

BioLogik: Naturgesetze der Führung

Erfolgreiche Mitarbeiterführung in Serviceabteilungen

WÄHLEN SIE AUS DIESEN TERMINEN

Stuttgart	26.10.2010
Köln	07.12.2010

**Sparen Sie 100,-
Euro bei Anmeldung
bis zum 31.08.2010!**

- Naturgesetze für gemeinsames Handeln erkennen
- Arbeiten mit der Bindungsformel
- Was ein Beziehungsmanager bewirken kann

HIGHLIGHTS

- Wie Naturgesetze das gemeinsame Handeln bestimmen
- Welche Gesetze Antrieb und Motivation bestimmen
- Warum das Gefühl der Bindung für Unternehmen zentral ist
- Was wirkungsvolles Beziehungsmanagement ausmacht
- Wie Beziehungsmanagement im Führungsalltag aussehen kann

Nutzen Sie die Naturgesetze gemeinsamen Handelns für den Erfolg Ihrer Abteilungen und verbessern Sie die Zusammenarbeit im Team!

Ihr Seminarleiter



Dr. Klaus Dehner,
Institut für BioLogik

VERANSTALTER

**DEUTSCHE
KONGRESS**

www.deutsche-kongress.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

aktuell findet eine rasante Umwälzung vieler Arbeitsprozesse statt. Die Prozessoptimierung schreitet weiter voran. Die Mitarbeiter UND Führungskräfte stehen vor neuen Herausforderungen für eine gute Gestaltung des gemeinsamen Handelns im Unternehmen. Es wird an vielen Stellen deutlich, dass die durch Prozessoptimierung gewonnene Transparenz oftmals nicht direkt zu einer höheren Qualität der Arbeit führt. Im Gegenteil: Häufig wird von Schwierigkeiten berichtet, die Mitarbeiter auf die veränderten Abläufe einzuschwören und für eine (Mit-)Gestaltung des Wandels im Unternehmen zu motivieren. Aktuelle Studien wie bspw. die Gallup-Studie zeigen, dass es vor allem am schlechten Arbeitsklima liegt, wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen oder innerlich kündigen. Genauer gesagt: Mitarbeiter distanzieren sich nicht vom Unternehmen, sondern von ihrer Führungskraft. Erfolgreiche Führungskräfte sind Beziehungsmanager, sie geben ihren unmittelbar geführten Mitarbeitern die notwendige Aufmerksamkeit und etablieren stabile und verlässliche Bindungen in ihrem Team.

Deshalb ist es gerade für Führungskräfte im Kundenservice und in Service-Abteilungen wichtig, die Naturgesetze des Verhaltens zu kennen und damit den alltäglichen Verhaltensweisen im Unternehmen auf den Grund zu gehen. Nur dadurch gelingt es, positiven Einfluss auf die Mitarbeiter zu nehmen und das Verhalten im Team gezielt zu steuern. Die Aufgabe der Personalführung besteht darin, die Arbeits- und Lebenswelten so zu gestalten, dass sie der Natur des menschlichen Verhaltens entsprechen und damit den (Service-) Mitarbeitern ein motivierendes Umfeld bieten, denn gerade die führt zu einer höheren Identifikation mit dem Vorgesetzten und dem Unternehmen. Nur in einer verhaltensgerechten Umwelt entsteht die Lust an der Leistung, die auch im Unternehmen Voraussetzung und Grundlage für Qualität und Erfolg ist.

An diesem Punkt setzt das neu entwickelte Seminar **„BioLogik: Naturgesetze der Führung – Erfolgreiche Mitarbeiterführung in Serviceabteilungen“** an. Anhand zahlreicher Beispiele aus der Verhaltensbiologie und aus der Unternehmenspraxis werden die Grundlagen menschlicher Motivation erläutert und vertieft. Im Mittelpunkt steht dabei das Beziehungsmanagement und die Organisation des gemeinsamen Handelns. Das Seminar vermittelt Kenntnisse und Handlungsweisen, mit denen Team- und Abteilungsleiter die Zusammenarbeit der Mitarbeiter vor Ort stärken und die darin liegenden Synergiepotenziale gewinnbringend nutzen können.



Wolf-Dietrich Hutter, Projektleiter
hutter@deutsche-kongress.de

**Wir beraten Sie gerne.
Telefon 069 / 63 00 69 00**

Seminar – firmenintern

Zu diesem Thema bieten wir auch firmeninterne, geschlossene Seminare an. Wir beraten Sie gerne und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

Ihr Ansprechpartner

Volker Biock, Telefon +49 (0)69 / 63006 900,
E-Mail biock@deutsche-kongress.de

Seminarbeschreibung

Die Mitarbeiter in den Serviceabteilungen sind vielfältigen, zum Teil widersprüchlichen Einflüssen ausgesetzt: Da sind zunächst die Kunden, in aller Regel mit ihren Beschwerden. Äußerungen der Wertschätzung von Seiten der anderen Abteilungen gehören darüber hinaus nicht gerade zur Alltagserfahrung der Mitarbeiter im Service. Es besteht oft Zeitdruck und zugleich ist die Tätigkeit stark überwacht. Die Kosten sollen gering gehalten werden, während die Ansprüche an die Beratungsqualität hoch sind. In diesem Spannungsfeld ist Personalführung keine leichte Aufgabe. Im Seminar erhalten die Leiter von Serviceabteilungen eine fundierte und praktikable Einführung in die Grundlagen menschlicher Motivation. Wir konzentrieren uns auf das Beziehungsmanagement und die Organisation des gemeinsamen Handelns; schließlich soll der äußere Druck nicht, wie das oft geschieht, ein Gegeneinander innerhalb des Teams auslösen. Vielmehr geht es für die Leiter darum, die Zusammenarbeit der Mitarbeiter vor Ort zu stärken und die darin liegenden Synergiepotenziale zu aktivieren. Wie das funktioniert, zeigt die Bindungsformel. Wie Sie das in Ihrer Abteilung umsetzen können, das entwickeln wir gemeinsam in der Gruppenarbeit und im Strategietransfer.

Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- Sie lernen, wie Sie Gesetzmäßigkeiten im Verhalten Ihrer Mitarbeiter erkennen können
- Sie stärken Ihre emotionale und soziale Führungsebene
- Sie nutzen die Logik des Verhaltens für mehr Motivation und ein gutes Miteinander
- Sie schaffen positive Rahmenbedingungen für Spitzenleistungen
- Die BioLogik Ihrer Führung erhöht das Zugehörigkeitsgefühl und die Leistung des Teams

Wen Sie auf diesem Seminar treffen werden

Dieses Seminar richtet sich branchenübergreifend an Team- und Abteilungsleiter in Service-Abteilungen mit und ohne direkten Kundenkontakt, die ihre Führungskompetenzen auf der Grundlage aktueller Verhaltenswissenschaftlicher Ergebnisse weiterentwickeln und verbessern wollen. Insbesondere an:

- Leiter Kundenservice
- Leiter Customer Care Center
- Leiter Vertrieb
- Leiter Shared Services
- Leiter Servicemanagement
- Leiter Support
- Personalentwicklung

BioLogik: Naturge

PROGRAMMABLAUF

09:30 Check-in und Ausgabe der Seminarunterlagen

Was bewegt Kunden und Mitarbeiter?

- Welche Motive und Triebmotive das Verhalten steuern
- Was für funktionierende Serviceabteilungen entscheidend ist
- Wie die Verwöhnungsfalle aussieht
- Umgang mit verwöhnten Kunden
- Das Team vor der Verwöhnungsfalle bewahren
- Welche Auswege Sie nutzen können

Wie funktioniert Bindung?

- Das grundlegende Bedürfnis nach Zugehörigkeit
- Gemeinsames Handeln organisieren
- Die Bindungsformel – Naturgesetzliche Grundlage im Beziehungsmanagement
- Wie Sie Bindungen gestalten und nutzen können

Wie gestalten Sie Ihr Beziehungsmanagement?

- Welche Modelle und Rollen-Vorbilder gibt es für gutes Beziehungsmanagement
- Angeleitete Gruppenarbeit zum Beziehungsmanagement in Serviceabteilungen
- Präsentation der Gruppen
- Auswertung und Plenumsbesprechung
- Wie das Wissen um Naturgesetze im Beziehungsmanagement weiterhilft

Welche Umsetzungsstrategien leiten wir für die Führungspraxis ab?

- Flow: Was das Aufgehen in der Tätigkeit, Schaffensfreude und Funktionslust bewirken können
- Wie Sie für Ihr Team günstige Rahmenbedingungen für Flow-Erlebnisse schaffen
- Welche wichtige Rolle Anerkennung spielt und wie Sie als Führungskraft Anerkennung vermitteln können
- InTeaming – Vertrauen als Basis für Teamarbeit und gemeinsames Handeln

17:30 Ende des Seminars

Es werden zwei Kaffeepausen und eine Mittagspause pro Seminar angeboten. Der Seminarleiter legt die Zeiten individuell, entsprechend dem Programmablauf fest.

Ihr Seminarleiter



Dr. Klaus Dehner, Institut für BioLogik

Dr. Klaus Dehner hat in den achtziger Jahren ein Studienjahr in Taiwan absolviert, wo er mit zahlreichen Führungskräften eine Interviewserie zum Thema „Das Führungsverständnis chinesischer Manager“ durchführen konnte. Im Gegensatz zur vorherrschenden Lehrmeinung hat er herausgefunden, dass dem menschlichen Verhalten – bei allen kulturellen Unterschieden – universale Gesetzmäßigkeiten zugrunde liegen.

Nach dem Abschluss seines Sinologiestudiums war er mehrere Jahre als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Bildungswissenschaftlichen Institut der Universität Heidelberg tätig. Dort beschäftigte er sich in Forschung und Lehre vor allem mit der Frage, wie sich moralische Werte und Normen aus den natürlichen Gesetzmäßigkeiten des gemeinsamen Handelns entwickelt haben. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse wandte er auf die Moralerziehung und Unternehmensethik an.

Im Jahr 1997 gründete er zusammen mit seinen Kollegen Felix von Cube und Andreas Schnabel das Institut für BioLogik der Führung und Fortbildung. In vielen Unternehmen, Verbänden und Institutionen führt er Führungfortbildungen in Personalführung, Mitarbeitermotivation, Beziehungsmanagement und Organisation des gemeinsamen Handelns durch.

Jeder Teilnehmer erhält ein Exemplar des aktuellen Fachbuches von Dr. Klaus Dehner:



Die Bindungsformel – Wie Sie die Naturgesetze des gemeinsamen Handelns erfolgreich anwenden

Bindungslosigkeit und Misstrauen zerstören nicht nur Börsen- und Unternehmenswerte. Sie vermindern die Motivation und das Engagement jedes Einzelnen. Der Blick in die Naturgeschichte beweist: vertrauensvolle Zusammenarbeit, gemeinsames Handeln und das Gefühl echter Bindung sind über-

lebenswichtige Erfolgsfaktoren. Entgegen der allgemeinen Erwartung sind Leitwolf & Co. nicht harte Führungskräfte, sondern echte Beziehungsmanager. Klaus Dehner zeigt mit der Bindungsformel den Weg zu einer verhaltensgerechten Zusammenarbeit auf.

setze der Führung

BioLogik: Naturgesetze der Führung

Erfolgreiche Mitarbeiterführung in Serviceabteilungen

Stuttgart 26.10.2010

Köln 07.12.2010

Sparen Sie 100,-
Euro bei Anmeldung
bis zum 31.08.2010!

DEUTSCHE KONGRESS

Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH, Postfach 700212, 60552 Frankfurt am Main

„Gute Manager sind Beziehungsmanager“

FAZ vom Montag, 9. März 2009

INTERNET-PDF

Fax-Anmeldung +49 (0)69 / 63006-969

So melden Sie sich an

Bitte einfach das Anmeldeformular ausfüllen und per Fax oder Post zurücksenden oder melden Sie sich online unter www.deutsche-kongress.de/biologik an. Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung.

Ja, ich melde mich zum Seminar **BioLogik: Naturgesetze der Führung** an. Die Teilnahmegebühr beträgt € 1.195,-.

- Stuttgart 26.10.2010
 Köln 07.12.2010

Bitte informieren Sie mich über das firmeninterne Seminar **BioLogik: Naturgesetze der Führung**

Code, falls vorhanden
Name, Vorname
Abteilung, Funktion
Firma
Straße, Postfach
PLZ, Ort
Telefon, Fax
E-Mail

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist: Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

Die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH darf mich über Angebote von sich und Verbundunternehmen zu Werbezwecken informieren.

Zusendung per E-Mail Ja Nein Zusendung per Fax Ja Nein

Datum, Unterschrift

Rechnung an

Name, Vorname

Abteilung

Anzahl der Mitarbeiter im Unternehmen

- <10 10-49 50-99 100-499 500-999 >1000

Anmeldebedingungen

Die Teilnahmegebühr für das Seminar **BioLogik: Naturgesetze der Führung** beträgt inklusive Mittagessen, Kaffeepausen, Erfrischungsgetränken und den Seminarunterlagen € 1.195,-. Bei Anmeldung bis zum 31. August 2010 beträgt die Teilnahmegebühr für Sie inklusive Frühbuche-Rabatt nur € 1.095,-. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Die Vertretung eines angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Gruppentarife*

Wir gewähren Rabatte für Sammelanmeldungen einer Firma:

- 2 Personen 10% auf alle Anmeldungen
- 3 Personen 15% auf alle Anmeldungen
- 4 Personen 20% auf alle Anmeldungen
- ab 5 Personen 25% auf alle Anmeldungen

WICHTIG: Die Anmeldungen müssen zur gleichen Zeit bei uns eintreffen.

*BITTE BEACHTEN SIE:

Eine Gewährung von mehreren Rabatten ist nicht möglich.

So melden Sie sich an

Per Telefon
+49 (0)69 / 63006-900

Per Telefax
+49 (0)69 / 63006-969

Per Post
Neue DEUTSCHE
KONGRESS GmbH,
Postfach 700212,
D-60552 Frankfurt/Main

Per E-Mail
anmeldung@deutsche-kongress.de

Datenschutz

Hinweis nach § 28 Abs. 4 BDSG: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen, wenn Sie in Zukunft von uns keine Informationen mehr erhalten möchten.

Veranstaltungsort und Termine

Stuttgart

26.10.2010

Holiday Inn STUTTGART

Mittlerer Pfad 25-27, D-70499 Stuttgart
Telefon +49 (0)711 / 988880, Telefax +49 (0)711 / 988889
E-Mail hotel@holidayinn-stuttgart.de
Zimmerrate: € 125,- abrufbar bis 11.10.2010

Köln

07.12.2010

Leonardo Hotel Köln

Waldecker Str. 11-15, D-51065 Köln
Telefon +49 (0)221 / 6709-0, Telefax +49 (0)221 / 6709-321
E-Mail info.koeln@leonardo-hotels.com
Zimmerrate: € 89,- abrufbar bis 15.11.2010

Um diese exklusive Rate zu erhalten, geben Sie bitte bei der Buchung Ihres Hotelzimmers das Stichwort „DEUTSCHE KONGRESS“ an.

Für Sie nicht interessant?

Dann leiten Sie die Broschüre einfach weiter – Danke!

410_BIOLOGIK_SEMI