



GOLDMUND  
BERATUNG & TRAINING

# TEAM BUILDING UND KUNDENORIENTIERUNG FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE (EINFÜHRUNG)

Positive Arbeits- und Kundenbeziehungen aktiv gestalten

## AUSRICHTUNG

Unser Seminar widmet sich der Entwicklung entscheidender Fähigkeiten für eine erfolgreiche Kommunikation in leitenden Positionen und der Schaffung einer nachhaltig positiven Arbeitsumgebung, um gemeinsam zum Erfolg des Unternehmens beizutragen

## LERNZIELE

Während dieses Seminars werden Sie folgende Fähigkeiten und Kenntnisse erwerben:

- ☞ **Empathie und Vertrauen:** Verbessern Sie Ihre Gesprächsführung als Führungskraft und bauen Sie Vertrauen im Team auf.
- ☞ **Resilienz:** Stärken Sie Ihre mentale Widerstandsfähigkeit für herausfordernde Situationen.
- ☞ **Soziale Intelligenz:** Erhöhen Sie Ihr Verständnis für die Bedürfnisse Ihrer Teammitglieder und passen Sie Ihre Kommunikation entsprechend an.
- ☞ **Flexibles Kommunikationsverhalten:** Passen Sie Ihre Kommunikation an Kunden und Situationen an.
- ☞ **Sicher in der Kommunikation:** Verbessern Sie Ihre Fähigkeiten, erfolgreich vor Gruppen zu sprechen und Ihr Team zu inspirieren.
- ☞ **Teamarbeit im Betriebsumfeld:** Erfahren Sie, wie Sie effektiv mit Mitarbeitern, Kollegen und anderen Abteilungen zusammenarbeiten können.
- ☞ **Vielseitigkeit im Kundenservice:** Entwickeln Sie die Fähigkeit, auf vielfältige Kundenwünsche einzugehen.

## THEMENSCHWERPUNKTE

Unser Seminar behandelt folgende zentrale Themen:

- ☞ **Die 9 Teamrollen nach Belbin:** Effektive Teamarbeit und Rollenverständnis für Führungskräfte.
- ☞ **Authentizität in der Kommunikation:** Echtheit und Vertrauensbildung in der Führung.
- ☞ **Führungsstile:** Verschiedene Ansätze zur Teamführung und deren Anwendung im Führungskontext.
- ☞ **Die 5 Dimensionen der Persönlichkeit:** Einblick in verschiedene Persönlichkeitstypen und wie Sie als Führungskraft am besten mit ihnen umgehen.
- ☞ **Vertiefung der Persönlichkeitsanalyse:** Vertiefte Analyse von Persönlichkeitstypen und wie sie die Teamkommunikation beeinflussen.
- ☞ **Stärkung der psychischen Widerstandsfähigkeit:** Die 7 Säulen der Resilienz und wie sie Ihnen als Führungskraft in herausfordernden Situationen helfen.
- ☞ **Grundlagen effektiver Kommunikation:** Die 5 Axiome der Kommunikation und deren praktische Anwendung.
- ☞ **Herausforderungen und Lösungen in der Kommunikation:** Das Dilemma der Kommunikation und bewährte Lösungsansätze.
- ☞ **Konfliktlösung:** Gewaltfreie Kommunikation (GFK) und wie Sie Konflikte erfolgreich bewältigen.
- ☞ **Selbstreflexion und Persönlichkeitsentwicklung:** Anwendungen zur persönlichen Weiterentwicklung.
- ☞ **Praktische Übungen:** Begleitende Teamspiele und praktische Übungen zur Stärkung der Führungsfähigkeiten.



**GOLDMUND**  
BERATUNG & TRAINING

- ⊞ **Die 7 Säulen der Resilienz:** Stärkung Ihrer psychischen Widerstandsfähigkeit.
- ⊞ **Wer fragt, führt:** Die Macht von Fragen in der Führung.
- ⊞ **Das Dilemma der Kommunikation:** Herausforderungen und Lösungen in der Kommunikation.
- ⊞ **Gewaltfreie Kommunikation:** Konfliktlösung durch einfühlsame Kommunikation.

## ZIELGRUPPE

Unser Seminar richtet sich an:

- ⊞ **Führungskräfte**, die ihre Kommunikations- und Führungsfähigkeiten im Team stärken möchten.
- ⊞ **Manager und Teamleiter**, die in einem teamorientierten Umfeld effektiver agieren möchten.
- ⊞ **Unternehmer**, die die Kommunikation und Führung in ihren Teams optimieren möchten.
- ⊞ **Verkäufer**, die ihre Kommunikations- und Kundenservicefähigkeiten verbessern möchten.

## SEMINARLEITUNG

**Ing. Mag. Hendrik Dekkers**

Geboren 1969 in Wien, Studium der Philosophie, Wirtschafts- und Betriebsinformatik, Diplomierter Trainer in der Erwachsenenbildung. Langjährige praktische Erfahrung durch leitende Positionen in österreichischen Großunternehmen und unternehmerische Tätigkeiten. Abhaltung von Seminaren zum Thema Kommunikation, Resilienz, Verkauf, Motivation im Team und Führungskompetenz. Er zeichnet sich durch ein hohes Maß an Empathie und Lösungskompetenz aus. Seine Leidenschaft sind laufendes Lernen und Weiterentwicklung für sich selbst sowie für andere.

## Leistungen Seminarhotel

- ⊞ Seminarraum, Kaffee, Seminargetränke, Obst Seminarraumausstattung
- ⊞ 1x Nächtigung mit Vollpension im Doppelzimmer mit Einzelbettzuschlag
- ⊞ 1x regionales Frühstücksbuffet
- ⊞ 2x Mittagessen 3 Wahlmenüs + Salat vom Buffet
- ⊞ 1x Abendessen 3 Wahlmenüs
- ⊞ 4 x Kaffeepause, Vormittags- und Nachmittagspause
- ⊞ **Tischgetränke beim Essen werden gesondert verrechnet**

## DAUER, UMFANG, INVESTITION

- ⊞ **2 Tage** (16 Unterrichtseinheiten)
- ⊞ Preis: **€ 980 pro Person** ab 5 Personen inkl. Seminarhotel zzgl. MwSt.
- ⊞ **Termin:** nach Absprache
- ⊞ Veranstaltungsort: **Hotel Restaurant Gruber \*\*\* Superior, 8225 Pöllau**