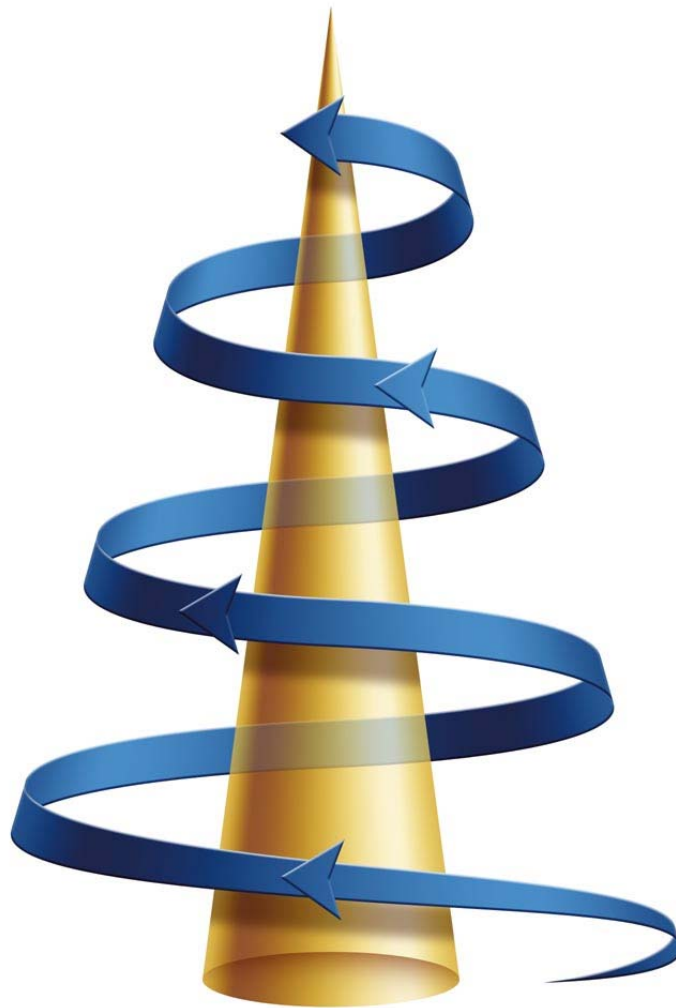




KOMPAKTLERHANG FÜR TECHNISCHE NACHWUCHSFÜHRUNGSKRÄFTE

**GESPRÄCHSFÜHRUNG – KUNDENKOMMUNIKATION –
FÜHRUNGSVERHALTEN**



3 MODULE ZU JE ZWEI TAGE



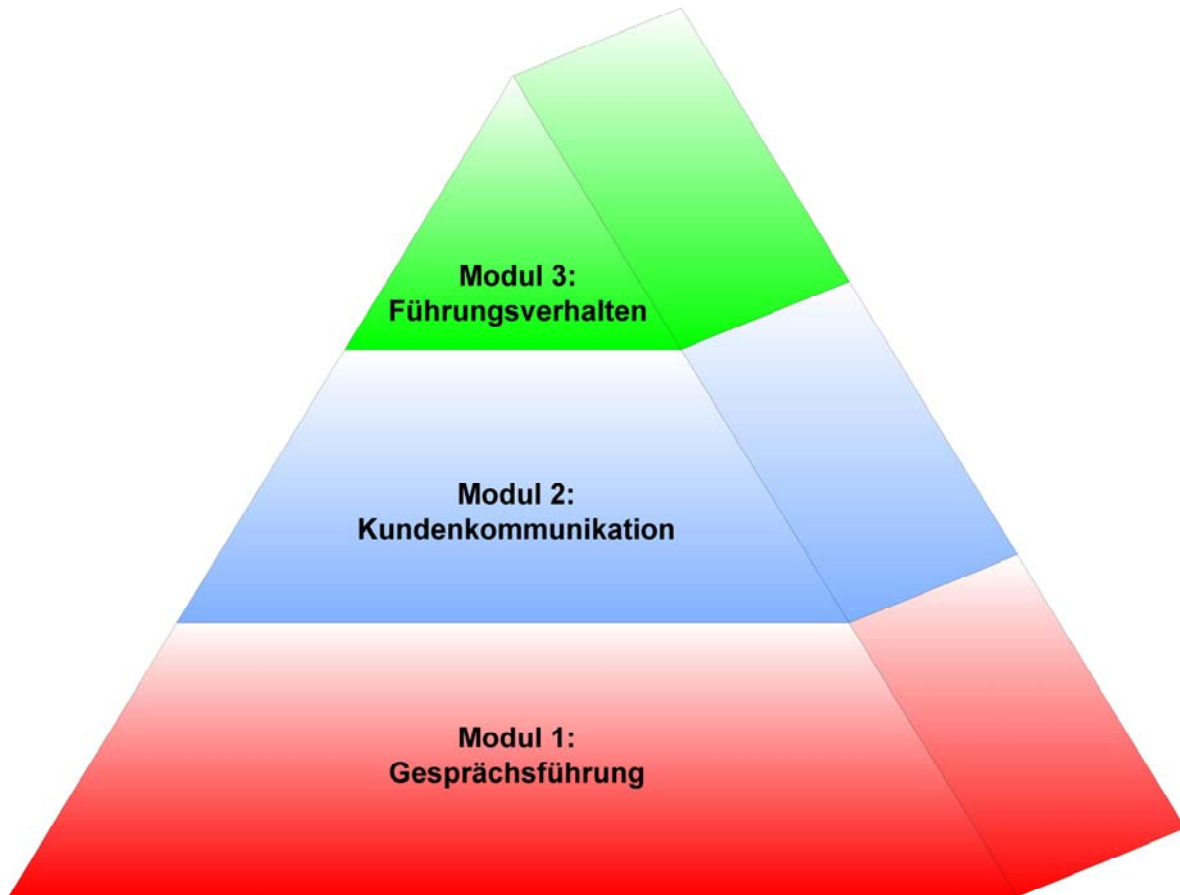
Zielgruppe:

Technikerinnen und Techniker sowie wissenschaftliche und technische MitarbeiterInnen, die Führungspositionen (sowohl in Linien- als auch in Projekthierarchien) seit kurzem innehaben bzw. diese in absehbarer Zeit übernehmen sollen.

Ausbildungsziel:

Technische Nachwuchsführungskräfte werden meist aufgrund ihrer fachlichen Fähigkeiten und Qualitäten mit Führungspositionen wie Team-, Projekt- oder Gruppenleiter betraut. Sie sind von einem Tag auf den anderen mit völlig neuen Aufgaben konfrontiert. Mitarbeiterführung, Delegieren, intensivere Kundenkommunikation und Organisieren von Meetings sind nur einige der neuen Herausforderungen.

Im „Kompaktlehrgang für technische Führungskräfte“ erhalten diese Nachwuchsführungskräfte essentielles Know-how in den folgenden drei Bereichen:



Didaktik:

Erfahrungsorientierte Theorie- und Methodenvermittlung, Gruppenarbeiten, Rollenspiele und Selbsterfahrungselemente. In allen Modulen wird auf den Praxisbezug hoher Wert gelegt. Daher beträgt das Verhältnis Übungen und Theorie 60:40 Prozent.



INHALTE

Modul 1: Gesprächsführung (16. bis 17. April 2012)

- Arten der erfolgreichen Präsentation und Kommunikation von komplexen technischen Fachthemen
- Techniken zur Steigerung der Selbstsicherheit und des Auftretens
- Strukturierung von Kritik- und Problemlösungsgesprächen
- Entscheidungen klar argumentieren
- Zielorientierte Kommunikation (Roten Faden für Gespräche entwickeln)
- Grundlagen der Körpersprache und deren Wirkung auf das Gegenüber
- Planung und Moderation von Meetings

Dauer: 2 Tage

Modul 2: Kundenkommunikation (25. bis 26. Juni 2012)

- Auftreten und Präsentationsverhalten in Kundenmeetings
- Techniken zur Einwandbehandlung
- Erlernen von Fragetechniken, um relevante Informationen aus Kundengesprächen herauszufiltern
- Argumentationstechnik gegenüber dem Kunden
- Abstecken der Grenzen: „Nein sagen“ lernen
- Aufbereiten von technischen Fakten für Nicht-Techniker auf Kundenseite
- Kundeninformationen schichtweise aufbereiten
- Erkennen der Kundenbedürfnisse

Dauer: 2 Tage



Modul 3: Führungskraftverhalten (13. bis 14. September 2012)

- Fordern und Fördern von Mitarbeitern
- Führen von Teams mit und ohne hierarchische/disziplinäre Verantwortung
- Richtiges Delegieren von Arbeitspaketen und deren Überprüfung
- Feedback-Gespräche mit Mitarbeitern
- Kommunikation mit Vorgesetzten
- Selbst- und Zeitmanagement als Führungskraft
- Entwickeln und Fördern des eigenen Führungsstils

Didaktische Vorgangsweise:

Damit ein höchstmöglicher Praxisbezug gewährleistet ist, wird im Lehrgang ausschließlich mit den Themen der Teilnehmer gearbeitet. Die Teilnehmer erhalten zur Selbstreflexion nach jedem Modul einen Mitschnitt der aufgezeichneten Videoanalysen auf DVD.

Begleitung der Teilnehmer:

Je nach Bedarf gibt es für die Teilnehmer an den Randzeiten der Module auch die Möglichkeit, Coachings für spezifische Fragen in Anspruch zu nehmen.

Lehrgangsreferent:

Andreas Reisenbauer

- Coach
- Wirtschaftstrainer
- Unternehmensberater
- Zertifizierter Systemaufsteller



Veranstaltungsort:

Seminarhotel Trattnerhof

Windhof 81

8102 Semriach bei Graz

Tel. 03127/ 80 960 - 0, Fax 03127/ 80 960 - 56

e-mail: office@trattnerhof.at

<http://www.trattnerhof.at>

Kosten:

1250 Euro (exklusive 20% MwSt.)

In den Lehrgangskosten enthalten sind das Trainerhonorar, Lehrgangsunterlagen, Schnitt und Nachdokumentation der aufgenommenen Videosequenzen.



Unterbringungs- und Verpflegungskosten:

Die Unterbringungs- und Verpflegungskosten sind direkt mit dem Seminarhotel zu begleichen. SYSCOMM übernimmt lediglich die administrative Koordination (Buchung etc.)

2-tägige Seminarpauschale ohne Nächtigung: 84 Euro/Person

- *Leistungen:*
 - 2 x Mittagessen
 - 1 x Abendessen
 - je 1 Getränk zum Essen
 - 4 x Kaffeepause (Kaffee, Tee, Mineralwasser, Fruchtsaft, Obst, Brötchen oder Plundergebäck)

2-tägige Seminarpauschale mit Nächtigung & Frühstück: 136 Euro/Person

- *Leistungen:*
 - 2 x Mittagessen
 - 1 x Abendessen
 - je 1 Getränk zum Essen
 - 4 x Kaffeepause (Kaffee, Tee, Mineralwasser, Fruchtsaft, Obst, Brötchen oder Plundergebäck)
 - Nächtigung und Frühstück

Anmeldungen und organisatorische Informationen:

Anmeldungen per E-Mail an office@syscomm.at, Informationen ebenfalls unter Telefon 0650/ 460 16 78.

Buchung & Rücktrittsbedingungen:

Die Lehrgangskosten sind vor dem Beginn des 1. Lehrgangmoduls zu entrichten. Erst eine vollständige Bezahlung berechtigt zu einer Teilnahme am Kompaktlehrgang.

Eine kostenlose Stornierung ist bis 8 Wochen vor Beginn des ersten Lehrgangmoduls möglich. Ab dann sind 50%, nach Kursbeginn 100% der Weiterbildungskosten zu entrichten.