

Seminarprogramm 2019

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.



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

- 12.01.2019** Mitarbeitergespräche führen
- 29.01.2019** Telefontraining
- 08.02.2019** Heute Kollege – Morgen Chef
- 15.03.2019** Die Sandwich-Position: Führen im mittleren Management
- 05.04.2019** Motivieren und Delegieren im Führungsalltag
- 14.05.2019** Konfliktmanagement: Die Kunst zu streiten
- 28.06.2019** Menschenkenntnis im Beruf: Business-Enneagramm
- 16.07.2019** Storytelling: Informationsvermittlung mit Geschichten
- 17.09.2019** Gesprächsführung mit der Transaktionsanalyse
- 08.10.2019** Frauenpower – Erfolg ist lernbar!
- 15.11.2019** Gesprächsführung mit schwierigen Kunden
- 10.12.2019** Knigge für Berufsanfänger



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 Durchführungssturnus ist vorgegeben. Dennoch sind die Ziele der Gespräche nicht immer eindeutig. Wirkliche Ziele werden nur z.T. verhandelt 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.

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

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**

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



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: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**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

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Zielgruppe Führungskräfte in oder kurz vor ihrer ersten Führungsposition

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**





Die Sandwich-Position: Führen im mittleren Management

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.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

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

**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: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



Konfliktmanagement: Die Kunst zu streiten



14. Mai 2019

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: 290,- € 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**



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



Menschenkenntnis im Beruf: Business-Enneagramm

Am Arbeitsplatz verbringt man einen Großteil seiner Zeit – die Menschen dort kann man sich aber nicht aussuchen. Mit den einen versteht man sich gut, mit den anderen weniger. Und manchmal schüttelt man den Kopf und denkt: “Typisch, das hätte ich mir ja auch denken können ...!” Wie sich unterschiedliche Persönlichkeiten auf die alltägliche Zusammenarbeit im Unternehmen auswirken ist Thema dieses Seminars. Die Teilnehmer lernen viel über sich und über andere und können so mehr Verständnis für typisches Verhalten entwickeln. Schwerpunkt des Seminars sind das typische Kommunikationsverhalten und typische Vorwürfe, die mit Hilfe des Enneagramm genauer betrachtet werden.

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Programm

- 9 Persönlichkeiten und ihre Facetten
- Verhalten im Stress oder in der Entspannung
- Wie sehe ich mich und wie sehen mich die anderen
- Typische Kommunikation
- Wer sich mit wem (nicht) versteht
- Mehr Verständnis, weniger Ärger

Zielgruppe keine spezielle Zielgruppe

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



Storytelling

"Stellen Sie sich vor ..." Wenn aus Worten Bilder werden, dann ist es für Redner einfacher zu begeistern und die Zuhörer in ihren Bann zu ziehen. Die meisten Menschen mögen gute Geschichten, denn so erhalten Fakten einen Sinn, Zusammenhänge werden klar, Emotionen werden angesprochen und das Interesse ist vom Anfang bis zum Schluss vorhanden. Storytelling nennt man die rhetorische Fähigkeit, mit kleinen oder großen Geschichten Aufmerksamkeit zu schaffen, in Erinnerung zu bleiben und zu überzeugen. Denn Storys bleiben besser in Erinnerung als Zahlen, Daten, Fakten oder zahlreiche, ewig gleiche PowerPoint Folien. In diesem Seminar lernen die Teilnehmer die wichtigsten Elemente des Storytelling kennen, die sie für Präsentationen, im Marketing, Vertrieb, Change Management, Small Talk, bei Bewerbungen oder als Erweiterung der Rhetorik nutzen können.

Programm

- Mit guten Geschichten Kopfkino erzeugen
- Metaphern, Vergleiche und Anekdoten einsetzen
- Klassische Elemente des Storytellings kennenlernen
- Techniken zur Konzeption von Storys ausprobieren
- Die eigene Erzähltechnik reflektieren und erweitern
- Am vielen praktischen Übungen teilnehmen

Zielgruppe alle, die ihre Rhetorik verbessern bzw. erweitern möchten

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

Zur Anmeldung
auf unserer Homepage

16. Juli 2019

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

Gesprächsführung mit der Transaktionsanalyse



17. Sep. 2019

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 Dramadriek verstehen
- Strategien für erfolgreiche Gespräche

Zielgruppe alle, die auch schwierige Gespräche erfolgreich führen möchten

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**



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

Frauenpower – Erfolg ist lernbar!

Frauen sind aus dem Business nicht mehr wegzudenken, stehen im Beruf aber anderen Herausforderungen gegenüber als Männer. Ein Grund dafür ist, dass Frauen häufig anders kommunizieren und entscheiden als Männer. Um beruflich Erfolg zu haben ist wichtig, dass eigene Verhalten zu reflektieren, unsichtbare Barrieren zu überwinden, zielorientiert zu kommunizieren, die Strategien der anderen zu kennen und eigene zu entwickeln. Dieses Seminar will Frauen dabei unterstützen, ihrem beruflichen Alltag souverän und selbstbewusst zu meistern, die eigenen Stärken zu erkennen und gezielt einzusetzen und dabei authentisch zu bleiben. Denn Erfolg kann jede Frau lernen, auch wenn sie keine klassische "Karrierefrau" ist.

Programm

- Typische Kommunikation und der Unterschied zwischen Männern und Frauen
- Mit Souveränität und Selbstbewusstsein Kommunikationsfallen vermeiden
- Das innere Team kennenlernen und ggf. neu aufstellen
- Persönlichkeit stärken: Mut zum Selbstmarketing
- Umgang mit Gegenwind, Kritik und Konflikten
- Perspektivenwechsel: Antreiber vs. Bremsklötze
- Reagieren auf Platzhirsche und männliche Dominanzstrategien
- Reflexion bisheriger Erfahrungen

Zielgruppe alle Frauen, die sich interessieren

Dauer: 1 Tag

9.30 – 16.30 Uhr

Preis: 290,- € zzgl. MwSt.

Max. 8 Teilnehmer

**Zur Anmeldung
auf unserer Homepage**

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

Gesprächsführung mit schwierigen Kunden



15. Nov. 2019

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: 290,- € 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



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: 290,- € 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