



Menschen entwickeln
Brücken bauen
Werte schaffen



Coaching- & Trainingsübersicht



Angebote im Bereich Spezielles

Field-Coaching & Coaching	Individuell und dynamisch fördern und fordern
Wirken auf höhere Hierarchien	Klar und effizient kommunizieren
Präsentationstraining	Überzeugend präsentieren - Ziele erreichen
Stress- und Zeitmanagement	Effizienter Umgang mit Zeit und Energie
Emotionale Intelligenz	Soziale Kompetenz fördern und erweitern
Telefontraining	Professionelles Verhalten am Telefon



Angebote im Bereich Verkauf

Verkauf	Souverän und partnerschaftlich zum Erfolg
Telefonverkaufstraining	Professionelles verkaufen am Telefon
Verhandlungsführung	Erfolgreich verhandeln im Verkauf und Management
Service Excellence	Kundenloyalität durch erstklassigen Service
Messe-Training	Erfolgreich Kontakte knüpfen und Netzwerke aufbauen
Selbstmarketing	Mehr Erfolg in Wirtschaft und Beruf
Umgang mit schwierigen Kunden	Souverän und partnerschaftlich Ziele erreichen



Angebote im Bereich Management

Management	Durch Veränderungen führen und motivierende Umgebungen schaffen
Motivationstraining	Sich selbst und anderen Raum zur Motivation erzeugen
Teambildung	Das Beste in jedem zum Besten des Teams fördern
Konflikt-Management	Schwierige Situationen meistern und neue Wege finden

Angebote im Bereich Evaluationssystem

TSS	Trainings Selektions System - Effizient trainieren
-----	--



Inhalt und Leistungsübersicht



CONSENSIS

Über uns.....	4
Wer wir sind	5
Wie wir arbeiten	6



Angebote im Bereich Spezielles

Field-Coaching & Coaching.....	8
Wirken auf höhere Hierarchien.....	9
Präsentationstraining	10
Stress- und Zeitmanagement.....	11
Emotionale Intelligenz.....	12
Telefontraining	13



Angebote im Bereich Verkauf

Verkauf	14
Telefonverkaufstraining	15
Verhandlungsführung.....	16
Service Excellence.....	17
Messe-Training.....	18
Selbstmarketing	19
Umgang mit schwierigen Kunden	20



Angebote im Bereich Management

Management-Training.....	21
Motivations-Training.....	23
Teambildung.....	24
Konflikt-Management.....	25

Angebote im Bereich Evaluations

Trainings Selektions System (TSS).....	26
--	----



Über uns



René Surber

Jahrgang 1973, sammelte berufliche Erfahrungen in verschiedenen Fachbereichen und Branchen. Startpunkt war das Physik Departement der ETH Zürich. Danach führte ihn sein beruflicher Werdegang zur Swissair und zum selbstständigen Devisenhändler und leitete ein Call Center mit rund 40 Mitarbeitern. Die letzten Jahre war er als Verhaltens- und Kommunikations-Coach und Trainer für Krauthammer International tätig.

Kernkompetenzen:

- An- und Verkaufs Training
- Management Training
- Coaching / Supervision
- Telefontraining

Als Consultant betreute er diverse KMUs und internationale Unternehmen und erwarb dabei breite Erfahrungen in Training und Coaching.



Adrian Ebenberger, Dienstleistungspartner

Jahrgang 1958, vereint über 20 Jahre Erfahrung als Berater, Moderator und Begleiter für Wertemanagement und Strategieentwicklung, sowie Service Qualität und Change Management Prozesse. Sein Augenmerk liegt darin, das brach liegende Potential von Menschen zu entfalten und so die stillen Reserven in Unternehmen zu erschliessen.

Kernkompetenzen:

- Begleitung von Vision-, Leitbild- und Strategieprozessen
- Entwicklung und Implementierung von Positionierungsstrategien
- Begleitung von Veränderungs- bzw. Change Management Prozessen
- Entwicklung und Umsetzung von Corporate Identity Programmen
- Führung und Begleitung von strategischen Projekten

Vor der Gründung seiner Beratungsfirma war er Geschäftsführer einer Marketing- und Kommunikationsagentur, Chefredaktor und Kommunikationsfachmann eines internationalen Finanzdienstleistungsunternehmens. Neben Berater- und Trainer-tätigkeit ist er als Standortförderer im Teilzeitmandat tätig.

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Übersicht

Wer wir sind
Unser Credo
Wie wir arbeiten

Wer wir sind

Consensus orientiert sich am lat. Begriff „consensus“ und bedeutet „Zustimmung, Übereinstimmung, Einwilligung“. Das Erreichen wichtiger Ziele ist nur möglich, wenn Klarheit über den Weg sowie Konsens im Denken und Verhalten besteht.

Consensus hat es sich zur Aufgabe gemacht, das brach liegende Potential in Menschen zu wecken. Mit unserem Beratungs- und Trainingsansatz wollen wir die stillen Reserven in Unternehmen erschliessen und so das Beste aus mehreren Welten miteinander verbinden.

Unser Credo

Brücken Bauen

Unsere Workshops und Trainings führen Menschen zusammen. Gemeinsam entwickeln wir ihre Fähigkeiten und kreieren für sie neue Perspektiven. Wir verstehen uns als Brückenbauer zwischen Management, Mitarbeitenden und ihren Kunden.

Menschen befähigen

Wir helfen Menschen, ihr Entwicklungspotential zu erkennen und dieses richtig einzusetzen. In unseren Trainings vermitteln wir ihnen Selbstsicherheit und Souveränität, indem wir sie befähigen, mit ihrer Aufgabe zu wachsen und ihre Ziele zu erreichen.

Orientierung geben

Menschen brauchen Werte und Orientierungshilfen. Ein klares Ziel, die richtige Strategie gibt die gewünschte Richtung. Wir begleiten Kunden, die Kernwerte des Unternehmens zu entwickeln, sie sichtbar zu machen, damit sie auch gelebt werden können. Denn Wertschöpfung verlangt Wertschätzung.

Partnerschaft leben

Im Dialog mit unseren Kunden kommunizieren wir auf gleicher Augenhöhe. Wir verstehen uns als Partner. Das verlangt eine ehrliche Kommunikation und eine aufrichtige Feedback-Kultur. In unserem Verständnis von Partnerschaft zählen das gegenseitige Vertrauen und vor allem die Qualität und das Resultat unserer Trainings.

Gemeinsam wachsen

Wachstum bedeutet für uns nicht zwingend finanzielles Wachstum. Unter Wachstum verstehen wir vor allem die Entwicklung der Unternehmenskultur und der Mitarbeitenden. Mit unseren Kunden wollen wir gemeinsam wachsen. Wir nehmen Verantwortung wahr und engagieren uns während und auch nach den Trainings als wären wir ein Teil des Unternehmens.

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Übersicht

Wer wir sind

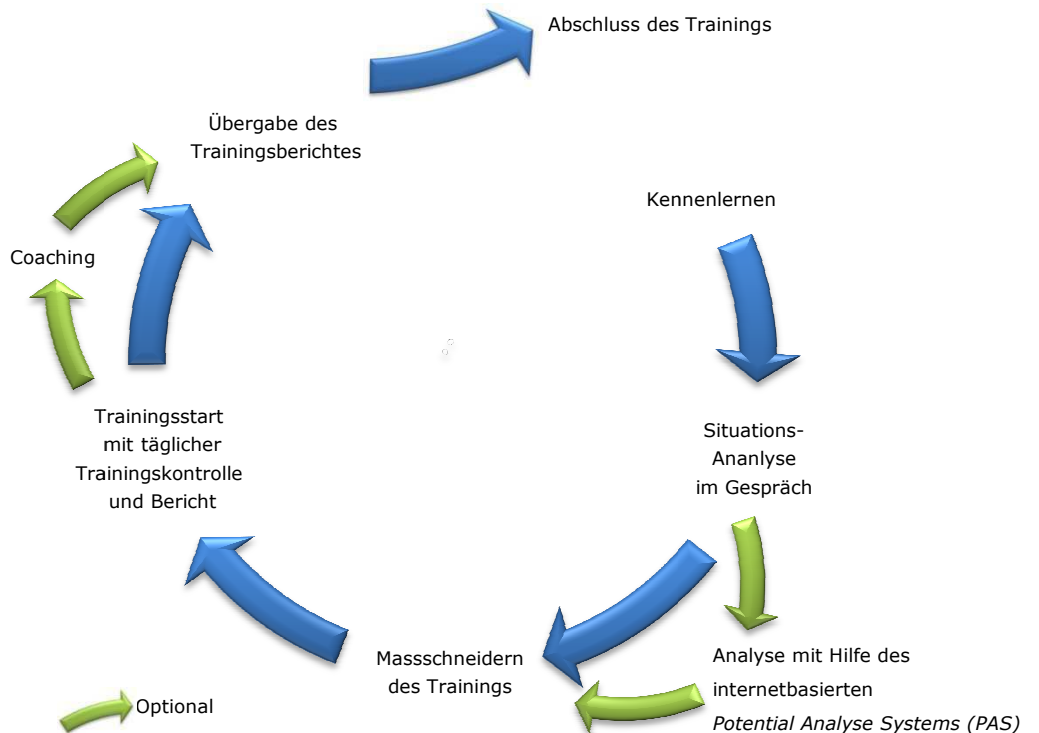
Unser Credo

Wie wir arbeiten

Wie wir arbeiten

Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir pragmatische Lösungen. Trainings empfehlen wir nur, wo diese angebracht und sinnvoll sind. Bei manchen Trainings geht vorteilhaft eine Mitarbeiter/Teamevaluation voraus. Unsere massgeschneiderten Programme sind lösungsorientiert und werden anhand ihrer Effektivität in der Praxis gemessen.

Mögliches Vorgehen



Beschreibung des möglichen Vorgehens

Situationsanalyse

In einem partnerschaftlichen Gespräch werden mit dem Vorgesetzten und/oder Trainingsverantwortlichen der Ist- und Soll-Zustand besprochen und abgeklärt, ob und wenn ja welche Trainingsbedürfnisse bestehen.

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Übersicht

Wer wir sind

Unser Credo

Wie wir arbeiten

Fortsetzung: **Wie wir arbeiten**

Mitarbeiterevaluation mit PAS

Auf Wunsch wird mit Hilfe des Potential Analyse Systems (PAS) eine Situationsanalyse erstellt. Diese deckt die Stärken und Entwicklungspotentiale auf individueller oder Gruppenebene auf und gibt Auskunft über den Trainingsbedarf.

Massschneidern der Trainings

Aufgrund der Standortbestimmung mit Trainingsverantwortlichen oder Vorgesetzten werden die Trainingsmodule bestimmt. Unser Programm orientiert sich an den Bedürfnissen des Teams bzw. des Unternehmens und verspricht die grösstmögliche Wirkung.

Trainingsdurchführung

Die Trainings sind eine Kombination aus didaktischen Modulen und praktischen Übungen. Während der mehrwöchigen Transferphase werden die Teilnehmenden die gemachten Erkenntnisse in die Praxis umsetzen. Die Transferphase wird vorteilhaft begleitet von monatlich einem Trainingstag.

Trainingsmassnahmen-Kontrolle

Während eines jeden Trainings notieren die Teilnehmenden ihr Erkenntnisse, die sie in die Praxis umsetzen werden. Das Entwicklungsblatt dient dazu, die gemachten Erfahrungen und Erkenntnisse in Folgetrainings ihren Team-Kollegen weiterzugeben.

Coaching

Bei spezifischem Bedarf wird ein Coaching auf individueller Basis durchgeführt. Dieses kann mit Hilfe des Potential Analyse Systems (PAS) unterstützt werden.

Abschlussbesprechung

Nach den Trainings oder gegen Ende der Trainingsperiode erfolgt eine Situationsbesprechung mit den Vorgesetzten. Darin werden die Entwicklungen der Teilnehmer diskutiert sowie ggf. die weiteren Schritte festgelegt.

Trainingsdurchführung und -Unterlagen

Wir verfügen über neuste Projektorteknik, bei der jeder Teilnehmer interaktiv teilnehmen kann. Jeder Teilnehmer erhält zudem eine Arbeitsmappe mit hochqualitativen Merkkarten der besprochenen Trainingsmodule. Falls Sie wünschen, können wir diese Merkkarten auf Ihre Bedürfnisse zuschneiden und mit Ihrem Firmenlogo versehen.

CONSENSIS GmbH

Bederstrasse 78

8002 Zürich

t: +41 (0)43 536 41 06

m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch

www.consensus.ch





Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching

Wirken auf höhere
Hierarchiestufen
Präsentationstraining
Stress & Zeitmanagement
Emotionale Intelligenz
Telefontraining

Field-Coaching und „normales“ Coaching

Individuell und dynamisch fördern und fordern

Im Field-Coaching steht die Begleitung des Coachees im täglichen Arbeitsumfeld im Vordergrund. Durch Beobachtung des Coachees und Hinterfragung von gemeinsam erlebten Situationen werden in einem anschliessenden Gespräch, pragmatisch Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Der grösste Vorteil des Coachings ist die hohe Individualität und die dadurch gesteigerte Effizienz. Das Ziel des Coachings ist die Stärkung des Selbst durch sich selbst. Jede Organisation oder Firma hat den Menschen als Kernelement.

Das Know-How und Engagement entscheidet über Erfolg oder Misserfolg. Den Mitarbeiter optimal zu fördern verlangt, seinen Ist-Zustand im Gespräch mit ihm und mit Hilfe von Feedbacks von Vorgesetzten und Mitarbeitern zu evaluieren. Auch hier gilt es, seine Stärken zu festigen, eventuelle Probleme aufzudecken und deren Ursachen zu ergründen. Unsere Wahrnehmung und Vorstellung der uns umgebenden Realität veranlasst uns, bestimmte Verhaltensmuster zu entwickeln. Diese können, aber müssen nicht nur von Nutzen sein. Diese Mechanismen zu hinterfragen und dem Coachee Werkzeuge in die Hände zu geben, sich selbst zu fördern, ist eines der Kernthemen im Coaching.

Nutzen

Durch das Begleiten des Coachees durch den Coach können spezifische Verhaltensmuster, Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten aufgezeigt werden. Die individuelle Förderung reduziert zugleich den Zeitaufwand der Weiterbildung und somit die Absenz vom Arbeitsprozess. Gleichzeitig kann auf die Bedürfnisse und Herausforderungen des Mitarbeiters vollumfänglich eingegangen werden. Es können persönliche Leistungsziele und Entwicklungsschwerpunkte individuell festgelegt und überprüft werden.

Vorgehensweise

- . Zieldefinition durch Coachee und Vorgesetzte
- . Coachee und Coach - Kennenlernen und besprechen der Erwartungen und Ziele
- . Terminplanung - Rhythmus und Häufigkeit
- . Durchführung der Field-Coachings und Coachings
- . Abschluss des Coachings und Festlegung weiterer Entwicklungsschritte

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching

**Wirken auf höhere
Hierarchiestufen**

Präsentationstraining

Stress & Zeitmanagement

Emotionale Intelligenz

Telefontraining

Wirken auf höhere Hierarchiestufen

Klar und effizient kommunizieren

Unser berufliches Leben wird meistens durch Entscheide und Wertevorstellungen von höheren Hierarchiestufen bestimmt. Sie bestimmen Ressourcenzuteilungen und Arbeitsschwerpunkte. Um effizient unsere Ziele zu erreichen ist es immer wichtiger die für uns verantwortlichen höheren Hierarchiestufen zu beeinflussen. Dies dient uns, sowie auch der gesamten Organisation.

Nutzen

Das Training zeigt Tricks und Tips in der Kommunikation und vertieft das Wissen in der Kommunikationspsychologie. Es werden konkrete Situationen besprochen und Leitfäden für ein optimales Vorgehen erarbeitet. Darüber hinaus schauen wir uns psychologische Mechanismen an, welche bei jedem Menschen bei Veränderungen vonstattengehen und wie wir Veränderungen am besten initiieren und umsetzen können.

Haupt-Prozessmodule

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Bewusstes und partnerschaftliches Anwenden von Techniken und Taktiken
- . Professionell und überzeugend präsentieren beim Chef
- . Die Veränderungskurve - Emotionale Intelligenz im sich wandelnden Umfeld
- . Die Macht des Wahrnehmungsfilters
- . Vorgesetzte für Ihre Ideen begeistern
- . Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden und schwierigen Situationen
- . Optimales Positionieren und Kommunizieren von Ideen
- . Durch Beherrschung der Emotionen seine Souveränität und Professionalität stärken

CONSENSIS GmbH

Bederstrasse 78

8002 Zürich

t: +41 (0)43 536 41 06

m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch

www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching
Wirken auf höhere
Hierarchiestufen
Präsentationstraining
Stress & Zeitmanagement
Emotionale Intelligenz
Telefontraining

Präsentationstraining

Überzeugend präsentieren - Ziele erreichen

Wir präsentieren uns und unser Unternehmen unentwegt - ob vor Gruppen oder Einzelpersonen. Wie Untersuchungen belegen, überwiegt die Form der Präsentation den Inhalt um das Mehrfache. Dieses Training hat zum Ziel, in einer positiven und konstruktiven Gruppenumgebung das eigene Verhalten zu hinterfragen und zu verbessern. Sie erhöhen dabei die Sicherheit im Umgang mit Einwänden und erkennen anhand eines praktischen Leitfadens, wie Sie diese richtig behandeln. Das Training vermittelt Impulse, wie Sie Ideen und Produkte wirkungsvoll und souverän präsentieren und die Aufmerksamkeit der Zuhörer gleich von Beginn an gewinnen, um Ihren Abschluss bzw. Ihre Botschaft wirkungsvoll auf den Punkt bringen.

Nutzen

- › Botschaften motivieren die Zuhörer zum Mitdenken und Handeln
- › Hilfsmittel wie PowerPoint, Beamer etc. zielgerichtet, effizient einsetzen
- › Erlangen von Sicherheit beim Präsentieren vor grösserem Publikum
- › Souveräner Auftritt auch bei Einwänden aus dem Publikum
- › Durch klar strukturierte Präsentation die Botschaften bei Zuhörern verankern
- › Positive und überzeugende Ausstrahlung gewinnen und die Zuhörer motivieren
- › Komplexe Informationen klar und einfach präsentieren
- › Wirkung der Präsentation durch Mimik, Gestik und Stimme verstärken

Haupt-Prozessmodule

- . 12 Verhaltens-Punkte für eine erfolgreiche Präsentation
- . Gestik und Mimik, non-verbale Kommunikation
- . Vorbereitungstechniken und Erstellen einer strukturierten Präsentation
- . Umgang mit Einwänden und Störungen während und nach Präsentationen
- . Tipps und Tricks beim Einsatz von Beamern, PowerPoint etc.
- . Souveräne Anwendung unterschiedlicher Hilfsmittel
- . Leidenschaft als Voraussetzung für eine fesselnde Präsentation

Der Weg zum Erfolg: Training, training, training ...
Videoauswertung nach Wunsch

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching
Wirken auf höhere
Hierarchiestufen
Präsentationstraining
Stress & Zeitmanagement
Emotionale Intelligenz
Telefontraining

Stress- und Zeitmanagement

Effizienter Umgang mit Zeit und Energie

In einer schnelllebigen Zeit hilft richtiges Zeit- und Stressmanagement, die relevanten Dinge effizient und mit dem optimalen Energieeinsatz zu erledigen. Was ist wichtig? Was ist dringend? Anstelle immer mehr zu tun, lernen Sie, sich auf die wesentlichen Dinge zu konzentrieren.

Dieses Training wirft viele Fragen auf. Es hilft, die Ursachen für persönliche und berufliche Stresssituationen zu erkennen, diese zu reduzieren und Kontrolle über das eigene Energie- und Zeitbudget zu gewinnen. Damit reduzieren Sie die negativen Folgen von Überlastung und beleben Ihre Stärken.

Nutzen

- › Verbessern des persönlichen Organisations- und Zeithaushalts
- › Motivation und fördern von Mitarbeitenden durch Delegation
- › Bewusstsein über die psychologischen Abläufe bei Veränderungen
- › Die eigenen Bedürfnisse erkennen, um jenen anderer besser gerecht zu werden
- › Erhöhen der eigenen Verfügbarkeit und optimieren der persönlichen Planung
- › Lernen "Nein" zu sagen
- › Wichtige von dringenden Dingen unterscheiden und Prioritäten setzen können

Haupt-Prozessmodule

- . Quellen für Stress und dessen Auswirkungen
- . Die Veränderungskurve - Emotionale Intelligenz im sich wandelnden Umfeld
- . Effizientes und angebrachtes Nein-sagen
- . Besseres Delegieren nach Kompetenzstufen
- . Effiziente Arbeitssitzungen
- . Dringendes versus Wichtiges
- . Die "vereinte" Qualität entdecken
- . Das Prioritäten-System
- . Informationen verarbeiten

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching
Wirken auf höhere
Hierarchiestufen
Präsentationstraining
Stress & Zeitmanagement
Emotionale Intelligenz
Telefontraining

Emotionale Intelligenz

Soziale Kompetenz fördern und erweitern

Welche psychischen Abläufe durchlaufen Personen bei Veränderungen? Wie können wir uns selbst und anderen helfen diese besser zu meistern? Welches sind die Grundmechanismen in der menschlichen Kommunikation? Auf welche Risiken müssen wir achten bezüglich unseren Stärken und wie kann ich diese Erkenntnisse nutzen um meine Stärken weiter zu vertiefen?

Nutzen

Das Training beleuchtet anhand von verschiedenen individuellen Übungen persönliche Verhaltensweisen, die wir uns bewusst machen müssen um unsere Emotionale Intelligenz weiter zu entwickeln.

Haupt-Prozessmodule

- . Unsere Wahrnehmungsfilter und die Folgen
- . Die Veränderungskurve - Emotionale Intelligenz im sich wandelnden Umfeld
- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Emotionale Identifikation vs. Engagement
- . Kompetenter Umgang in schwierigen Situationen
- . Der Weg ist das Ziel
- . Versteckte Qualitäten und Schwächen der Stärken
- . Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden und schwierigen Situationen
- . Durch Beherrschung der Emotionen seine Souveränität und Professionalität stärken

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching
Wirken auf höhere
Hierarchiestufen
Präsentationstraining
Stress & Zeitmanagement
Emotionale Intelligenz
Telefontraining

Telefongesprächs Evaluation



Telefontraining für TelefonistInnen, Empfangs- und Hotline-Spezialisten

Professionelles Verhalten am Telefon

Das Telefon gewinnt als Instrument der Kundenbetreuung und der Kundenbindung zunehmend in allen Bereichen einer Unternehmung an Bedeutung. Motiviertes und freundliches Telefonieren bringt hohe Kundenzufriedenheit, steigert die Freude an der Arbeit, den guten Ruf und den Erfolg Ihres Unternehmens. Kleinigkeiten entscheiden häufig über den Erfolg des Gespräches. Durch positive Sprachwahl, gekonnte Gesprächsführung, Fragetechnik und konkretes Verbleiben wird auch der Umgang mit anspruchsvollen Gesprächssituationen und Reklamationen souverän und zielorientiert gemeistert. Das Telefontraining hinterfragt unsere Gewohnheiten am Telefon und setzt neue Impulse für eine professionelle Kundenbetreuung. Gerne begleiten und unterstützen wir Sie in allen Bereichen der Kommunikation.

Profitieren Sie von der Erfahrung unseres Trainers, als ehemaliger Leiter eines Call Centers.

Nutzen

- › Steigerung der Souveränität, Sicherheit und Kompetenz am Telefon
- › Sie wenden eine positivere Sprache an und kennen die wichtigsten Telefonstandards
- › Anrufende werden dank strukturierten Fragen mit zuständigen Personen verbunden
- › Verbesserung der inneren Einstellung bezüglich dem Kontaktinstrument Telefon
- › Am Telefon Vereinbarungen erzielen und konkret verbleiben
- › Situativ richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Gesprächsarten und Kundentypen
- › Mehr Sicherheit im Umgang mit Einwänden und in schwierigen Situationen
- › Die wichtigsten Regeln im Umgang mit Kunden: Win-Win-Strategien
- › Sie trainieren die verschiedenen Inhalte in 1:1 Situationen und erhalten Feedback
- › Sie erkennen ihre Stärken und Entwicklungspunkte.
- › Sie können auch mit schwierigen Kunden sicher umgehen und Konflikte am Telefon konstruktiv lösen, um die Beziehung des Kunden zum Unternehmen zu stärken.

Haupt-Prozessmodule *(wird ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)*

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Telefonanrufe professionell annehmen
- . Wichtige Phasen während des Telefongesprächs
- . Kundenorientierte Weiterleitungen und Rückrufe
- . Erfolgreiches Argumentieren und Verhandeln
- . Fragetechnik und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- . Stimmbildung: Mit der Stimme überzeugen
- . Den entscheidenden ersten Eindruck meistern
- . Was Kunden von uns erwarten und wie wir konkret mit Ihnen verbleiben
- . Professionelles Empfangen und Weiterleiten von Kunden
- . Eine klare Position einnehmen und Werte überzeugend vermitteln
- . Umgang mit Einwänden und Reklamation als Chance zur Kundenbindung
- . Kompetenz und Kundenorientierung vermitteln
- . Faktoren des Vertrauens kennen und richtig pflegen
- . Verbindliche und konkrete Abmachungen erzielen
- . Vom Berater zum verbündeten und unentbehrlichen Partner
- . Telefon-Evaluation besprechen und Punkte zur Umsetzung fixieren

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining

Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing
Umgang mit schwierigen
Kunden

Verkaufstraining

Souverän und partnerschaftlich zum Erfolg

Oft sind es nur Kleinigkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Eine gute Kundenbeziehungen und Kommunikation sind die wichtigsten Faktoren hierbei. Im Verkaufstraining werden aktuelle und auf dem Geschäftsalltag Ihrer Verkäufer basierende Situationen besprochen, analysiert und hierzu Erfolgsmethoden gemeinsam erstellt, um diese in verschiedenen Nuancierungen in Rollenspielen zu üben. Ein Verkaufstraining ist immer auch ein Anlass, das bestehende Vorgehen, sowie die innere Einstellung zu überdenken und neue Ideen zu entwickeln. CONSENSIS bietet praxisorientierte Verkaufstrainings an, in welchen konkrete Vorgehensweisen für einen höheren Verkaufserfolg erarbeitet werden. Das Verkaufstraining behandelt die einzelnen Phasen eines Verkaufsgesprächs sowie für Sie spezifische Themen, welche jeweils gemeinsam vorher definiert werden. Die interaktive Art des Trainings, sorgt für grosse Motivationen und einen maximalen Wissenstransfer.

Nutzen

Die Teilnehmer ...

- › Wissen, wie man Verkaufsgespräche strukturiert, aufbaut und führt
- › Beherrschen des Verkaufsprozesses und der optimalen Vorbereitung
- › Erkennen die Verkaufschancen und nutzen sie
- › Gesteigertes Selbstvertrauen, verbesserte Verhandlungsführung
- › Vertiefte Fähigkeiten für professionelle Präsentationen
- › Erkennen und erweitern der Kundenbedürfnisse
- › Verteidigen von Preisen und herbeiführen des Abschlusses
- › Klarheit über innere Einstellung, Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft
- › Sind kompetent und souverän im Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen und Reklamationen

Haupt-Prozessmodule *(wird ausführlich in Zusammenarbeit mit Ihnen definiert)*

- . Kundengespräche effektiv und strukturiert vorbereiten
- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen
- . Die verschiedenen Phasen des Verkaufsgesprächs erfolgreich durchlaufen
- . Mit Höflichkeit und Zielstrebigkeit am Telefon zum Termin
- . Den entscheidenden ersten Eindruck meistern
- . Gesprächseinstiege optimal wählen, «From Small Talk to Business Talk»
- . Aktives Zuhören als Zeichen der Achtung
- . Im Gespräch emphatisch auf den Kunden eingehen und so Sympathien wecken
- . Professionell und überzeugend vor Gruppen/Einzelpersonen präsentieren
- . Ihre Körpersprache einsetzen, um das Vertrauen zu fördern
- . Das Partnerschafts- und Fördergespräch im Verkauf
- . Netzwerke etablieren und vergrössern, Empfehlungsmanagement
- . Zeit- und Stress-Management
- . Gruppenverhandlungsführung
- . Sich engagieren und eine gütliche Win-win Lösung erzielen
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Techniken und Taktiken in schwierigen Situationen
- . Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Partnerschaft
- . Strukturiertes Vorgehen und Führen der Verhandlung durch Fragen
- . Vom Verkäufer zum unentbehrlichen Partner
- . Den Preis unseres Produktes verteidigen und den Abschluss herbeiführen

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing
Umgang mit schwierigen
Kunden

Telefongesprächs Evaluation



Telefonverkaufstraining

Professionelles Verhalten am Telefon

Der Kontakt mit einem zukünftigen Kunden beginnt häufig mit einem Anruf. Auch bestehende Kunden schätzen professionellen und zuvorkommenden Service am Telefon. Positive Sprachwahl, konkretes Verbleiben und die richtigen Fragen führen zu einem konstruktiven und nützlichen Dialog. Das Telefonverkaufstraining hinterfragt unsere Gewohnheiten am Telefon und setzt neue Impulse für eine partnerschaftliche Kundenorientierung und erfolgreichen Verkauf.

Profitieren Sie von der Erfahrung unseres Trainers, als ehemaligen Leiter eines Call Centers.

Nutzen

- › Verkäufe fixieren oder Folgetermine vereinbaren
- › Am Telefon Vereinbarungen konkretisieren und erzielen
- › Das Unternehmen möglichst sympathisch und positiv vermitteln
- › Mit der richtigen Fragetechnik Klarheit über Bedürfnisse des Kunden erlangen
- › Situativ richtiges Verhalten bei unterschiedlichen Gesprächsarten
- › Verbesserung der inneren Einstellung bezüglich dem Kontaktinstrument Telefon
- › Mehr Sicherheit im Umgang mit Einwänden und in schwierigen Situationen

Haupt-Prozessmodule

Regeln der guten Kommunikation

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Leidenschaft für gute Dienstleistungen entwickeln
- . Verbindliche und konkrete Abmachungen erzielen
- . Überzeugend argumentieren
- . Die Macht der Fragen, wie wir das Telefongespräch professionell führen können

Überzeugender Umgang mit Kunden

- . Mehrwert für Kunden und Unternehmen schaffen
- . Das Denken in partnerschaftliche Bahnen lenken
- . Überzeugende Sprachstrukturen im Verkaufsgespräch aufbauen und leben

Vertrauen aufbauen

- . Faktoren des Vertrauens kennen und richtig pflegen
- . Kunden zu Verbündeten machen
- . Eine klare Position einnehmen und Werte überzeugend vermitteln
- . Vom Berater zum unentbehrlichen Partner

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing
Umgang mit schwierigen
Kunden

Verhandlungsführung

Erfolgreich verhandeln im An- und Verkauf und Management

Die Pflege von Kontakten und die richtige Verhandlungstechnik führen zum bestmöglichen Ergebnis. Im Vordergrund stehen neben der Übereinkunft bzw. dem Verkaufsabschluss die langfristige Partnerschaft sowie der Erfolg für alle Beteiligten. Die Teilnehmer kennen und verstehen die Grundmuster von Verhandlungen. Sie lernen, sich in den unterschiedlichsten Situationen zu beherrschen, erkennen ihre Verhandlungspräferenzen und üben, ihre Flexibilität zu nutzen und ihren Handlungsspielraum zu vergrössern.

Nutzen:

- › Durch Beherrschung der Emotionen seine Souveränität und Professionalität stärken
- › Überführen von blockierten Verhandlungen in eine Win-win Situation
- › Erkennen des eigenen Verhandlungsmusters und sich Vorteile bei der Verhandlungsführung verschaffen
- › Mehr Effizienz und Sicherheit im Umgang mit Verhandlungspartnern
- › Ausbau des Beziehungsnetzes zu Kunden/Partnern und erlangen der bestmöglichen Position als Vermittler
- › Bewusstes und partnerschaftliches Anwenden von Techniken und Taktiken

Haupt-Prozessmodule:

Kommunikation

- . Das Gegenüber kennen und eine optimale Zusammenarbeit aufbauen
- . Die Vorstellungs-Filter und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Aktives Zuhören als Zeichen der Wertschätzung
- . Fragetechniken zur Erfassung vom Ist-/Soll-Zustand und von Kundenbedürfnissen
- . Überzeugend und professionell vor Gruppen/Einzelpersonen präsentieren
- . Mit Fragen das Gespräch führen

Einwands- und Konfliktbehandlung

- . Sich engagieren zur Erzielung einer gütlichen Win-win Lösung
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Einwänden und Konflikten

Technik und Taktiken

- . Kennenlernen verschiedener Taktiken, um den Verhandlungsspielraum zu vergrössern
- . Selbsterkennung der Techniken und Taktiken und deren Vor- und Nachteile

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing
Umgang mit schwierigen
Kunden

Service Excellence

Kundenloyalität durch erstklassigen Service

Erstklassiger Service in Wirtschaft und Verwaltung ist der Gradmesser für Kundenloyalität und die Qualität von Geschäftsbeziehungen. In der Hektik des Alltags geht das Bewusstsein für den Wert eines bevorzugten Umgangs mit Kunden jedoch häufig unter. Unser kombiniertes Programm hilft, die Chancen einer erstklassigen Servicequalität zu erkennen und das Bewusstsein für die Notwendigkeit eines überzeugenden Kundenservices zu schärfen.

Nutzen:

Das Programm sorgt durch Bewusstseinsbildung und praktisches Training für eine starke Verankerung der Servicequalität im Alltag. Die solide Methodik kombiniert mit Rollenspielen und Beispielen aus der Praxis garantieren eine wirkungsvolle Umsetzung im Alltag.

Haupt-Prozessmodule:

Überzeugender Umgang mit Kunden

- . Die ideale Kunden-Beziehung
- . Verhaltensmuster von Kunden verstehen
- . Was Kunden von uns erwarten
- . Mehrwert für Kunden schaffen
- . Das Denken in die richtigen Bahnen lenken

Regeln der guten Kommunikation

- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Leidenschaft für gute Dienstleistungen entwickeln
- . Die Macht der Fragen
- . Bedürfnisse wecken
- . Überzeugend argumentieren
- . Dienst am Kunden leisten

Vertrauen aufbauen

- . Faktoren des Vertrauens kennen und richtig pflegen
- . Motivation versus Manipulation
- . Kunden zu Verbündeten machen
- . Vom Berater zum unentbehrlichen Partner

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing
Umgang mit schwierigen
Kunden

Messe-Training

Erfolgreich Kontakte knüpfen und Netzwerke aufbauen

Schöpfen Sie das Kontaktpotential von Messen voll aus! Gute Kundenbeziehung ist die wichtigste Voraussetzung im Verkauf. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Messen sind Kontakt- und Kommunikationsplattformen, welche mit qualifiziertem und engagiertem Standpersonal, den Eindruck eines Unternehmens nachhaltig prägen. Erfolgreicher Verkauf basiert auf einer längerfristigen Partnerschaft. Dies erfordert eine genaue Bedürfnisanalyse und den Aufbau eines Netzwerks. Die innere Einstellung und Fähigkeit, offen auf Menschen zu zugehen und mit möglichen Einwänden professionell umzugehen, sind hier matchentscheidend. Die Souveränität und Sicherheit des Verkäufers mit Geschäftspartnern sind das Aushängeschild einer jeden Firma.

Nutzen

- › Bewusstes Auftreten und wissen worauf es ankommt beim ersten Kontakt
- › Beherrschen des Verkaufsprozesses und der optimalen Vorbereitung
- › Vertiefte Fähigkeiten für professionelle Präsentationen
- › Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen
- › Gesteigertes Selbstvertrauen, verbesserte Verhandlungsführung
- › Wissen, wie man Verkaufsgespräche strukturiert, aufbaut und führt
- › Erkennen und erweitern der Kundenbedürfnisse
- › Klarheit über innere Einstellung, Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft

Haupt-Prozessmodule

Kommunikation

- . Auftreten und erster Kontakt
- . Professionell und überzeugend vor Gruppen und Einzelpersonen präsentieren
- . Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und zu vergrössern
- . Aktives Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Vorstellungs-Filter und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Mit Höflichkeit und Zielstrebigkeit beim ersten Kontakt an der Messe zum Termin
- . Netzwerke etablieren und vergrössern

Einwands- und Konfliktbewältigung

- . Sich engagieren und eine gütliche Win-win Lösung erzielen
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Techniken und Taktiken in schwierigen Situationen
- . Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Kundenpartnerschaft.
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Techniken und Taktiken in schwierigen Situationen
- . Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Kundenpartnerschaft

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing
Umgang mit schwierigen
Kunden

Selbstmarketing

Mehr Erfolg in Wirtschaft und Beruf

Wir leben in einer Welt, die jene Menschen bevorzugt, die sich am besten verkaufen. Selbst wer noch so gute Arbeit leistet, ist auf die Aufmerksamkeit von Kunden und Interessenten angewiesen. Dazu müssen wir unsere Stärken und Fähigkeiten bündeln und die Vorteile unseres Angebots deutlich sichtbar machen. Gutes Selbstmarketing und ein überzeugender Auftritt sind der Schlüssel zum Erfolg.

Nutzen:

Das Seminar rückt Sie als Person und die Einzigartigkeit Ihres Angebots ins Rampenlicht. Es macht deutlich, wo Ihre Stärken liegen, wie Sie sich Aufmerksamkeit und Marktvorteile verschaffen und welche Instrumente Sie vorteilhaft einsetzen, um sich und Ihr Angebot richtig zu verkaufen. Das Seminar gibt Impulse und öffnet Ihnen die Türen zum beruflichen und wirtschaftlichen Erfolg.

Haupt-Prozessmodule:

Erkennen der Entwicklungsmöglichkeiten und Festlegen der Ziele

- . Was wir von erfolgreichen Menschen lernen können
- . Worauf es beim Selbstmarketing ankommt
- . Die eigenen Stärken und Fähigkeiten erkennen
- . Das eigene Angebot im Gespräch richtig positionieren
- . Persönliche Entwicklungsziele festlegen

Aufmerksamkeit verschaffen und wirkungsvoll kommunizieren

- . Gezielt den eigenen Wirkungskreis verbreitern
- . Professionelles Auftreten, Präsentieren und Demonstrieren
- . Die Kunst, Menschen für Ihr Angebot zu begeistern
- . Kundenbeziehungen aufbauen
- . Das eigene Angebot überzeugend verkaufen
- . Umgang mit schwierigen Fragen und Situationen
- . Sich im Gedächtnis der Kunden verankern

Am Schluss des Seminars wissen Sie, worauf es beim Selbstmarketing ankommt und wie Sie sich richtig positionieren und verkaufen.

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Verkauf

Verkaufstraining
Telefonverkaufstraining
Verhandlungsführung
Service Excellence
Messe-Training
Selbstmarketing

**Umgang mit schwierigen
Kunden**

Umgang mit schwierigen Kunden

Souverän und partnerschaftlich Ziele erreichen

Gute Kundenbeziehungen sind die wichtigste Voraussetzung im Verkauf. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Erfolgreicher Verkauf basiert auf einer längerfristigen Partnerschaft. Dies erfordert eine genaue Bedürfnisanalyse und den Aufbau eines Netzwerks. Die innere Einstellung und Fähigkeit, mit Einwänden umzugehen, sind hier entscheidend. Die Sicherheit und Souveränität des Verkäufers bei Verhandlungen mit Geschäftspartnern ist das Aushängeschild einer jeden Firma.

Nutzen:

- › Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen
- › Beherrschen des Verkaufsprozesses und der optimalen Vorbereitung
- › Souveräner Umgang bei Reklamationen
- › Wissen, wie man Verkaufsgespräche strukturiert, aufbaut und führt
- › Gesteigertes Selbstvertrauen, verbesserte Verhandlungsführung
- › Verteidigung von Preisen und Herbeiführen des Abschlusses
- › Klarheit über innere Einstellung, Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft

Haupt-Prozessmodule:

- . Verhalten bei Reklamationen
- . Preiserhöhung bzw. Preis unseres Produktes verteidigen
- . Strukturiertes Vorgehen und Führen der Verhandlung durch Fragen
- . Gruppenverhandlungsführung
- . Wahrnehmungs-Filter und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und zu vergrößern
- . Aktives Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Das Partnerschafts- und Fördergespräch im Verkauf zur Gestaltung einer profitableren und partnerschaftlicheren Zukunft
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Kundenpartnerschaft
- . Sich engagieren und eine gütliche Win-win Lösung erzielen

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Management

Management-Training

Motivations-Training
Teambildung
Konflikt-Management

Management- und Führungs-Training

Durch Veränderungen führen und motivierende Umgebungen schaffen

Die Aufgabe des Managements besteht darin, Unternehmenswerte zu vermitteln und mit dem Team die vorgegebenen Ziele zu erreichen. Der Schlüssel dazu sind Kommunikation sowie ziel- und mitarbeiterorientiertes Verhalten. Das modulare Management-Training zeigt Managern, wie sie Unternehmenswerte vermitteln und das Leistungspotenzial von Mitarbeitenden richtig einschätzen und einsetzen. Sie erwerben die Fähigkeit, Veränderungen zu initiieren und Mitarbeitende zu fordern und zu fördern.

Nutzen

- › Entwickeln eines lösungsorientierten und partnerschaftlichen Managementstils
- › Erhöhen der Eigenmotivation und Steigern der eigenen Leistungsbereitschaft
- › Mitarbeitende durch Delegation fordern und fördern
- › Gewinnen von mehr freier Kapazität für wichtigere Aufgaben
- › Wirksames Begleiten und Durchführen von Veränderungsprozessen
- › Schaffen eines motivierenden Umfeldes für Teams und Mitarbeitende
- › Gewinn von Handlungssicherheit in schwierigen Situationen und bei Konflikten
- › Mehr Sicherheit und Überzeugungskraft bei Referaten und Auftritten

Haupt-Prozessmodule

Fordern und Fördern

- . Delegation, Mitarbeiterförderung
- . Zeitmanagement
- . Management by Objectives (MBO)

Das Förder- und Tadelsgespräch

- . Vergangenheit anerkennen und sich weiterentwickeln
- . Mitarbeitende zu Korrekturen und Veränderungen motivieren

Kommunikation

- . Wahrnehmungs-Filter und seine Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Fragetechniken zum Führen und Motivieren von Mitarbeitenden
- . Arbeitssitzungen effizient gestalten
- . Proaktive Kommunikation nach oben
- . Professionell und überzeugend vor Gruppen und Einzelpersonen präsentieren

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Management

Management-Training

Motivations-Training
Teambildung
Konflikt-Management

Fortsetzung: **Management- und Führungs-Training**

Entscheidungen

- . Entscheidungsfindung und klare Kommunikation
- . Fehler eingestehen, Ziele setzen und Mitarbeitende für Aufgaben gewinnen
- . Emotionale Phasen eines Veränderungsprozesses erkennen und richtig deuten
- . Mitarbeitende begleiten und richtig coachen

Einwand- und Konfliktbehandlung

- . Sich engagieren und eine gütliche Win-win Lösung erzielen
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Einwänden und Konflikten

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Management

Management-Training
Motivations-Training
Teambildung
Konflikt-Management

Motivations-Training

Sich selbst und anderen Raum zur Motivation erzeugen

Die Motivation (das Wollen) ist die antreibende Kraft hinter jedem Erfolg. Der Schlüssel dazu sind Kommunikation sowie ziel- und mitarbeiterorientiertes Verhalten. Sie erwerben die Fähigkeit, Veränderungen zu initiieren und Mitarbeitende zu fordern und zu fördern. Zudem schauen wir auch in Module des Stress- und Zeitmanagements.

Nutzen

- › Schaffen eines motivierenden Umfeldes für Teams und Mitarbeitende
- › Erhöhen der Eigenmotivation und Steigern der eigenen Leistungsbereitschaft
- › Entwickeln eines lösungsorientierten und partnerschaftlichen Managementstils
- › Gewinnen von mehr freier Kapazität für wichtigere Aufgaben
- › Wirksames Begleiten und Durchführen von Veränderungsprozessen
- › Mitarbeitende durch Delegation fordern und fördern

Haupt-Prozessmodule

- . Delegation, Mitarbeiterförderung
- . Zeitmanagement
- . Vergangenheit anerkennen und sich weiter weiterentwickeln
- . Mitarbeitende zu Korrekturen und Veränderungen motivieren
- . Vorstellungs-Filter und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Fragetechniken zum Führen und Motivieren von Mitarbeitenden
- . Professionell und überzeugend vor Gruppen und Einzelpersonen präsentieren
- . Entscheidungsfindung und klare Kommunikation
- . Emotionale Phasen in einem Veränderungsprozess kennen und richtig deuten
- . Mitarbeitende begleiten und richtig coachen
- . Sich engagieren und eine gütliche Win-win Lösung erzielen
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Einwänden und Konflikten

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Management

Management-Training
Motivations-Training
Teambildung
Konflikt-Management

Teambildung

Das Beste in jedem zum Besten des Teams fördern

In den letzten Jahrzehnten hat die Zusammenarbeit im Team als besondere Form der Gemeinsamkeit immer mehr an Bedeutung gewonnen. Die stetig ansteigenden Anforderungen der Aufgabenstellungen und deren Komplexität, sowie die sich schnell wandelnde Arbeitswelt sind nur über kooperative Teamarbeit erfolgreich zu bewältigen.

Die Effektivität eines Teams sowie seine Stabilität im Zusammenhalt hängen nicht nur von Faktoren wie der Qualifikation der einzelnen Team-Mitglieder oder der hierarchischen Struktur ab, vielmehr spielen auch zwischenmenschliche Beziehungen und innere Einstellungen dabei eine entscheidende Rolle.

Nutzen

Das Training zeigt psychologische Abläufe auf, welche sich in jedem von uns in der Zusammenarbeit mit anderen Menschen und/ oder bei Veränderungen vollziehen. Diese zu verstehen und optimal darauf zu reagieren, heißt einen lösungsorientierten Teamgeist zu entwickeln und Teamkonflikte zu minimieren. Dabei steht die individuelle Eigenmotivation bzw. Leistungssteigerung Ihrer Mitarbeitenden im Zentrum.

Haupt-Prozessmodule

- . Unsere WahrnehmungsfILTER und die Folgen
- . Die Veränderungskurve - Emotionale Intelligenz im sich wandelnden Umfeld
- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Bewusstes und partnerschaftliches Anwenden von Techniken und Taktik
- . Kompetenter Umgang in schwierigen Situationen
- . Durch Beherrschung der Emotionen seine Souveränität und Professionalität stärken
- . Konfliktpunkte erkennen und lösen
- . Fragetechniken zum Führen und Motivieren von Mitarbeitenden
- . Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden und schwierigen Situationen

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Angebote im Bereich
Management

Management-Training
Motivations-Training
Teambildung

Konflikt-Management

Konflikt-Management

Schwierige Situationen meistern und neue Wege finden

In hektischen und emotional geladenen Situationen hilft ein proaktives und professionelles Konflikt-Management den Fokus von verschiedenen Parteien auf ein gemeinsames Ziel neu auszurichten. Dieses Training zeigt verschiedene Herangehensweisen bei schwierigen Situationen, ob dies bei einem Schlichtungs-, Neuausrichtungs- oder Mediationsgespräch ist.

Nutzen

Das Training zeigt Tricks und Tips in der Kommunikation und vertieft das Wissen in der Kommunikationspsychologie. Es werden konkrete Situationen besprochen und Leitfäden für ein optimales Vorgehen erarbeitet. Darüber hinaus schauen wir uns psychologische Mechanismen an, welche bei jedem Menschen bei Veränderungen auftreten und wie wir Veränderungen am besten initiieren und umsetzen können. Weitere Punkte sind:

- › Gewinn von Handlungssicherheit in schwierigen Situationen und bei Konflikten
- › Wirksames Begleiten und Durchführen von Veränderungsprozessen
- › Bewusstsein über die psychologischen Abläufe bei Veränderungen
- › Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen

Haupt-Prozessmodule

- . Die Veränderungskurve - Emotionale Intelligenz im sich wandelnden Umfeld
- . Vergangenheit anerkennen und sich weiter weiterentwickeln
- . Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Mitarbeitende zu Korrekturen und Veränderungen motivieren
- . Fragetechniken zum Führen und Motivieren von Mitarbeitenden
- . Entscheidungsfindung und klare Kommunikation
- . Arbeitssitzungen effizient gestalten
- . Emotionale Phasen in einem Veränderungsprozess erkennen und richtig deuten
- . Das Fördergespräch - Entwicklungspunkte in der Zukunft umsetzen
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Einwänden und Konflikten
- . Wahrnehmungs-Filter und seine Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch



Analyse- und
Evaluationshilfen:

Trainingsinhalts-Selektionierungs-System (TSS)

Effizientes trainieren und coachen

Das Trainingsinhalts-Selektionierungs-System ist ein internetgestützter Selektionierungs Prozess, um ein optimales und möglichst effizientes Training bzw. Coaching zu erstellen. Die dabei erzeugten Umfragen können anonym oder personalisiert durchgeführt werden. Das Resultat macht die Stärken und Entwicklungspotenziale von Mitarbeitenden, ganzer Gruppen oder Unternehmen sichtbar.

Das Trainingsinhalts-Selektionierungs-System ist das ideale Werkzeug zur Kreierung von massgeschneiderten Trainingslösungen und zur Reduktion von Kosten im Ausbildungsbereich.

Nutzen

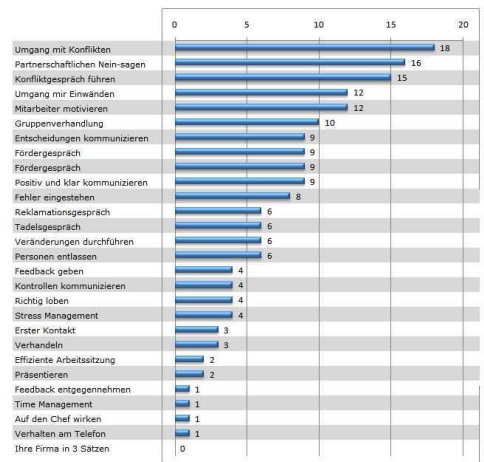
- › Macht die Stärken- und Entwicklungspotenziale von Einzelnen und Gruppen sichtbar
- › Hilft beim Festlegen von gezielten Coachings und Trainingsmassnahmen
- › Stellt aufgrund von wiederholten Beurteilungen die Entwicklung von Mitarbeitenden dar

Management Modul Auswertung für
Michael Muster



	IST	SOLL	Wichtig	Diff	Total
Umgang mit Konflikten	3	9	3	6	18
Partnerschaftliches Nein-sagen	1	9	2	8	16
Konfliktgespräch führen	4	9	3	5	15
Umgang mit Einwänden	5	9	3	4	12
Mitarbeiter motivieren	5	9	3	4	12
Gruppenverhandlung	2	7	2	5	10
Entscheidungen kommunizieren	3	6	3	3	9
Fördergespräch	6	9	3	3	9
Fördergespräch	6	9	3	3	9
Positiv und klar kommunizieren	6	9	3	3	9
Fehler eingestehen	5	9	2	4	8
Reklamationsgespräch	5	8	2	3	6
Tadelgespräch	5	8	2	3	6
Veränderungen durchführen	5	8	2	3	6
Personen entlassen	4	7	2	3	6
Feedback geben	5	7	2	2	4
Kontrollen kommunizieren	6	8	2	2	4
Richtig loben	6	8	2	2	4
Stress Management	6	8	2	2	4
Erster Kontakt	2	5	1	3	3
Verhandeln	7	8	3	1	3
Effiziente Arbeitssitzung	5	9	2	1	2
Präsentieren	7	8	2	1	2
Feedback entgegennehmen	7	8	1	1	1
Time Management	7	8	1	1	1
Auf den Chef wirken	7	8	1	1	1
Verhalten am Telefon	5	9	1	1	1
Ihre Firma in 3 Sätzen	7	7	1	0	0

Management Modul Auswertung für
Michael Muster



CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch