

## Vertriebstraining mit Methode Auf dem Weg zum individuellen Kundenkontakt

Für Vertriebsmitarbeiter, Kundenberater und Kontakter

### Was wir tun ...

Wir trainieren Ihre Mitarbeiter so, dass sie einen individuellen, empathischen und überzeugenden Kundenkontakt herstellen können. Checklisten und Einwand-Behandlungstechniken haben längst ausgedient, sind sie doch das Ende einer kundenorientierten und damit erfolgreichen Kommunikation.

### Praxisbeispiele:

> Eine Privatbank hat die Defizite eines „Schubladen-Trainings“ für ihre Mitarbeiter erkannt und möchte einen neuen Weg gehen. Sie möchte, dass ihre Berater lernen, einen echten und individuellen Kontakt zum Kunden aufzubauen. Es werden zwei zweitägige Trainings und ein Refresher-Tag durchgeführt.

> Die Merchandiser eines Modeunternehmens sollen auf der Verkaufsfläche die Betreiber des Textilhauses von den Warenaufbauten überzeugen können. Ein dreitägiges Training findet statt.

### Wie wir das tun ...

Die persönliche Wahrnehmung hat viel mit einer inneren Haltung zu tun. Wenn Ihre Mitarbeiter begeistert sind, werden sie eher die Kunden begeistern können. Diese Wahrnehmung und den individuellen Auftritt Ihrer Mitarbeiter trainieren wir. Sie werden lernen, die Absichten und Wünsche der Kunden zu erkennen, indem wir ihnen zeigen, wie man sich in den Kunden hineinversetzt. „Der Kunde ist König“ klingt nach einer pauschalen Marketing-Floskel und doch gilt: Nur ein zufriedener Kunde wird ein guter Kunde und das Käuferlebnis zu einem besonderen Ereignis. Wir lehren keine Techniken, sondern Methoden, die Ihre Mitarbeiter in jeder Situation flexibel agieren lassen werden. Da jeder Mensch anders ist, andere Bedürfnisse hat, geht es eben nicht um vorgefertigte, unpersönliche Checklisten und Gesprächstechniken – sie sind kontraproduktiv, wenn es um eine individuelle Kundenbetreuung oder -ansprache geht. Ihre Mitarbeiter dürfen Mensch sein und die Kunden als solche behandeln.



## Austausch unter vier Augen Sparringspartner, Mitdenker und Querdenker

Für Vorstände, Geschäftsführer, Top-Manager und Führungskräfte

### Was wir tun ...

Wir sind Ihr konstruktiver Sparringspartner auf hohem Niveau, ein Querdenker und ein Mitdenker, der Ihnen neue Perspektiven eröffnet, Sie individuell fordert und unterstützt. Als Katalysator entlocken wir Ihnen durch unsere Methodenkompetenz unterschiedliche Ansätze, mit denen Sie schwierige, aber herausfordernde Situationen lösen lernen.

### Praxisbeispiele:

> Ein Werksleiter erlebt zweierlei Krisen auf einmal: Privat durch die Scheidung von seiner Ehefrau, beruflich durch Rationalisierungsprozesse in seinem Werk aufgrund der wirtschaftlichen Situation. Er ist mit dieser Situation überfordert und sein Selbstwertgefühl wackelt. Gemeinsam strukturieren wir seine Themen und erarbeiten Lösungswege für seine vielfältigen Themen. Nach drei Monaten Begleitung nimmt er seine Ziele wieder allein in die Hand.

> Ein Geschäftsführer hat konsequenzreiche Fehlentscheidungen getroffen und sein Unternehmen durch schlechte Beteiligungen geschwächt. Gemeinsam überlegen wir Strategien, um mit Hilfe eines geordneten Rückzugs Sanktionen und rechtliche Auseinandersetzungen zu vermeiden.

### Wie wir das tun ...

Wir nehmen unterschiedliche Rollen ein, indem wir verschiedene Perspektiven vertreten, uns einmischen, Empfehlungen geben und Standpunkte vertreten. Aus allen uns möglichen Blickwinkeln (z.B. Führungskraft, Trainer, Berater und Coach) betrachten wir das im Vier-Augen-Gespräch genannte Thema. Ziel ist der Austausch, der Dialog, der Input und nicht zwingend die Arbeit an individuellen Mustern, so wie es im Coaching üblich ist.



## Einzelcoaching Unterstützung in Veränderungsprozessen und Krisen

Für Vorstände, Geschäftsführer, Top-Management, Führungskräfte und Mitarbeiter

### Was wir tun ...

Wir unterstützen Vorstände, Geschäftsführer, das Top-Management, Führungskräfte und Mitarbeiter, damit Sie ihre selbstschädigenden Muster und Verhaltensweisen erkennen und ablegen, um ihre individuellen und persönlichen Ziele besser erreichen zu können.

### Wie wir das tun ...

Wir initialisieren bei den Teilnehmern neue Verhaltensweisen über systemische Fragen und konstruktive Fokussierung. Diese Methodik hat das Ziel, die Verbesserung der Wahrnehmung für sich selbst, andere und die umgebenden Systeme zu wecken und in der Folge zu schärfen.

Nach einer Zieldefinition führen wir als Kurzzeitcoachs in der Regel 5-7 Sitzungen à ein bis zwei Stunden durch. Das Coaching bieten wir mit Coachs unterschiedlicher Ausbildungslevel an:

- 1. Senior Performance Coach/Supervisor:** Susanne Alwart (ab 250€/60 Min. zzgl. 19 % MwSt. = **297,50 €**)
- 2. Performance Coach** (nach erfolgreichem Traineeprogramm) (120€/60 Min. zzgl. 19 % MwSt. = **142,80 €**)
- 3. Coach-Trainee** (nach absolvierter Coachausbildung unter Supervision) (40€/60 Min. zzgl. 19 % MwSt. = **47,60 €**)

## Unsere offenen Aus- und Weiterbildungen für Coachs, Trainer, Berater und Führungskräfte

**Weiterbildung Systemischer Organisationsentwicklungsberater, 12 Tage**  
Lernen Sie bei uns, wie Sie dazu beitragen können, dass Unternehmen sich aus sich selbst heraus verändern!

**Ausbildung zum Systemischen Businesscoach, 39 Tage**  
In unserem 1jährigen Programm erlernen Sie nachhaltige Methodenkompetenz, um als Coach auf höchstem Niveau zu arbeiten.

**NLP-Ausbildungen (Practitioner und Master), 18 Tage**  
In unseren umfassenden NLP-Ausbildungen erlernen Sie eine der effizientesten Kommunikations- und Interventionsmethoden „von der Pike auf“.

**Systemische Train the Trainer-Ausbildung, 12 Tage**  
Machen Sie sich fit für den Markt mit unserer Train the Trainer-Ausbildung. Wir vermitteln Ihnen das Handwerkszeug und in der Ausbildung erarbeiten Sie Ihr erstes eigenes Training.

alwart+team >>  
weil mehr möglich ist!

Aus- und Weiterbildungsinstitut für Coachs, Berater, Trainer, Führungskräfte und Geschäftsführer an den Hamburger Landungsbrücken.

Maßgeschneiderte Multiplikatortrainings, Trainingsmaßnahmen für Führungskräfte, Coachingmaßnahmen, Organisationsentwicklungsberatung sowie Konzeption und Durchführung von Vertriebs- und Großprojekten für Unternehmen.

alwart+team  
Susanne Alwart  
fon: 040/317 939 00  
fax: 040/317 939 01  
e-mail: info@alwart-team.de  
www.alwart-team.de

Postanschrift, Büro- und Trainingsräume:  
Ditmar-Koel-Str. 23a  
20459 Hamburg

alwart+team >>  
weil mehr möglich ist!

Angebote für  
Unternehmen



## Über uns und unser Angebot

### Philosophie

Das, was wir heute tun, ist das Ergebnis langjähriger Arbeit und Weiterbildung. Dieser Prozess ständiger Weiterbildung wird für uns auch nie zu Ende sein.

Was wir bisher gelernt und erlebt haben, hat uns gezeigt, dass Methodenkompetenz der wichtigste Erfolgsfaktor ist. Je mehr Methodenkompetenz sich ein Teilnehmer oder ein System erarbeitet, desto mehr Wahlmöglichkeiten, Flexibilität und Ressourcen entstehen. Wir halten bei der Arbeit mit Menschen nichts von standardisierten Verfahren und Checklisten, denn sie würden genau das unterdrücken, was wir stärken wollen: die Individualität. Wir versuchen bei unserer Arbeit ein Umfeld zu schaffen, in dem individuelles und organisationales Lernen auf höchstem Niveau ermöglicht wird. Dafür stehen wir persönlich ein.

In Unternehmen sorgen wir für die konsequente Durchsetzung vorher vereinbarter Wege und Ziele. Das tun wir, weil wir unserem Auftrag in dem Wissen nachkommen, dass bei Beratungsaufträgen nur die konsequente Umsetzung den Erfolg bringt. Da wir das System stören, sind wir für „Systemerhalter“ unbequem. Da wir aber auch fordern, sind wir für „Systemveränderer“ ein Geschenk. Wir setzen uns dafür ein, dass auch „Systemerhalter“ die Chance zum Wandel erkennen und nutzen können.

Auch in unseren Weiterbildungen fordern wir. Von den Teilnehmern erwarten wir vollen Einsatz und von den Assistenten höchstes Engagement. Nur wenn alle am System Beteiligten ihr Bestes geben, kann die Weiterbildungsmaßnahme mehr bieten, als die Teilnehmer und Auftraggeber vorher erwartet haben.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Susanne Alwart + team



## Experten-Trainings für Unternehmen Gute Wissensvermittler sind Multiplikatoren

Für interne Trainer, Berater, Coachs, Mentoren und andere Multiplikatoren

### Was wir tun ...

Wir bilden die Experten Ihres Unternehmens so aus, dass sie noch besser in der Lage sind, ihr vorhandenes Wissen an Mitarbeiter weiterzugeben. Ihre Mitarbeiter lernen, wie Trainings konzipiert und durchgeführt werden.

### Praxisbeispiele:

➤ Ein Unternehmen der Flugzeugbauindustrie möchte, dass die internen Experten oder Trainer ihr vorhandenes Fachwissen besser an Kollegen weitergeben. Ziel: Verbesserung der Behaltensquote und Praxistauglichkeit. Wir konzipieren und führen ein „Train the Trainer“-Programm durch, das mit drei zweitägigen Modulen die Methodenkompetenz trainiert. Dabei werden die Teilnehmer/Trainer erfolgreich ihren ersten Trainerleitfaden für die spätere Anwendung in Ihrem Unternehmen schreiben. Gleichzeitig erlernen sie die Methode für weitere Konzeptionen und Durchführungen von Trainingsmaßnahmen.

➤ Eine Bank möchte ihre besten Vertriebsmitarbeiter zu Trainern und Multiplikatoren machen, damit in der Folge andere Mitarbeiter von ihnen lernen. Dafür arbeiten sie die bankspezifischen Erfolgsstrategien heraus und geben anschließend das Wissen im Unternehmen weiter. Die „Besten“ werden also gefordert, gefördert und durch ihren herausragenden Status zusätzlich motiviert. Wir konzipieren zweimal zweitägige Multiplikatorentrainings, in denen die Vertriebsmitarbeiter von uns Methoden lernen, wie sie ihr vorhandenes Wissen anderen mithilfe eines Trainings vermitteln können – aktivierend, motivierend und praxisnah. An vier jeweils im Abstand von drei Monaten durchgeführten Refresher-Tagen werden die durchgeführten Trainings supervidiert.

### Wie wir das tun ...

Wir vermitteln bewährte und neue Methoden, die aus den Ergebnissen der Gehirnforschung entwickelt wurden und arbeiten u.a. mit Wiederholungen, dem Lernen im guten Zustand und starkem Praxisbezug. Die Wissensvermittlung ist auf diese Weise wesentlich effizienter und praxisbezogener möglich. Diesen Beweis treten wir an. Bausteine dabei sind u.a.: Fokussierende oder öffnende Fragen am Anfang, kurze Theorievermittlung, intensive Einbindung der Teilnehmer, praxisorientierte Aktivierungen. Dabei wenden wir Methoden an, die mit knackigen Wiederholungen, Spaß und Betroffenheit, theoretischen Modellen, kontinuierlichem Praxistransfer und Reflexionsfragen die Teilnehmer aktivieren und alle Lerntypen ansprechen.

Nach einem Erstkontaktgespräch geben wir eine Empfehlung und führen je nach Ausgangssituation und Ziel zwei- bis zwölf-tägige „Train the Trainer-Trainings“ für Ihr Unternehmen durch.

## Beratung in Zeiten des Wandels Potenziale wecken, erkennen und fördern

Für Unternehmen aller Branchen und Größen, die sich von innen heraus entwickeln wollen und müssen

### Was wir tun ...

Wir führen bewährte und anerkannte Methoden wie Changemanagement, Organisationsentwicklung, Transformationsmanagement und Systemische Beratung durch. Getragen von Ihrer Zieldefinition oder der Veränderungsnotwendigkeit in Ihrem Unternehmen beraten und begleiten wir Ihr Unternehmen individuell. Wir geben Ihnen keine Lösungen, sondern den Handlungsrahmen, in dem Sie aus sich heraus Lösungen entwickeln und aus sich heraus mehr möglich machen werden.

### Praxisbeispiele:

➤ Ein inhabergeführtes, stark expandierendes Bauunternehmen stellt fest, dass die Mitarbeiterzufriedenheit und die Identifikation mit dem Unternehmen kontinuierlich abnehmen. Wir initiieren einen Beratungsprozess, der mit der Arbeit auf Geschäftsführungsebene beginnt und sich anschließend durch alle Führungsebenen fortsetzt. Wir arbeiten an Kommunikationspotenzialen und der stringenten Umsetzung der Unternehmensstrategie.

➤ Ein Konsumgüterhersteller beklagt die mangelnde Veränderungskompetenz seiner Mitarbeiter und verweist dabei auf gescheiterte Changeprozesse in der Vergangenheit, doch stehen neue Veränderungsprozesse an. Wir konzipieren, begleiten und unterstützen diese Veränderungsprozesse mit unserem Trainer- und Coachteam und stehen als Berater zur Seite.

### Wie wir das tun ...

Wir sprechen fachkompetent und offen das aus, was wir in Ihrem Unternehmen wahrnehmen, wie wir es interpretieren und empfehlen Ihnen eine Vorgehensweise. Wir stellen Fragen, erarbeiten in Workshops Veränderungspotenziale mit Ihnen und begleiten Sie und Ihre Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum. Unser Ziel ist, die für Sie erarbeitete Veränderungsmethodik im Unternehmen zu etablieren.

Wir führen von der Veränderungskonzeptberatung, Begutachtung bis zur langjährigen Begleitung mit intensiven und extensiven Beratungsphasen jede Beratungsintensivität durch.

## Ausbildung zu Change Agents Mitarbeiter gestalten Veränderungsprozesse

Für ausgewählte Mitarbeiter, interne Berater, ausgebildete Führungskräfte

### Was wir tun ...

Wir trainieren Ihre Mitarbeiter und zeigen ihnen Instrumente auf, wie sie erfolgreich Veränderungsprozesse im Unternehmen von innen heraus durchführen können. Als Change Agents bauen sie nachhaltig Know-how für den Wandel auf und führen zukünftig die nötigen Veränderungsprozesse kontinuierlich durch. Darüber hinaus befähigen wir den Change Agent dazu, Ihr Unternehmen so zu begleiten, dass es aus sich selbst heraus Veränderungen besser gestalten kann. Das hat einen großen Vorteil: Kontinuierliche Veränderungen reduzieren die Gefahr, dass das Unternehmen „plötzlich“ in die Situation einer hohen Veränderungsnotwendigkeit gerät, die den Einsatz der klassischen Managementberatung notwendig machen könnte.

### Praxisbeispiele:

➤ Eine Versicherung sieht sich großen Veränderungsprozessen in der Zukunft ausgesetzt und will diese Prozesse durch interne Change Agents unterstützen. Die Change Agents sollen die Veränderungen von innen heraus forcieren und gleichzeitig für die Mitarbeiter Ansprechpartner und Vorbild sein. Wir führen ein viermal dreitägiges Training über vier Monate durch und stützen danach den Prozess durch eine Kombination aus kollegialer Beratung und Supervision ab.

➤ Ein Unternehmen möchte die Beratungsqualität seiner Personalentwickler erhöhen, damit gegenwärtige und zukünftige Veränderungsprozesse nachhaltiger durchgeführt werden. Wir konzipieren und führen ein sechstägiges (3x2 Tage) Training durch.

### Wie wir das tun ...

Wir vermitteln die Methodenkompetenz, die es Ihren Mitarbeitern ermöglichen wird, genau zu verstehen, worum es in Ihrem Unternehmen geht. Wo liegen Stärken und wo Schwächen? Wie funktionieren interne Kommunikationsstrukturen? Wie können Muster und Routinen gestört werden, sodass Neues entstehen kann? Nur einige Fragestellungen, die aufzeigen sollen, um was es einem Change Agent gehen soll: Veränderungsprozesse derart zu initialisieren, zu konzipieren und durchzuführen, dass die Veränderungsbereitschaft der Mitarbeiter steigt und die Ergebnisse dieser Veränderung dem Unternehmen hohen Nutzen einbringen.

Die Inhouse-Weiterbildungen dauern je nach Vorwissen 4-12 Tage.

## Führungskräfteentwicklung Individualität und Qualität für das Unternehmen

Für Führungskräfte, zukünftige Führungskräfte und Trainees

### Was wir tun ...

Ihre Führungskräfte lernen durch uns, eine neue Führungsqualität mit den Mitarbeitern zu leben, eine Vorbildfunktion einzunehmen und auch den Wandel mit den Mitarbeitern gestalten zu können.

### Praxisbeispiele:

➤ Ein IT-Unternehmen stellt eine geringe Veränderungskompetenz und -bereitschaft seiner Führungskräfte fest, ist aber gezwungen, sich geänderten Marktsituationen proaktiv zu stellen. In einem zwanzigtägigen Führungskräfteentwicklungstraining werden in zehn Blöcken alle Führungskräfte in den Bereichen Selbstkompetenz, Kommunikationskompetenz und Veränderungskompetenz trainiert. Ein wesentlicher Teil des beginnenden Veränderungsprozesses wird durch die eineinhalbjährige Trainingsphase unterstützt.

➤ Eine Bank will stärker als bisher die Eigenverantwortlichkeit ihrer Mitarbeiter fordern und fördern und benötigt dafür kontinuierliche Impulse und Möglichkeiten der Supervision. Nach einem zweimal zweitägig stattfindenden Basistraining zu Kommunikation und Führung wechseln sich Impulsvorträge und Supervisionstage ab.

### Wie wir das tun ...

Wir qualifizieren Ihre Führungskräfte mit Methoden aus dem mentalen Training, der Kommunikation und der Systemischen Organisationsentwicklung, die auf viele verschiedene Kontexte übertragbar sind. Dabei setzen wir auf dem Vorwissen Ihrer Mitarbeiter auf und orientieren uns an Ihrer Unternehmenskultur (Ist/Soll). Das Trainingskonzept ist so aufgebaut, dass Teilnehmer praxisorientiert und fundiert die neuen Methoden lernen. Starre Gesprächsleitfäden und Checklisten ersetzen wir mit dem Ziel, die tatsächliche Qualität Ihrer Mitarbeiter zur Entfaltung zu bringen und sie dadurch nachhaltig ihre Fähigkeiten entwickeln zu lassen. Wir lehren Methoden, die ein Lernen fürs Leben ermöglichen, da sie in alle Praxiskontexte übertragbar sind.

Wir führen von dreitägigen Führungskräfte trainings bis zur langfristigen Begleitung unterschiedliche Maßnahmen durch.