



Leistungs- und Themenspektrum

Kommunikationstraining Coaching

Fachthemen Kommunikation:

Schriftliche Kommunikation

Zeitmanagement und Selbstorganisation

Gesprächsführung, Moderation und Präsentation

Uwe Freund
Kommunikationstrainer
Coach . Fachjournalist . Autor

uwe freund.communication
Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 26011788

Fax 089 26011789

Mobil 0172 8507764

2010





Kommunikationstraining und Coaching

Inhalt

Profil und Referenzen

Kommunikationstraining.....	3
Coaching	4
Qualifikations- und Tätigkeitsprofil Uwe Freund.....	5
Kunden und Referenzen	6

Leitbild	7
-----------------------	----------

Zeitmanagement und Selbstmanagement

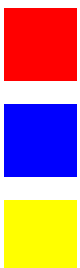
Zeit- und Selbstmanagement: Der Weg zum Wesentlichen	9
Zeit- und Selbstmanagement mit Microsoft Outlook	10
Büroorganisation und PC-Organisation	11

Schriftliche Kommunikation

Modern und leicht formulieren: Briefe und E-Mails	12
Schreibstil-Update: So verfassen Sie wirkungsvolle Briefe und E-Mails... ..	13
Beschwerdebearbeitung per Brief und E-Mail.....	14
Aussagekräftige Protokolle verfassen.....	15
Besprechungen erfolgreich leiten und protokollieren.....	16
Neue deutsche Rechtschreibung.....	17

Gesprächsführung, Moderation und Präsentation

Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung	18
Gesprächsführung am Telefon	19
Moderationstraining	20
Besprechungen erfolgreich moderieren	21
Erfolgreich präsentieren.....	22





Uwe Freund

Kommunikationstraining

Kommunikationstraining **erweitert den persönlichen Aktionsrahmen** durch **Reflektion und Erweiterung der fachlichen, methodischen und persönlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten**.

Eine **offene Lernatmosphäre** ermöglicht den Teilnehmern nicht nur wirkungsvolles Lernen, sondern bringt vor allem auch **dauerhafte Motivation und hohe Umsetzung** des Gelernten.

Die Resonanz auf die zahlreichen Seminaren im In- und Ausland zeigt, dass die Teilnehmer von der eingesetzten Trainingsmethodik begeistert sind und **intensiven Nutzen für die praktische Umsetzung** am Arbeitsplatz daraus ziehen. Sie profitieren von der zeitgemäßen Lernmethodik mit ihren zahlreiche Übungen für die unterschiedlichen Lerntypen und konsequenter Visualisierung.

Die Trainingsunterlagen – **Trainingshandbuch, Übungshandbuch, Plakatausdrucke, Referenzkarte, Fotoprotokoll** – machen es leicht, jederzeit Inhalte zu wiederholen, zu vertiefen oder auch nur kurz nachzuschlagen.

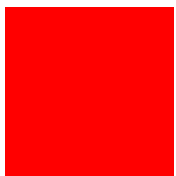
uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 26011788
Fax 089 26011789
Mobil 0172 8507764





Uwe Freund

Coaching

Coaching ist eine individuelle, beruflich ausgerichtete Beratung, die im **kontinuierlichen Entwicklungsprozess** unterstützt.

Fachliches Einzel- oder Kleingruppen-Coaching

Intensiv und arbeitsplatz-
spezifisch lernen

Im fachlichen Coaching oder Training-on-the-Job erlernen die Teilnehmer **anhand konkreter eigener Aufgaben** und **meist direkt am Arbeitsplatz** die Techniken, die dort spezifisch benötigt werden.

Die genauen Inhalte – z. B. auch als Kombination von Inhalten aus den Bereichen Schriftliche Kommunikation, Gesprächsführung, Moderation, Präsentation, Zeitmanagement und Organisation – orientieren sich an den Anforderungen, die der Lernende vor dem Coaching definiert.

Persönliches Coaching

Bewusstheit und
Selbstbestimmung

Persönliches Coaching dient dazu, zielorientiert **Ressourcen und Fähigkeiten zu entdecken und nutzbar zu machen**, Ziele sinnvoll und motivierend zu definieren und erreichbar zu machen:

Stärken entdecken und
nutzbar machen

Der Coachee macht sich im Gespräch die **Grundlagen des eigenen Handels** bewusst und entwickelt **neue, erfolgreichere Handlungsstrategien**:

- **Standortbestimmung, Karriereplanung**, Finden **neuer Perspektiven** und Bestimmen der weiteren persönlichen Entwicklung
- Veränderte Verhaltensweisen erleichtern den **Umgang mit den Vorgesetzten, Mitarbeitern, Kollegen, Kunden**
- **Negative, blockierende Überzeugungen** („Bremser“ und „Antreiber“) werden aufgedeckt und **umgewandelt in hilfreiche Einstellungen**

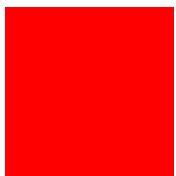
uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Kunden und Referenzen

Kunden (Auswahl)

AWB Köln
AVM Berlin
AUDI AG
BayernLB
BKK MOBIL OIL
Berliner Baugenossenschaft
BMW Group und BMW Bank
BMW Middle East
CC Pharma
Central Krankenversicherung
DaimlerChrysler AG
Deutsche Bank AG
DZ Bank AG (DG Bank AG)
Henkel KGaA
Heraeus Holding GmbH
Landwirtschaftliche Rentenbank
LBS Westdeutsche Landesbausparkasse
Liebherr Aerospace Lindenberg GmbH
Münchener Rückversicherungs AG
Real I. S.
Remondis GmbH & Co. KG
Roland Berger Strategy Consultants
swisscom
Technische Universität München
T-Systems Schweiz
TNS Infratest
Volkswahl Bund Versicherungen
Wacker Chemie AG

Persönliche Referenzen

Eine Übersicht meiner persönlichen Referenzen erhalten Sie mit einem konkreten Angebot.





Uwe Freund

Leitbild

Motto

Die Freiheit zu wählen
Free to Choose

Leitidee

Ich unterstütze Menschen dabei, den eigenen Aktionsrahmen in Richtung höchstmöglicher Selbstbestimmtheit, Entscheidungsfreiheit, Souveränität und individueller Lebenszufriedenheit zu erweitern. Dies geschieht durch Reflektion und Verbesserung ihrer fachlichen und persönlichen Fähigkeiten auf der Basis eines humanistischen Menschenbildes.

Ich vermittele dabei auch fachliche Inhalte in den Bereichen

- Selbstorganisation und Zeitmanagement
- schriftliche und mündliche Kommunikation
- Arbeiten vor und mit Gruppen (Präsentation, Moderation)

Was macht mich unverwechselbar?

Konstruktiver Kontakt und eine produktive Arbeitsatmosphäre sind die Basis für Wachstum und Entwicklung.

Ich arbeite dabei mit motivierenden, alle Sinne ansprechenden (multisensorischen), teilnehmerorientierten Methoden, die sowohl den Einzelnen als auch das System im Blickwinkel haben (Ganzheitlichkeit).

Ich bin authentisch im persönlichen Kontakt und strukturiere klar Prozesse und Sachverhalte. Ich bereite fachliche Inhalte gut verständlich auf und vermittele sie mit spezifisch auf den Einzelnen zugeschnittenen Methoden.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 26011788
Fax 089 26011789
Mobil 0172 8507764





Mit wem haben Sie
es zu tun?

Ich bin ein unabhängiger, selbständiger Dienstleister und führe Kommunikationstraining, Supervision und Coaching für Gruppen, Teams und Einzelne durch. Ich bin international tätig mit Schwerpunkt im Raum München, in deutscher und englischer Sprache.

Die Angebote orientieren sich an den Bedürfnissen der Kunden. Dabei setze ich ein breites Spektrum von Methoden z. B. aus Transaktionsanalyse TA, Gestaltpsychologie, Themenzentrierter Interaktion TZI, Neurolinguistischem Programmieren NLP und Verhaltenstherapie VT ein.

Mein hohes fachliches, methodisches und persönliches Qualitätsniveau bewahre und erweitere ich durch kontinuierliche Weiterbildung.

ZENTRALE WERTE:

Meiner Denk- und Arbeitsweise liegt das Wertesystem des Humanismus und der humanistischen Psychologie zu Grunde.

Ok/Ok-Haltung

- Jedes Verhalten hat eine positive Absicht und einen Nutzen für die betreffende Person/Gruppe. Deshalb begegne ich jeder Person aus einer Ok-/Ok-Haltung heraus: offen, wertschätzend, kontaktvoll und respektvoll.

Wertschätzung

- Jede gesunde Person besitzt bereits alle für die Bewältigung ihres Lebens notwendigen Fähigkeiten. Training und Coaching erweitern die Kenntnisse und die Selbstbewusstheit, so dass der Einzelne mehr und bessere Optionen nutzen kann.

Empathie

- Einführendes Verstehen bildet die Grundlagen für das authentische, kontaktvolle Arbeiten mit Personen. Dazu gehört auch eine möglichst direkte, klare und offene Kommunikation.

Optimismus

- Schwierigkeiten sind keine Probleme, sondern Herausforderungen, die die Basis für weitere Entwicklung bilden.

Humor

- Es ist hilfreich, Herausforderungen in einer optimistischen Grundhaltung mit konstruktivem Humor zu begegnen. Lernprozesse werden durch Spaß deutlich gefördert.

Ethisches Verhalten

Als Mitglied der EAS bin ich deren Ethik-Richtlinie verpflichtet.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

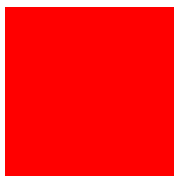
Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 26011788

Fax 089 26011789

Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Zeit- und Selbstmanagement: Der Weg zum Wesentlichen

Effizientes Zeit- und Arbeitsplatzmanagement sind die Voraussetzungen für beruflichen Erfolg. Dazu gehören auch das Setzen konstruktiver Ziele, die Selbstmotivation und der Umgang mit Stress.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen analysieren ihre Arbeitssituation und Arbeitsabläufe, und sie erarbeiten bzw. erlernen Lösungen und Techniken, wie sie Zeit effektiv planen und Stresssituationen souveräner begegnen können.

Dauer

1 bis 2 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Berufliche und private Ziele positiv und motivierend setzen
- Ebenen des Selbstmanagement: Werte, Ziele, Aktionen
- Analyse des eigenen Tagesablaufs – wo treten Organisationsfehler, Störungen und Zeitfresser auf?
- Psychologische Antreiber, und wie sie sich auf die Arbeitstechnik und den persönlichen Stress auswirken – Tipps und Lösungen
- Stressfaktoren erkennen und Lösungen umsetzen
- Tagesplan, Leistungskurve und Prioritäten (ABC-Analyse und Pareto-Prinzip)
- Arbeitsplatz, Schreibtisch, Wiedervorlage, Ablage
- PC-Organisation – so bauen Sie die PC-Ablage auf und finden schnell das Gesuchte
- Effiziente Nutzung und Ablage von E-Mail

Varianten für spezielle Zielgruppen und zur Vertiefung

Zeitplaner optimal nutzen

Zeitplanung mit elektronischen Medien, z. B. Kalendersoftware

Stressmanagement: Konzentration und Entspannung

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Effizientes Zeit- und Selbstmanagement mit Microsoft Outlook

Effizientes Zeit- und Arbeitsplatzmanagement ist die Voraussetzung für beruflichen Erfolg und persönliche Zufriedenheit. Dazu gehören auch das Setzen konstruktiver Ziele, die Selbstmotivation und der bewusste Umgang mit Zeitfressern und Störungen. Microsoft Outlook stelle alle Funktionen zur Verfügung, mit der eine wirkungsvolle Zeit- und Aufgabenplanung durchgeführt werden kann.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen analysieren ihre Arbeitssituation und Arbeitsabläufe, und sie erarbeiten bzw. erlernen Lösungen und Kerntechniken, mit der eigenen Zeitplanung effizienter umzugehen, Zeitfresser und Störungen zu vermeiden. Sie lernen, wie Sie durch den gezielten Einsatz von Microsoft Outlook zielgerichtet planen und handeln können.

Dauer

2 Tage, z. B. jeweils 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Inhalte

- Analyse des eigenen Tagesablaufs –Organisationsfehler, Stressoren und Zeitfresser erkennen und Lösungen umsetzen
- Veränderung auf verschiedenen Ebenen planen und umsetzen
- Was hindert Sie daran, bestimmte Vorhaben umzusetzen? – Und wie können Sie diese Hindernisse beseitigen?
- Tagesplan, Leistungskurve und Prioritäten
- Schreibtischorganisation und Wiedervorlage/Ablage
- Arbeiten mit Microsoft Outlook
- Vertiefung anhand von praktischen Übungen und Feed-back-Gesprächen

Varianten für
spezielle Zielgruppen
und zur Vertiefung

Zeitplaner optimal nutzen

Individual-Coaching: Mehr Effizienz am Arbeitsplatz

Stressmanagement: Konzentration und Entspannung

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

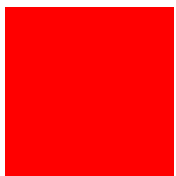
uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Büroorganisation und PC-Organisation

Ein gut organisierter Arbeitsbereich ist die Voraussetzung für zielorientiertes und möglich stressarmes Arbeiten. Dazu gehören vor allem auch eine spezifische Struktur für die Arbeitsorganisation und Dokumenten- bzw. Datenablage und ein konkreter Organisationsplan.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, ihren Arbeitsplatz und Tätigkeitsbereich klar zu strukturieren und zu organisieren.

Dauer

1 bis 2 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Konkrete Struktur des eigenen Tätigkeitsbereiches und der Arbeitsabläufe ermitteln
- Organisationshilfen und Ablagetechniken kennen und nutzen
- Sinnvollste Ablagetechnik in Ordnerform und/oder am PC auswählen und umsetzen
- Organisationsfehler, Zeitfallen und andere Arbeitshindernisse erkennen und vermeiden
- Stärken und Potenziale der persönlichen Arbeitstechnik kennen und nutzen

Varianten für
spezielle Zielgruppen
und zur Vertiefung

Coaching: Organisation am Arbeitsplatz

Workshop: Elektronische Ablage

Workshop: E-Mail-Ablagen erstellen und strukturieren

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 26011788
Fax 089 26011789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Modern und leicht formulieren: zeitgemäße Briefe und E-Mails

Erfolgreiche und zeitgemäße Briefe und E-Mails sind klar gestaltet und präzise formuliert. Sie sind empfängerorientiert, leicht verständlich und frei von verstaubten Floskeln und Kanzlei-ausdrücken.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, wie sie zeitgemäß schreiben, und erhalten viele praktische Tipps und Anregungen. Sie erarbeiten eine Grundstruktur für das tägliche Schreiben und können damit schnell, sicher und zielgerichtet formulieren.

Dauer

1 - 2 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Die 8 Grundprinzipien für zeitgemäßen Brief- und E-Mail-Stil
- Korrekt und übersichtlich gestaltete Briefe verfassen
- Sinnvolle Strukturierung und optimale Argumentation
- Klar, zielgerichtet und präzise formulieren
- Ungünstige oder falsche Formulierungen durch einwandfreie ersetzen
- Formale Vorgaben und Normen im Schriftverkehr (DIN 5008, Rechtschreibung, Kommasetzung) kennen und anwenden
- Optimierung von Briefen aus dem Teilnehmerkreis

Varianten für spezielle Zielgruppen und zur Vertiefung

Briefstil-Update – so schreiben Sie zeitgemäß!

Briefworkshop kompakt – Erfolgreiche Briefe in neuer deutscher Rechtschreibung

Schreibworkshop – Vorlagen und Musterbriefe

Beschwerdebearbeitung per Brief und E-Mail: die Chance für effektive Kundenbindung

Workshops speziell für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bereichen wie Kundenbetreuung, Beratung, Verkauf

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 26011788
Fax 089 26011789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Schreibstil-Update: So verfassen Sie wirkungsvolle Briefe und E-Mail

Die Erwartungen an Briefe und E-Mails haben sich grundlegend gewandelt. Wer heute noch „alten Stil“ schreibt, vermittelt den Kunden und anderen Kommunikationspartnern ein schlechtes Image des eigenen Unternehmens.

Zeitgemäße Briefe und E-Mails sind klar gestaltet und präzise formuliert. Sie sind empfangenorientiert, leicht verständlich und frei von verstaubten Floskeln und Kanzeleausdrücken.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, wie sie zeitgemäß schreiben, und erhalten viele praktische Tipps und Anregungen. Sie erarbeiten eine Grundstruktur für das tägliche Schreiben und können damit schnell, sicher und zielgerichtet formulieren.

Dauer

1 Tag, z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Inhalte

- Die **8 Grundprinzipien** für zeitgemäßen Brief- und E-Mail-Stil
- **Was es heute nicht mehr gibt:** veraltete (z. B. „zur Verfügung stehen“), falsche (z. B. „beiliegend erhalten Sie“), überflüssige („wir beziehen uns auf“) oder ungünstige Formulierungen durch einwandfreie und zeitgemäße ersetzen
- **Klar, zielgerichtet und präzise formulieren:** korrekt und übersichtlich gestaltete Briefe verfassen
- Sinnvolle **Strukturierung** und optimale **Argumentation**
- Formal korrekt schreiben: **Vorgaben und Normen** im Schriftverkehr (DIN 5008:2005) kennen und anwenden
- **Optimierung** von Briefen aus dem Teilnehmerkreis

Service

Die Teilnehmer/-innen erhalten **Kurzreferenzkarten** zum Briefstil und zur DIN 5008 und können zeitlich unbegrenzt nach dem Training bei Zweifelsfällen die **E-Mail-Hotline** für Fragen nutzen.

Varianten für spezielle Zielgruppen und zur Vertiefung

Beschwerdebearbeitung per Brief und E-Mail: die Chance für effektive Kundenbindung
Workshops speziell für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bereichen wie Kundenbetreuung, Beratung, Verkauf

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

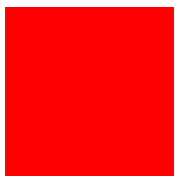
uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com Telefon 089 2601 1788
E-Mail info@uwefreund.com Fax 089 2601 1789

Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Beschwerdebearbeitung per Brief und E-Mail: die Chance für effektive Kundenbindung

Die Beantwortung von einfachen und komplexen Beschwerden stellt immer wieder eine besondere Herausforderung im Kundenkontakt dar. Zeitgemäße Antworten sind freundlich, offen, klar strukturiert und sinnvoll emotional formuliert.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen überdenken ihre Strategien bei der Beantwortung von Briefen und E-Mails und lernen, wie sie auch komplexe Beschwerden kundenorientiert bearbeiten und damit die Bindung zum Kunden effektiv stärken.

Dauer

1 Tag, z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

Die Teilnehmer/-innen stellen Kundenbriefe/-E-Mails und die dazu erstellten Antworten zur Vorab-Analyse zur Verfügung und formulieren ihre Fragen und Wünsche zum Training.

Training

Im Training beantworten und bearbeiten wir die Fragen und Themen der Teilnehmer/-innen und optimieren Antwortbriefe.

Thematische Schwerpunkte:

- Die **8 Grundprinzipien** für zeitgemäßen Brief- und E-Mail-Stil
- **Was es heute nicht mehr gibt:** veraltete, falsche oder psychologisch ungünstige Formulierungen durch einwandfreie ersetzen
- Sinnvolle **Strukturierung** und optimale **Argumentation**
- **Klar, zielgerichtet und präzise** formulieren
- **Primär- und Sekundärnutzen** im Kundenbrief
- evtl. Erstellen von Musterbriefen für häufige Einsatzbereiche
- Formale **Vorgaben und Normen** im Schriftverkehr (DIN 5008) kennen und anwenden
- **Optimierung** von Briefen aus dem Teilnehmerkreis

Service

Die Teilnehmer/-innen erhalten **Kurzreferenzkarten** zum Briefstil und zur DIN 5008 und können zeitlich unbegrenzt nach dem Training bei Zweifelsfällen die **E-Mail-Hotline** für Fragen nutzen.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com Telefon 089 26011788
E-Mail info@uwefreund.com Fax 089 26011789

Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Aussagekräftige Protokolle verfassen

Protokolle haben einen festen Platz und eine wichtige Funktion im Unternehmen, denn sie sichern den Erfolg von Besprechungen und Meetings. Voraussetzung dafür ist, dass sie kompakt und zielgerichtet formuliert, gut und klar strukturiert sowie formal korrekt und inhaltlich verständlich verfasst sind.

Zeitgemäße, ergebnisorientierte Protokolle zu erstellen kostet deutlich weniger Zeit und Aufwand als bei konventionellen Protokolltypen. Damit verliert diese oft ungeliebte Aufgabe viel von Ihrem Schrecken, und die Ergebnisse von Besprechungen sind schnell verfügbar und haben hohen Nutzwert.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, Protokolle sinnvoll und zielführend aufzubauen sowie formal und inhaltlich einwandfrei abzufassen.

Dauer

1 - 2 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr (nach Absprache)

Inhalte

- Zweck und Funktion von Protokollen und Besprechungsnotizen
- Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten für zeitgemäße, ergebnisorientierte Protokolle im betrieblichen Kontext
- Aufbau, Gestaltung und Struktur des Protokolls
- Auswahl von Informationen: was ins Protokoll gehört – und was nicht
- Stil und Sprache: klar, kompakt, präzise und zielgerichtet formulieren
- DIN 5008: formal korrekt strukturieren, schreiben und gestalten
- Aktuelle Rechtschreibung und Kommasetzung
- Praktische Übungen, z. B. Protokolle von Bandaufzeichnungen und nach Kurzbesprechungen zu eigenen Themen der Teilnehmer erstellen

Varianten für
spezielle Zielgruppen
und zur Vertiefung

Kombi-Training: Erfolgreiche Besprechungen und aussagefähige Protokolle

Aussagekräftige Protokolle am PC (z. B. mit Microsoft Word)

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Besprechungen erfolgreich leiten und protokollieren

Erfolgreiche Besprechungen sind gut geplant, klar strukturiert und ergebnisorientiert geleitet. Der Besprechungsleiter moderiert und visualisiert souverän, fördert die Kreativität und meistert sicher Störungen und Krisen. Protokolle sichern die Ergebnisse und damit den Erfolg von Besprechungen und Meetings.

Im modernen betrieblichen Umfeld übernimmt der Einladende zur Besprechung meistens auch die Funktion der Leitung und die Ergebnissicherung in Form des Protokolls.

Hier liegt ein großes, oft ungenutztes Potenzial: Wer die Mehrfachaufgabe effizient ausübt, kann den Erfolg von Besprechungen deutlich steigern.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, Besprechungen optimal zu planen, vorzubereiten, zu leiten und in Protokollform zu dokumentieren.

Dauer

2 - 3 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr (nach Absprache)

Inhalte

- Planung und Vorbereitung der Besprechung – Zieldefinition, Tagesordnung/Agenda, ergebnisorientierte Struktur, Einladung
- Moderieren, steuern und visualisieren in der Besprechung
- Fragetechniken zielgerichtet einsetzen
- Störungen, Konflikte und Krisen souverän meistern
- Aufbau, Gestaltung und Struktur des Protokolls
- Information auswählen: was ins Protokoll gehört, und was nicht
- Stil und Sprache: klar, kompakt, präzise und zielgerichtet
- DIN 5008: formal korrekt strukturieren, schreiben und gestalten
- Bei Bedarf: Aktuelle Rechtschreibung und Kommasetzung

Viele praktische Übungen, z. B. Durchführung von eigenen Besprechungen der Teilnehmer und bei Bedarf zusätzlich Protokollieren von Bandaufzeichnungen

Varianten für spezielle Zielgruppen und zur Vertiefung

Besprechungen erfolgreich gestalten Moderationstraining

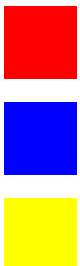
Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

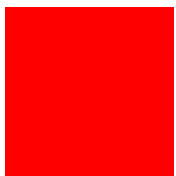
uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Zeitgemäß schreiben mit der neuen deutschen Rechtschreibung

Die neue Rechtschreibung hat sich durchgesetzt. „Zeitgemäß schreiben“ bedeutet jetzt, Texte nach den neuen Normen zu verfassen. Diese Richtlinien sind ein deutlicher Schritt weg vom Auswendiglernen von Schreibweisen hin zum Arbeiten mit einfachen Regeln und weniger Ausnahmen. Gerade auch für Vielschreiber bringt die Reform daher deutliche Verbesserungen.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen erkennen, welchen konkreten Nutzen die Reform für ihre tägliche Arbeit bringt, erlernen die neuen Regeln und üben anhand von zahlreichen praktischen Beispielen.

Dauer

1 Tag, ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Funktion, Zweck und Nutzen der Rechtschreibreform
- Laute und Buchstaben (ss/ß-Regelung, Stammprinzip, Umlaute), Systematisierung von Einzelfällen
- Bindestrich-Regelung
- Groß- und Kleinschreibung
- Kommasetzung (jetzt nur noch sieben Regeln!)
- Silbentrennung
- Zusammen- und Getrennschreibung von Verben
- Vertiefung anhand von zahlreichen praktischen Übungen

Varianten für spezielle Zielgruppen und zur Vertiefung

Neue Rechtschreibung kompakt: die wichtigsten Änderungen (für Lektoren) Workshop: Zweifelsfälle der deutschen Sprache

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

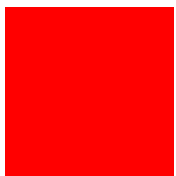
uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung

Erfolg ist wesentlich von zielgerichteter Kommunikation abhängig. Nur wer Gespräche konstruktiv und fair führen kann, erreicht kurz-, mittel- und langfristig die gesteckten Ziele und bleibt offen für neue Ideen, Einflüsse und Impulse.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, welche Faktoren die Kommunikation wesentlich beeinflussen, und wie sie diese im Gespräch erkennen und gezielt einsetzen können.

Dauer

2 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Verstehen und verstanden werden – Welches sind die wichtigen Faktoren?
- Verbale und non-verbale Kommunikation
- Modelle zur Gesprächsführung und ihr praktischer Einsatz – Vier-Ohren-Modell, Aktives Zuhören, Themenzentrierte Interaktion, Wahrnehmungskanäle, NLP u. a.
- Fragetechnik und Umgang mit Killerphrasen und anderen Blockaden im Dialog
- Kritikgespräch und konstruktives Feed-back – Regeln, Tipps, und wie Sie typische Fallen vermeiden
- Vertiefung anhand von zahlreichen praktischen Übungen

Varianten für
spezielle Zielgruppen
und zur Vertiefung

Gesprächsführung am Telefon

Kompakttraining Moderationsmethode

Grundlagen Präsentationstechnik

Aufbau/Workshop Präsentationstechnik

**Train-the-Trainer: Lehren und lernen
mit motivierenden Methoden**

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Gesprächsführung am Telefon (Telefontraining)

Das Telefon ist heute das mit Abstand wichtigste Instrument für die geschäftliche und private Kommunikation. Wer die Gesetze und Regeln des Telefonkontakts beherrscht, kann unterschiedlichste Gesprächssituationen erfolgreich und gewinnbringend für beide Seiten steuern.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, wie sie am Telefon Sympathie wecken und ihren Partner aktiv und zielgerichtet durch das Gespräch führen. Sie trainieren ihre Stimm- und Ausdrucksfähigkeit, um im Gespräch Selbstsicherheit und Kompetenz zu vermitteln. Sie lernen, wie sie auch in schwierigen Situationen souverän bleiben.

Dauer

1 bis 2 Tage, jeweils ca. 9:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Telefonarbeitsplatz optimal einrichten
- Telefonate vorbereiten
- Positives Gesprächsklima schaffen
- Stimme wirkungsvoll einsetzen: Volumen, Klang, Sprechtempo, Satzmelodie, Körperhaltung, Atmung
- Fragetechniken optimal einsetzen, z. B. Aktivierungsfragen, offene/geschlossene Fragen, Alternativfragen, Mach-den-Sack-zu-Fragen
- Beschwerden und Einwände kundenorientiert behandeln
- Schwierige Situationen souverän meistern
- Effektives Arbeiten an der individuellen Telefonstimme

Varianten für
spezielle Zielgruppen
und zur Vertiefung

**Gesprächsführung
Telefontraining für Mitarbeiter in Supportabteilungen
(z. B. DV-Unterstützung)
Kompakttraining für Mitarbeiter im Call-Center
Einzeltraining/-coaching „on the Job“**

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

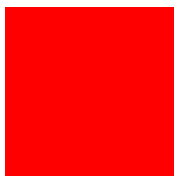
uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 26011788
Fax 089 26011789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Moderationstraining

Der Moderator hat in Diskussionen, Besprechungen, Sitzungen und Projektgesprächen die Funktion eines Katalysators: Er hilft der Gruppe, das bestmögliche Ergebnis zu erzielen sowie Entscheidungs- und kreative Prozesse optimal zu gestalten. Dazu nutzt er spezielle Werkzeuge und Techniken, aber auch effektive Modelle für die Kommunikation in Gruppen.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, Sitzungen, Meetings oder andere Veranstaltungen zu moderieren, Inhalte zu visualisieren und souverän mit Konflikten umzugehen.

Dauer

2 - 3 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Phasenmodell für Moderationen - flexibel und gruppenorientiert planen
- Gestalten und Verdichten von Diskussionsabläufen - Techniken und Methoden zur Visualisierung, Fragetypen und Fragetechniken, aktives Zuhören, Entscheidungsfindung, Entwicklung kreativer Lösungen
- Störungen, Konflikte und Krisen souverän meistern
- Vertiefung anhand von zahlreichen praktischen Übungen

Varianten für spezielle Zielgruppen und zur Vertiefung

Kompakttraining Moderationsmethode
Aufbau/Workshop Moderationsmethode

Kreativitätstechniken

Grundlagen Präsentationstechnik
Aufbau/Workshop Präsentationstechnik

**Train-the-Trainer: Lehren und lernen
mit motivierenden Methoden**

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Besprechungen erfolgreich moderieren

Erfolgreiche Besprechungen sind gut geplant, klar strukturiert und ergebnisorientiert geleitet. Der Besprechungsleiter moderiert und visualisiert souverän, fördert die Kreativität und meistert sicher Störungen und Krisen.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen lernen, Besprechungen optimal zu planen, vorzubereiten, zu leiten und zu dokumentieren.

Dauer

2 - 3 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Vorbereitung – Vorgespräche, Zielerklärung, Auswahl der Teilnehmer/-innen, Tagesordnung, Einladung
- Klare, ergebnisorientierte Struktur – Einleitung und Zielkonsens, Einführung des Themas und Diskussion, Ergebnisfixierung und Dokumentation
- Visualisierungstechniken – Ziele und Ergebnisse eindeutig und einprägsam formulieren und festhalten
- Fragetechniken zielgerichtet einsetzen
- Störungen, Konflikte und Krisen souverän meistern
- Vertiefung anhand von zahlreichen praktischen Übungen

Varianten für
spezielle Zielgruppen
und zur Vertiefung

Grundlagen Moderationsmethode

Aufbau/Workshop Moderationsmethode

Kreativitätstechniken

Grundlagen Präsentationstechnik

Aufbau/Workshop Präsentationstechnik

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

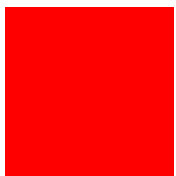
uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 2601 1788
Fax 089 2601 1789
Mobil 0172 8507764





Beispielkonzept

Erfolgreich präsentieren

Um Ideen und Produkte erfolgreich mit Hilfe von Präsentationen zu „verkaufen“ ist kompetentes und selbstsicheres Auftreten notwendig. Natürlich erwarten die Zuhörer gute Vorbereitung, klare Strukturen, eine ansprechende Aufbereitung und eine überzeugende Darstellung.

Ziele des Trainings

Die Teilnehmer/-innen erlernen, wie sie Informationen für eine Präsentation aufbereiten und die Präsentation optimal durchführen.

Dauer

1 - 3 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Inhalte

- Vorbereitung – Zieldefinition, Struktur und Dramaturgie, Informationsverdichtung, Visualisierung, Moderationselemente und ihr Einsatz
- Grundlagen der visuellen Kommunikation
- Körpersprache – und wie sie wirkungsvoll genutzt werden kann
- Zeitmanagement und Wahrnehmungspsychologie
- Präsentationsmedien und -hilfsmittel
- Fragetechniken zielgerichtet einsetzen
- Störungen und Konflikte souverän meistern
- Präsentationsfehler erkennen und vermeiden
- Vertiefung anhand von zahlreichen praktischen Übungen

Varianten für
spezielle Zielgruppen
und zur Vertiefung

Erfolgreich präsentieren mit Microsoft PowerPoint

Grundlagen der visuellen Gestaltung

Crashkurs „Moderieren und Präsentieren“ (1 – 1,5 Tag/e)

Bitte fordern Sie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung zu Ihrem Wunschthema an.

uwe freund.communication

Thalkirchner Straße 7
80337 München

Web www.uwefreund.com
E-Mail info@uwefreund.com

Telefon 089 26011788
Fax 089 26011789
Mobil 0172 8507764

