

▶ www.spc.at

SOFT SKILLS

BEI UNS HABEN SIE IHR
ZIEL KLAR IM VISIER!

Erfolg hat einen Namen: SPC!

▶ www.spc.at



WE KNOW HOW!

Wissens-Service ist bei uns schon immer Trend.
Und Trends sind auch ein Teil unseres Services.

Gschwandtner Seminare
Projekte Consulting GmbH
1020 Wien, Nordbahnstraße 36
Tel (+43 1) 214 23 00
Fax (+43 1) 214 23 09
▶ office@spc.at
▶ www.spc.at

ERFOLGSFAKTOR SOFT SKILLS



*„Der Schlüssel zum Erfolg sind nicht Informationen. Das sind Menschen.“
Lee Iacocca*

Moderne Unternehmen verlassen sich nicht mehr nur auf ausgezeichnetes Fachwissen ihrer MitarbeiterInnen. Persönlichkeit und soziale Kompetenz sind heutzutage Schlüsselqualifikationen, um Erfolg im Beruf zu haben. Diese Soft Skills geben den Ausschlag, damit Sie Ihre Karriere und Ihr Unternehmen zum Erfolg führen können.

■ ERFOLGSFAKTOR MENSCH!

Ob Sie Führungsaufgaben innehaben, im Management tätig sind, Kundenkontakt haben oder eine Basis für gute Zusammenarbeit mit anderen schaffen wollen - auf den klugen Einsatz Ihrer Fähigkeiten kommt es an.

■ SETZEN SIE AUF SPC - SETZEN SIE AUF ERFOLG!

Mit dem richtigen Handwerkszeug entwickeln Sie die für Ihren beruflichen Erfolg notwendigen Skills. Wir unterstützen Sie mit maßgeschneiderten Seminaren, Workshops, Trainings und Coachings, die Ihren Bedürfnissen optimal gerecht werden.

PHILOSOPHIE UND ZIELE



■ UNSERE PHILOSOPHIE:

Unabhängig davon, in welchem Unternehmen Sie arbeiten - Ihr Geschick, Ihre Überzeugungskraft und vor allem Ihr Umgang mit den Mitmenschen bestimmen den Erfolg Ihres Handelns.

Deshalb haben wir eine Reihe von Trainings entwickelt, die - so verschieden die Themen auch sein mögen - alle eine gemeinsame Strategie haben:

Das Erkennen und spielerische Entwickeln Ihrer persönlichen Fähigkeiten.

■ UNSERE ZIELE:

- Ihre Potenziale erkennen und optimieren
- Sie in der Entwicklung Ihrer persönlichen Fähigkeiten unterstützen
- Ihnen Ihren Bedürfnissen entsprechende Trainings, Workshops und Coachings anbieten
- Einen Beitrag zu Ihrem persönlichen und unternehmerischen Erfolg leisten

DREI SCHRITTE ZUM ERFOLG



■ SCHRITT 1: VORBEREITUNG

Sie teilen uns Ihre Ziele mit, wir schlagen Ihnen das optimale Seminar-Design vor. Gemeinsam ermitteln wir Ihren Bildungsbedarf und entwickeln maßgeschneiderte Maßnahmen zur Weiterentwicklung Ihrer MitarbeiterInnen.



■ SCHRITT 2: UMSETZUNG

In unseren Trainings legen wir besonders großen Wert auf Praxisorientierung. Durch bewährte Methoden und konstruktives Feedback können Sie neu Gelerntes rasch und wirksam in Ihrem Arbeitsalltag einsetzen.



■ SCHRITT 3: ERFOLGS-CHECK

Damit Sie nachhaltig erfolgreich sind, können Sie auch nach den Trainings auf unsere Begleitung zählen. Mittels Coaching, Training on the Job u.a. unterstützen wir Sie weiterhin bei der Umsetzung Ihrer Ziele an Ihrem Arbeitsplatz.

TRAINER/INNEN MIT KOMPETENZ

■ HOHER LERNERFOLG DURCH TOP-TRAINER/INNEN!

Profitieren Sie von unseren sehr gut ausgebildeten und erfahrenen TrainerInnen, die Sie mit ihrem Know-how, ihrer Methodenkompetenz und ihren sozialen Fähigkeiten unterstützen und begleiten.



Walter Bordon

Verhaltenstrainer, Kommunikationsberater in der Persönlichkeitsentwicklung mit den Schwerpunkten:

- Gruppendynamik, Teamtraining
- Kommunikation, Körpersprache
- Rhetorik - Präsentationstechnik
- Train the Trainer
- Führungsverhalten
- Telefonkommunikation
- Konfliktlösungen
- Zeit- und Selbstmanagement



Martin Hartmann

Systemischer Wirtschaftscoach, NLP-Practitioner, Lebens- und Sozialberater. Langjährige Erfahrung als Kommunikations- und Marketingmanager in der Industrie.

Umfassende Tätigkeit als Trainer, Coach und Seminarleiter, insbesondere zu den Themen:

- Mitarbeiterführung und Motivation
- Verkauf und Marketing
- Verhandlungstechnik

Vortragender an der Werbeakademie und am Fachhochschullehrgang Unternehmenskommunikation.



Karin Maria Steurer

Trainerin in der Erwachsenenbildung, diplomierte Lebens- und Sozialberaterin, geprüfte Farb- und Stilberaterin. Ausbildung in Psychosomatik und Körperarbeit nach W. Reich. Langjährige Erfahrung als Trainerin und Coach.

- Business-Etikette, Farb- und Stilberatung, Gender Mainstreaming
- Stressmanagement, Entspannungstechniken, work-life-balance
- Zeitmanagement, Konfliktmanagement
- Kommunikation, Telefontraining
- Einzelcoaching

Zusätzlich zu den Themenverantwortlichen steht ein kompetentes Team an TrainerInnen für Sie bereit.

METHODEN MIT ERFOLG

Wir erstellen das Seminar design individuell auf der Grundlage Ihres Briefings und Ihrer spezifischen Anforderungen. Damit ist der maximale Erfolg des Trainings bzw. Seminars sichergestellt. Damit Sie das Gelernte rasch und effizient in Ihrem Arbeitsalltag einsetzen können, legen wir in unseren Trainings besonderen Wert auf Praxisorientierung.

Strukturell sind unsere Seminare in drei Bereiche gegliedert:

■ THEORIE

Die jeweils kurzen Theorieblöcke werden in Form von moderierten Diskussionen und Gruppenarbeiten gestaltet.

■ ÜBUNG

In den anschließenden praktischen Übungen können Sie gleich an die Umsetzung der gerade gelernten Theorie in die Praxissituation gehen.

■ REFLEXION

In der Reflexionsphase erhalten Sie ein konstruktives Feedback vom TrainerInnenteam und gegebenenfalls auch von den TeilnehmerInnen.

■ HIER EIN AUSZUG AUS UNSEREN METHODISCHEN INSTRUMENTARIEN:

- Praxisorientierte Fallbeispiele
- Einzelarbeiten
- Eingangssituationsspiele
- Gruppenarbeiten, Teamübungen, Rollenübungen
- Gruppendynamische Spiele und Übungen
- Kommunikationsspiele
- Alle notwendigen Präsentationswerkzeuge
- Die notwendige Theorie in Form von Vorträgen
- Praxisbezogene Übungen, Übungsblätter
- Feedbackrunden der TrainerInnen
- Feedback der TeilnehmerInnen untereinander
- Feedback der TrainerInnen an die Gruppe
- Diskussionen
- Reflexionsübungen
- Selbstkontrolle und Feedback durch Videopraxis
- Tonbandaufzeichnungen und Videounterstützung
- Leadership Tasks

SOZIALE KOMPETENZ & PERSONAL SKILLS



Der Mensch macht den Erfolg!

Damit Sie im Berufsleben dauerhaft Erfolg haben, gilt es, Ihre sozialen Kompetenzen ständig weiterzuentwickeln. Wir unterstützen Sie und Ihre MitarbeiterInnen in diesem Entwicklungsprozess mit Trainings ganz nach Ihren spezifischen Anforderungen.

■ WÄHLEN SIE AUS UNSEREM ANGEBOT FÜR IHRE FIRMENTRAININGS:

- Zeit- und Selbstmanagement
- TTT - Train the Trainer
- Kommunikation im HelpDesk
- Mind Management
- Fit fürs Leben
- Erfolgreich kommunizieren
- Stressmanagement
- Teams bilden und wachsen lassen
- Moderieren - auf den Punkt gebracht
- Konfliktmanagement
- Office Management und Sekretariat
- Work Life Balance
- Gender and Diversity

MARKETING & VERKAUF



Was nützt es, besser zu sein als die Konkurrenz, wenn man sich nicht vermarkten kann? Nehmen Sie die Pole-Position am Markt von morgen ein und sichern Sie sich Ihren Erfolg mit einem schlagkräftigen Marketing- und Verkaufsteam!

Bei uns erhalten Sie anhand von maßgeschneiderten Trainings, Workshops und Coachings das notwendige Know-how für die erfolgreiche Performance Ihres Unternehmens am Markt.

■ PROFITIEREN SIE VON UNSEREM ANGEBOT FÜR IHRE FIRMENTRAININGS:

- Grundlagen des Marketing
- Mit Begeisterung Verkaufen
- Erfolgreich Verhandeln
- Outbound - Marketing am Telefon
- Verständlich & überzeugend Präsentieren
- Der Empfang - Ihr Aushängeschild
- Reklamation am Telefon
- Reden und Überzeugen
- Reklamation am Telefon
- Telefonkommunikation
- Aktives Beschwerdemanagement
- PR-Konzepte professionell entwickeln
- Marketing einfach und kompakt
- Professionell Texten - PR-Mailing und Internet

MITARBEITER/INNEN ERFOLGREICH FÜHREN



MitarbeiterInnen führen heißt Ziele vorgeben, motivieren, steuern und Ergebnisse realisieren. In unseren Seminaren finden Sie die Fertigkeiten und Tools, die Sie als Führungskraft in der heutigen Arbeitswelt erfolgreich machen. Jedes einzelne Training stimmen wir in einem sorgfältigen Vorbereitungsprozess auf Ihre Anforderungen und die Ihres Unternehmens ab. In unseren begleitenden Coachings reflektieren Sie Situationen und Entscheidungsprozesse und gewinnen damit Sicherheit beim Führen.

■ WÄHLEN SIE AUS UNSEREM PORTFOLIO IHR TRAINING NACH MASS:

- Soziale Kompetenz als Führungsinstrument
- MitarbeiterInnengespräche
- MitarbeiterInnen nachhaltig motivieren
- Die Besten finden - erfolgreiche Bewerberauswahl
- Mobbing erkennen und verhindern
- Führungskräfte Coaching

BUSINESS-ETIKETTE & INTERKULTURELLES



Gutes Benehmen ist wieder in! Ausgezeichnete Umgangsformen, treffsicherer Small Talk und passende Kleidung sind mehr denn je gefragt! In unseren maßgeschneiderten Trainings und Workshops erlangen Sie Sicherheit im Umgang mit anderen Menschen und Kulturen und agieren in jeder Situation professionell, kompetent und überzeugend.

■ UNSER MASSGESCHNEIDERTES ANGEBOT FÜR IHRE FIRMENTRAININGS:

- Ihr Auftritt bitte! - Zeitgemäße Umgangsformen
- Perfekter Small Talk
- Dress for success
- Interkulturelles Training als Schlüssel für neue Märkte
- Persönlichkeitscoaching
- Etikette in Wort und Schrift

SPC ERFOLGSGESCHICHTEN

Beispiel 1

■ UNTERNEHMEN

Ein Großunternehmen in Österreich

■ THEMA

Kommunikation und Konfliktmanagement

■ ZIEL

Die interne Kommunikation innerhalb der verschiedenen Abteilungen zu verbessern und kundenorientiert nach außen aufzutreten.

■ VORGANGSWEISE

In Beratungsgesprächen wird die Ist-Situation und Zieldefinition erfasst und daraus ein Konzept und Inhalte mit der entsprechenden Methode entwickelt.

■ METHODIK

Im Training selbst wird zielorientiert und praxisnahe vorgegangen, um den TeilnehmerInnen die Inhalte effektiv zu vermitteln.

■ INHALTE

- Kommunikation
- Umgang mit Stress
- Kundenorientiertes Telefonieren
- Rollenstereotypen
- Umgang mit Konflikten
- Motivation
- Teambildung

In vielen Fällen empfiehlt es sich, die Trainingsdurchgänge in Seminarhotels mit Übernachtung stattfinden zu lassen. Dabei ist es auch Ziel, ein Abendprogramm zu erstellen, um die tagsüber besprochenen Themen in lockerer Atmosphäre nachwirken zu lassen und den Teamgeist zu fördern.

Nach einigen Wochen wird die Zielerreichung mittels Coaching überprüft.

Beispiel 2

■ UNTERNEHMEN

Ein mittelgroßes Unternehmen in Österreich

■ THEMA

Verkaufen mit Methode

■ ZIEL

Eine Umsatzsteigerung zu erreichen.

■ VORGANGSWEISE

Erstellen eines Informationsblattes: Auf diese Weise werden die MitarbeiterInnen auf die Ist- Analyse vorbereitet, um eine positive Erwartungshaltung zu schaffen und letztendlich einen guten Gesprächsertrag zu erzielen.

Durchführung einer Ist-Analyse: Ziel ist einerseits ein gegenseitiges Kennenlernen zwischen Trainer und MitarbeiterInnen, andererseits im Gespräch mit den MitarbeiterInnen herauszufinden, welche Schwerpunkte, Inhalte und Methoden im Seminar so praxisnahe wie möglich umgesetzt werden sollen.

■ METHODIK

Im Training selbst wird zielorientiert und praxisnahe vorgegangen, um den TeilnehmerInnen die Inhalte effektiv zu vermitteln.

■ INHALTE

- Eingangssituation (Der erste Kundenkontakt)
- Sicheres, freundliches Auftreten
- Welche Informationen bekomme / brauche ich vom Kunden?
- Kommunikationsgrundlagen / Nonverbale Signale des Kunden richtig deuten
- Das Beratungsgespräch - mit dem notwendigen Feingefühl
- Umgang mit dem Stammkunden
- Zusatzverkauf und der Kundennutzen
- Umgang mit Einwand / Vorwand
- Abschlusstechniken, der zufriedene Kunde
- Verkaufssituationen praxisnahe üben

Die MitarbeiterInnen wurden in einem angemessenem Abstand zum Seminar während ihrer Tätigkeit gecoacht - so konnten sie ihr eigenes Verkaufsverhalten laufend reflektieren und weiterentwickeln, um den Lernerfolg sicherzustellen.

Beispiel 3

■ UNTERNEHMEN

Ein österreichisches Dienstleistungsunternehmen, ca. 200 MitarbeiterInnen; entscheidender Strukturwandel durch Wechsel aus dem Öffentlichen Sektor in die freie Wirtschaft

■ THEMA

Führungskräftetraining

■ ZIEL

Führungskompetenz gewinnen

■ VORGANGSWEISE

Erstgespräch mit dem verantwortlichen Abteilungsleiter; Bedarfserhebung - Anzahl der betroffenen Führungskräfte; relevante Themen; Dringlichkeit; Vorschlag für Vorbereitungsgespräche mit den Betroffenen.
Vorbereitungsgespräche mit den betroffenen Führungskräften; Individualisierung der Themen; spezifisch persönliche Wünsche und Bedürfnisse.

Vorschlag: Einzelcoaching für die betroffenen Führungskräfte bei individuellen Themen; Gruppencoaching bei gemeinsamen/identen Themen und Anliegen.

■ METHODIK

Einzel- und Gruppencoaching nach systemischem Ansatz.

■ INHALTE

- Entscheidungssituationen
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen
- Strategieentwicklungen
- Entwicklung von Zieldefinitionen für einzelne MitarbeiterInnen und Abteilungen
- Motivation von MitarbeiterInnen
- Eigenmotivation
- Change Management

REFERENZEN

Bleiben Sie Ihrem Erfolg treu! Nutzen Sie unsere langjährige Erfahrung und unser umfangreiches Know-how zu allen Soft Skills-Themen! Zahlreiche erfolgreich abgewickelte Projekte sprechen für sich - und für uns.

■ AUSZUG AUS UNSERER REFERENZLISTE

Agrarmarkt Austria
Austro Control - Österr. Ges. für Zivilluftfahrt mbH
APA Austria Presse Agentur
Arbeiterkammer NÖ
Aventis Pharma GmbH
Bank Gutmann AG
Baxter AG
Binder Grösswang Rechtsanwälte OEG
BM für Auswärtige Angelegenheiten
BM für Inneres
Caritas der Erzdiözese Wien
Coface Austria
Fernwärme Wien Ges.m.b.H
Frequentis
!haas
Heptacon Managment
Inode
Intercontainer Austria Ges.m.b.H
KPMG Austria
Murexin AG
OeNB - Österreichische Nationalbank
Omnitec Informationstechnologie GesmbH
Österreichischer Agrarverlag
Österreichische Bundesbahn
Österreichische Lotterien GmbH
Österreichisches Verkehrsbüro AG
Österreichischer Bundesverlag - HPT
Österreichischer Kachelofenverband
Ö-Norm
Phillips
Priority Telekom
Quadriga
R.U.S.Z
Sara Lee HBC Österreich GmbH
SHT Logistik
Solve Consulting
Stadtgemeinde Schwechat
Tlapa, das Wiener Modehaus
T-Systems
TraviAustria
Tyrolia
Universale Bau
ZAMG Zentralanstalt für Meteorologie & Geodynamik, u. v. m.

LERNEN SIE UNS KENNEN!

*„Die einzige Möglichkeit, Menschen zu motivieren,
ist die Kommunikation.“
Lee Iacocca*

■ MASSGESCHNEIDERTE TRAININGS

Wir gestalten alle Seminare und Workshops ganz nach Ihren spezifischen Anforderungen.

■ OPTIMALE BERATUNG

Selbstverständlich führen wir gerne mit Ihnen ein kostenloses Gespräch, damit Sie uns kennenlernen und wir Ihnen die optimalen Trainings anbieten können.

Denn Sie und Ihre MitarbeiterInnen verdienen das Beste!

■ IHR KONTAKT

Gschwandtner Seminare
Projekte Consulting GmbH
1020 Wien, Nordbahnstraße 36
Tel (+43 1) 214 23 00
Fax (+43 1) 214 23 09
▶ office@spc.at
▶ www.spc.at

Wenden Sie sich an Ihre/n KundenbetreuerIn - Wir beantworten gerne Ihre Anfragen und helfen Ihnen bei der Zusammenstellung des geeigneten Trainings.

Wir freuen uns auf eine gute zukünftige Zusammenarbeit!

SOFT SKILLS



Erfolg hat einen Namen: SPC!