



Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching
Wirken auf höhere
Hierarchiestufen
Präsentationstraining
Stress & Zeitmanagement
Emotionale Intelligenz
Telefontraining
Reklamationstraining

Übersicht im Bereich

Spezielle Trainings

mit einer groben Beschreibung der verschiedenen Trainingshauptmodule

Field-Coaching / Supervision / Coaching

Individuelle Ziele erreichen

Ziel des Coachings

- . Individuelle massgeschneidertes Training
- . Höchst effiziente Zielerreichung - in einigen Stunden ans Ziel
- . In allen Bereich des Managements und des Verkaufes

Vorgehensweise im Coaching

- . Kostenloses unverbindliches erstes Treffen (Raum Zürich)
- . Zieldefinition des Coachings durch Coachee und/oder Vorgesetzte
- . Coachee und Coach - Kennenlernen und besprechen der Erwartungen und Ziele
- . Terminplanung - Rhythmus und Häufigkeit
- . Durchführung der Field-Coachings und Coachings (Stundenansatz CHF230)

Emotionale Intelligenz

Sozial Kompetenzen fördern und erweitern

- . Unsere WahrnehmungsfILTER und die Folgen
- . Die Veränderungskurve - Emotionale Intelligenz im sich wandelnden Umfeld
- . Schlüsselfaktoren der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Emotionale Identifikation vs. Engagement
- . Kompetenter Umgang in schwierigen Situationen

Auf höhere Hierarchien wirken

Partnerschaftlich und kompetent Ziele erreichen

- . Bewusstes und partnerschaftliches Anwenden von Techniken und Taktiken
- . Professionell und überzeugend präsentieren beim Chef
- . Optimales Positionieren und Kommunizieren von Ideen umzu wirken
- . Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden und schwierigen Situationen
- . Durch Beherrschung der Emotionen seine Souveränität und Professionalität stärken

Präsentationstraining

Überzeugend präsentieren - Ziele erreichen

- . Botschaft motivieren die Zuhörer zum Mitdenken und Handeln
- . Hilfsmittel wie PowerPoint und Beamer zielgerichtet und effizient einsetzen
- . Erlangen von Sicherheit beim Präsentieren vor grösserem Publikum
- . Souveräner Auftritt auch bei Einwänden aus dem Publikum
- . Komplexe Informationen klar und einfach präsentieren

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch

Fortsetzung auf der nächsten Seite



Angebote im Bereich
Spezielles

Field-Coaching & Coaching
Wirken auf höhere
Hierarchiestufen
Präsentationstraining
Stress & Zeitmanagement
Emotionale Intelligenz
Telefontraining
Reklamationstraining

Übersicht im Bereich

Spezielle Trainings

Fortsetzung

Stress- und Zeit-Management Training

Effizienter Umgang mit Zeit und Energie

- . Quellen für Stress und dessen Auswirkungen
- . Die Veränderungskurve - Emotionale Intelligenz im sich wandelnden Umfeld
- . Effiziente Arbeitssitzungen und Nein-sagen
- . Dringendes versus Wichtiges
- . Das Prioritäten-System

Telefontraining

Professionelles Verhalten am Telefon

- . Wichtige Phasen während des Telefongesprächs und der zwischenmenschlichen Kommunikation
- . Fragetechnik und aktives Zuhören gezielt einsetzen
- . Stimmbildung und Tonalität: Mit der Stimme überzeugen
- . Was Kunden von uns erwarten und wie wir konkret mit Ihnen verbleiben
- . Professionelles Empfangen und Weiterleiten von Kunden
- . Umgang mit Einwänden und Reklamation als Chance zur Kundenbindung

Reklamationstraining / Umgang mit schwierigen Kunden

Souverän und partnerschaftlich Ziele erreichen

- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Strukturiertes Vorgehen und verhandeln bei Reklamationen
- . Wahrnehmungs-Filter und die Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und heikle Punkte zu entschärfen
- . Aktives Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Umgang mit Stresssituationen
- . Sich engagieren und eine gütliche Win-win Lösung erzielen

CONSENSIS GmbH
Bederstrasse 78
8002 Zürich
t: +41 (0)43 536 41 06
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch
www.consensus.ch