Trainerin
Juliane Retzlaff

Erfolgsinvestition
49,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Kommunikation erfolgreich gestalten

Teil 1

Das Webinar vermittelt zunächst die Grundlagen, wie sich auch in der neuen, überwiegend auf Abstand ausgerichteten Arbeitswelt, neue Kommunikationskanäle erfolgreich gestalten lassen. Die vermittelten Inhalte werden durch Sofort- Übungen mit allen Teilnehmern gefestigt.



- Im Webinar werden theoretische Inhalte vermittelt, um langfristig eine möglichst störungs- und barrierefreie Kommunikation erfolgreich zu gestalten. Auch diese theoretischen Ansätze werden innerhalb des Webinars mit praktischen Übungen untermauert.

Inhalte:

- „Man kann nicht nicht kommunizieren“ – Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Kommunikation.
- Kommunikationsmodelle und Strukturen: Analog und Digital
- Theoretische Vermittlung der Kunst des „aktiven Zuhörens“ auf der Sach- Bedürfnis- und Gefühlsebene unter Verwendung von Fragearten.
- Transaktionsanalyse nach Eric Berne.

Dauer

4 h

Trainerin

Juliane Retzlaff,
Christian Voss

Erfolgsinvestition

49,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Kommunikation erfolgreich gestalten

Teil 2

Das Webinar vermittelt zunächst die Grundlagen, wie sich auch in der neuen, überwiegend auf Abstand ausgerichteten Arbeitswelt, neue Kommunikationskanäle erfolgreich gestalten lassen. Die vermittelten Inhalte werden durch Sofort- Übungen mit allen Teilnehmern gefestigt.



- Im Webinar werden theoretische Inhalte vermittelt, um langfristig eine möglichst störungs- und barrierefreie Kommunikation erfolgreich zu gestalten. Auch diese theoretischen Ansätze werden innerhalb des Webinars mit praktischen Übungen untermauert.

Inhalte:

- Leitplanken der Sprache (Konjunktive, Weichmacher, Aber Formulierungen....) durch zielorientierte und eindeutige Sprache ersetzen
- Sprechtempo und Stimmmodulation
- Durch die Anwendung von Pacing und Leading Rapport herstellen. (Erklärung + Demonstration)
- Vermittlung Smarte Kommunikation

Dauer

4 h

Trainerin

Juliane Retzlaff,
Christian Voss

Erfolgsinvestition

49,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Moderationstechniken für effektive Meetings

Die Moderation einer Konferenz oder eines Meetings ist eine herausfordernde Aufgabe. Ist es von Wichtigkeit, dass er seine Teilnehmer im Griff hat, als Spielmacher agiert, akzeptiert wird und als Timekeeper agiert – auch auf die einzelnen Redezeiten, selbst von Vorgesetzten. Der Erfolg eines Workshops oder Meetings hängt vom Talent, den Mut und die Selbstsicherheit des Moderators ab.



- Wir zeigen Ihnen die besten handwerklichen Tricks und (Frage-)Techniken für eine gelungene Moderation, damit Diskussionen spannend bleiben und der Meinungs austausch zu guten Ideen führt...

Inhalte:

- Warum scheitern so viele Meetings?
- Moderieren lernen: Das Selbstverständnis des Moderators
- Spielregeln schaffen beim Moderieren
- Tipps für eine erfolgreiche Moderation
- Einsatz der Metaplan-Technik
- Nachbereitung nicht vergessen
- Moderationstipps für die Arbeitsphase
- Moderationstechniken: Diese 19 sollten Sie kennen
- Fragetechniken
- Das Parkinson'sche Gesetz: Behalten Sie die Zeit im Blick

Dauer

1 Tag

Trainerin

Juliane Retzlaff
Christian Voss

Erfolgsinvestition

249,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Seminare für Ihre

Azubis, Mitarbeiter und Führungskräfte

EINFACH miteinander reden!

Das Konfliktlösungsseminar

Wenn Menschen zusammen arbeiten, treffen ihre unterschiedlichen Sichtweisen, Einstellungen und Interessen aufeinander. Eskalierende Auseinandersetzungen oder schwelende Konflikte werden oft als belastend, zeit- und energieraubend empfunden, erschweren sie doch die Zusammenarbeit und stören den Betriebsfrieden erheblich.

- 
- Kann durch eine effektive Konfliktprävention schon einiges an unnötigen Reibungsverlusten vermieden werden, können manche Konflikte auch positives Potenzial enthalten, indem sie darauf hinweisen, dass etwas nicht mehr stimmt und verändert werden muss.

Inhalte:

- Konfliktarten und Konfliktodynamik „Was passiert wenn nichts passiert?“
- persönliche Angriffe in konstruktive Bahnen lenken
- Umgang mit Verbalaggressionen und eigenen Emotionen
- der vier Stufenplan „So bereiten Sie sich auf ein Konfliktgespräch vor!“
- Praxisfälle mit Video-Feedback

Dauer

1 Tag

Trainerin

Juliane Retzlaff
Christian Voss

Erfolgsinvestition

249,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Gesprächsführungstraining

Professionelle Gespräche führen

Wenn Menschen zusammen arbeiten, treffen ihre unterschiedlichen Sichtweisen, Einstellungen und Interessen aufeinander. Eskalierende Auseinandersetzungen oder schwelende Konflikte werden oft als belastend, zeit- und energieraubend empfunden, erschweren sie doch die Zusammenarbeit und stören den Betriebsfrieden erheblich.

- 
- Sie erlernen einen souveränen Umgang in Gesprächen unterschiedlichen Charakters, können Konfliktpotenzial frühzeitig erkennen und technisch sauber ein Gespräch führen.
 - Sie erfahren durch das Videofeedback, wie Sie auf andere wirken und was Ihre Lernfelder in der Sprache, in der Gesprächsstruktur bzw. in Ihrer Körpersprache sind.

Inhalte:

- Kurzer theoretischer Input zur Thematik
- Durchführen von Rollenspielen + Videoaufzeichnung anhand von eigenen Beispielen bzw. vorbereiteten Fallbeispielen
- Gemeinsames Auswerten des Rollenspiels
 - Step 1 ohne Videoansicht
 - Step 2 mit Videoansicht
- Gemeinsames Ableiten SMARTER Maßnahmen

Dauer

1 Tag

Trainerin

Juliane Retzlaff
Christian Voss

Erfolgsinvestition

249,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Seminare für Ihre

Azubis, Mitarbeiter, Führungskräfte und Ausbilder

Wie wirke ich auf andere?

Wenn unser Körper spricht

Für jeden, der viel mit Menschen zu tun hat, ist es wichtig, die eigene Wirkung auf andere zu kennen. Die Selbsterkenntnis trägt in erheblichem Maße zur Persönlichkeitsentwicklung bei. Eine realistische und vor allem ehrliche Selbsteinschätzung ist die Voraussetzung für erfolgreiches Handeln. Das Seminar erfordert ein hohes Maß an Bereitschaft zur Selbstreflexion und Offenheit für das Feedback durch andere.

- Durch das umfassende Feedback erweitern Sie ihr Wissen über die eigene persönliche Wirkung auf andere.
- Sie erhalten Antworten darauf, wie Sie in verschiedenen Situationen wirken und welchen ersten Eindruck Sie hinterlassen.
- Erfahren Sie mit Video-Feedback, wie Sie im Dialog, in Besprechungen oder als Präsentator wirken. So können Sie konkret Ihr verbales und nonverbales Verhalten optimieren und lernen die Reaktion anderer auf Sie besser verstehen.

Inhalte:

- Wie wirken Menschen auf andere Menschen? (Studie von Mehrabian)
- Wie nehmen mich andere Menschen wahr?
- Welche Ausstrahlung habe ich durch Körpersprache/Mimik/Gestik/Stimme?
- Das Jo-Hari-Fenster / Warum Feedback ein Geschenk ist!
- Videofeedback zur Selbstreflexion
- Wie helfe ich anderen, zur Selbsterkenntnis zu kommen?

Dauer

1 Tag

Trainerin

Christian Voss

Erfolgsinvestition

249,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Umbruch in der Mitarbeiterentwicklung

„Von der Führungskraft zum Coach“

Beim Fußball spornt der Coach die Spieler an, um Tore zu schießen. Er schießt sie nicht selbst. Der Coach im Sport ist nicht einfach nur Trainer, der sich um die körperliche Funktionalität und die Spielstrategie kümmert. Er trainiert die mentalen Fähigkeiten seiner Spieler. Er verbessert u.a. durch gezielte Methodenwechsel die Motivation. Der Coach kümmert sich um die Karriereplanung seiner Spieler.



- Sie lernen die Selbstwirksamkeit und das Selbstvertrauen Ihrer Teams zu stärken.
- So können Sie daran arbeiten, dass der Einzelne und die Mannschaft zum Erfolg findet.
- Hier lernen Sie, wie Sie als „Coach“ Lernmotive wecken, den Entwicklungsprozess methodisch noch professioneller im Betrieb gestalten können und Ihre Teams zum Erfolg begleiten.

Inhalte:

- Führungsstil der neuen Generation „Coaching“
- psychologische Grundlagen im Coaching
- innere Landkarte/Wertequadrat
- 4 Stufen der Kompetenzentwicklung
- Wie Sie professionell Lernprozesse anstoßen und begleiten. Grenzen von Coaching
- Coaching live anwenden mit Video-Feedback

Dauer

1 Tag

Trainerin

Juliane Retzlaff

Erfolgsinvestition

249,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

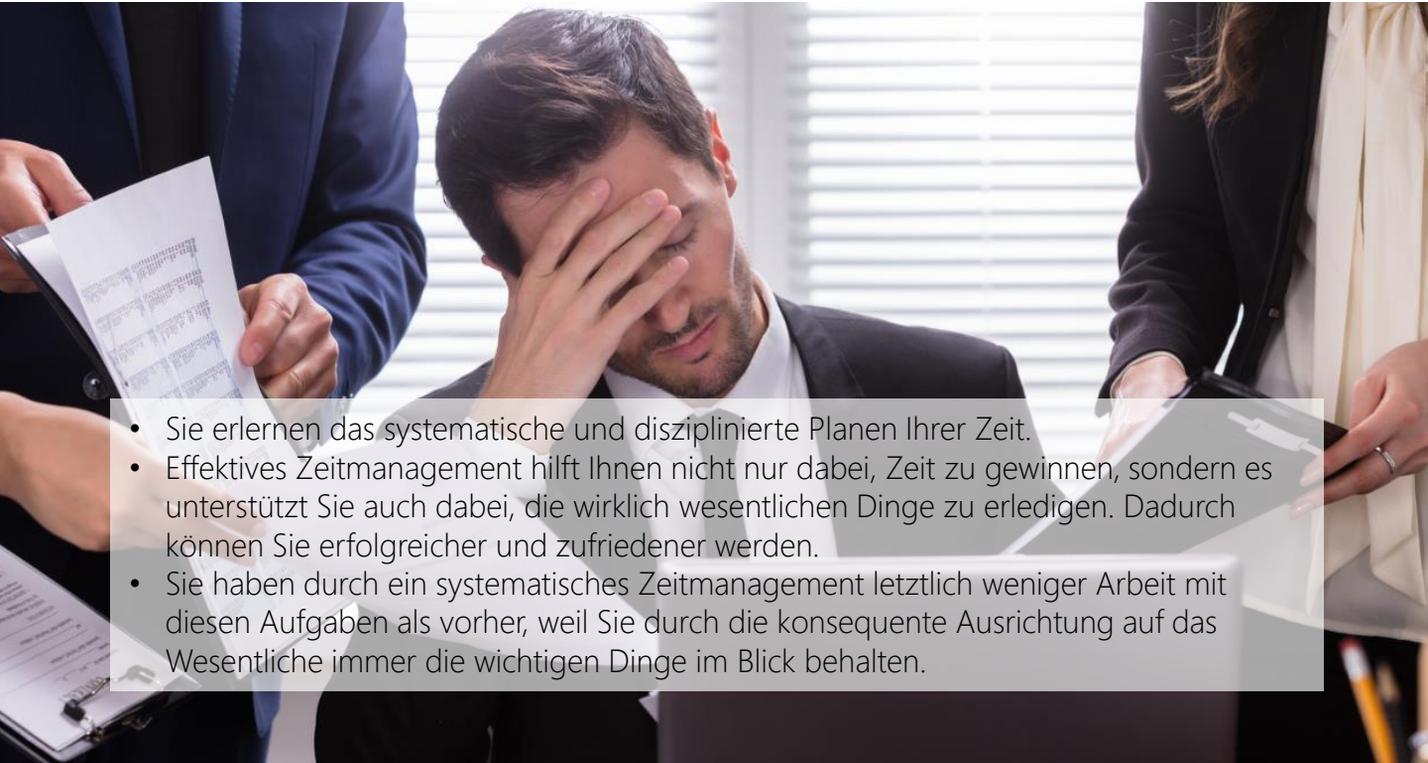
Seminare für Ihre

Azubis, Mitarbeiter und Führungskräfte

Wer hat an der Uhr gedreht? Zeit selbst managen!

Das Seminar für effektives Zeit- und Selbstmanagement

Überlastet, gestresst und am Ende der Kräfte – viele Arbeitnehmer beschreiben so ihren Arbeitsalltag. Das Gefühl, der Tag hat zu wenig Stunden, macht den allermeisten zu schaffen. Ein Berg an Aufgaben, Aufträgen und Abrechnungen stapelt sich auf dem Schreibtisch und die Zeit rennt nur so dahin. Sie setzen sich morgens um 8 Uhr an Ihren Schreibtisch, im nächsten Moment ist es bereits Mittag und ehe Sie sich versehen, ist der Arbeitstag auch schon wieder um. Doch die Arbeit ist längst noch nicht erledigt.

- 
- Sie erlernen das systematische und disziplinierte Planen Ihrer Zeit.
 - Effektives Zeitmanagement hilft Ihnen nicht nur dabei, Zeit zu gewinnen, sondern es unterstützt Sie auch dabei, die wirklich wesentlichen Dinge zu erledigen. Dadurch können Sie erfolgreicher und zufriedener werden.
 - Sie haben durch ein systematisches Zeitmanagement letztlich weniger Arbeit mit diesen Aufgaben als vorher, weil Sie durch die konsequente Ausrichtung auf das Wesentliche immer die wichtigen Dinge im Blick behalten.

Inhalte:

- Zeittypen und ihre Merkmale
- Selbstreflexion
- Zeitfresser und Störungen
- Zeitmanagement-Methoden
- Ziele analysieren
- priorisieren und planen
- Praxisübungen

Dauer

1 Tag

Trainerin

Juliane Retzlaff

Erfolgsinvestition

249,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

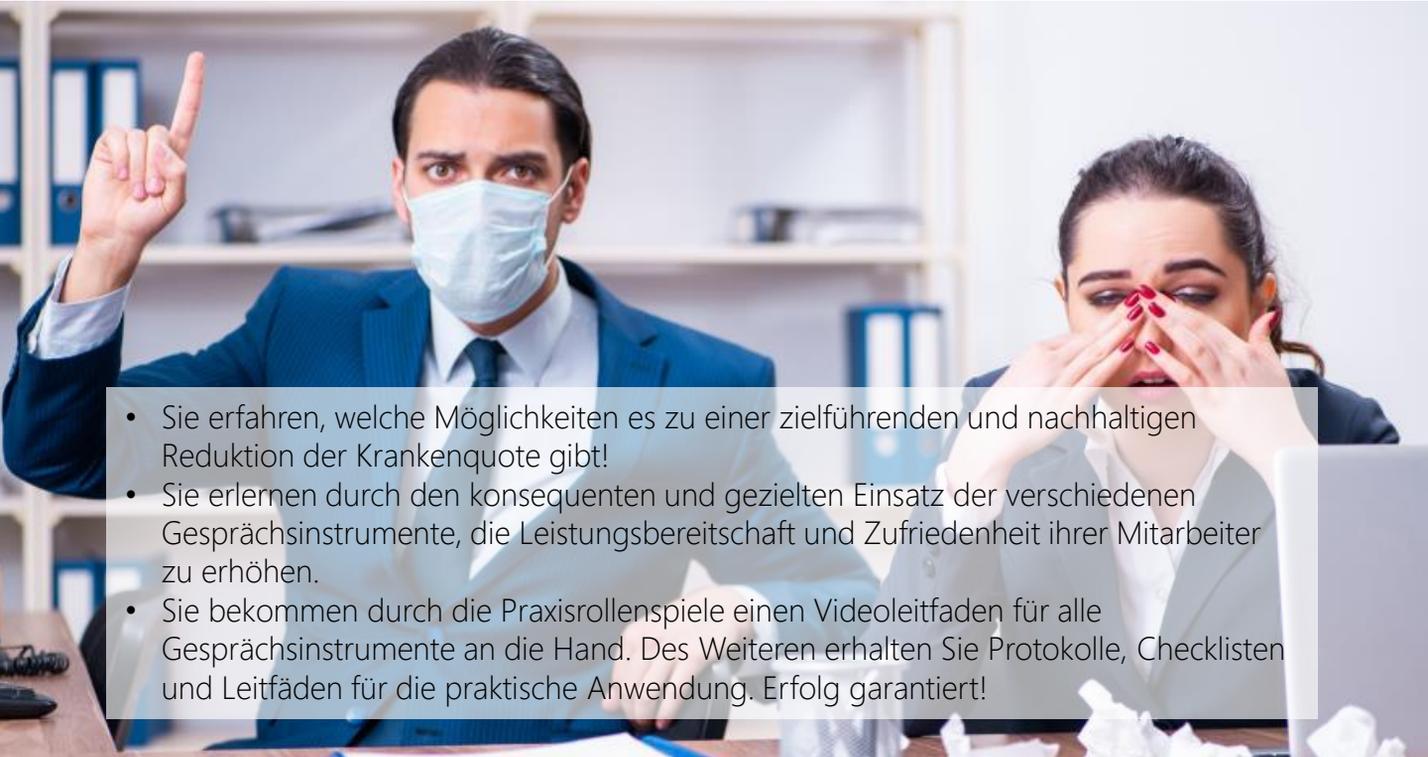
Seminare für Ihre

Führungskräfte und für Ihre Gesundheit

Krankenquote ist **Chefsache!**

So senken Sie den Krankenstand im Unternehmen.

Es existiert ein belegbarer Zusammenhang zwischen Führungsverhalten und der Gesundheit der Mitarbeiter. Was können gerade Führungskräfte (die ja auch „Mitarbeiter“ sind und genauso von steigenden Anforderungen getrieben werden) noch zur Verbesserung beitragen?

- 
- Sie erfahren, welche Möglichkeiten es zu einer zielführenden und nachhaltigen Reduktion der Krankenquote gibt!
 - Sie erlernen durch den konsequenten und gezielten Einsatz der verschiedenen Gesprächsinstrumente, die Leistungsbereitschaft und Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter zu erhöhen.
 - Sie bekommen durch die Praxisrollenspiele einen Videoleitfaden für alle Gesprächsinstrumente an die Hand. Des Weiteren erhalten Sie Protokolle, Checklisten und Leitfäden für die praktische Anwendung. Erfolg garantiert!

Inhalte:

- Krankenquote - Auswirkung auf Arbeitsprozesse und Unternehmen
- Differenzierung „krank sein, glauben krank zu sein und krank feiern“
- Welche Fürsorgepflicht habe ich als Unternehmen?
- Fehlzeiten messen und managen „Strukturen und Prozesse“
- Gesprächsinstrumente und ihre Auswirkungen – mit Videoleitfaden,
- Grenzen des Dialogs „Wenn nichts mehr geht!“
- Hinweise zu disziplinarischen Maßnahmen

Dauer

1 Tag

Trainerin

Christian Voss

Erfolgsinvestition

249,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Seminare für Ihre

Führungskräfte

Emotionale Mitarbeiterführung

Das Führungskräftetraining der neuen Generation



Dauer

4 Tage
(09:00 - 15:30 Uhr)

Trainer

Christian Voss
Juliane Retzlaff

Erfolgsinvestition

900,00 € zzgl. je
Teilnehmer

Emotional intelligente Führung inspiriert Menschen, sie weckt Leidenschaft und Begeisterung und motiviert sie, ihr Engagement aufrecht zu erhalten. Führungskräfte haben lange Zeit Emotionen vernachlässigt und rationale Abläufe ins Zentrum der Betrachtung gerückt.

Heute wissen die besten Führungskräfte um die entscheidende Rolle von Emotionen. Sie beeinflusst nicht nur Geschäftsergebnisse und Mitarbeiterfluktuation, sondern wirkt sich auch positiv auf die Arbeitsmoral, die Motivation und das Engagement der Mitarbeiter aus.

Inhalte

Modul 1 psychologische Grundlagen emotionaler Führung (1 Tag)

- Was bedeutet emotionale Führung?
- die Basis - Sympathie und Akzeptanz
- Selbstreflexion mit Videoanalyse
- Das Modell der Welt.
- Wie Sie die Welt Ihrer Mitarbeiter erforschen!

Modul 2 Coaching „helfen, Verhalten positiv zu verändern“ (1Tag)

- Führungsstil „Coaching“
- psychologische Grundlagen und Fokussierung im Coaching
- Die Kunst des aktiven Zuhörens.
- Mit der reflexiven Kompetenz zum Lernbegleiter werden.
- Praxisanwendungen mit Videoanalyse

Emotionale Mitarbeiterführung

Das Führungskräftetraining der neuen Generation

Inhalte

Modul 3 Mitarbeitergespräche und der Umgang mit Konflikten (1 Tag)

- Wie bereite ich mich auf Mitarbeitergespräche vor?
- Wirkmechanismen von Pacing und Leading
- Training mit Praxisfällen/Grenzerfahrungen aus dem wahren Leben
- professioneller Umgang mit Konflikten
- Tipps und Tricks für Härtefälle und Patt-Situationen

Modul 4 Prozesse der Teamentwicklung (1 Tag)

- Wie verhalten sich meine Mitarbeiter in Gruppen?
- Gruppenphasen und ihre Merkmale
- Teamkulturen nach Riemann
- Umgang mit Teamspielregeln in Meetings und Schlichtungsgesprächen
- Praxisanwendungen mit Videoanalyse



Bei Buchung einer Inhouse-Seminarreihe erhalten Sie **10% Rabatt** auf den Paketpreis!

Praxisseminar Kundenkorrespondenz

Erfolgreiche, schriftliche Kommunikation - auch im Beschwerdefall

Kennen Sie das? Sie nehmen Ihre Post aus dem Briefkasten, öffnen ein Schreiben und sind entweder ratlos oder verärgert. Behörde X schreibt so verklausuliert, Unternehmen Y lobt sich selbst nach über den Klee, antwortet aber nicht auf Ihre Frage.

Das ist ärgerlich für den Empfänger und auch der Absender tut sich keinen Gefallen. Denn schlechte Korrespondenz bringt entweder Mehraufwand oder einen Imageschaden. Dabei kann alles so einfach sein, wenn nur ein paar Grundregeln beachtet werden.

- 
- Ihre Mitarbeiter erlangen vertiefende Erkenntnisse, um Ihre schriftliche Kommunikation zu professionalisieren. Wir trainieren, uns in die Stimmung des Kunden hineinzusetzen und Antworten abzuleiten, die gleichsam die Kunden- und Unternehmensbedürfnisse maximal erfolgreich bedienen.
 - Die dazu gewonnene Sicherheit schafft Freiraum für mehr Kreativität, Mitarbeiterzufriedenheit sowie Vertriebs Erfolg.

Inhalte:

- Mailmanagement
- Mailaufbau
- Kundenbedürfnisse (an Hand von Fallbeispielen) erkennen
- Antwortschreiben professionell und erfolgreich entwerfen
- Wann wähle ich welchen Kommunikationskanal (Mail, Brief, Telefonat...)

Dauer

1 Tag

Trainerin

Juliane Retzlaff

Erfolgsinvestition

249,00 € zzgl. MwSt.
je Teilnehmer

Das sagen unsere Kunden

Es waren tolle Seminare, ich konnte ganz viel mitnehmen und umsetzen. Tolle Trainer!!!

Astrid Bahr – Pflorgeteam Ostseeland

Danke für die zwei Seminare mit Dir. Sie waren super toll und haben auch viele neue und wertvolle Erkenntnisse für mich gebracht. Vielen Dank nochmal dafür. Mach weiter so und Deine zukünftigen Seminarteilnehmer werden ebenso begeistert und zufrieden sein.

Alexander Hecht – K&K GmbH

Vom Erstkontakt, über die individuelle Planung bis hin zur Umsetzung im Unternehmen erfolgte die Zusammenarbeit professionell, bedürfnisorientiert und absolut vertrauensvoll. Die Trainingseinheiten sind abwechslungsreich und haben eine sehr gute Balance zwischen Informationsgabe, praktischen Durchführungen und Nachhaltigkeit. Voss Seminare ist unser Ansprechpartner für die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter.

Jana Rausch – ASB Pflegeheim an der Beke

Wir kamen heute Dank Voss Seminare in den Genuss eines wirklich erfrischenden, informativen Seminars. Ich habe viele Impulse zum Thema Mitarbeiterführung, Recruiting und Vermeidung von Fluktuation mitnehmen können. Weiter So und liebe Grüße aus dem Norden.

Kathrin H. – Helios Klinik Kiel

Ganz tolles Seminar. Aus seinem Inhalt lässt sich praxisrelevant vieles umsetzen, um positive Veränderungen zu erreichen! Ich komme bestimmt nochmal wieder!!!

Thomas Witte – Krankenpflege Witte

Mit dem kleinen Wort DANKE Großes ansprechen und damit im Guten den Weg nach vorne gehen. Danke für die großartige Unterstützung & herzliche Grüße!

Stephanie Thieme – Yachthafenresidenz Hohe Düne

Das Seminar war interessant. Die Mischung der unterschiedlichen Branchen hat mir die Erkenntnis gebracht, dass es doch überall grundsätzlich die gleichen Sorgen und Nöte gibt. Mir hat die Mischung aus Theorie und praktischen Übungen sehr viel gebracht. Es war ein gelungener Anlass, mal wieder mich und meine Arbeit in Frage bzw. auf den Prüfstand zu stellen.

Kerstin Liehmann - Sparkasse NWM

Kontaktieren Sie uns:

Telefon: +49 (0) 385 47848911

Mobil: +49 (0) 162 2707226

E-Mail: info@voss-seminare.de

Verfolgen Sie uns!



www.facebook.com/vosseminare



[vosseminare](https://www.instagram.com/vosseminare)



0173 6015577



www.voss-seminare.de