

PERFORMANCEdialog®

**Die Lücke zwischen Wissen und Können
nachhaltig schließen**

Unsere offenen Veranstaltungen





Grundsätze der a-m-t: Wie wir denken

Wenn Wissen oder Können die Herausforderung ist: „Schau Dir an, was Du wissen musst, damit Du an der Welt kompetent teilnehmen kannst.“

Kompetenz beschreibt das Spannungsfeld zwischen Fähigkeit (Wissen und Fertigkeit), Bereitschaft und Zuständigkeit. Von diesem „Wissen, Können, Wollen, Dürfen“ werden wir mit dem folgenden Teil unseres Angebots hauptsächlich auf das *Wissen*, auf das *Wollen* und mit ersten vorsichtigen Schritten auf das *Können* eingehen.

Das *Dürfen*, die Zuständigkeit in einem System – also in einem Betrieb, einem Verein, einer Familie – ist zwar ein ganz entscheidendes Merkmal der Kompetenz, diese Zuständigkeit zu erkennen und zu klären bleibt aber Inhalt unserer (blauen) Performance Tools. Für die Steigerung des persönlichen *Könnens* steht Coaching als Angebot bereit.

Wie also muss Ihr Bedarf, Ihre Herausforderung lauten, damit die nachfolgenden zwei- und dreitägigen Veranstaltungen eine Antwort für Sie sein können?

Wer das Scheitern von Veränderungsvorhaben (zum Beispiel bei Projekten) kritisch nach belegbaren Gründen hinterfragt, wird feststellen, dass

1. weniger mangelnde Kreativität oder Bereitschaft die Hauptursachen waren, sondern vielmehr elementare Fehler in Denkstrukturen und
2. nicht mangelnde Substanz, sondern mangelnde Sinnhaftigkeit und Methodik zu Handlungsunfähigkeit führten.

Für handlungsfähig hält ein Mensch sich nur dann, wenn

- er sein Umfeld versteht,
- sich in diesem Umfeld handlungskompetent erlebt und
- in seinem Handeln einen Sinn sieht.

Um aber das Umfeld, das ihn betrifft, zu verstehen und sich in diesem für aktionsfähig zu halten, braucht er Methoden, die die Vielfalt ordnen und so das Umfeld verfügbar und veränderbar machen.

Diese Strukturen erkennen, deuten und neue Antworten auf neue Herausforderungen oder Bedingungen entwerfen – und das in kürzester Zeit – das wird die zu bewältigende Aufgabe der Zukunft sein. Die Bequemlichkeit und/oder Nachlässigkeit, sich um dieses nicht zu bemühen, werden weiterhin die Hauptursachen scheiternder Veränderungsvorhaben bleiben.

Analyse, Deutung, Handlung oder Erkennen, Werten, Handeln – um diese Dreischritte geht es bei allen unseren Veranstaltungen. Unsere Trainer unterstützen die Teilnehmer dabei, die Welt beschreibbar zu sehen, bewusst zu deuten und sie zu ordnen.



Dabei geht es auch um Wissensvermehrung, primär aber um die Reduzierung auf das Wesentliche. Hierzu gehört auch, nicht aus dem Auge zu verlieren, dass Betriebe keine Bereiche für sozialtherapeutische Veranstaltungen sind, sondern Organisationen mit (eindeutig) definierten Leistungs-/Gegenleistungsbeziehungen.

Das Team der a-m-t will vom Trainer zum Begleiter werden, vom Orakelnden zur Hebamme, vom Wissenden zum Mitsuchenden, vom überzeugt Meinenden zum den Dialog Wagenden: vom Seminar zum *PERFORMANCE-dialog!*



Das A-M-T Leadership-Programm

Heiß auf Führung – und dann kalt erwischt

Karriere, Beförderung, und jetzt Führungspersönlichkeit. Dieser Schritt führt aus der Stabilität des Vertrauten in das „Chaos“ des ungewohnt Neuen. Allzu gerne fällt man in bekannte Muster zurück, die jedoch nicht mehr greifen.

- Führung ist Aufbruch, Management Bewahrung;
- Führung ist Zielbestimmung, Management Begleitung;
- Führung verfolgt Ziele, Management Zwecke;
- Führung fragt, Management antwortet;
- Führung setzt Bedingungen, Management erfüllt sie;
- Führung entscheidet, Management ordnet und regelt;
- Führung bestimmt die Kultur, Management die Technik;
- Führung ist Strategie, Management Taktik;
- Führung wird berufen, Management gerufen;
- Führung begeistert, Management stützt.

Zielgruppe

Alle, für die verantwortungsbewusste Führung bedeutet, das richtige Verhältnis zwischen Ergebnis- und Mitarbeiterorientierung zu finden. Alle, die bereit sind, das eigene Verhalten und Handeln zu reflektieren. Dabei sind die ausgewählten Inhalte nicht an eine Führungshierarchie oder einen Erfahrungszeitraum gebunden, sie betreffen jede und jeden mit Führungspersönlichkeit.

Inhalte

Praktische Führungsdialektik

Dialektik als die Kunst, über gemeinsamen Erkenntnisfortschritt Konsens zu erzielen und Probleme zu lösen.

Konstruktivismus, Wahrheit, Redlichkeit

Redlichkeit im Erkennen und Sprechen als Möglichkeit, im Führungsalltag den Performancetreiber „Feedback“ verantwortet zu nutzen.

Ethik für Vertrauen in der Wirtschaft

Ethik als Rahmen, um das Gemeinwohl zugunsten der Menschen zu optimieren, die in diesem und mit diesem System leben.

Über die Kultur des Unternehmens

Corporate Identity als wichtige Funktion des strategischen Führens kritisch reflektieren und dann bewusst leben.

Wie man sinnvoll miteinander umgeht

Rationalität, Emotionalität, Sozialität und Grenzhaftigkeit als Basis einer überzeugungsstarken Persönlichkeit.

Die Überzeugungsfähigkeit einer Person ist ebenso erkennbar wie trainierbar. Grundlage hierfür ist der bewusste Zugang zu individuellen Stärken in der Persönlichkeitsstruktur.

Ziel und Nutzen

Strukturen zu erkennen, Unternehmenskultur zu gestalten, Macht und Verantwortung zu teilen, fair zu (ver)handeln aber auch eigene Grenzen zu akzeptieren, würden wir mit unserem Leadership-Programm als Performanceangebot dem gerne noch hinzufügen.

Performance des Führens

Von besonderer Bedeutung ist das Abschlussgespräch mit dem einzelnen Teilnehmer, in dem Methoden besprochen werden, die zur Verbesserung der persönlichen Performance angestrebt werden können.

Veranstaltungsdauer

3 Tage Workshop, Hotelübernachtung empfohlen

Preis

Preise und Termine finden Sie in unserer Preisübersicht.



Lösungsorientierte Streitkultur

Deeskalation von Auseinandersetzungen – Interessenausgleich und Konsens statt Kompromisse

Jeder kennt es, viele ärgert es, wenn Auseinandersetzungen eskalieren und „aus einer Mücke ein Elefant“ wird. Menschen werden dabei, zumindest vorübergehend, schnell zu Feinden. Feinde sind jedoch immer nur Konstrukte. Wir bilden sie, weil wir die Signale, die von anderen kommen, nicht verstehen oder zu Informationen verarbeiten, die uns mitteilen, dass diese uns schädigen wollen. Dabei gibt es viele Ansatzpunkte, solche Konstrukte und damit die Eskalation zu vermeiden.

Oft kennen wir sogar die Lösung, sind aber nicht bereit oder in der Lage, die Auseinandersetzungen mit einem Minimum an physischem und psychischem Aufwand zu gestalten. Hierbei muss das Übel an der Wurzel gepackt werden, denn Auseinandersetzungen entstehen nicht, weil wir von unterschiedlichen Fakten ausgehen, sondern diese unterschiedlich deuten und interpretieren.

Kennen wir die Ursache, geht es um die effektivste Lösung. Neben dem Willen, zu einem für alle Beteiligten tragbaren Ergebnis zu kommen, bedarf es oft erstaunlich einfacher Tools und Ansätze, um teure Kompromisse zu vermeiden.

Ziel und Nutzen

Mehr Streitkultur, mehr Redlichkeit, weniger faule Kompromisse, weniger Friedhöflichkeit.

Streit beginnt unscheinbar und unterschwellig und wächst zu immer größeren Dimensionen. Wie bei einer Krankheit gilt: Je später behandelt wird, desto schwerer ist ein positiver Erfolg. In der Veranstaltung lernen Sie einerseits Methoden kennen, um Aufwandsgrößen in Auseinandersetzungen zu minimieren. Andererseits bietet die Veranstaltung Raum für Diskussion und Reflektion, um eigene Strategien zur Deeskalation zu überdenken.

Inhalt

- Erkenne Dich selbst durch Deine Feinde – Konstrukte auflösen
- Nullsummenspiele bei Auseinandersetzungen erkennen und handhaben
- Reaktive Intoleranz statt Märtyrerhaltung und Unterwerfung
- Konsens finden und Bedingungen klären statt Kompromisse oder Streit um Lösungen
- Wege aus der Befindlichkeit
- Regeln der klassischen Frieddialektik statt neue Unredlichkeit praktizieren
- Strategien und Methoden der Deeskalation

Zielgruppe

Alle, die eine lösungsorientierte Streitkultur praktizieren wollen und Auseinandersetzungen weder als Machtmissbrauch noch um des lieben Friedens willens suboptimal führen möchten.

Veranstaltungsdauer

2 Tage

Erster Tag 10:00 Uhr bis 21:00 Uhr

Zweiter Tag 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Preis

Preise und Termine finden Sie in unserer Preisübersicht.

*Unterschiedliche Motive
behindern die Kommunikation.*



*Irgendwie verstehen
wir uns einfach nicht.*

Krise im Berufsleben, nicht nur für 55plus – Aufbruch in die eigene Vielfalt



Sich einbringen und selbst erleben können – das Erlernen dieser Fähigkeiten bestimmt den Workshop. Als Begleiter stoßen wir Gedanken und Äußerungen von Gefühlen an, ordnen sie, stellen weiterführende Fragen und erliegen nicht dem Anspruch, sofort Musterlösungen bieten zu können. Wer schnelle Lösungen sucht, wird enttäuscht werden. Wer sich der Thematik in zu findender Gelassenheit stellen will, wer bereit ist, sich mit Gleichgesinnten zusammen auch belastenden Fragen nach sinngebender Gestaltung eines neuen Lebensabschnitts zu stellen, wird in den gemeinsamen Bemühungen Hilfen zur Selbstgestaltung erfahren.

Ziel und Nutzen

Der Workshop bietet Menschen in beruflichen Grenzsituationen die Gelegenheit, für sie persönlich entscheidende Fragestellungen der Gestaltung ihres künftigen beruflichen Lebens selbst herauszuarbeiten. Unter Begleitung finden sie im Rahmen ihrer eigenen Möglichkeiten die Antworten auf diese Fragen und Ziele.

- Verständnis und Annahme der eigenen Biographie
- Bestimmung eines realistischen Anspruchsniveaus
- Optimierung sinnbezogenen Zusammenwirkens eigener Ressourcen
- Ermütigung, den eigenen Stil zu erkennen, zu akzeptieren und zu leben

Inhalt

- Interaktion von Beruf, Anerkennung, Selbstwert und Identität
- Struktur von Lebensbrüchen, Lebensentwürfen
- Meine Lebensstraße – Wiederholungen, Wendepunkte
- Welche Ich-Botschaften bestimmten mein Leben?
- Welche Normen, Werte, Rituale will ich leben?
- Wohin mit der Leere?
- Wie gehe ich mit meinen Sehnsüchten, Erwartungen, Sinnzweifeln um?
- Erotik und Sexualität – gemiedene Themen
- Wie ordne ich partnerschaftliche Beziehungen neu?
- Wie setze ich einen neuen Lebensentwurf um?
- Supervision in Einzel- und Gruppengesprächen

Zielgruppe

- Mitarbeiter/innen in Erwartung des Vor-, Ruhestandes, einer Änderungskündigung, des Arbeitsplatzverlustes etc.
- Menschen in Situationen, die durch betriebliche wie private Gründe eine berufliche Neuorientierung erfordern
- Personalreferenten, Betriebs- und Personalräte

Veranstaltungsdauer

3 Tage

Erster Tag 10:00 Uhr bis 21:00 Uhr

Zweiter Tag 9:00 Uhr bis 21:00 Uhr

Dritter Tag 9:00 Uhr bis 21:00 Uhr

(bitte im Hotel übernachten)

Preis

Preise und Termine finden Sie in unserer Preisübersicht.

Eine Kooperation mit
Dr. Helmut Mühlbauer

SEEFELDER
Seminare



Schwierige Gespräche führen

Sicher im Umgang mit Feedback, Kritik, Meinungsverschiedenheit und Überzeugung

Das Leben gestaltet sich durch Sprache. Verantwortlicher Umgang mit Sprache gehört jedoch meist nicht zum Lehrprogramm von Schule, Ausbildung oder Universität. Mit Sprache aber erfassen wir die Welt, tauschen Meinungen aus und schaffen uns Feinde wie Freunde.

In vier unterschiedlichen Gesprächssituationen erscheint die zielorientierte Verwendung von Sprache oft besonders schwierig: im Kritik-, Streit- und Überzeugungsgespräch sowie beim Feedback. Die Veranstaltung gibt Ihnen zu Ihrer Person und Ihren typischen Gesprächssituationen passende Werkzeuge an die Hand.

Ziel und Nutzen

Vor dem Seminar werden wir mit Ihnen telefonisch Ihre Erwartungen besprechen. Durch videounterstützte Reflexion oft unbewussten Verhaltens überprüfen Sie Ihr Handeln auf Eignung für die Gesprächssituationen und finden im Feedback anderer die Möglichkeit, Ihr „Selbstbild“ mit den „Fremdbildern“ abzugleichen.

Inhalt

Mensch sein in einer Welt der Sprache und Interaktionen

- Interaktion und Individuum
- Interaktion und Werte
- Zur Unterscheidung von Gesprächssituationen und Dialogen

Das Kritikgespräch

- Probleme, nicht aber Menschen besiegen
- Anerkennung und Kritik
- Messbare Performance

Das Streitgespräch

- Wie aus Fehlern Auseinandersetzungen werden
- Widerstände und Meinungsverschiedenheiten erkennen
- unterschiedliche Interessen ausgleichen

Das Überzeugungsgespräch

- Andere ändern ihre Meinung nicht, nur weil Sie es ihnen sagen
 - Geduldig zuhören
 - Geeignet und partnerorientiert argumentieren
- Feedback als den wohl wirkungsstärksten Performance-Treiber verantwortungsvoll nutzen*
- Fakten und deren Deutungen
 - Grundregeln der Gesprächsführung – die Lücke zwischen den Jahresgesprächen schließen

Zielgruppe

Jede Person, deren Gesprächsführung nach innen und nach außen Konsequenzen für den eigenen Erfolg und/oder den des Unternehmens hat. Führungskräfte, Projektleiter, Berater, Vertriebsmitarbeiter, etc..

Veranstaltungsdauer

2 Tage

Erster Tag 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Zweiter Tag 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Preis

Preise und Termine finden Sie in unserer Preisübersicht.



A Kunden- und Teamorientierung im Call-Center B Systematik zur Analyse technischer Störungen

A Call-Center: Telefonieren kann jedes Kind

„Beim Telefonieren sind ja nur ein paar Kleinigkeiten zu beachten.“ Sind es wirklich nur ein paar Kleinigkeiten? Richtig ist, dass kein anderes Medium für den Kundenkontakt so häufig verwendet wird wie das Telefon.

Egal in welcher Branche, ob Inbound- oder Outbound-Telefonate – täglich werden in jedem Unternehmen zahlreiche Geschäftsvorgänge über das Telefon abgewickelt. Der telefonische Kundenservice als hochsensibler Kontaktpunkt in einem um Neu- und Stammkunden werbenden Marktumfeld ist deshalb von enormer Bedeutung.

Ziel und Nutzen

Speziell für die Belange der Call-Center entwickelte Programme bieten Hilfestellungen durch

- Erweiterung des kommunikativen Könnens, um telefonische Gespräche sicher und professionell zu führen
- Kenntnisse über die Macht der Sprache und optimale Beratung Ihrer Gesprächspartner
- sicherer Umgang mit herausfordernden Situationen und mit „schwierigen“ Partnern
- Konstruktive Lösung von Auseinandersetzungen und Spannungen am Telefon, Reklamationsmanagement
- Analyse Ihres Gesprächsverhaltens und Kenntnis der eigenen Stärken und Schwächen am Telefon

Inhalte

- Performanceoptimierung im Call-Center durch GAP-Analyse
- Call-Center als Team verstehen, Fluktuation vermeiden
- Auswirkungen der Persönlichkeit (die eigene und die des Kunden) auf die Tätigkeit im Call-Center
- Umgang mit Konflikt- und Stress-Situationen
- Bewusste Kommunikation am Telefon
- Frage- und Gesprächstechniken richtig anwenden
- Aufbau und Strategie von Verkaufsgesprächen
- Kundenorientierung per Telefon

B Ursachenfindung, Entscheidungsanalyse, Risikominimierung

„Houston, wir haben ein Problem!“ Immer wieder stehen wir vor der Aufgabe, Ursachen für Probleme zu identifizieren, Entscheidungen begründbar zu treffen beziehungsweise potenzielle Risiken zu analysieren. Zwei Personen, Charles Kepner und Benjamin Tregoe, haben sich hierbei durch systematische Denkprozesse zur Lösung dieser Herausforderung einen Namen gemacht. Die von a-m-t auf der Basis dieser Denkprozesse in der Praxis erprobten Methoden helfen systematisch Ursachen einzugrenzen, Entscheidungen an den nun notwendigen Bedingungen auszurichten und zukünftige Fehlerquellen einzugrenzen.

Ziel und Nutzen

Für jedes Tool – also Entscheidungs- und Ursachenanalyse sowie Risikoabsicherung – werden über Fallstudien und Praxisfälle der Teilnehmer Methoden und logisch strukturierte Denkprozesse erarbeitet, die auf eine Anwendung in der beruflichen Praxis ausgelegt sind und im Training geübt werden.

Inhalt

Auswahl- und Handlungsentscheidungen

- Zielfunktion und Rahmenbedingung bei Entscheidungsprozessen
- Entscheidungen anhand von Bedingungen treffen

Ursachen für Probleme identifizieren

- Soll-/Ist-Abweichungen analysieren
- Fehlerursachen eingrenzen

Risiken analysieren und eingrenzen

- Potenzielle Probleme erkennen und ihnen vorbeugen
- Ergebnisse dokumentieren und weitergeben

Zielgruppe

Das Training wendet sich an alle Mitarbeiter, zu deren Aufgaben es gehört, verantwortet Entscheidungsprozesse zu moderieren, Ursachen für Problemlösungen zu finden oder Risiken abzuschätzen.

Preise und Teilnahmebedingungen
finden Sie in unserer Preisübersicht.

(auch als Download unter www.a-m-t.de)



A-M-T Management Performance AG
Südstraße 7 ■ 42477 Radevormwald
Telefon: +49-(0)2195-92 69 00 ■ Fax: +49-(0)2195-92 69 01
performance@a-m-t.de ■ www.a-m-t.de

A-M-T Management Performance GmbH
Alte Landstraße 18 ■ CH-8800 Thalwil (bei Zürich)
Telefon: +41-(0)44-721 00 50 ■ Fax: +41-(0)44-721 00 55
performance@a-m-t.ch ■ www.a-m-t.ch