

JE TECHNISCHER DIE WELT, DESTO ATTRAKTIVER

WIRD PERSÖNLICHER SERVICE. *JOHN NAISBITT, ZUKUNFTSFORSCHER*

SERVICE EXCELLENCE TRAINING

«DIENST-leisten» mit Herzenskraft und Begeisterung

Die Service-Excellence Trainings sind so angelegt, dass Ihre Firmenwerte und Prinzipien den roten Faden durch alle Module bilden. Daraus ergibt sich die Sinngebung für das alltägliche Handeln. Darauf aufbauend werden transparente und kongruente Verhaltens- und Kommunikationsstrategien trainiert. Werte und Überzeugungen stärken die innere Haltung. Wenn es kritisch wird, geben sie Orientierung. In den verankerten Werten liegt das Potenzial.

Durch das Reflektieren und das Hinterfragen werden neue Wirkungen im Denken und Handeln erzielt. Für eine gemeinsame Ausrichtung zum „etwas mehr“ mit Freude.

Ziel ist es, durch die innere Haltung kongruent in ein erfolgreiches Handeln zu kommen → Kopf-Herz-Hand. Ihre Einzigartigkeit und ihr gemeinsames-inneres Wertesystem ist das Fundament dieser Zusammenarbeit. Authentisch gelebte Werte von innen und das Führen mit Herz ersparen jede Menge an Handbüchern. „Dienst-Leisten“ mit Begeisterung bringt einen klaren Wettbewerbsvorteil.

Trainingsmethode

Diese Trainings sind nicht von der Stange. Dynamic Learning ist die Trainingsmethode. Das ist lernen durch praxisgerechtes Erfahren und Tun. Diese Kenntnisse basieren auf der modernsten Gehirn- und Lernforschung. Durch das Einbinden von bewussten und unbewussten Ebenen sowie der Intuition kann mehr erreicht werden. Reine Wissensvermittlung und Abspeichern ist out. Die vielen Power-Point Slides bringen die Zuhörer meist automatisch in einen Alphazustand. Deshalb lassen wir sie zu Hause. Dagegen bewirkt das aktive Erarbeiten von eigenen Kompetenzen einen nachhaltigeren Lernerfolg. Übrigens, diese Art des Lernens macht auch mehr Freude und erhöht die Wirkung.

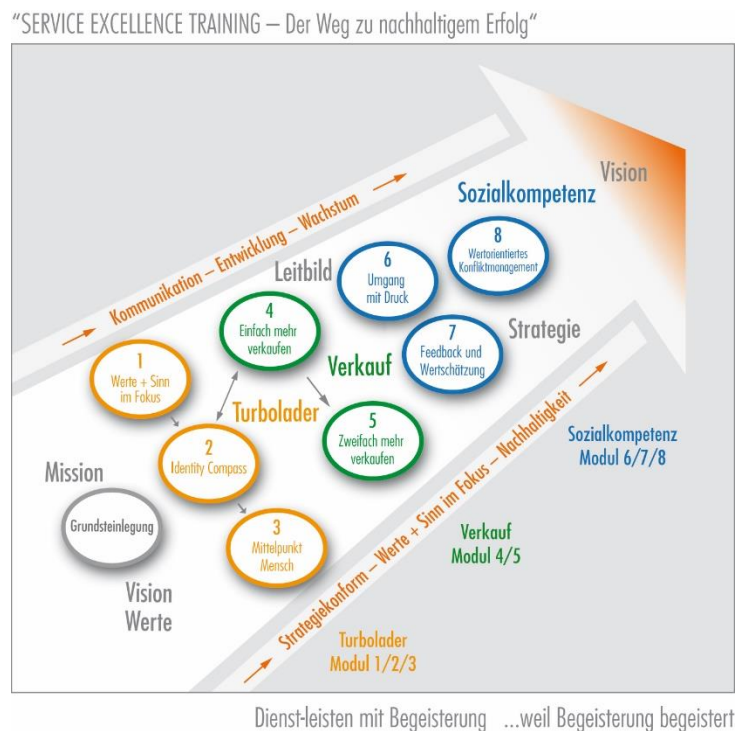
Peer-Coachings

Zwischen den Trainings werden durch kurze Peer-Coaching Erfahrungen reflektiert und der Praxistransfer gefestigt. Hier stellen sich Teilnehmer die Fragen, was ist bereits gut gelungen, was möchte ich noch verbessern, was klappt noch nicht so gut und was habe ich bereits gelernt. In der täglichen Alltagshektik sind diese Peer-Coachings wertvoll, um den Fokus halten zu können.

Aufbau: Die Themen-Module könnten auch einzeln durchgeführt werden. Hier der Aufbau für eine nachhaltigere Wirkung in der Umsetzung.

Grundsteinlegung

Der Auftraggeber sowie das Führungsteam leisten zu Beginn einen wichtigen Beitrag. Durch gezielte Interviews werden die Bedürfnisse analysiert und die Anforderungen an die Trainings erfahren. Der Auftrag und die Trainingsziele werden darauf abgestimmt. So wird nur Inhalt geschult, welcher die Zielerreichung unterstützt.



Modul 1 - Werte & Sinn im Fokus

In diesem Modul lernen die Teilnehmer ihre persönliche Wertehierarchie in ihrer Funktion/Rolle kennen. Diese werden mit dem Firmenleitbild zusammen erarbeitet und harmonisiert. Somit sind die Teilnehmer in der Lage ihre Rolle wirkungsvoller zu leben. Die Anforderungen an ihre Funktion sind ihnen bewusster. Durch das Arbeiten mit Werten und Überzeugungen erhalten die Teilnehmer eine differenziertere Wahrnehmung von Wertekonflikten. Sie bekommen eine kraftvollere Ausrichtung in ihrer Funktion und in ihrem Wirkungsfeld.

Zur Vertiefung des Gelernten und für den Transfer in die Praxis werden Peer-Coachings vorbereitet und reflektiert, welche die Teilnehmer in Kleingruppen zwischen den Modulen durchführen.

Modul 2 - Identity Compass - Kommunikation

In diesem Modul arbeiten die Teilnehmer mit ihrer Auswertung des Identity Compass Persönlichkeitsprofils. Anhand des Profils erhalten die Teilnehmer einen Überblick in ihre eigenen Denk- und Verhaltenspräferenzen und deren Auswirkungen auf sich und andere. Das Wissen und der Nutzen von unterschiedlichen

Motivations-, Informations- und Wahrnehmungspräferenzen steigern die Flexibilität im Denken und Handeln. Durch die verbesserte Wahrnehmung in der Kommunikation werden Teams leistungsfähiger und der Umgang miteinander wird verbessert.

Peer-Coaching bis zum nächsten Modul...

Modul 3 - Mittelpunkt Mensch

In diesem Modul werden die Firmenvision und die strategische Ausrichtung behandelt. Im Fokus steht die nachhaltige Ausrichtung im täglichen Handeln und Tun. Damit wird eine gemeinsame Ausrichtung als Grundlage für Effizienz und Kraft gelegt. Die Motivation in der Einzel- und Teamaufgabe wird durch Sinnggebung, Verantwortung und Ausrichtung erhöht. Die Teilnehmer gewinnen ein einheitliches Verständnis für die Vision und Firmenausrichtung und können im Alltag kongruent handeln und entscheiden.

Peer-Coaching bis zum nächsten Modul...

Modul 4 - Bedürfnisorientierte Verkaufspsychologie

In diesem Modul lernen die Teilnehmer bedürfnisorientierte Verkaufsgespräche zu führen. Dabei werden die bewussten und unbewussten Motive der Kaufentscheidung erkannt und ergründet. Es werden Modelle der modernen Verkaufspsychologie behandelt und erprobte Methoden vorgestellt. Dadurch erhöhen sich die Erfolgchancen und die Beziehungen zu Kunden werden vertieft. Durch die Nutzung dieser Strukturen können Gespräche in kürzerer Zeit erfolgreicher geführt werden. Durch die ehrliche Orientierung an Kundenbedürfnissen wird das Vertrauen in die Zusammenarbeit vertieft und die Kundentreue nachhaltig gesteigert.

Peer-Coaching bis zum nächsten Modul...

Modul 5 - Kundenbeziehungen stärken – Zusatzverkäufe steigern

In diesem Modul lernen die Teilnehmer Einwände als Chance wahrzunehmen. Es werden Modelle der modernen Verkaufspsychologie, der Entscheidungsstrategien und des effektiven Fragens behandelt. Diese unterstützen das Erkennen von Denk- und Verhaltensmustern. Somit werden Verhandlungen souveräner und effektiver geführt und die Zusatzverkäufe merklich gesteigert.

Peer-Coaching bis zum nächsten Modul...

Modul 6 - Selbstmanagement – Umgang mit Druck

In diesem Modul lernen die Teilnehmer die unterschiedlichen Stressarten kennen und erfahren durch einen Selbsttest ihr persönliches Stressverhalten. Durch das Wissen und Erleben der eigenen Verhaltensmuster und der verschiedenen Stresstypen erhalten die Teilnehmer

- ... einen souveränen Umgang mit Herausforderungen in Stresssituationen
- ... eine Steigerung der Flexibilität im Denken und Handeln unter Druck
- ... eine angemessenere Reaktion in schwierigen Situationen und behalten den Überblick für Problemlösungen
- ... das Fokussieren auf WIN-WIN Lösungen

Die Wertschätzung im Umgang mit anderen wird gesteigert und die Energie kann somit in ressourcenvolle Bahnen gelenkt werden.

Peer-Coaching bis zum nächsten Modul...

Modul 7 - Feedback + Wertschätzung

In diesem Modul lernen die Teilnehmer verschiedene Feedbackarten und können diese situativ und konstruktiv anwenden. Das 4-Schritte Modell sowie das Kennen der Wahrnehmungspositionen steigern die Qualität von angemessenem Feedback und aufrichtiger Wertschätzung. Diese konstruktive Gesprächsführung gibt Sicherheit und Offenheit in empathischer Kommunikation. Dadurch wird die Feedbackkultur optimiert und das Lernen voneinander begünstigt und unterstützt.

Peer-Coaching bis zum nächsten Modul...

Modul 8 - Werteorientiertes Konfliktmanagement

In diesem Modul werden Konfliktarten erarbeitet und Konfliktverhalten von sich und anderen reflektiert. Die Teilnehmer machen sich ihrer unbewussten Konfliktstrategien bewusst und erleben auch andere Verhaltensmuster durch Prozessarbeit. Durch das Erleben der verschiedenen Konfliktrollen wird Verständnis für den Gesprächspartner aufgebaut. Die 7-Schritte der Konfliktanalyse und das Prinzip des Harvard-Modells bilden die Voraussetzung, um Konfliktgespräche souveräner und sicherer vorzubereiten und zu führen. Das zielorientierte Verhandeln in Richtung WIN-WIN Lösungen wird somit erleichtert.

Peer-Coaching → wir empfehlen diese weiterhin durchzuführen.

So werden Sie uns erleben

- Sie werden uns als Trainer & Coach glaubwürdig, transparent kommunizierend und handelnd sehen. Wir leben authentisch vor, was wir trainieren → „Walk the talk“
- Sie entdecken unsere Beharrlichkeit und unsere Ermutigungen, wenn es darum geht, hinderliche Verhaltensstrategien aufzugeben, um mehr Flexibilität zu erreichen.
- Sie werden uns zum richtigen Zeitpunkt intervenieren sehen, werden entdecken, dass die passenden Methoden gewählt werden und dabei ungetrübt der Gruppenkontakt gehalten wird.
- Sie werden merken, dass wir unsere Versprechen halten und die Extrameile für Sie und die Teilnehmer gehen.
- Sie werden unsere Begeisterung, die Herzlichkeit und das Engagement zu spüren bekommen. Sie werden zum Dienst-Leisten mit Herzenskraft inspiriert werden.
- Sie werden uns konsequent erleben, wenn es um den Alltagstransfer des Erlernten geht.
- Sie werden von uns gefragt, wie und woran Sie den R.O.I. und die Zielerreichung erkennen, damit wir gemeinsam sagen können: „Gratulation, es hat sich gelohnt!“

Wann dürfen wir für Sie losstarten?

ANHANG → MehrWert durch HeartMath®/Herzintelligenz

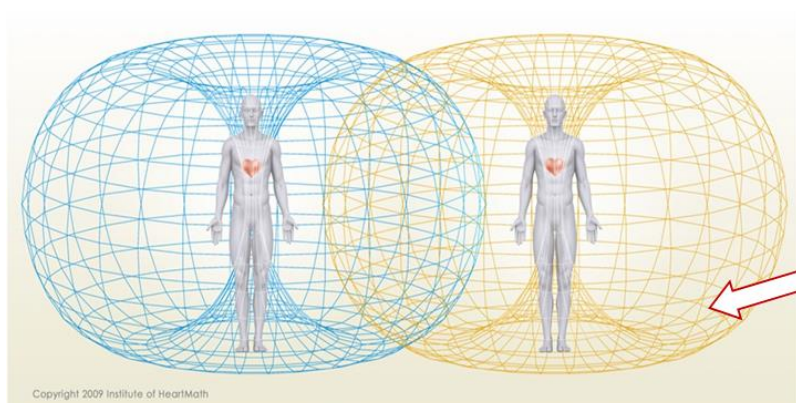
Mit der HeartMath®/Herzintelligenz-Methode werden Stress und Ängste abgebaut. Dadurch können Menschen leistungsfähiger und produktiver werden. Diese wirkungsvollen Techniken sind Bestandteil der Workshops. Die Stärke von HeartMath® beruht auf wissenschaftlichem Fundament. Herzkohärenz kann mess- und sichtbar gemacht werden. Veränderungen der Kommunikation zwischen Herz, Gehirn und Körper können dank dem Computer-Feedback System emWave Messung der Herzkohärenz "live" verfolgt werden. Durch aktives Anwenden und die Visualisierung mit dem HeartMath® App Inner Balance werden auch kritische Denker von der raschen und effektiven Wirkkraft begeistert sein. Die HeartMath®/Herzintelligenz-Methode ...

- ⊙ ... baut Angst, Sorgen und Stress ab und steigert die Produktivität und Resilienz
- ⊙ ... hilft fokussiert und konzentriert im Druck zu bleiben und verbessert die Kommunikation
- ⊙ ... unterstützt, dass negative Stimmungen und Unsicherheiten in konstruktive Richtungen gelenkt werden
- ⊙ ... steigert Kreativität, persönliche Effizienz und Klarheit
- ⊙ ... bewirkt, dass Fehlzeiten und schlechte Leistungen minimiert und Gesundheitskosten gespart werden
- ⊙ ... hilft bei Schlaflosigkeit und Erschöpfung, senkt Bluthochdruck und stabilisiert den Herzrhythmus

Emotionsmanagement: die Kraft der Herzintelligenz

Mehr als 2/3 unseres Energiehaushaltes werden von unseren Emotionen beeinflusst. Emotionen wie Wertschätzung und Anerkennung und positive Gefühle wie Fürsorge und Freude führen zu einem kohärenten Herzmuster. Für unseren emotionalen Zustand ist die Herzratenvariabilität ein sicherer Indikator für ein Herzmuster in Balance.

2/3 unserer Leistung hängen von Emotionen ab



Dieses elektromagnetische Feld besteht aus unseren Gedanken und Emotionen. Somit wirkt unsere Begeisterung oder unser Frust im Umfeld. Wir sind „ansteckend“. Motivierend oder negativ!

Feedback von Firmen

„Unser Fokus mit HeartMath war sowohl auf den Kosten, wie auch auf der Produktivität im Boeing 767-400R Programm gerichtet. HeartMath gab unserem Team die nötige „Kohärenz“, um innerhalb des geplanten

Budgets zu bleiben und nach Ablauf der Zeit eine Produktivitätssteigerung von 12% zu erreichen.“ *Steve Stephenson, Sr. Manager OD, BCA Engineering & Product Integrity, Boeing*

Die französische Luftwaffe schult ihre Kampfpiloten in HeartMath/Herzintelligenz, damit sie in unvorhergesehenen Situationen mit Gelassenheit die richtigen Entscheidungen treffen. Die niederländische Polizei bildete 34'000 Polizisten in HeartMath aus, was die Polizisten als sehr sinnvoll und praktisch erfahren.

Die Links zum Video der Praxis mit HeartMath bei der französischen Luftwaffe und der niederländischen Polizei finden Sie auf unserer Homepage: www.christina-weigl.ch unter Resilienz Training