

Seminarprogramm 2017

Eine kleine Auswahl unserer Seminare bieten wir in unserem offenen Seminarprogramm an. Dieses Angebot richtet sich insbesondere an kleine und mittelständische Unternehmen für die sich Inhouse Trainings nicht lohnen oder an Mitarbeiter, die sich Ihre Fortbildungen selbst aussuchen können.



Infos unter
[steps@steps-
stuttgart.de](mailto:steps@steps-stuttgart.de)
0711/50 900 53
Homepage

STEPS

Personal- und Organisationsentwicklung
Kniebisstraße 12
70188 Stuttgart

Alle Termine auf einen Blick



- 18.01.2017** Telefontraining
- 17.02.2017** Individuelles Zeitmanagement
- 17.03.2017** Change Leadership – Führen im Veränderungsprozess
- 04.04.2017** Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- 17.05.2017** Small Talk: Gesprächsführung-Körpersprache-Storytelling
- 30.06.2017** Zusammenarbeit in agilen Teams
- 12.07.2017** Konfliktmanagement - Offensiv Konflikte lösen
- 27.09.2017** Gesprächsführung mit der Transaktionsanalyse
- 20.10.2017** Die Sandwich-Position: Führen im mittleren Management
- 28.11.2017** Persönlichkeitstraining
- 13.12.2017** Knigge für Berufsanfänger



Telefontraining

Kundenservice ist heute das oberste Gebot für alle Unternehmen. Guter Service, Vertrauen aufbauen und auch Kundenbindung laufen über die Kommunikation zwischen Kunde und Mitarbeiter. Und da ist auch im Internet-Zeitalter das Telefon immer noch ein wichtiges Medium. In diesem Telefontraining lernen die Teilnehmer die wichtigsten Regeln der Kommunikation, telefonische Kontaktaufnahme, Kundenerwartungen erkennen und erfüllen sowie den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und unterschiedlichen Kundentypen. Gerne verwenden wir für praktische Übungen Beispiele aus Ihrem konkreten Arbeitsalltag, wenn Sie uns vorab ein paar Stichworte dazu liefern.

Programm

- Telefonische Kontaktaufnahme als Visitenkarte des Unternehmens
- Organisation des Arbeitsplatzes
- Auf die Stimme kommt es an!
- Grundregeln der Kommunikation: Sender und Empfänger und die 4 Seiten einer Botschaft
- Dialogführung: Fragetechnik, positiv formulieren und aktives Zuhören
- Probegespräche mit (Video-)Feedback aus Ihrem Arbeitsalltag
- Servicekompetenz und Informationsweitergabe
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Unterschiedliche Kundentypen erkennen und individuell ansprechen

Zielgruppe alle, die beruflich viel telefonieren

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



Individuelles Zeitmanagement

So unterschiedlich wie die Menschen selbst, ist auch ihre Arbeitsorganisation. Standardisierte Zeitmanagementtechniken helfen somit nur bedingt. Arbeiten Sie eher strukturiert oder "chaotisch"? Für beide Arbeitsweisen gibt es Hilfen und man kann viele Zeitmanagementtechniken daran anpassen. Lernen Sie Ihrem Menschentyp entsprechend sinnvoll zu planen, die richtigen Techniken auszuwählen und Prioritäten zu setzen. Erarbeiten Sie ein individuelles und effektives Zeitmanagement, synchronisieren Sie die ausgewählten Techniken mit Ihrer Persönlichkeit und nutzen Sie Ihre Ressourcen optimal. Das funktioniert besser, als sich mit einem schlechten Gewissen zu plagen oder neidvoll auf den leeren Schreibtisch des Kollegen zu schielen oder sich über sein Durcheinander zu ärgern.

Programm:

- Zeitdieben auf der Spur
- Selbst-Check: Was bin ich für ein Organisationstyp?
- Wertequadrat: Zeitmanagement bei Stress
- Aufgaben sortieren und Prioritäten setzen
- Zielgerade oder Hamsterrad?
- Der rote Faden: die GTD-Methode
- Aufräumhilfen
- Das höfliche NEIN erlernen
- Tipps für den privaten Alltag

Zielgruppe alle, die sich besser organisieren möchten

Infos unter
seminare@steps-
stuttgart.de
oder 0711/50 900 53

Zur Anmeldung
auf unserer Homepage

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

17. Feb. 2017

Change Leadership – Führen im Veränderungsprozess



Veränderungsprozesse, Change Management und ständiger Wandel gehören heute zum Arbeitsalltag. Aber was bedeutet das genau für die Führungskräfte und Teamleiter? Sie müssen die geplanten Veränderungen an die Mitarbeiter weitergeben, um sie umsetzen zu können. Aber wie kann man geplante Projekte am besten kommunizieren? Denn Mitarbeiter reagieren häufig emotional und mit Widerstand auf Veränderungen. In diesem Seminar erfahren Sie, was dahinter steckt, wie man die Mitarbeiter ins Boot holen kann, welche Rolle der Widerstand spielt und wie man sich selbst während des Change Prozesses positioniert, um aktiv beteiligt und glaubwürdig zu bleiben.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Programm:

- Die Rolle der Führungskraft im Change Prozess
- Strukturelle Voraussetzungen für den Change Prozess schaffen
- Der emotionale Verlauf eines Change Prozesses
- Konfliktpotenziale in verschiedenen Phasen
- Vor- und Nachteile des Widerstandes
- Führungstools für die Umsetzung
- Führen unterschiedlicher Mitarbeitertypen
- Situative Führung im Prozessverlauf

Zielgruppe Führungskräfte, Teamleiter und Mitarbeiter mit Personalverantwortung

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



Gesprächsführung mit schwierigen Kunden



04. Apr. 2017

Kundenorientierte Kommunikation ist in Ihrem Job eine Selbstverständlichkeit, aber die Kunden und Gesprächspartner halten sich nicht immer an die Regeln der Höflichkeit. Insbesondere bei Reklamationen und Beschwerden werden sie schnell emotional und Sie müssen unfaire Angriffe abwehren. Lernen Sie, wie man bewusst die Sachebene einhält, schlagfertig Angriffe abwehrt und mit Fragetechnik, aktivem Zuhören, Wertschätzung auf Augenhöhe mit dem Gesprächspartner erfolgreich kommunizieren und mit der Transaktionsanalyse auch schwierige Gespräche zu einem guten Ergebnis führen kann. Das 3-Stufen-Modell des Konfliktgespräches ist nur für den (Not-)fall, und zeigt, wie man ein Gespräch, bei dem keine Lösung möglich ist, abbricht.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Programm:

- Ausgewählte Gesprächsführungstechniken
- Gesprächsführung auf der Sachebene
- Auf gleicher Augenhöhe durch Stimme und Körpersprache
- Die 10 Gebote bei Beschwerden
- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- 3 Schritte im Konfliktgespräch
- Kundenbindung durch Kundenservice

Zielgruppe Mitarbeiter mit Kundenkontakt, aus der Beratung oder dem Beschwerdemanagement

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



Infos unter
seminare@steps-
stuttgart.de
oder 0711/50 900 53

Small Talk: Gesprächsführung- Körpersprache-Storytelling



Small Talk ist unerlässlich für privaten und beruflichen Erfolg, denn dort wird der Kontakt zum Gesprächspartner hergestellt. Jedes Gespräch beginnt mit Small Talk. Dort wird entschieden, ob Vertrauen und Sympathie entstehen. Dabei geht es mehr um das "Wie" als um das "was", mehr um Empathie als um Tiefgang und Expertenwissen. Wichtige Voraussetzung für den Erfolg ist, dass man eine Small Talk Situation erkennt, den Gesprächseinstieg schafft, interaktiv Geschichten erzählt, aktiv zuhört und im richtigen Moment die Small Talk Bühne wieder verlässt.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Programm:

- Wann und wozu Small Talk
- Der erste Eindruck
- Themen und Tabus
- Rhetorische Grundregeln und Körpersprache
- Gesprächsführung durch fördernde Technik
- Hemmungen überwinden
- Ziele erreichen und Redezeiten steuern
- Storytelling: Wie aus einem Thema eine Geschichte wird
- Grenzen des Small Talks
- Das gekonnte Gesprächsende

Zielgruppe alle, die souverän und sympathisch auftreten möchten

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**

**Infos unter
seminare@steps-
stuttgart.de
oder 0711/50 900 53**





Zusammenarbeit in agilen Teams

Wenn die Anforderung der Kunden einer hohen Dynamik unterliegen und die Projektplanung immer unverbindlicher wird, dann wird die Arbeit in agilen Teams empfohlen. Die Idee stammt aus der Softwareentwicklung. Ziel der agilen Teamarbeit ist es, mehr Selbstverantwortung der Teammitglieder zu fördern, um auf Veränderung im Projekt schneller reagieren zu können. Aber was ist jetzt wirklich neu? Und was bedeutet ein agiles Team eigentlich für die Zusammenarbeit? Und was können andere Branchen aus der Softwareentwicklung lernen? In diesem Seminar werden die Voraussetzungen für agile Teamarbeit aufgezeigt und die wichtigsten Unterschiede und Gemeinsamkeiten im Vergleich zur konventionellen Teamarbeit vorgestellt. Was genau macht ein Team agil? Wie wirkt sich das auf die Teamstruktur und Teamentwicklung aus?

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Programm

Was ist ein agiles Team?

Wann eignet sich agile Teamarbeit?

Was sind die wichtigsten agilen Techniken?

Wie verläuft die Teamentwicklung im agilen Team?

Worauf sollte man bei der Teambildung achten bzw. sind die Teammitglieder "reif" für agile Teamarbeit?

Welche Rolle hat der Teamleiter?

Wie wird die Verantwortung in einem agilen Team verteilt?

Welche Kommunikationsstrukturen und Konfliktpotenziale bestehen in agilen Teams?

Zielgruppe Interessenten, Projektleiter oder bestehende Teams

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**

**Infos unter
seminare@steps-
stuttgart.de
oder 0711/50 900 53**



Konfliktmanagement - Offensiv Konflikte lösen



Dieses Seminar lädt dazu ein, in einem geschützten Raum aktuelle oder schwelende Konflikte und ungeklärte Situationen am Arbeitsplatz zu analysieren und zu managen. Voraussetzung dafür ist, dass die Teilnehmer konkrete Anliegen mitbringen und gemeinsam Lösungen suchen und erarbeiten. Durch das Arbeiten an eigenen Fallbeispielen innerhalb der Gruppe wird die bestmögliche Praxisrelevanz erreicht, denn man lernt das eigene Problem aus anderen Perspektiven zu sehen. Die Dozentin übernimmt die Rolle eines Coaches, der theoretische Input wird spontan und situativ auf die konkreten Fallbeispiele abgestimmt. Die Teilnehmer erarbeiten gemeinsam Lösungen und analysieren mögliche Konsequenzen und coachen sich so gegenseitig. So werden gleichzeitig Konfliktmanagement und die Fähigkeit zum Coaching geschult.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 295,- € zzgl. MwSt.

Max. 5 Teilnehmer

Programm

- gemeinsame Analyse der Konflikte (Inhalt, Typ, Ursache und Stadium)
- durch unterschiedliche Sichtweisen Perspektivenwechsel ermöglichen
- Selbstreflexion des Konfliktverhaltens der Teilnehmer
- bewusste und zielgerichtete Entscheidungen treffen
- gemeinsames Erarbeiten von Zielen und Lösungen
- intensiver Informationsaustausch über Fallbeispiele
- die Rolle der Kommunikation in Konfliktsituationen

Zielgruppe Führungskräfte oder Mitarbeiter, die konstruktiv Konflikte lösen möchten.

Um eine offene Atmosphäre zu garantieren, kann sich in diesem Seminar pro Unternehmen nur ein Teilnehmer anmelden.

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**

A grey stick figure is walking towards the right, carrying a yellow rectangular sign with a black border. The sign contains contact information in blue text: 'Infos unter', 'seminare@steps-', 'stuttgart.de', and 'oder 0711/50 900 53'. The figure is positioned in the lower right corner of the slide.

**Infos unter
seminare@steps-
stuttgart.de
oder 0711/50 900 53**

Gesprächsführung mit der Transaktionsanalyse



27. Sep. 2017

Sicherheit und Souveränität im eigenen Gesprächsverhalten ist besonders dann wichtig, wenn man im beruflichen Alltag häufig mit den individuellen Eigenarten der Menschen umgehen muss. Die Transaktionsanalyse ist ein hilfreiches Instrument der Kommunikationspsychologie, um sein eigenes Verhalten zu reflektieren, neue Möglichkeiten in der Gesprächsführung zu entdecken, Konflikte rechtzeitig zu erkennen und zu entschärfen, seine Position durchzusetzen, Dinge „durch die Blume“ sagen sowie die Ziele und Emotionen der Gesprächspartner besser zu verstehen.

Programm

- Gesprächsführung: eine Sache der Persönlichkeit
- Ich-Zustände und das eigene Gesprächsverhalten
- Entstehung von Konflikten im Gespräch: parallele oder gekreuzte Transaktionen
- Verdeckte Transaktionen für versteckte Botschaften
- Analyse von Alltagskommunikation
- Unterschiedliche Ziele erreichen durch bewussten Wechsel der Ich-Zuständen
- Was für Schlagfertigkeit und Spontaneität hilft
- Wenn es ungemütlich wird: Das Dramadriek verstehen
- Strategien für erfolgreiche Gespräche

Zielgruppe alle, die auch schwierige Gespräche erfolgreich führen möchten

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



Infos unter
seminare@steps-
stuttgart.de
oder 0711/50 900 53

Die Sandwich-Position: Führen im mittleren Management



20. Okt. 2017

Schwerpunkt dieses Führungskräftetrainings ist die Führungstätigkeit im mittleren Management, wenn man in verschiedene Richtungen agieren muss und unterschiedliche Interessen unter einen Hut bringen möchte. Die Sandwich-Position bringt besondere Herausforderungen mit sich, denn Sie müssen sich selbst weiterentwickeln und führen, Ihre Mitarbeiter/Ihr Team überzeugen und motivieren, mit den Kollegen aus dem mittleren Management kooperieren und den Anforderungen Ihres Chefs entsprechen. Verantwortungsbewusstsein, Entscheidungskompetenz, sicheres jonglieren und Standfestigkeit sind dabei die Grundvoraussetzungen.

Programm

- Führen um 360 Grad
- Spannungsfelder und typische Konflikte
- Ein tragfähiges Netzwerk
- Schutz vor Überforderung
- Selbstbewusst Entscheidungen treffen
- Stärken & Schwächen: zielgerichtet Unterstützung schaffen
- Erfolge strategisch verkaufen
- Umgang mit dem Chef

Zielgruppe Führungskräfte im mittleren Management oder der ersten Führungsposition

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



Infos unter
seminare@steps-
stuttgart.de
oder 0711/50 900 53



Persönlichkeitstraining

Kann man Charisma lernen? Eine starke und ausgeglichene Persönlichkeit ist für beruflichen Erfolg und privates Glück eine notwendige Voraussetzung. Doch wer bin ich eigentlich? Wer möchte ich sein? Und wie sehen mich die anderen? Dieses Seminar gibt Ihnen die Möglichkeit Ihre Persönlichkeit zu reflektieren, Ihre Stärken und Schwächen sowie Ihr Entwicklungspotenzial zu sehen. Im Feedback mit den anderen Teilnehmern werden individuelle Wege zur persönlichen Weiterentwicklung erarbeitet. So können Sie Ihr Selbstbewusstsein, Ihr Charisma, Ihre Entscheidungskompetenz und Ihre Empathie Schritt für Schritt verbessern.

Programm:

Analyse des eigenen Verhaltens: sich selbst bewusst sein
Selbstbild - Fremdbild
Die eigenen Stärken und Schwächen
Argumentieren und Durchsetzen
Rollenverhalten in Gruppen
Persönlichkeit trifft Wortwahl: Kommunikationsstil
Entscheidungen treffen
Typisches Konfliktverhalten
Individuelle Motivationsmuster

Zielgruppe alle Interessierten

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Knigge für Berufsanfänger

Darf man das oder darf man das nicht? Der Start ins Berufsleben birgt für jede Berufsgruppe kleine Hürden, denn die informellen Regeln und Umgangsformen sind nicht immer bekannt, aber eine wichtige Voraussetzung für beruflichen Erfolg. Und sie werden im Berufsalltag plötzlich als selbstverständlich vorausgesetzt. Um diesen neuen Anforderungen gerecht zu werden und mögliche Fettnäpfchen gezielt zu umgehen, lernen Sie rechtzeitig die wichtigsten Kommunikationsregeln für Vorgesetzte, Kollegen oder Kunden und machen sich vertraut mit dem Knigge für den Berufsalltag.

Programm:

- Einen guten, ersten Eindruck hinterlassen
- Die wichtigsten Umgangsformen
- Mit Stil bei Tisch
- Der Kleidungscode für unterschiedliche Situationen
- Der richtige Ton am Telefon
- Schriftliche Korrespondenz in Brief und E-Mail
- Smalltalk: gekonnt plaudern ohne Fettnäpfchen
- Kommunikation mit unterschiedlichen Kunden und Chefs
- Praxistransfer durch Übungen und Fallbeispiele

Zielgruppe Berufsanfänger, Azubis, Studenten

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 260,- € zzgl. MwSt.

2 - 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



STEPS

Personal- und Organisationsentwicklung

wurde 1997 in Stuttgart von Monika Kettler gegründet und ist bis heute inhabergeführt. Als Experten für berufliche Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung bieten wir Coaching, Seminare und Moderation aus einer Hand an und beraten Sie gerne dabei, die beste Lösung für Ihr Anliegen zu finden.

Unsere Themen:

- Kommunikation
- Rhetorik und Präsentation
- Konfliktmanagement
- Führungskräfte training
- Teamentwicklung
- Selbstorganisation
- Enneagramm

Unser Erfolgsrezept: Coaching und Inhouse Trainings werden maßgeschneidert.

Für die Seminare aus dem offenen Programm bieten wir Durchführungsgarantie, wenn Sie bis 14 Tage vor dem Termin verbindlich anmelden.



[Zur Homepage](#)