



**Deutsche Trainings Akademie**  
für Kompetenz- und Personalentwicklung



**Mitarbeiter qualifizieren –  
Wege zu mehr Kunden und Gewinn!**

Weiterbildungsprogramm



## VORWORT



### Vorwort

Herzlich willkommen!

Mit gezieltem Einsatz von effektiven Maßnahmen und modernsten Lehrmethoden erhalten Sie ein wirkungsvolles Training bzw. Coaching für sich und Ihre Mitarbeiter und erhöhen Ihren Unternehmenswert.

Gewinnen Sie Ihre Mitarbeiter durch Motivation und Entwicklungsmöglichkeiten. Wir unterstützen Sie gerne dabei.

In diesem Katalog finden Sie beispielhafte Trainingsbausteine, mit denen Sie...

- bestehende Wissenslücken Ihrer Mitarbeiter schließen
- Ihre Mitarbeiter fit machen für Höchstleistungen,
- kurz, durch motivierte Mitarbeiter Ihre Wettbewerbsfähigkeit deutlich steigern.

Überzeugen Sie sich von unseren Leistungen: Weiterbildung und Personalentwicklung heißt neben motivierten, qualifizierten Mitarbeitern immer auch mehr Kunden und Gewinn.

Wir freuen uns auf Sie.

Herzliche Grüße

Ihre

Yvonne Pilz  
(Leitung)

Silke Gebhardt  
(Projektmanagement)

Stefan Kütke  
(Marketing)

## INHALT

INHALTSVERZEICHNIS .....	Seite 04
ZIELE, STRUKTUR UND METHODIK.....	Seite 07
TRAINERPROFILE .....	Seite 09
REFERENZEN .....	Seite 10

## VERKAUFSTRAINING.....Seite 11

Baustein 1	Basistraining Verkaufen .....	Seite 11
Baustein 2	Aufbautraining Verkaufen.....	Seite 12
Baustein 3	Kundenorientierung und Servicemanagement.....	Seite 13
Baustein 4	Innendiensttraining.....	Seite 14
Baustein 5	Grundlagen des Marketings.....	Seite 15
Baustein 6	Professionelles Marketing in der Praxis.....	Seite 16
Baustein 7	Der erfolgreiche Geschäftsbrief.....	Seite 17
Baustein 8	Telefonmarketing – Der schnelle Weg zum Kunden .....	Seite 18
Baustein 9	Messtraining.....	Seite 19
Baustein 10	Einkäufertraining.....	Seite 20

## KOMMUNIKATIONSTRAININGS.....Seite 21

Baustein 1	Grundlagen der Gesprächsführung.....	Seite 21
Baustein 2	Wirkungsvoll Kommunizieren .....	Seite 22
Baustein 3	Rhetorik und Körpersprache .....	Seite 23
Baustein 4	Telefontraining.....	Seite 24
Baustein 5	Reklamationsmanagement .....	Seite 25
Baustein 6	Fragetechnik statt Sagetechnik.....	Seite 26
Baustein 7	Präsentieren und Moderationstechnik.....	Seite 27

## FÜHRUNGSTRAININGS .....

Baustein 1	Kommunikationstraining für Führungskräfte .....	Seite 28
------------	---	----------

Baustein 2	Fit als Führungskraft - Basistraining.....	Seite 29
Baustein 3	Fit als Führungskraft - Aufbautraining .....	Seite 30
Baustein 4	Führungskraft als Coach.....	Seite 31
Baustein 5	Mitarbeitergespräche souverän führen.....	Seite 32
Baustein 6	Teamentwicklungsstraining.....	Seite 33
Baustein 7	Konflikte erfolgreich meistern .....	Seite 34

## PROJEKTMANAGEMENT.....Seite 35

Baustein 1	Projektmanagement - Basistraining.....	Seite 35
Baustein 2	Projektmanagement - Aufbaustraining .....	Seite 36
Baustein 3	Besprechungsmanagement in Projekten.....	Seite 37

## PERSÖNLICHKEITSTRAININGS.....Seite 38

Baustein 1	Selbstmotivation .....	Seite 38
Baustein 2	Gesundheits- und Stressmanagement.....	Seite 39
Baustein 3	Persönlichkeitsprofile - sich selbst und andere besser verstehen.....	Seite 40
Baustein 4	Zeit- und Selbstmanagement.....	Seite 41
Baustein 5	Moderne Umgangsformen und Business-Etikette .....	Seite 42

## AUSBILDUNG.....Seite 43

Baustein 1	Ausbildung zum Trainer .....	Seite 43
Baustein 2	Verkaufsleiterausbildung .....	Seite 44
Baustein 3	Ausbildung von Ausbildungsbeauftragten.....	Seite 45

## BEISPIELE FÜR EINZELCOACHINGS.....Seite 46

Beispiel 1	Coaching für Fach- und Führungskräfte sowie Geschäftsführer .....	Seite 46
Beispiel 2	Realcoaching .....	Seite 47
Beispiel 3	Coaching mit dem TimeWaver-System.....	Seite 48
Beispiel 4	Führungstraining mit Pferden.....	Seite 49

## ZIELE



### Trainingsformate für Ihre Führungskräfte und Mitarbeiter

- Präsenztrainings
- Coachings
- Webinare und Online-Trainings



Die Teilnehmer erleben praxisrelevante und sofort umsetzbare Themen mit nachhaltigem Lernerfolg in angenehmer Lernatmosphäre.

## STRUKTUR UND METHODIK



### Zieldefinition

Nach Ist-Analyse und verfeinerter Zieldefinition erhalten Sie eine detaillierte überarbeitete, an Ihren individuellen Belangen ausgerichtete, Bildungskonzeption.

### Training

In den Trainings werden wesentliche Kenntnisse vermittelt und durch praktische Übungen ergänzt. Der Zeitbedarf der einzelnen Trainings liegt in aller Regel bei ein bis zwei Tagen. Sobald die Inhalte auf Ihre individuellen Belange abgestimmt sind, lässt sich die Dauer der Maßnahme exakt bestimmen. Abhängig von den Trainingszielen wird sich die Methodik entweder stärker auf die Wissensvermittlung oder auf das Training für die Praxis ausrichten.

**Die Trainingsmethoden** werden auf jedes Training individuell abgestimmt. Dazu zählen zum Beispiel:

- Trainer-Vortrag, Live-Demonstrationen, Seminarschauspiel
- Einzel- und Gruppenübungen, Planspiele, moderierte Diskussion
- auf Wunsch, Video-Aufzeichnungen mit anschließender Rückmeldung des Trainers und der Gruppe
- auf Wunsch, Einüben neuer Arbeitsweisen und des Zielverhaltens am Arbeitsplatz des Mitarbeiters (Training on the job), Einzelcoaching
- Telefontraining mit Telefon-Übungsanlage
- Unternehmensaufstellung
- Outdoor-Training.

In jedem Training erhalten die Teilnehmer Transferbögen, auf denen sie ganz konkrete persönliche Ziele für ihren Berufsalltag festlegen können. Außerdem erhalten sie **ausführliches Trainings- und Begleitmaterial** zur sofortigen Anwendung in der Praxis.

## Fotoprotokoll

Die erarbeiteten Inhalte werden in einem Fotoprotokoll festgehalten und nach dem Training zum Erinnern und Vertiefen der Inhalte zur Verfügung gestellt.

## Nachhaltigkeit

Damit die guten Vorsätze aus dem Training nicht von der Alltagsroutine überlagert werden, empfehlen wir Nachhaltigkeitsmaßnahmen. Dazu gibt es folgende Möglichkeiten:

- a. Der „**Coach**“: Der jeweilige Trainer steht noch einige Zeit nach dem Training als Ansprechpartner in der Praxis zur Verfügung (Training on the job).
- b. Der „**Heiße Draht**“: Der Trainer steht als telefonischer Ansprechpartner für aktuelle Anwendungstipps, Vorgehensweisen und Praxisübungen zu vorab definierten Zeiträumen zur Verfügung.
- c. Die „**Elektronische Post**“: Der Trainer beantwortet E-Mail-Anfragen der Teilnehmer nach Anwendungstipps, Vorgehensweisen und Problemlösungen.

Es hat sich als vorteilhaft erwiesen, die Trainings nicht im Unternehmen durchzuführen, sondern idealerweise in ruhiger und lernbegünstigter Atmosphäre „im Grünen“. Gerne empfehlen wir Ihnen entsprechende Räumlichkeiten. Auf Wunsch bieten wir Ihnen auch Outdoor-Trainings an.

Um ideale Trainingsbedingungen zu erhalten, achten wir auf eine angemessene Teilnehmerzahl.

## TRAINERPROFILE: Region Mitteldeutschland



**YVONNE PILZ**, Dipl.-Ök. und systemischer Coach, ist Spezialistin für betriebliche Aus- und Weiterbildung. Sie berät im Rahmen der Offensive Mittelstand kleine und mittlere Unternehmen zu personellen Fragen. Frau Pilz trainiert und coacht seit 2001 Fach- und Führungskräfte aus Dienstleistungs- und Industrieunternehmen verschiedener Größen.

Im Rahmen ihrer Lehrtätigkeit hat sie bereits über 15.000 Teilnehmer auf die Ausbildertätigkeit vorbereitet und bildet auch Trainer aus. Sie ist Mitglied der Prüfungskommission Ausbildereignung und unterstützt mit Ihrer Arbeit ehrenamtlich verschiedene Fördervereine.

Frau Pilz hat Zusatzausbildungen in den Bereichen Personaltraining, Yoga und Hypnose. Sie begleitet Trainingsteilnehmer bei der Entwicklung ihrer Resilienzfähigkeit und Unternehmen bei der Umsetzung des betrieblichen Gesundheitsmanagements.



**SILKE GEBHARDT**, Diplomingenieur, ist praxisorientierte Trainerin und Business-Coach. Sie begleitet seit 2002 Geschäftsführer und Führungskräfte namhafter Unternehmen.

Starke Führungskräfte entwickeln und Projekte effektiv zum Erfolg bringen! Das sind ihre Kernkompetenzen, die sie mit Begeisterung umsetzt. Ihre Erfahrungen beruhen auf langjähriger Führungs- und Projektarbeit in der IKEA Verkaufs GmbH & Co. KG sowie den seit 2008 bestehenden eigenen Projektgesellschaften.

Klein- und mittelständische Unternehmen berät sie bei der Strategieentwicklung mit einem ganzheitlichen Ansatz. Mit Unterstützung der Quantenfeldtechnologie begleitet sie Ihre Kunden auf ganz neuen Wegen zur Kundengewinnung, Umsatzsteigerung und Erhöhung der Lebensqualität.



**STEFAN KÜTKE**, Betriebswirt und Kommunikationswirt, ist praxisorientierter Experte für hirngerechtes Kommunizieren, Verkaufen und Führen mit langjähriger Erfahrung im Verkauf und Marketing für renommierte Markenartikler.

Seit 1999 trainiert und begleitet er Führungskräfte und deren Mitarbeiter in Unternehmen aus der Industrie, dem Handel sowie dem Dienstleistungs- und Bankensektor.

Darüber hinaus hält er als Referent Motivationsvorträge auf Kongressen sowie Veranstaltungen und ist Autor des Management-Bestsellers „Goethe für Manager – wie Sie einfach genial Arbeit und Leben meistern“.

Stefan Kütke hat in den vergangenen Jahren über 2.000 Seminare und Vorträge gehalten.

## REFERENZEN DER TRAINER DES DEUTSCHEN TRAINERNETZWERKES (AUSWAHL)

**ADAC Hessen-Thüringen e.V.**

**Autoliv GmbH**

**AMEOS Klinikum Halberstadt**

**Deutsche Post AG**

**Deutschen Tamoil GmbH**

**Flughafen Leipzig/Halle GmbH**

**HVB Immobilien AG**

**IKEA Deutschland Verkaufs GmbH**

**Infor Global Solutions GmbH**

**Jurjanz GmbH & Co. KG**

**Komsa Kommunikation Sachsen AG**

**KWL - Kommunale Wasserwerke Leipzig GmbH**

**LBS Immobilien Berlin/Brandenburg**

**Martin Luther Universität Halle/Leipzig**

**PrimaCom AG**

**Raiffeisenbank Gotha eG**

**Sehlhoff GmbH, Ingenieure und Architekten**

**Sensortechnik Meinsberg GmbH**

**Sparkasse Leipzig**

**Stadtwerke Leipzig GmbH**

**Transpetrol Bitterfeld GmbH**

**Veolia Wasser GmbH**

**Volkswagen Financial Services AG**

**Volvo Truck Center Ost GmbH**

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 1. Basistraining Verkaufen

#### Ziel:

Die Teilnehmer lernen die wesentlichen Basis-Techniken und Strategien im Verkauf und im Umgang mit dem Kunden und dem eigenen Angebot kennen. Ausgehend vom Gesprächsaufbau werden die Fragetechniken zur Bedarfsermittlung, die Angebotspräsentation, die Reaktion auf mögliche Einwände und Abschlusstechniken geübt. Einen weiteren Schwerpunkt des Seminars bilden die psychologischen Aspekte des Beratens und Verkaufens, sowie die positive eigene Einstellung zum Beruf des Verkäufers.

#### Inhalt:

- Die Struktur des Verkaufsgesprächs
- Gesprächseröffnungen und Wortassoziationen, die Interesse wecken
- Fragetechnik statt Sagetechnik zur Bedarfsermittlung
- Produktpräsentation und Umgang mit Kaufwiderständen
- Regeln zur wirkungsvollen Argumentation und Einwandbehandlung
- Verkaufsabschluss und Nachbereitungsphase
- Praxisübungen
- Innere Haltungen und Einstellungen
- Selbstmotivation sowie Problemdenken und Chancendenken
- Möglichkeit, mit Misserfolgen richtig umzugehen

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 2.      Aufbautraining Verkaufen

#### **Ziel:**

Die Teilnehmer vertiefen die erlernten Techniken und Strategien des Seminars Basistraining Verkaufen. Sie trainieren intensiv und steigern dadurch ihre verkäuferischen Fähigkeiten. Darüber hinaus werden besonders effektive Kommunikationstechniken trainiert.

#### **Inhalt:**

- Persönliche Potenziale im Verkaufsgespräch
- Verstärkungsfaktoren im Verkaufsgespräch
- Effektive und emotionale Kommunikationstechniken im Verkauf
- Umgang mit verschiedenen Kundentypen
- Preis-Psychologie und Preis-Wert-Waage
- Auf Wunsch, Praxisübungen mit Videoanalyse

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 3. Kundenorientierung und Servicemanagement

#### Ziel:

In diesem praxisorientierten Seminar lernen die Teilnehmer den Erfolgsfaktor Kunden- und Serviceorientierung besser kennen. Sie erfahren, wie Kundenerwartung und Kundenzufriedenheit zusammenhängen und wie sie das eigene Kundenbeziehungsmanagement optimieren können und welcher Wettbewerbsvorteil daraus entsteht. Damit ist dieses Seminar für alle Mitarbeiter, Führungskräfte und Betriebsinhaber von grundlegender Bedeutung.

#### Inhalt:

- Komponenten der Kundenorientierung
- Kundenerwartung, Kundenzufriedenheit und Preistoleranz
- Instrumente zur Analyse und Messung der Kundenzufriedenheit
- Kompetenzen des TOP Servicemitarbeiters

Auf Wunsch, Maßnahmen zum Praxistransfer (Coaching und Beratung zur Steigerung der Kundenzufriedenheit im Rahmen des betrieblichen Qualitätsmanagements).

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 4. Innendiensttraining

#### Ziel:

Neukunden zu gewinnen und aktiv zu verkaufen, das sind die neuen Herausforderungen an die Verkäufer im Innendienst.

In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer, wie sie diese verschiedenartigen Ziele integrieren und erfolgreich realisieren können. Dazu erhalten sie praxisnahe Instrumente und Techniken, mit denen das Potenzial des Innendienstes ausgeschöpft werden kann.

#### Inhalt:

- Verkaufen als Kommunikationsaufgabe
- Verkaufsunterstützende Medien
- Zusammenarbeit zwischen Innen- und Außendienst
- Persönliche Arbeitstechniken des Innendienstverkäufers
- Auf Wunsch, mit Videoanalyse

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 5. Grundlagen des Marketings – Klassischer Weg zum Markterfolg

#### Ziel:

Die Teilnehmer lernen, wie sie die relevanten Begriffe, Werkzeuge und Techniken des Marketings sinnvoll einsetzen. Außerdem lernen Sie, wie sie ein für ihr Unternehmen passendes Marketingkonzept entwickeln und in die Praxis umsetzen können.

#### Inhalt:

- Grundzüge des Marketings
- (SWOT-) Analyse, Ziele, Strategien und Instrumente als Basis eines Marketingkonzepts
- Zielgerichteter Marketingmix als Kombination verschiedener Maßnahmen von
  - Produkt
  - Preis
  - Verteilung
  - Kommunikation

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 6. Professionelles Marketing in der Praxis

#### Ziel:

Die Teilnehmer lernen, wie sie mit einfachen Anzeigen neue Kunden gewinnen, erfolgreiche Werbebriefe schreiben, ihr Angebot im Internet bekannt machen und mit starken Aktionen die Aufmerksamkeit der Zielgruppe gewinnen. Durch zahlreiche praktische Übungen und wertvolle Tipps sind die Teilnehmer in der Lage, das Seminarwissen unmittelbar in die Praxis umzusetzen.

#### Inhalt:

##### Machen Sie mehr Umsatz mit...

- Anzeigen-, Direkt- und Internetmarketing
- Aktions- und Imagemarketing
- Praxisübung: u. a. Entwerfen von Anzeigenskizzen

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 7. Der erfolgreiche Geschäftsbrief

#### Ziel:

Die Teilnehmer lernen, wie sie einen professionellen Geschäftsbrief schreiben. Hierfür werden in diesem Seminar sowohl die notwendigen Grundkenntnisse, DIN-Vorschriften als auch Formulierungshilfen für eine geschäftliche Korrespondenz mit „Stil“ aufgezeigt. Mit den wichtigsten Regeln für die englische bzw. amerikanische Korrespondenz und einem ausführlichen Teil zur E-Mail-Bearbeitung und Korrespondenz wird das Thema abgerundet.

#### Inhalt:

- Entwicklungsgeschichte des heutigen Geschäftsbriefes
- DIN-Vorschriften eines professionellen Geschäftsbriefes
- Bestandteile eines kundenorientierten Geschäftsbriefes
- Korrespondenz auf Englisch
- Textwerkstatt (praktische Übung)

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 8. Telefonmarketing – der schnelle Weg zum Kunden

#### Ziel:

Die Teilnehmer lernen, wie sie sich mit Hilfe des Telefons klare Vorteile im Vergleich zum Wettbewerb schaffen und durch Zusatzangebote eine Umsatzsteigerung zu erzielen. Geübt werden Verkaufs-, Terminvereinbarungs- und Nachfassgespräche mit dem Ziel, Kunden zu gewinnen, zu binden und ggf. zurück zu gewinnen.

#### Inhalt:

- Telefongespräche optimal vorbereiten (u. a. Ziele, Argumentationskatalog und Gesprächsleitfaden festlegen)
- Telefonmarketing zielorientiert durchführen (u. a. Einstellung und Einstieg finden, Einwände behandeln, Kaufabschluss herbeiführen)
- Praktische Übungen mit der Telefon-Übungsanlage

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 9. Messetraining

#### Ziel:

Der Messeumsatz ist für viele Unternehmen eine unverzichtbare Einnahme. Aber jeder Messeauftritt ist nur so gut, wie die Mitarbeiter, die dort das Unternehmen repräsentieren. Die Teilnehmer lernen in diesem Training, wie sie die verschiedenen Besuchertypen erkennen, diese aktiv ansprechen und die Unternehmensleistungen erfolgreich anbieten.

#### Inhalt:

- Die Bedeutung der Messe und Messevorbereitung
- Besuchertypen und ihre Ziele
- Aktive Besucheransprache und Gesprächsführung am Messestand
- Schwierige Situationen meistern
- Praktische Übungen von Kommunikationssituationen

## VERKAUFSTRAININGS



### Baustein 10. Einkäufertraining

#### Ziel:

Durch eine gute Einkaufsverhandlung kann ein Unternehmen erhebliche Summen einsparen. In diesem Training erlernen Mitarbeiter mit Einkaufsaufgaben wichtige Verhandlungsstrategien und -techniken. Die erlernten Inhalte werden praxisnah an typischen Verhandlungssituationen der Teilnehmer eingeübt.

Das Lernziel beinhaltet auch, vermeidliche Interessensgegensätze von Einkauf und Verkauf aufzulösen und beide Funktionsbereiche zu einem gemeinsamen, erfolgreichen Handeln zusammenzufügen.

#### Inhalt:

- Grundlagen der Verhandlungsführung und Verhandlungsstrategien
- Professionelle Vorbereitung einer Verhandlung
- Sicheres und professionelles Auftreten
- Psychologische Grundlagen der Gesprächsführung im Einkauf
- Rollenverteilung im Einkäuferteam
- Umgang mit kritischen Situationen und Stillstand in der Verhandlung
- Analyse von Verhandlungen und praktische Übungen
- Praktische Übungen von Kommunikationssituationen

## KOMMUNIKATIONSTRAININGS



### Baustein 1. Grundlagen der Gesprächsführung

#### Ziel:

Den Teilnehmern wird vermittelt, wie Mimik, Gestik und Körpersprache auf das Gegenüber wirken. Sie lernen ihre Stimme gezielt einzusetzen und üben Frage- und Zuhörtechniken im Gespräch. Dadurch ist es ihnen möglich, Schritt für Schritt das Vertrauen zu ihrem Gesprächspartner aufzubauen.

#### Inhalt:

##### **Grundlagen der Gesprächsführung:**

- Körpersprache als Ausdruck menschlichen Verhaltens
- Wer fragt, der führt (Frage- und Zuhörtechniken)
- Aktives Zuhören und Einwandbehandlung
- Nutzenargumentation und Abschlussphase
- Stimm- und Sprechtraining
- Körpersprachetraining

## KOMMUNIKATIONSTRAININGS



### Baustein 2. Wirkungsvoll Kommunizieren

#### Ziel:

Die Teilnehmer lernen, wodurch Missverständnisse entstehen und wie sie diese vermeiden. Ihnen wird aufgezeigt, dass Kommunikation auf mehreren Ebenen stattfindet. Sie üben aktives Zuhören und Feedback geben. Dadurch trainieren sie ihr Einfühlungsvermögen, optimieren ihr Kommunikationsverhalten und verbessern ihre Beziehung zu anderen.

#### Inhalt:

##### **Grundlagen der Kommunikation:**

- Kommunikation und Wahrnehmung
- Inhalts- und Beziehungsebene in der Kommunikation
- Kommunikationsstörungen / Wer fragt, der führt

##### **Beziehungen zu anderen Menschen:**

- Selbstbild und Fremdbild / Wie gehe ich mit dem Fremdbild um?
- Individuelle Verhaltensweisen und Interaktion
- Gesprächs- und Verhaltensübungen



### Baustein 3. Rhetorik und Körpersprache

#### Ziel:

Die Teilnehmer erleben, dass eine gute Rhetorik das gelungene Zusammenspiel von Argumenten und Körpersprache bedeutet. Sie erfahren über den Trainer eine offene Rückmeldung über ihre Wirkung und können somit gezielt vorhandene Stärken ausbauen. Die eigene Redegewandtheit und Überzeugungskraft wird erhöht. Das rhetorische Potenzial kann sowohl für die Interessen des Unternehmens als auch den eigenen Erfolg wirkungsvoll genutzt werden. Aufgrund der vielen Übungen ist das Seminar stark praxisbezogen.

#### Inhalt:

##### Grundlagen der Rhetorik:

- So wirke ich als Redner auf andere
- Klarheit und Verständlichkeit des eigenen Ausdrucks / Bildhafte Sprache
- Gezielter Einsatz der Körpersprache (Kinesik)
- Souveräner Umgang mit Störungen / kritische Eigenreflexion
- Stimm- und Sprechtraining
- Praktische Übungen



#### Baustein 4. Telefontraining

##### Ziel:

Dieses Training unterstützt die Teilnehmer, freudiger und engagierter zu telefonieren und Telefonate erfolgreich zu meistern. Die Teilnehmer erfahren, wie wichtig es ist, sich im Tagesgeschäft als fachlich und menschlich kompetent gegenüber unterschiedlichen Gesprächspartnern darstellen und verhalten zu können. Dabei ist es ebenso wichtig, sich und den Gesprächspartner qualifiziert und umfassend zu informieren, sowie auf Probleme und Beschwerden sicher und adäquat zu reagieren (gemeinsam nach Lösungen suchen).

##### Inhalt:

- Bedeutung von Stimme und Inhalt beim Telefonieren
- Gesprächspartnerorientiertes Verhalten
- Positives Gesprächsklima aufbauen
- „Schwierige“ Telefonate erfolgreich meistern
- Praktisches Üben mit der Telefon-Übungsanlage
- Stimm- und Sprechtraining

## KOMMUNIKATIONSTRAININGS



### Baustein 5. Reklamationsmanagement

#### Ziel:

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer Deeskalationstechniken kennen, die es ihnen ermöglichen aus unzufriedenen Kunden zufriedene Kunden zu machen.

Den Teilnehmern wird detailliert vermittelt, wie sie die Reklamation als wirkungsvolles Instrument zur Stärkung der Kundenbeziehung nutzen und damit das positive Image des Unternehmens fördern und aus einem reklamierenden, einen treuen Kunden zu machen.

#### Inhalt:

- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Chancen in Reklamationen sehen
- Kunden halten und positiv umstimmen
- Kunden langfristig binden

## KOMMUNIKATIONSTRAININGS



### Baustein 6. Fragetechnik statt Sagetechnik

#### Ziel:

Die Teilnehmer lernen die Grundlagen der Fragetechnik als eine der bedeutendsten Methoden der Kommunikation kennen.

Die Frage stellt das wohl wichtigste Denkwerkzeug des Menschen dar. Die Teilnehmer trainieren im Seminar die Fähigkeit, verschiedene Fragetechniken zielgerichtet einzusetzen. Durch richtiges Fragen kann die Effektivität der Kundenbeziehungen deutlich erhöht werden.

#### Inhalt:

- Wer fragt, der führt
- Geschlossene und offene Fragen
- Entscheidungs- und Alternativfragen
- Mit gezielten Fragen das Gespräch in die gewünschte Richtung lenken

## KOMMUNIKATIONSTRAININGS



### Baustein 7. Präsentieren und Moderationstechnik

#### Ziel:

Die Teilnehmer erfahren, wie sie ihre Besprechungen mit Moderation zielorientiert ausrichten. Sie lernen, wie sie als Moderator einer Gruppe helfen, die richtigen Themen und entsprechende Lösungen zu finden. Darüber hinaus lernen sie, auf die Zeit zu achten, um Besprechungen effektiver zu gestalten.

#### Inhalt:

- Aufgabe und Rolle des Moderators / Leiten oder Moderieren
- Moderationstechniken
- Fragetechniken / Problemlösungs- und Visualisierungstechniken
- Effektiver Umgang mit der Zeit und mit Störungen / Einwände behandeln
- Teilnehmer moderieren / Missverständnisse vermeiden
- Körpersprachetraining

## FÜHRUNGSTRAININGS



### Baustein 1. Kommunikationstraining für Führungskräfte

#### Ziel:

Die rasante Entwicklung unserer heutigen Kommunikations- und Mediengesellschaft reduziert die Informations- und Austauschprozesse zwischen Firmen und Menschen auf ein Minimum. Gleichwohl wird das komplexe Feld der Kommunikation für jeden Einzelnen immer schwieriger. Ein positives Image kann nur entstehen, wenn die innerbetriebliche Kommunikation stimmt, weshalb dieses Thema für alle Hierarchiestufen eines Unternehmens ein Muss bedeutet.

#### Inhalt:

- Grundlagen der Kommunikation / Sprache und ihre Wirkung
- Die Bedeutung der Grundeinstellung
- Menschen und ihre Rollen
- Kommunikation leistungsfähiger Teams
- Grundregeln und Gleichgewicht in der Gesprächsführung
- Konfliktbewältigung - Ursachen, Auslöser, Konfliktbehandlung
- Verhandlungsführung

## FÜHRUNGSTRAININGS



### Baustein 2. Fit als Führungskraft - Basistraining

#### Ziel:

In diesem Seminar wird den Teilnehmern verdeutlicht, welche Führungstätigkeiten **unverzichtbar** sind und wie sie diese erfolgsversprechend praktizieren. Mit zahlreichen Beispielen erleben die Teilnehmer die Anwendungsmöglichkeiten für ihren beruflichen Alltag um ihre Führungsfähigkeit zu verbessern.

#### Inhalt:

- Stile und Instrumente der Führung
- Psychologische Hintergründe von Führung
- Prozesse der Motivation verstehen
- Probleme in der Motivation erkennen und lösen
- Mein Führungsverhalten mit Persönlichkeitsanalyse
- Die Rolle der Führungskraft
- Effektive Mitarbeiter und leistungsfähige Teams
- Kommunikation: Methoden der Gesprächs-Steuerung
- Die Soll-Kompetenzen einer Führungskraft



### Baustein 3. Fit als Führungskraft - Aufbautraining

#### Ziel:

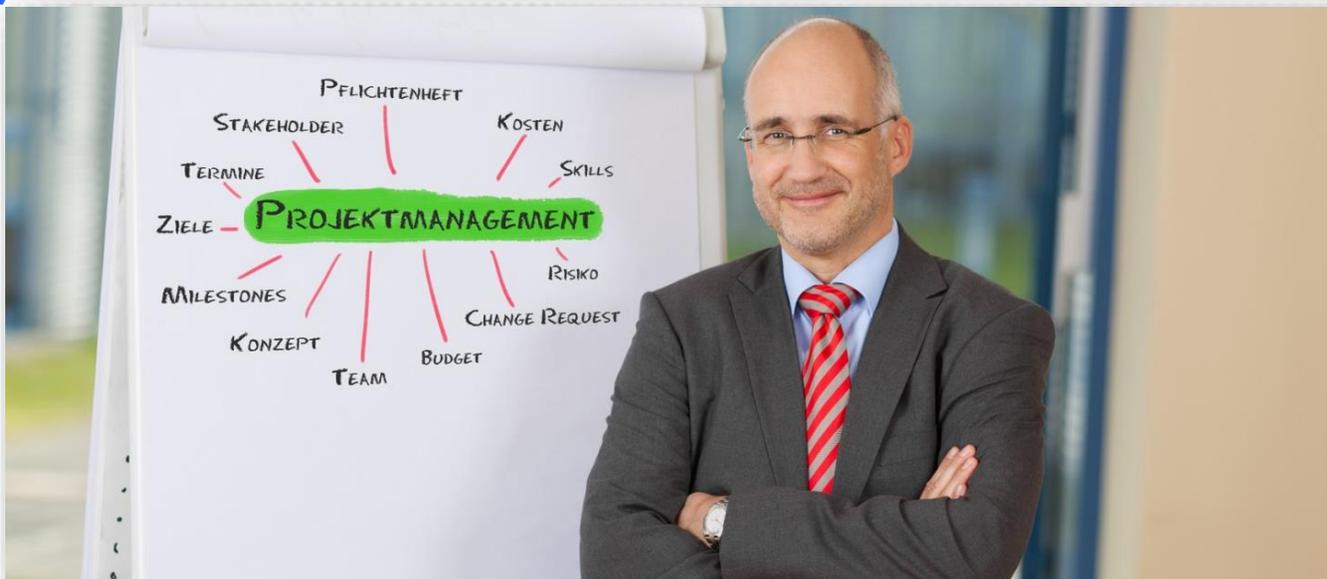
Die Teilnehmer trainieren praktisch und unternehmensspezifisch verschiedene Praxissituationen des Führungsalltags. Im Mittelpunkt stehen die Vertiefung und der Ausbau der Führungsthemen aus dem Basistraining.

#### Inhalt:

##### Praxisaufbauthemen

- Den angemessenen Führungsstil bestimmen
- Mitarbeitertypen bestimmen und effektiv einsetzen
- Einweg-Zweiweg-Kommunikation
- Aktives Zuhören und Nachfragen
- Vorwürfe, Angriffe, Bedürfnisse und Gefühle übersetzen und angemessen reagieren
- Zielvereinbarungen mit Mitarbeitern
- Delegieren und kontrollieren
- Kritisieren, fordern, bitten, loben
- Motivationsmechanismen in der Mitarbeiterführung
- Mitarbeitergespräche / Jahresgespräche führen
- Beurteilung

## FÜHRUNGSTRAININGS



### Baustein 4. Führungskraft als Coach

#### Ziel:

Dieses Training unterstützt Führungskräfte dabei, ihre Kompetenzen in Bezug auf die Mitarbeiterführung deutlich zu erweitern. Coaching ist ein bewährtes Instrument der Mitarbeiterförderung und -entwicklung und wird nahezu in allen Unternehmen angewandt. Die Führungskraft übernimmt hier die Rolle des betreuenden Coachs.

#### Inhalt:

- Arten und Anlässe eines Coachings
- Zielpersonen und Rahmenbedingungen
- Der Coachingprozess-Verlauf
- Die Vorbereitung und Durchführung von Coachinggesprächen
- Praxisübungen zu verschiedenen Coachinganlässen
- Trainieren der Coachingmethoden

## FÜHRUNGSTRAININGS



### Baustein 5. Mitarbeitergespräche souverän führen

#### Ziel:

Das Seminar beinhaltet einen kompletten Leitfaden sowie die Konzeption zur Einführung und Anwendung dieses Führungsinstrumentes. Den Teilnehmern werden sämtliche notwendigen Grundlagen sowie die Ziele und der Verlauf von Mitarbeitergesprächen anhand von zahlreichen Musterformularen und Checklisten aufgezeigt. In einem zusätzlichen Trainingsteil werden anhand der nachfolgend aufgeführten Themen die eigentliche Gesprächsvorbereitung und -durchführung trainiert.

#### Inhalt:

- Anlässe für Mitarbeitergespräche
- Sprache und ihre Wirkung im Mitarbeitergespräch
- Gesprächsvorbereitung und -durchführung
- Umgang mit Widerständen des Mitarbeiters
- Mitarbeiterpotenziale erkennen - fördern - nutzen
- Leitfaden zur Einführung von Mitarbeitergesprächen
- Training zum Führen von Mitarbeitergesprächen (Videotraining)



## Baustein 6. Teamentwicklungsstraining

### Ziel:

Teamarbeit wird als fachübergreifende Zusammenarbeit immer bedeutender – quer durch alle Hierarchien und Branchen.

Das Seminar gibt Führungskräften und Teams Aufschluss über die Phasen der Teamentwicklung und die Rolle des Einzelnen im Team. Die Teilnehmer führen gemeinsam praktische Übungen durch und reflektieren anschließend den Zusammenhang zwischen persönlichem Verhalten und Teamdynamik. Teamtraining kann im Outdoorbereich durchgeführt werden. Das Team löst spezielle Aufgaben und lernt dabei auftretende Konflikte konstruktiv zu lösen.

### Inhalt:

- Phasen der Teamentwicklung
- Teams durch Ziele motivieren
- Kommunikation im Team
- Teamaufgaben und -konflikte kreativ lösen
- Effektive Organisation der Teamarbeit



## Baustein 7. Konflikte erfolgreich meistern

### Ziel:

Konflikte gehören zum Alltag in der Berufswelt. Häufig werden diese nicht erkannt oder verschwiegen. Dieses Seminar umfasst neben den Konfliktformen, -arten und -verhalten verschiedene Möglichkeiten zum Erkennen und Analysieren eines Konfliktes. Die Seminarteilnehmer lernen die Ursachen eines Konfliktes zu erkennen sowie Methoden zur Konfliktbearbeitung bis hin zu Strategien für Konfliktlösung. Das Seminar vermittelt weiterhin eine Sichtweise, welche Konflikte zu Chancen macht.

### Inhalt:

- Konfliktarten und -ursachen
- Varianten des Konfliktverhaltens
- Methoden der Konfliktbearbeitung
- Strategien zur Konfliktlösung
- Konfliktkultur im Unternehmen
- Konflikte als Chance begreifen

## PROJEKTMANAGEMENT



### Baustein 1. Projektmanagement Basistraining

#### Ziel:

Es werden die Voraussetzungen, Grundlagen und notwendigen Kenntnisse für ein erfolgreiches Projektmanagement vermittelt. Die Teilnehmer erhalten wichtige Informationen zur Einführung von Projektmanagement sowie Anleitungen für die Projektarbeit und Projektplanung. Die Teilnehmer erleben mittels einer eigenen Projektsimulation alle Phasen, angefangen von der Konzepterarbeitung über die Durchführung, bis hin zum erfolgreichen Projektabschluss.

Sowohl typische als auch spezifische Schwierigkeiten in der Projektarbeit werden erläutert und Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt. Das Training ist sowohl für Neueinsteiger als auch für erfahrene Projektmitarbeiter und -leiter geeignet

#### Inhalt:

- Einführung in das Projektmanagement
- Grundlagen der Projektarbeit
- Projektplanung und Projektcontrolling
- Typische Fehler in der Projektarbeit
- Änderungsmanagement
- Der Projektabschluss
- Projektsimulation
- Das eigene Projekt bearbeiten

## PROJEKTMANAGEMENT



### Baustein 2. Projektmanagement Aufbautraining

#### Ziel:

Das Aufbautraining Projektmanagement vertieft die Lerninhalte des Basistrainings. Die Teilnehmer werden für den wertschätzenden Umgang miteinander sensibilisiert, damit Konflikte gut bewältigt werden können. Das ist eine wichtige Grundlage für den Projekterfolg.

#### Inhalt:

- Wertschätzende Kommunikation in Projekten
- Umgang mit schwierigen Situationen im Projekt
- Optimierung der Besprechungskultur
- Praktische Übungen und Fallbeispiele zur Konfliktbearbeitung

## PROJEKTMANAGEMENT



### Baustein 3. Besprechungsmanagement in Projekten

#### Ziel:

Endlose Besprechungen, überflüssige Diskussionen oder ergebnislose Meetings kann sich in der heutigen Zeit keiner mehr leisten. Ein effektives Besprechungsmanagement sollte deshalb Bestandteil in jeder gut funktionierenden Organisation sein.

#### Inhalt:

- Effektive Durchführung von Meetings
- Die Vorbereitung und Durchführung einer Besprechung
- Ergebnisse und Nachbereitung der Besprechung
- Störungen und Konflikte in Besprechungen

## PERSÖNLICHKEITSTRAININGS



### Baustein 1. Selbstmotivation

#### Ziel:

Ziel des Trainings ist es, die Selbstmotivation der Teilnehmer und damit die eigene Leistungsfähigkeit zu verbessern. Die Seminarteilnehmer lernen die Grundlagen der Selbstmotivation kennen und erfahren, wie sie ihr Selbstbild optimieren. Mittels erprobter Techniken lernen sie, wie sie durch effiziente Selbstmotivation ihre Produktivität nennenswert steigern und eine neue Lust am Erfolg entdecken.

#### Inhalt:

- Grundlagen der Selbstmotivation
- Wie entwickle ich eine positive Einstellung?
- Übung „Die Macht unserer Gedanken“: Destruktive Glaubenssätze erkennen und ändern
- Die sich-selbst-erfüllende Prophezeiung (Beispiele und Erfahrungsaustausch)
- Tipps und Techniken für eine positive Selbstmotivation
- Schwierige Situationen besser meistern
- Praktische Übungen: Mentales Training

## PERSÖNLICHKEITSTRAININGS



### Baustein 2. Gesundheits- und Stressmanagement

#### Ziel:

Ziel des Trainings ist es, den Teilnehmern die biologischen Hintergründe der Stressentstehung zu verdeutlichen und die persönlichen Stressoren aufzudecken. Die Teilnehmer lernen Methoden zum akuten Emotionsmanagement und zum allgemeinen Stressabbau kennen. Dazu findet ein Teil des Trainings auf Mattenplätzen am Boden statt. Durch verschiedene Selbsttests und eine Biofeedbackmessung können die Teilnehmer ihre individuelle Stressbelastung analysieren. Aus diesen Erkenntnissen heraus kann dann jeder Teilnehmer sein individuelles Programm für Gesundheit und zur Steigerung der Resilienzfähigkeit zusammenstellen.

#### Inhalt:

- Das Phänomen Stress
- Ebenen der Stressreaktionen
- Analyse der persönlichen Ausgangssituation (verschiedene Übungen)
- Grundlagen eines erfolgreichen Gesundheitsmanagements im Alltag
- Methoden und praktische Übungen zur Steigerung der persönlichen Widerstandsfähigkeit (Resilienzfähigkeit)
- Persönlicher Plan für physische und psychische Gesundheit

## PERSÖNLICHKEITSTRAININGS



### Baustein 3. Persönlichkeitsprofile - sich selbst und andere besser verstehen

#### Ziel:

Im diesem Seminar bestimmen Sie Ihre eigenen Grundverhaltensweisen und lernen diese bei sich und anderen besser einzuschätzen und effektiv einzusetzen. Wenn wir die Persönlichkeit unserer Mitarbeiter, Kunden oder Partner einschätzen können, ist eine bessere Kommunikation möglich und Konfliktpotentiale werden schon im Vorfeld reduziert. Eine typgerechte Aufgabenzuordnung erhöht die Effektivität und die Motivation.

Im Seminar erfahren Sie, wie auf anfänglicher Ablehnung anders gelagerter Persönlichkeiten Verständnis und Wertschätzung folgen. Sie entwickeln Strategien für eine fruchtbare Zusammenarbeit bei aller Unterschiedlichkeit der Persönlichkeiten.

#### Inhalt:

- Grundlagen des Verhaltens
- Das persönliche Profil erstellen: Eigenes Verhalten und das der anderen verstehen
- Erfolgreiche Strategien für die Zusammenarbeit entwickeln
- Führungs- und Motivationsstrategien im Umgang mit den vier Grundstärken erstellen
- Konfliktverhalten der verschiedenen Charaktere verstehen
- Aktionspläne für eine bessere Zusammenarbeit und das Erreichen eigener Ziele erarbeiten

## PERSÖNLICHKEITSTRAININGS



### Baustein 4. Zeit- und Selbstmanagement

#### Ziel:

Das Training vermittelt Arbeitsmethoden für einen besseren individuellen Arbeitsstil. Die Teilnehmer lernen, wie sie ihre Ziele richtig planen und mit ihren zeitlichen und persönlichen Ressourcen optimal umgehen. Sie lernen auch, Wichtiges und Unwichtiges zu trennen und die richtigen Prioritäten zu setzen. Die Grundlagen der Arbeitsorganisation am Arbeitsplatz werden praktisch und auf Wunsch an einem Übungsarbeitsplatz oder durch Training on the job vermittelt.

#### Inhalt:

- Mein Arbeitsstil (Stärken-/Schwächen-Analyse)
- Methoden und Strategien zur Prioritätensetzung
- Zeitmanagementinstrumente
- Zeitfresser und Störfaktoren
- Ziele und Zeit motivierend planen und umsetzen

## PERSÖNLICHKEITSTRAININGS



### Baustein 5. Moderne Umgangsformen und Business-Etikette

#### Ziel:

Das Ziel des Trainings besteht darin, mehr Sicherheit im Umgang mit anderen Menschen und in verschiedenen Situationen zu erhalten. Die Teilnehmer erhalten einen Überblick über moderne Regeln zu Stil & Etikette. Die praktischen Übungen richten sich nach den Trainingsschwerpunkten, z.B. anlassgerechte Kleidung, Verhaltensweisen zu öffentlichen Anlässen oder das Benehmen bei Tisch. Die Trainingsorte sind sehr variabel und reichen je nach Trainingsziel von der Einkaufsbegleitung bis zum Geschäftsessen im 5-Sterne-Hotel. Moderne Umgangsformen machen sympathisch und fördern die Karriere.

#### Inhalt:

- Was wird heute als gutes Benehmen gesehen?
- Positives Auftreten und situationsgerechtes Kommunikationsverhalten
- Sympathiefaktoren des 1. Eindrucks und angemessenes Erscheinungsbild
- Sicheres Verhalten in schwierigen Situationen
- Praxisrelevante Übungen



## Baustein 1. Ausbildung zum Trainer

### Ziel:

In diesem Training lernen die Teilnehmer, wie sie Lerninhalte für die Erwachsenenbildung zielgruppengerecht aufbereiten. Die Ausbildung eignet sich für alle Mitarbeiter, die als innerbetriebliche Referenten arbeiten, Experten, die ihr Wissen weitergeben wollen und auch für selbstständige Trainer. Die Teilnehmer erwerben fundiertes methodisch-didaktisches Grundwissen, üben an zahlreichen praxisnahen Beispielen den eigenen Trainer- und Referenteneinsatz und können damit sofort in der Praxis starten.

### Inhalt:

- Grundlagen der Lernpsychologie in der Erwachsenenbildung
- Lehrmethoden und -medien
- Umgang mit schwierigen Situationen und Teilnehmern
- Umgang mit Lerngruppen
- Konzeption und Durchführung von Trainings und Seminaren
- Evaluationsmethoden und Sicherung der Nachhaltigkeit
- Erstellung und Präsentation eines Praxisprojektes durch die Teilnehmer
- Zusatzangebot: Videoanalyse



## Baustein 2. Verkaufsleiterausbildung

### Ziel:

Dieses Training richtet sich an Teilnehmer, die bereits Erfahrungen im Verkauf gesammelt haben und als Verkaufsleiter tätig werden möchten. Die künftigen Verkaufsleiter lernen, wie sie die wichtigsten Instrumente zur Mitarbeiterführung und -motivation bei der Führung ihres Verkaufsteams praktisch anwenden. Sie erhalten wertvolle Arbeitshilfen zum sofortigen Praxiseinsatz.

### Inhalt:

- Rolle des Verkaufsleiters im Team
- Zieldefinition und Verkaufsplanung
- Maßnahmenplan zur Zielerreichung
- Zielvereinbarungsgespräche mit Mitarbeitern erfolgreich führen
- Instrumente zur Umsatzkontrolle
- Analyse und Optimierung des Verkaufsteams



### Baustein 3. Ausbildung von Ausbildungsbeauftragten

#### Ziel:

Dieses Training richtet sich an Mitarbeiter mit Ausbildungsaufgaben, die keine Ausbildereignungsprüfung abgelegt haben. Das Ziel des Trainings besteht darin, den Teilnehmern pädagogisches Grundwissen zu vermitteln und die Qualität der Ausbildung im Unternehmen zu sichern.

#### Inhalt:

- Aufgaben und Rolle des Ausbildungsbeauftragten im Unternehmen
- Basiswissen Lernpsychologie
- Lehrmethoden am Arbeitsplatz anwenden können
- Ausbildungsmittel richtig einsetzen
- Lernmotivation fördern
- Praktisch unterweisen

## EINZELCOACHING



### Baustein 1. Coaching für Fach- und Führungskräfte und Geschäftsführer

#### Ziel:

Unternehmen mit einer klaren Strategie haben in den Zeiten des immer stärker werdenden Wettbewerbs klare Vorteile. Das Coaching beginnt mit einer Analyse der Ausgangssituation des Anliegens des Unternehmens und/oder Coachees. Auf dieser Grundlage werden konkrete Maßnahmen erarbeitet und in Begleitung des Coachs umgesetzt.

#### Inhalt:

- Coaching zur Analyse der Ausgangslage und Schwachstellenanalyse
- Coaching zur Erarbeitung eines Maßnahmenplans zur Beseitigung der Schwachstellen
- Erarbeitung der Ressourcen und Lösungsansätze
- Festlegung von Maßnahmen zur Umsetzung der erarbeiteten Lösungen

#### Weitere Coachingthemen, die bei Bedarf individuell angeboten werden können:

- Krisencoaching / Potenzialcoaching
- Führungskräfte- und Mitarbeiterentwicklung
- Persönliches Coaching / Teamcoaching
- Prozesscoaching, Supervision
- Karriere- und Laufbahncoaching
- Vorbereitung auf ein Assessment-Center

## EINZELCOACHING



### Baustein 2. Realcoaching

#### Ziel:

Im Realcoaching geht es um reale berufliche Handlungssituationen, die optimiert werden sollen. Der Coach begleitet den Coachee im Berufsalltag und ist während der Realsituation als Beobachter anwesend. Darauf folgt das Coachinggespräch, in dem die berufliche Realsituation reflektiert und ggf. optimiert wird.

#### Inhalt:

- Begleitung des Coachee während der Realsituation, z.B. Verkaufsgespräch, Ausbildungseinheit, ausgewählte Situationen im Unternehmen, Vortrag, Besprechung
- Coachinggespräch zur Bewertung der Realsituation
- Maßnahmeplan zur Optimierung der Realsituation
- Festlegung der weiteren Schritte, z.B. Trainingsmaßnahmen zur Kompetenzerweiterung

## EINZELCOACHING



### Baustein 3. Coaching mit dem TimeWaver-System

#### Ziel:

Das TimeWaver-System ist ein quantenphysikalisches Interface in das Informationsfeld Ihres Unternehmens und seines Umfeldes. Es bezweckt, die im Hintergrund Ihres Unternehmens wirkenden Einflüsse durch umfangreiche Datenbanken abzubilden, die alle wichtigen unternehmerischen Bereiche und Prozesse umfassen.

Diese Datenbanken enthalten gleichzeitig die wichtigsten Faktoren, die das Wohlergehen des Menschen und seine persönliche Entwicklung betreffen. So erhalten Sie einen vertieften Zugang zu ihren eigenen immateriellen Ressourcen.

#### Einsatzbereiche:

- Strategische Ausrichtung und Entscheidung
- Prozessbegleitung und Kontrolle auf dem Weg zum Ziel
- Marketing, Finanzplanung, Risikoanalyse
- Mitarbeitergewinnung und -motivation
- Konfliktbewältigung und Krisenmanagement
- Prognosen und Produktoptimierung, Analyse von Schwachstellen im Unternehmen
- Balancierung persönlicher Stressfaktoren

## EINZELCOACHING



### Baustein 4. Führungstraining mit Pferden

#### Inhalt:

Eine moderne Methode des Trainings und Coachings sind tiergestützte Übungseinheiten. Die Teilnehmer absolvieren entsprechend ihrem Trainingsziel ausgewählte Übungen. Das Pferd dient dabei als Projektionsfläche für die eigenen Stärken und Schwächen im Zusammenhang mit dem eigenen Kommunikations- und Führungsverhalten. Das Training findet mit ausgewählten Pferden auf einer speziellen Übungsranche in Leipzig statt. Reitkenntnisse sind nicht erforderlich.

#### Inhalt:

- Analyse der Ausgangssituation
- Übungseinheit I: Nähe- und Distanzverhalten
- Übungseinheit II: Durchsetzungsstärke und Konfliktfähigkeit
- Übungseinheit III: Arbeit mit schwierigen Situationen und Teams
- Praxistransfer mit Videofeedback

## BILDQUELLENNACHWEIS

Seite 01:

© pressmaster - Fotolia.com

Seite 03:

© Andres Rodriguez - Fotolia.com

Seite 06:

© Martina Taylor - Fotolia.com

Seite 06:

© Syda Productions - Fotolia.com

Seite 11:

© diego cervo - Fotolia.com

Seite 12:

© Laurin Rinder - Fotolia.com

Seite 13:

© Franz Pfluegl - Fotolia.com

Seite 14:

© Franz Pfluegl - Fotolia.com

Seite 15:

© alphaspirt - Fotolia.com

Seite 16:

© Norbert Rehm - Fotolia.com

Seite 17:

© lichtmeister - Fotolia.com

Seite 18:

© Gina Sanders - Fotolia.com

Seite 19:

© LVDESIGN - Fotolia.com

Seite 20:

© pressmaster - Fotolia.com

Seite 21:

© pressmaster - Fotolia.com

Seite 22:

© Franz Pfluegl - Fotolia.com

Seite 23:

© Liv Friis-larsen - Fotolia.com

Seite 24:

© Andres Rodriguez - Fotolia.com

Seite 25:

© Robert Kneschke - Fotolia.com

Seite 26:

© Franz Pfluegl - Fotolia.com

Seite 27:

© Franz Pfluegl - Fotolia.com

Seite 28:

© endostock - Fotolia.com

Seite 29:

© Gina Sanders - Fotolia.com

Seite 30:

© Robert Kneschke - Fotolia.com

Seite 31:

© contrastwerkstatt - Fotolia.com

Seite 32:

© contrastwerkstatt - Fotolia.com

Seite 33:

© contrastwerkstatt - Fotolia.com

Seite 34:

© Robert Kneschke - Fotolia.com

Seite 35:

© Robert Kneschke - Fotolia.com

Seite 36:

© Syda Productions - Fotolia.com

Seite 37:

© Picture-Factory - Fotolia.com

Seite 38:

© AVAVA - Fotolia.com

Seite 39:

© Robert Kneschke - Fotolia.com

Seite 40:

© lassedesignen - Fotolia.com

Seite 41:

© johannesspreiter - Fotolia.com

Seite 42:

© endostock - Fotolia.com

Seite 43:

© Syda Productions - Fotolia.com

Seite 44:

© goodluz - Fotolia.com

Seite 45:

© ehrenberg-bilder - Fotolia.com

Seite 46:

© auremar - Fotolia.com

Seite 47:

© imagesbavaria – 123RF.com

Seite 48:

© pressmaster - Fotolia.com

Seite 49:

© Iryna Shpulak - Fotolia.com



## **Impressum**

### **DeutscheTrainingsAkademie**

Akademieleitung:

Dipl.-Ök. Yvonne Pilz

Engelsdorfer Str. 396

04319 Leipzig

Tel.: 0341/ 39 29 08 76 oder 0178/ 138 79 01

[kontakt@deutschetrainingsakademie.de](mailto:kontakt@deutschetrainingsakademie.de)

[www.deutschetrainingsakademie.de](http://www.deutschetrainingsakademie.de)

Netzwerkpartner:

Stefan Kütke

Wiesenring 2

04159 Leipzig

Silke Gebhardt

An der kleinen Jahna 1

04749 Ostrau OT Kiebitz