

### Unsere Angebote für Sie

#### **Managertrainings**

Führungstraining  
Train the Trainer  
Managercoaching

#### **Mitarbeiterqualifikationen**

Dienstleistungstraining  
Kommunikationstraining  
Telefontraining

#### **Possibility – Management**

Neurolinguistische Programmierung  
Zeit-, Stress- und Konfliktmanagement

#### **Persönlichkeitstraining**

Stressbewältigung

#### **Mitarbeitermotivation**

Teamtraining

#### **Kommunikation / Rhetorik**

Telefontraining

Kundengewinnung

Verkaufsförderung

Verkaufstraining

Aktive Gesprächsführung mit schwierigen

Kunden, Patienten und Klienten

Erfolgreich akquirieren

Präsentationstechniken

**Fördermittel für Klein- und mittelständische Betriebe**

### **Individuelle Angebote ausgerichtet auf Bedürfnisse Ihres Unternehmens**

#### Unsere Referenzen:

#### **Mecklenburg - Vorpommern**

Autohaus Martens  
Zahnärztin Dr. Henning  
Hansekl. Wismar  
AfW Wismar  
GaP Nord Wismar  
Kaufhaus Nessler Ludwigslust und Hagenow  
Volkshochschule Grevesmühlen  
DB- Training Güstrow  
Febi- Beschäftigungs- und  
Qualifizierungsgesellschaft Wismar

#### **Saarland – Rheinland – Pfalz**

Call - Center „Time Frame“  
Arbeit und Leben Pfalz  
Firma „Schweißtechnik Fronius“  
Deutsche Telekom  
Call – Center Adler  
Fremdenverkehrsverband DTV  
Fahrschule Löw  
Gemeinschaftspraxis Dr. Wahlen

### **Informieren Sie sich auch über unsere Ausbildungen und Stellenvermittlungsangebote!**

- Bereich Dozentenausbildung
- Telefonfachkraft  
Teamleiterausbildung
- Geprüfte Gastronomie- und  
Hauswirtschaftskraft
- Garten und Landschaftsbau
- Bürofachkräfte

Wir bilden aus und schaffen Perspektiven.  
Wir organisieren Stellen: (Teil/Voll/Honorar)  
Kostenlose Infos und Schnupperseminare

**Holen sie sich Infos!!!!!!**

#### **Termine nach Absprache**

**VOKC- Verena Ottes Kommunikations- Centrum**  
**Philipp- Müller- Str. 44, 23966 Wismar**  
**Telefon: 03841/304831, Fax: 03841/304829**  
**[www.dozenten-pool.org](http://www.dozenten-pool.org)**

Zertifikate werden am Ende des Kurses ausgehändigt.

1. Rhetorikschule  
in Mecklenburg-Vorpommern



Verena Ottes Kommunikations Centrum

## Personalentwicklung



## Beratung, Coaching

## Qualifizierung

### Konfliktbewältigung

Das Seminar zeigt, wie innere und äußere Konflikte frühzeitig wahrgenommen werden können. Durch frühzeitiges Erkennen und einer harmonischen inneren Transaktion, setzt ein Verarbeitungsprozess ein, der helfen kann, konfliktfähiger zu werden.

#### **Inhalt:**

- Konfliktursachen, - formen
- Kommunikative Aspekte
- Zwei –Gewinner –Strategie
- Transaktion
- Bedürfnisse
- Körpersprache zum Thema Konflikt
- Spiegeltechnik
- Der Mensch, das soziale Wesen

### Persönlichkeitstraining

#### **Gruppendynamische Konflikte**

Den Verlauf von gruppendynamischen Prozessen erklären,  
Ursachen und Arten erläutern  
Konflikte dieser Art frühzeitig erkennen, um reagieren zu können  
Lösungsmöglichkeiten für Mobbingprozesse entwickeln.

- Inhalt:** Gruppenbildungsprozesse  
Gruppenmotivation –Gruppenziele  
Gesprächsführung innerhalb der Gruppe
- Erstellen von Organigramme,
  - Gruppenhierarchien / Liniensysteme
  - Stabliniensysteme / Matrix
  - Methodiken – Führungsverhalten

### Telefontraining

Der Teilnehmer soll das Telefon als Dienstleister betrachten und sein Gesprächsverhalten am Telefon verbessern.

- Inhalt:** Das Telefon als Funktion am Markt  
Telefontechniken  
Telefonpersönlichkeiten  
Telefontypen  
Konflikte am Telefon  
Reklamationsbehandlungen

### Stressmanagement

#### **Das Vermitteln neuer Verhaltens- und Schutzmöglichkeiten**

- Was mache ich, wenn mein Frustrkonto voll ist?
- Wie begegne ich notorischen Nörglern?
- Wie komme ich auch in energisch schwierigen Momenten wieder ins Gleichgewicht?

**Inhalt:** Stressabbau durch erkennen der eigenen Stresspotentiale  
Stressentstehung; Arten; Umstände  
Perspektivendreh  
5 – Satz – Technik erfahren und individuell erarbeiten  
Rollenspielen  
Entspannungstechniken



### Verkaufsförderung - erfolgreich akquirieren **Möglichkeiten und Verfahren für Klein- und Mittelständische Betriebe**

Wie gewinne ich neue Kunden durch Telefonanrufe?  
Wie kann ich meinen Umsatz steigern?  
Wie setze ich meine Werbeideen richtig und kostengünstig um?  
Marketing Basis- Schnupper- Seminar  
Wie kalkuliere ich meine Preise gewinnbringend und trotzdem noch erschwinglich für den Kunden?  
Unternehmensspezifische Preisgestaltung und Kalkulation

### Mitarbeitercoaching

- Die eigene Persönlichkeit stärken und stabilisieren lernen
- Kritik- und Konfliktfähig werden
- Führungsstile erkennen und anwenden
- Und wen motiviere ich wie?
- Koordination- und Organisationsprozesse
- Bewerberauswahlcenter arrangieren, durchführen und die beste Auswahl treffen
- Gruppendynamische Prozesse erkennen und reagieren können

### Managercoaching

#### **Spezielles Persönlichkeitstraining für Managerebenen**

- Den passenden eigenen Führungsstil ermitteln
- Unbewusste und bewusste Handlungsweisen auseinander halten und verändern lernen
- Individuelles Kommunigramm erstellen
- Supervision und Reflektionsarbeit
- Allen Arten von Charaktertypen souverän begegnen können
- Konfliktfähig werden

**Schon ab 8 Stunden umsetzbare Lösungen sichtbar**

### Kommunikation/ Rhetorik

Die Teilnehmer sollen das Hintergrundwissen einer Gesprächsführung erkennen. Das fördert die Konflikt- und Kritikfähigkeit und schafft somit eine bessere Argumentation und ein sicheres Auftreten.

**Inhalt:** Kommunikationsmodell; Bedürfnisse; Rhetorik, Regeln; Globale Lebensziele; Motivation / Manipulation; Selbstbild / Fremdbild; Stärken; Kritikfähigkeit; Körpersprache; 5 – Satz - Technik

Viele weitere interessante Angebote finden Sie in unserem Kursprogramm und auf unserer Internetseite.