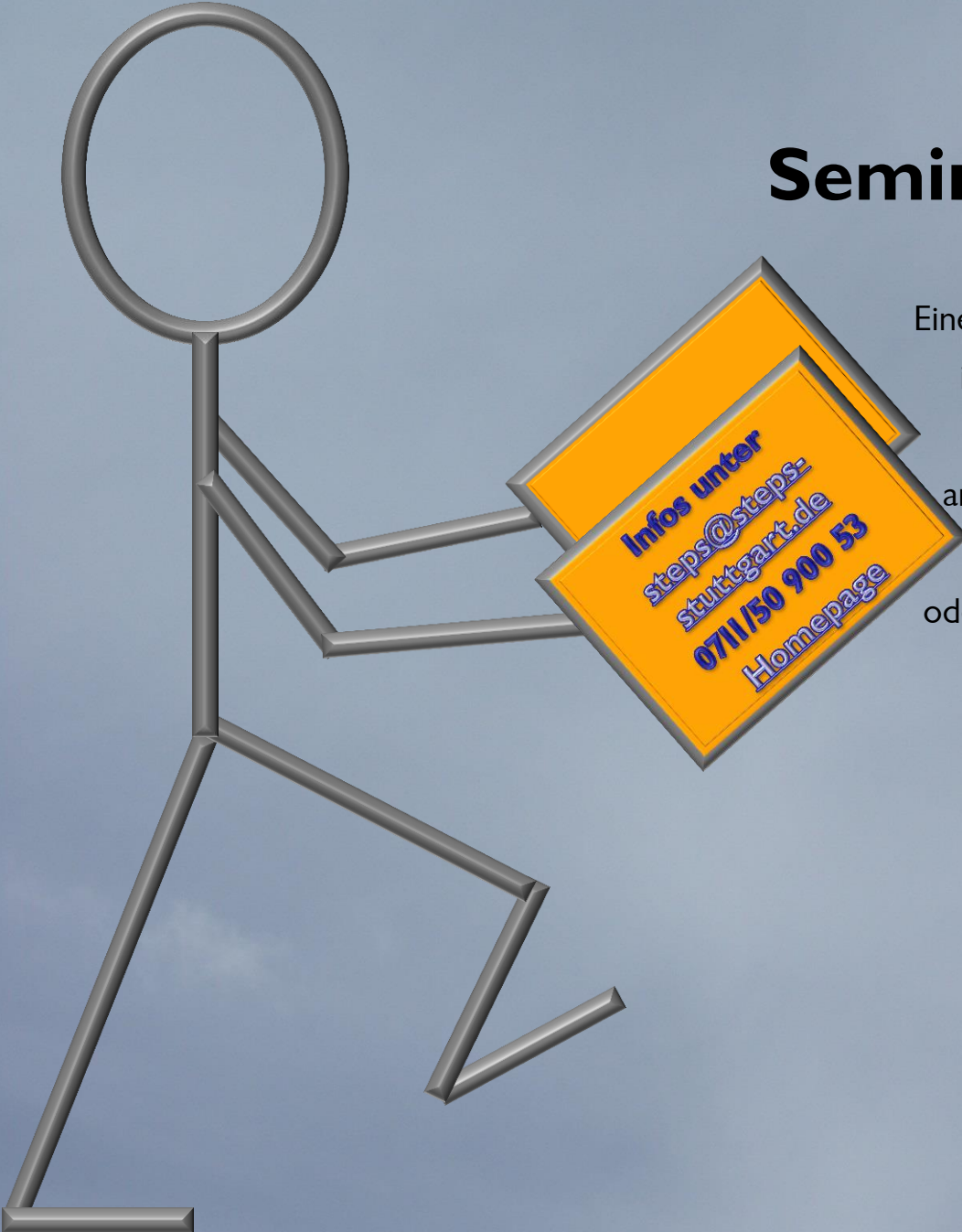


Seminarprogramm 2018

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

- 12.01.2018** Persönlichkeitsentwicklung
- 30.01.2018** Telefontraining
- 23.02.2018** Individuelles Zeitmanagement
- 16.03.2018** Heute Kollege – Morgen Chef
- 14.04.2018** Motivieren und Delegieren im Führungsalltag
- 12.06.2018** Konfliktmanagement: Die Kunst zu streiten
- 29.06.2018** Konfliktmoderation
- 17.07.2018** Gesprächsführung mit der Transaktionsanalyse
- 21.09.2018** Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- 23.10.2018** Individuelles Zeitmanagement
- 16.11.2018** Mitarbeiter typengerecht führen
- 07.12.2018** Rhetorik





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.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

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 keine spezielle Zielgruppe

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





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**





Mitarbeitergespräche führen

Mitarbeitergespräche sind heute als wichtiges Führungsinstrument anerkannt und Standard in vielen Firmen. Aber der Erfolg ist häufig nicht so groß wie erwartet und so werden die Gespräche für Führungskräfte und Mitarbeiter ineffizient. Die Fragebögen für jährliche Mitarbeitergespräche sind i.d.R. standardisiert und auch der Durchführungsturnus ist vorgegeben. Dennoch sind die Ziele der Gespräche nicht immer eindeutig. Wirkliche Ziele werden nur z.T. behandelt und betreffen häufig nur die „High Potentials“ und auch das ehrliche 360-Grad-Feedback bleibt oft aus. Und wenn Kritik notwendig ist, dann ist es für die Führungskräfte besonders schwierig, zielgerichtet das Gespräch zu führen.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Programm

- Vorgaben und Spielräume der Führungskraft
- Rolle der Mitarbeitergespräche innerhalb der Firma
- Gesprächsführungstechniken für die Führungskraft
- Kritikgespräche führen
- Anteil der Sach- und Beziehungsebene im Gespräch
- Versteckte Botschaften und zusätzliche Informationen
- Feedback geben und nehmen
- Gespräche mit unterschiedlichen Mitarbeitertypen

Zielgruppe Führungskräfte, Teamleiter und Mitarbeiter mit Personalverantwortung

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Heute Kollege – Morgen Chef

Die erste Führungsposition ist die schwierigste, denn die Karriere geht nun in eine neue Richtung. Wenn man dann noch aus den eigenen Reihen aufsteigt, dann sind nicht nur die Erwartungen der ehemaligen Kollegen und des Chefs besonders hoch, sondern auch die damit verbundenen Emotionen und der entstehende Druck. Das Seminar hilft jungen Führungskräften sich mit der neuen Rolle auseinanderzusetzen und sich zu positionieren, um den Rollentausch souverän zu meistern.

Programm:

- Den eigenen Führungsstil finden; eine Gratwanderung zwischen Fürsorge, Macht und Kooperation
- Spielräume und Grenzen der Führungskräfte
- Die ersten 100 Tage erfolgreich überstehen
- ABC bei Besprechungen
- Unterschiedliche Führungspersönlichkeiten, ihre Chancen und Fallstricke
- Mitarbeitertypen unterscheiden und gezielt führen
- Verschiedene Standpunkte analysieren, miteinander vereinbaren und die richtige Zielsetzung finden
- Das "innere Team" als Führungsinstrument
- Praxistransfer durch Übungen und Fallbeispiele

Zielgruppe Führungskräfte in oder kurz vor ihrer ersten Führungsposition

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Motivieren und Delegieren im Führungsalltag

Motivieren und Delegieren gehören zu den wichtigsten Aufgaben einer Führungskraft. Leider wird man im Berufsalltag selten darauf vorbereitet, denn die meisten Führungspositionen werden aufgrund fachlicher Qualifikationen vergeben. Und dann fällt es oft schwer, die richtigen Worte für das eigene Team zu finden, um deren Motivation zu steigern oder sich selbst den Rücken frei zu halten und operative Aufgaben zu delegieren.

Programm:

- Motivieren und Delegieren als Führungsinstrument
- Voraussetzung für motivierte Mitarbeiter
- Was Sie von Ihren Mitarbeitern wissen sollten, um zielgerichtet zu motivieren
- Erfolgreich delegieren: Ressourcen richtig einsetzen
- Individuelle Bremsklötze erkennen und lösen
- Fordern und fördern unterschiedlicher Mitarbeiter
- Kommunikation und Gesprächsführung beim Motivieren und Delegieren
- Perspektivenwechsel als Voraussetzung für Erfolg
- Praxistransfer durch Übungen und Fallbeispiele

Zielgruppe Führungskräfte

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Konfliktmanagement: Die Kunst zu streiten

Konflikte im Arbeitsalltag treten immer wieder auf. Um negative Auswirkungen auf die Zusammenarbeit zu vermeiden, müssen sie rechtzeitig erkannt und geklärt werden. Aber wann sollte man einschreiten und was muss man dann eigentlich tun? In diesem Seminar lernen Sie unterschiedliche Konflikttypen und ihren Verlauf kennen - aber auch, wie man durch Gesprächsführung, aktives Zuhören und geschickte Fragestellung Konflikte besser verstehen und transparent machen kann. Außerdem erfahren Sie, welches konstruktive Potenzial sich hinter einem Konflikt verbergen und wie man es nutzen kann. Ziel des Seminars ist es, Konflikte besser zu verstehen und durch zielgerichtete Gespräche aus der Welt zu schaffen.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Programm:

- Konflikte erkennen und Lösungen entwickeln
- unterschiedliche Konflikttypen erkennen
- Aktives Zuhören und geschickte Fragestellung
- Gesprächsführung im Konfliktfall mit der Transaktionsanalyse
- Konflikte als Chance nutzen
- Mediation als Schlichtungsverfahren
- Praxistransfer durch Übungen und Fallbeispiele

Zielgruppe keine spezielle Zielgruppe

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Konfliktmoderation

Konflikte am Arbeitsplatz treten immer wieder auf. Können Sie von den Konfliktparteien nicht gelöst werden, dann kann das für ein Unternehmen kostspielig werden. Wertvolle Arbeitskraft wird blockiert und die Motivation sinkt. Sollen die Konflikte im Haus oder im Team gelöst werden, dann Moderation mit einem unparteiischen Schlichter - eine Konfliktmoderation - ein geeignetes Mittel sein. Der Moderator sollte über Kenntnisse im Konfliktmanagement verfügen sowie eine hohe soziale Kompetenz und Neutralität gegenüber den beteiligten Personen haben. Seine Aufgabe ist es, den Prozess mit geeigneten Methoden, Gesprächsführungstechniken und Visualisierung zu steuern. In diesem Seminar werden Methoden der Konfliktmoderation und Mediation erlernt, um Konfliktmanagement praxisnah zu unterstützen.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 295,- € zzgl. MwSt.

Max. 5 Teilnehmer

Programm

- Voraussetzungen für Konfliktmoderation
- Rolle und Aufgaben des Moderators
- Der Moderationsprozess
- Ausgewählte Methoden in den einzelnen Phasen
- Gesprächsführungstechniken und die Rolle der Sachebene
- Gruppendynamik und unterschiedliche Persönlichkeiten
- Kleine Einführung in die Moderation

Zielgruppe Mitarbeiter die als Konflikt-Schlichter eingesetzt werden.

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Gesprächsführung mit der Transaktionsanalyse

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-Zustände
- Was für Schlagfertigkeit und Spontaneität hilft
- Wenn es ungemütlich wird: Das Dramadreiseck 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**





Gesprächsführung mit schwierigen Kunden

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 Konfliktgesprächs 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**





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.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

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

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Mitarbeiter typengerecht führen

In der Psychologie wird nach 4 Mitarbeitertypen unterschieden. Dies ist eine hilfreiche Differenzierung, um unterschiedliche Mitarbeiter ihren sozialen und fachlichen Fähigkeiten entsprechend zu führen. Denn jeder Mitarbeiter ist anders und muss anders geführt werden, um seinen Platz im Team zu finden. Das erhöht den Unternehmenserfolg, sorgt für weniger Konflikte und reduziert die Fluktuation guter Mitarbeiter. Insbesondere, wenn Sie ein Team übernommen haben, eine personelle Umbesetzung stattfand oder Sie mit den Arbeitsergebnissen unzufrieden sind. Es lohnt sich, die Führungsstrategie neu auszurichten und die Mitarbeiter typengerecht zu führen. Um alle unter einen Hut zu bringen gilt: Jedem das Seine statt jedem das Gleiche!

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 280,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Programm:

- Unterschiedliche Führungsstile und ihr Erfolg
- Gezielte Unterstützung im Teambildungsprozess
- Führen unter Berücksichtigung der individuellen Leistungsfähigkeit
- Die 4 Mitarbeitertypen und der richtige Führungsstil
- Führungsstrategien: Motivation, Qualifizierung, Reaktivierung oder Schadensbegrenzung?
- Die Rolle der Kommunikation im Führungsprozess

Zielgruppe Führungskräfte

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Rhetorik

Beruflicher Erfolg und gute Rhetorik hängen maßgeblich miteinander zusammen. Selbstbewusst, authentisch und kompetent auftreten sowie ohne Lampenfieber frei und lebendig sprechen sind die dafür wesentlichen Voraussetzungen. In diesem Basisseminar Rhetorik können Sie Ihr Potenzial reflektieren und verbessern. Sie lernen mit Mimik, Gestik und Stimme umzugehen, spontan Redebeiträge zu leisten und systematisch Inhalte aufzubereiten. Sie leisten so einen wichtigen Schritt für Ihre Persönlichkeitsentwicklung.

Programm

- Die 3 Elemente der Rhetorik: Stimme, Körpersprache, Inhalt
- Störfaktoren und Hindernisse ...
- Wer bin ich? Reflektieren der individuellen Ausstrahlung
- Der Umgang mit Lampenfieber
- Die richtige Vorbereitung auf einen Redebeitrag
- Blackout verhindern
- Charisma, Persönlichkeit und Authentizität bewusst einsetzen

Zielgruppe keine spezielle Zielgruppe

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