

**bwg**vakademie.



**SOFTSKILLS 2022**

## Wir helfen Ihnen weiter

**Sie haben weitere Fragen, Wünsche, Anregungen oder benötigen zusätzliche Informationen?**

Unser KundenServiceCenter hilft Ihnen gern weiter.

Telefon 0721 98 98-1 00

✉ [kundenservicecenter@bwgv-akademie.de](mailto:kundenservicecenter@bwgv-akademie.de)

## Hinweis

Die angegebenen Preise verstehen sich (soweit nicht anders angegeben) als Nettopreise und entsprechen bei fortbestehender Gültigkeit der Steuerbefreiung dem Endpreis. Im Falle einer Änderung der behördlichen Handhabung oder Gesetzesänderung ist die gesetzliche MwSt. zusätzlich zu berücksichtigen.

# Inhaltsverzeichnis

|   |          |
|---|----------|
| <b>Soft Skills</b>  | <b>4</b> |
| <b>Arbeitsorganisation &amp; Selbstmanagement</b>                                       | <b>4</b> |
| <b>Besprechungen, Moderation &amp; Präsentation</b>                                     | <b>4</b> |
| Effektive Besprechungen und Meetings zeitsparend durchführen und protokollieren         | 4        |
| <b>Persönliche Entwicklung &amp; Kommunikation</b>                                      | <b>6</b> |
| Souverän argumentieren - erfolgreich verhandeln   | 6        |
| Feedback-Training - mehr Motivation und Leistung durch wirksamen Austausch              | 8        |
| Psychologische Strategien bei Beratung und Verkauf mit der Transaktionsanalyse          | 10       |
| Mittels nonverbaler Signale und professionellem Stimmeinsatz wirkungsvoll kommunizieren | 12       |
| Schlagfertigkeit - Souverän auf unvorhergesehene Situationen reagieren                  | 14       |

# Arbeitsorganisation & Selbstmanagement

## Besprechungen, Moderation & Präsentation

### Effektive Besprechungen und Meetings zeitsparend durchführen und protokollieren

Soft Skills / Besprechungen, Moderation & Präsentation

#### Zeit ist Geld. Vieles davon wird in Meetings verschwendet.

Es ist ein Balanceakt, ein effektives und effizientes Meeting durchzuführen. Vielfältige und zum Teil schwierige Situationen treten spontan auf und fordern der Besprechungsleitung etliche Kompetenzen ab.

Durch Simulationen individueller Fälle können Teilnehmer ihre Kompetenzen stärken und weiterentwickeln sowie die künftige Meetingdauer messbar verkürzen.

#### Unser Special für Projektleitung und Führungskräfte am zweiten Tag:

- Sie lernen, als Sitzungsleitung souverän vor Ihrem Team aufzutreten, große Zusammenhänge zu erklären und kleinen Problemen Raum zu geben.
- Sie reagieren angemessen auf Killerphrasen und Regelverletzungen.

#### Unser Special für Assistenzen und Mitarbeiter im Sekretariat am zweiten Tag:

- Sie lernen, im Namen der Führungskraft die Besprechung zu leiten.
- Sie erfahren, wie Sie Meetings professionell und zeitsparend protokollieren.
- Sie lernen, Ergebnisse und Beschlüsse zu sichern und zu überwachen.

Am Ende des zweiten Tages erfolgt wieder im Plenum eine Vergemeinschaftung der Erkenntnisse.

Sie haben Interesse? Für dieses Veranstaltungsangebot wurden noch keine Termine geplant. Dann teilen Sie uns das gerne durch Buchung einer Veranstaltungsvormerkung mit. Sie können wählen, ob Sie Ihr Interesse für das laufende, oder das folgende Jahr anmelden möchten und werden umgehend von uns informiert, wenn der Termin feststeht. (Ihre Buchung ist unverbindlich. Bei Terminanfrage werden Sie automatisch eingebucht und können kostenfrei stornieren wenn Ihnen der angebotene Termin nicht zusagt.)

#### Themenschwerpunkte

- Rolle der Besprechungsleitung

#### INFOS

##### PRODUKTNUMMER

PE0301

##### VERANSTALTUNGSTYP

Seminar

##### DAUER

2 Tage

##### TERMINE & ORTE

keine Termine vorhanden

##### PREISE

Mitglieder: **1.029,00 €**

Nicht-Mitglieder: **1.286,00 €**

\* zzgl. ggf. Verpflegungskosten

ZUR BUCHUNG

#### ANSPRECHPARTNER

##### KUNDENSERVICECENTER

Tel: 0721 98 98-1 00

[E-Mail senden](#)

- Durch die Besprechung führen - Profi-Werkzeuge der Moderation
- Zeitmanagement, TOPs und Zielsetzung
- Schwierige Situationen meistern
- Regeln und Empfehlungen für das Protokoll
- Verbindlichkeit und Vereinbarungen im Protokoll
- Nachbereitung und Erfolgskontrolle

## Zielsetzung/Nutzen

Sie ...

- lernen die erfolgskritischen Faktoren für ziel- und ergebnisorientierte Meetings kennen.
- lernen, durch Moderation Anwesende zu einem konstruktiven Gedankenaustausch anzuregen.
- erfahren, wie Sie mit schwierigen Situationen angemessen umgehen.
- lernen, für hohe Identifikation mit den Beschlüssen und Umsetzungsbereitschaft zu sorgen.
- erhalten wichtige Arbeitshilfen, Vorlagen und Checklisten.
- können eigene Fälle und Situationen im Training bearbeiten und einer Lösung zuführen.
- erhalten individuelles Feedback zu Ihrem persönlichen Stil und dessen Weiterentwicklung.

## Zielgruppe

1. Fach- und Führungskräfte sowie Mitarbeiter und Leiter aus Projekten und Teams, die durch effiziente Besprechungen und Meetings mehr Zeit gewinnen und darin zugleich ziel- und teilnehmerorientiert agieren wollen.
2. Assistenzen und Mitarbeiter im Sekretariat, die für ihre Führungskräfte Besprechungen noch zielführender begleiten wollen.

## Hinweise

Als Referenten fungieren **Stefanie Arnold**, Arnold Consulting Coaching Training, und **Melanie von Graeve**, Inhaberin der Agentur DKTS Der Konferenz- und TagungsService.

**Stefanie Arnold** begleitet Führungskräfte und Projektleiter als Trainerin, Beraterin und Coach und ist u.a. Dozentin an diversen Hochschulen und Instituten.

**Melanie von Graeve** war 10 Jahre als Vorstandsassistentin tätig, bevor sie 2001 ihr eigenes Unternehmen gründete. Neben der Agenturleitung ist sie als Referentin, Coach und Fachbuchautorin erfolgreich. Seit vielen Jahren ist sie erfolgreich als Trainerin tätig und dafür mehrfach ausgezeichnet worden.

# Persönliche Entwicklung & Kommunikation

## Souverän argumentieren - erfolgreich verhandeln

Soft Skills / Persönliche Entwicklung & Kommunikation

Erfolgreich zu verhandeln, ist eine Herausforderung! Ob bewusst oder unbewusst: Sie verhandeln täglich. Gute Argumente sind in Verhandlungen unerlässlich. Entscheidend ist jedoch die Einstellung, mit der Sie Ihrem Verhandlungspartner gegenüber treten. Je besser Sie in der Lage sind, sich in Ihr Gegenüber hineinzusetzen, desto eher erreichen Sie eine Lösung, die beide Seiten zufriedenstellt. Auch die richtigen Verhandlungstechniken entscheiden oftmals darüber, ob eine Verhandlung erfolgreich ist und eine wirkliche Win-Win-Situation entsteht.

Sie haben Interesse? Für dieses Veranstaltungsangebot wurden noch keine Termine geplant. Dann teilen Sie uns das gerne durch Buchung einer Veranstaltungsvormerkung mit. Sie können wählen, ob Sie Ihr Interesse für das laufende, oder das folgende Jahr anmelden möchten und werden umgehend von uns informiert, wenn der Termin feststeht. (Ihre Buchung ist unverbindlich. Bei Terminanfrage werden Sie automatisch eingebucht und können kostenfrei stornieren wenn Ihnen der angebotene Termin nicht zusagt.)

### Themenschwerpunkte

- Verhandlungs- und Gesprächstechniken im praktischen Einsatz
- Ihre Rolle als Verhandlungspartner: Ausstrahlung, mentale Einstellung, innere Bilder und Denkmuster
- Rahmenbedingungen erfolgreicher Verhandlungen: methodische Vorbereitung, gezielte Steuerung, effiziente Ergebnissicherung
- Psychologie des Überzeugens - die Sach- und Beziehungsebene wirksam managen
- Souveräne Kommunikation durch aktives Zuhören und zielführende Fragen/Argumente
- Abwehr destruktiver und manipulativer Verhandlungstricks
- Partner- und sachorientiertes Verhandeln mit Win-Win-Lösungen
- Videotraining mit individuellem Feedback

### Zielsetzung/Nutzen

#### Sie lernen, ...

- mit welchen Methoden Sie Ihre Verhandlungsziele besser durchsetzen und wie Sie in der Verhandlungsführung Souveränität beweisen.
- Verhandlungen und den Umgang mit Verhandlungspartnern zielgerichtet vorzubereiten und durchzuführen.
- klassische Verhandlungsmethoden und -techniken sicher anzuwenden.
- schwierige Verhandlungssituationen partnerschaftlich zu klären und gute Beziehungen aufzubauen.
- in emotionalen Verhandlungssituationen gelassen zu bleiben und unfairen Taktiken souverän zu begegnen.

### INFOS

#### PRODUKTNUMMER

PE0308

#### VERANSTALTUNGSTYP

Seminar

#### DAUER

2 Tage

#### TERMINE & ORTE

keine Termine vorhanden

#### PREISE

Mitglieder: **980,00 €**

Nicht-Mitglieder: **1.225,00 €**

\* zzgl. ggf. Verpflegungskosten

ZUR BUCHUNG

### ANSPRECHPARTNER

#### KUNDENSERVICECENTER

Tel: 0721 98 98-1 00

[E-Mail senden](#)

## Zielgruppe

Mitarbeiter aller Bereiche, die regelmäßig Verhandlungen mit Kunden, Dienstleistern und Vertragsnehmern führen

## Hinweise

# Feedback-Training - mehr Motivation und Leistung durch wirksamen Austausch

Soft Skills / Persönliche Entwicklung & Kommunikation

Ganz ehrlich: Tun Sie sich auch hin und wieder schwer damit, ein wirklich wirksames Feedback zu geben, das "Kind" quasi beim Namen zu nennen, ohne Irritation bei Ihrem Gegenüber zu erzeugen? Adressieren Sie kritische Themen immer ehrlich und ohne Sorgen vor Konsequenzen? Dabei ist das Geben und Annehmen von Feedback eine wichtige und zentrale Fähigkeit, die dazu beiträgt, Motivation und Leistung anzuspornen, Beziehungen und Konflikte zu klären sowie Vertrauen und Wir-Gefühl im Team dauerhaft zu stärken. Wenn Stärken angemessen gewürdigt und Kritikpunkte offen und wertschätzend angesprochen werden, haben Mitarbeiter und Kollegen eine echte Chance, persönliche Entwicklungsschritte zu gehen und damit ihre Leistungen zu verbessern.

Sie haben Interesse? Für dieses Veranstaltungsangebot wurden noch keine Termine geplant. Dann teilen Sie uns das gerne durch Buchung einer Veranstaltungsvormerkung mit. Sie können wählen, ob Sie Ihr Interesse für das laufende, oder das folgende Jahr anmelden möchten und werden umgehend von uns informiert, wenn der Termin feststeht. (Ihre Buchung ist unverbindlich. Bei Terminanfrage werden Sie automatisch eingebucht und können kostenfrei stornieren wenn Ihnen der angebotene Termin nicht zusagt.)

## Themenschwerpunkte

### Feedback-Training - mehr Motivation und Leistung durch wirksamen Austausch

- Was leistet Feedback - und was nicht?
- Verschiedene Arten von Feedback
- Selbstbild, Fremdbild und blinde Flecken im Fokus
- Innere Haltung: Ressourcen, Stärken und Potenziale im Blick
- Fallstricke der Wahrnehmung: Beispiele und Selbstreflexion
- Die hohe Schule der Feedback-Regeln: Intention, Tools, Checklisten
- Feedback als Entwicklungsgeschenk annehmen und bewerten
- Praxis-Übungen: Balance zwischen Ehrlichkeit und Angemessenheit; Kritisches offen und angemessen ansprechen; wertschätzende Ich-Botschaften
- Konkrete Bearbeitung von Praxisfällen, auf Wunsch mit individueller und kollegialer Fallberatung

## Zielsetzung/Nutzen

### Sie lernen, ...

- die Bedeutung eines erfolgreichen Feedbacks kennen.
- die genauen Unterschiede zwischen Wahrnehmungen, Vermutungen und Bewertungen zu treffen.
- ihre eigene Haltung zu schärfen, um Stärken in den Fokus zu nehmen.
- fremde und eigene blinde Flecken erkennen und die persönliche Entwicklung fördern.

## INFOS

### PRODUKTNUMMER

PE0309

### VERANSTALTUNGSTYP

Training/Coaching

### DAUER

2 Tage

### TERMINE & ORTE

keine Termine vorhanden

### PREISE

Mitglieder: **980,00 €**

Nicht-Mitglieder: **1.225,00 €**

\* zzgl. ggf. Verpflegungskosten

ZUR BUCHUNG

## ANSPRECHPARTNER

### KUNDENSERVICECENTER

Tel: 0721 98 98-1 00

[E-Mail senden](#)

## Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter aller Bereiche, die wirksames Feedback wertschätzend geben wollen und so kontinuierlich Prozesse, Ergebnisse und Motivation positiv beeinflussen möchten.

## Hinweise

# Psychologische Strategien bei Beratung und Verkauf mit der Transaktionsanalyse

Soft Skills / Persönliche Entwicklung & Kommunikation

Mitarbeiter im Kundenkontakt stehen täglich vor großen kommunikativen Herausforderungen, denn sie müssen sich nicht nur permanent auf unterschiedliche Menschen und Persönlichkeitstypen einstellen, sondern auch eine gemeinsame Ebene herstellen. Nur auf diese Weise entstehen tragfähige Kundenbeziehungen, die Bindung und Vertrauen gewährleisten.

Um dieser Herausforderung optimal zu begegnen, ist ein Bewusstsein über die eigene Persönlichkeit von zentraler Bedeutung, denn diese wirkt unmittelbar auf den Kunden ein und schafft die Grundlage für eine langfristige Beziehung. Genau hier setzt die Transaktionsanalyse an. Sie entwickeln ein Verständnis für die eigenen psychologischen Motivationen und - darauf aufbauend - für diejenigen des Kunden. Auf diese Weise können Sie Ihre Kommunikationsfähigkeit deutlich verbessern und in den verschiedensten Gesprächssituationen positive Resultate erzielen.

Sie haben Interesse? Für dieses Veranstaltungsangebot wurden noch keine Termine geplant. Dann teilen Sie uns das gerne durch Buchung einer Veranstaltungsvormerkung mit. Sie können wählen, ob Sie Ihr Interesse für das laufende, oder das folgende Jahr anmelden möchten und werden umgehend von uns informiert, wenn der Termin feststeht. (Ihre Buchung ist unverbindlich. Bei Terminanlage werden Sie automatisch eingebucht und können kostenfrei stornieren wenn Ihnen der angebotene Termin nicht zusagt.)

## Themenschwerpunkte

- Grundregeln der Kommunikation
- Modell der Transaktionsanalyse: Geschichte - Hintergrund
- Ich-Zustände und Rollen - erkennen und verstehen
- Selbstbild - Fremdbild
- Transaktionen - erkennen und bewusst einsetzen
- Lösungen für den Berateralltag
- Übungen, Reflexionen und Erfahrungsfelder

## Zielsetzung/Nutzen

Mit der Transaktionsanalyse erforschen Sie die tieferen Schichten Ihrer Persönlichkeit und entwickeln gleichzeitig ein Gefühl für diejenige Ihrer Kunden. Sie erhalten fundiertes Wissen aus diesem speziellen Bereich der Psychologie und erweitern mit einer neuen Sicht auf Menschen und ihr Verhalten Ihre Souveränität in vielfältigen Formen der Kommunikation.

## Zielgruppe

Interessierte mit Kundenkontakt und dem Wunsch, sich selbst und andere besser zu verstehen.

### INFOS

#### PRODUKTNUMMER

PE0314

#### VERANSTALTUNGSTYP

Training/Coaching

#### DAUER

2 Tage

#### TERMINE & ORTE

keine Termine vorhanden

#### PREISE

Mitglieder: **820,00 €**

Nicht-Mitglieder: **1.025,00 €**

\* zzgl. ggf. Verpflegungskosten

ZUR BUCHUNG

### ANSPRECHPARTNER

#### KUNDENSERVICECENTER

Tel: 0721 98 98-1 00

[E-Mail senden](#)



# Mittels nonverbaler Signale und professionellem Stimmeinsatz wirkungsvoll kommunizieren

Soft Skills / Persönliche Entwicklung & Kommunikation

Ihre Gesprächspartner überzeugen Sie durch Ihren fachlichen Sachverstand und mit einem unbegrenzten Repertoire nonverbaler Signale. Ihre persönliche Wirkung beruht zu ca. 35 Prozent auf Ihrer Stimme und zu ca. 55 Prozent auf Ihrer nonverbalen Kommunikation, wie z.B. Mimik und Gestik. Ebenso wichtig ist es, auf Stimmlage, Artikulation, Lautstärke, Sprechtempo, Sprachmelodie und Pausen zu achten. Wer diese richtig trainiert, bleibt lange positiv in Erinnerung.

Sie haben Interesse? Für dieses Veranstaltungsangebot wurden noch keine Termine geplant. Dann teilen Sie uns das gerne durch Buchung einer Veranstaltungsvormerkung mit. Sie können wählen, ob Sie Ihr Interesse für das laufende, oder das folgende Jahr anmelden möchten und werden umgehend von uns informiert, wenn der Termin feststeht. (Ihre Buchung ist unverbindlich. Bei Terminanfrage werden Sie automatisch eingebucht und können kostenfrei stornieren wenn Ihnen der angebotene Termin nicht zusagt.)

## Themenschwerpunkte

- Zusammenhang zwischen Körper, Atem und Stimme erkennen
- Mimik, Gestik und Körperhaltung erfolgreich einsetzen
- über Stimmpräsenz Gehör verschaffen
- Wirkung meines Auftretens auf Andere
- Inhalte spannend und lebendig vermitteln
- individuelles Ausdrucksspektrum entfalten
- Subtexte der Kommunikation entschlüsseln

## Zielsetzung/Nutzen

Sie ...

- lernen, Ihr verbales und nonverbales Repertoire umfänglich auszuschöpfen.
- trainieren die richtige Sprechtechnik, um professioneller, überzeugender und selbstbewusster zu wirken.
- wissen, wie Sie Mimik, Gestik, Ihre Stimme und Atmung bewusst in Szene setzen.

## Zielgruppe

Mitarbeiter aller Bereiche, die ihre Körpersprache und Stimme wirkungsvoll einsetzen möchten. Personen, die sich auf Prüfungssituationen vorbereiten möchten, sind ebenfalls sehr willkommen.

## Hinweise

Die Trainerin **Betty Hensel** überzeugt seit 20 Jahren mit ihrer Expertise im Bereich Kommunikation bei Teilnehmern unterschiedlicher Branchen. Dank ihrer jahrzehntelangen Tätigkeit als Theaterregisseurin sind ihre Trainings erfahrungsorientiert und lebhaft anders.

### INFOS

#### PRODUKTNUMMER

PE0317

#### VERANSTALTUNGSTYP

Training/Coaching

#### DAUER

2 Tage

#### TERMINE & ORTE

keine Termine vorhanden

#### PREISE

Mitglieder: **1.015,00 €**

Nicht-Mitglieder: **1.268,00 €**

\* zzgl. ggf. Verpflegungskosten

ZUR BUCHUNG

### ANSPRECHPARTNER

#### KUNDENSERVICECENTER

Tel: 0721 98 98-1 00

[E-Mail senden](#)



# Schlagfertigkeit - Souverän auf unvorhergesehene Situationen reagieren

Soft Skills / Persönliche Entwicklung & Kommunikation

**Die Veranstaltung wird live oder virtuell durchgeführt. Als Kommunikationsprofi - auch im virtuellen Format - profitieren Sie von der Expertise der Trainerin Betty Hensel.**

Schlagfertig sind wir dann, wenn wir spontan reagieren. Kennen Sie diese Situation: die passende Antwort liegt erst parat, wenn der verbale Angriff längst Vergangenheit ist. In der Situation fehlen Ihnen die Worte, um sich zu wehren. Das kann auch anders gehen! Mit einem cleveren Konter gewinnen Sie die Initiative zurück und reagieren so angemessen und souverän auf den Störer. Ziel ist es, verhandlungsfähig zu bleiben, die richtigen Worte zu finden und in Belastungssituationen flüssig und treffend formulieren zu können. Dadurch gelingt es Ihnen, die jeweilige Situation zu entschärfen und Anerkennung und Respekt bei Ihrem Gegenüber zu erlangen.

Sie haben Interesse? Für dieses Veranstaltungsangebot wurden noch keine Termine geplant. Dann teilen Sie uns das gerne durch Buchung einer Veranstaltungsvormerkung mit. Sie können wählen, ob Sie Ihr Interesse für das laufende, oder das folgende Jahr anmelden möchten und werden umgehend von uns informiert, wenn der Termin feststeht. (Ihre Buchung ist unverbindlich. Bei Terminanlage werden Sie automatisch eingebucht und können kostenfrei stornieren wenn Ihnen der angebotene Termin nicht zusagt.)

## Themenschwerpunkte

- Provokative Angriffe abwehren – den Wind aus den Segeln nehmen
- Peinliche und schwierige Situationen meistern
- Die eigenen Triggerpunkte und Reaktionsmuster kennenlernen
- Persönliche Betroffenheit und Blockaden überwinden
- Geeignete Techniken und Reaktionen kennen lernen
- Den eigenen Wortschatz erweitern und spontan mit Sprache spielen
- Sich durch angemessenen Stimmeinsatz Gehör verschaffen
- Durch präzise Körpersprache souverän wirken

## Zielsetzung/Nutzen

Sie...

- lernen, mit mehr Gelassenheit auf provokative Angriffe zu reagieren.
- erweitern Ihr Sprach- und Verhaltensrepertoire mit einer Vielzahl von nützlichen Techniken.
- wissen, wie Sie ihre Stimme vielseitig einsetzen.
- trainieren auf Basis eigener Beispiele neues Verhalten.

## Zielgruppe

Mitarbeiter aller Bereiche und Menschen, die nie mehr sprachlos sein möchten

### INFOS

#### PRODUKTNUMMER

PE0318

#### VERANSTALTUNGSTYP

Training/Coaching

#### DAUER

1 Tag

#### TERMINE & ORTE

keine Termine vorhanden

#### PREISE

Mitglieder: **0,00 €**

Nicht-Mitglieder: **0,00 €**

\* zzgl. ggf. Verpflegungskosten

ZUR BUCHUNG

### ANSPRECHPARTNER

#### KUNDENSERVICECENTER

Tel: 0721 98 98-1 00

[E-Mail senden](#)

## Hinweise

Die Trainerin **Betty Hensel** überzeugt seit 20 Jahren mit Ihrer Expertise im Bereich Kommunikation Teilnehmer unterschiedlicher Branchen. Dank ihrer jahrzehntelanger Tätigkeit als Theaterregisseurin sind ihre Trainings erfahrungsorientiert und lebhaft anders.