

# [ KOMPETENZ-TRAINING ]

**KOMPETENZ:** ZUSTÄNDIGKEIT, BEFUGNIS, URTEILSFÄHIGKEIT, BEFÄHIGUNG, WISSEN. GGS. INKOMPETENZ.  
[LAT. COMPETENTIA „DAS ZUSAMMENTREFFEN, (ÜBEREIN-) STIMMEN"]

**TRAINING:** SYSTEMATISCHE VORBEREITUNG AUF EIN EREIGNIS.

**SEMINARE JANUAR – DEZEMBER 2018**

## Wer aufhört zu lernen, kann aufhören!

Sie wollen Ihr Wissen vertiefen und Ihr Können optimieren? Kompetenztraining bietet Ihnen die Möglichkeit, sich in diversen Bereichen weiterzubilden und somit zum Profi zu werden.

Der Inhaber der Firma Hoyer Consult, Prof. Michael Hoyer, gilt als einer der renommiertesten Kompetenztrainer im deutschsprachigen Raum. Entsprechend seiner langjährigen Erfahrung gelingt ihm in seinen Vorträgen und Seminaren grundsätzlich eine plausible Darstellung relevanter Zusammenhänge, wie sie heute ganz selten anzutreffen ist. Gemeinsam mit seinem Trainer-



*Prof. Michael Hoyer*

Team schult er seit Jahren in den Management-Etagen bekannter und erfolgreicher Unternehmen. Er ist Motivator als auch Coach und mittendrin, wenn es darum geht, Strategien zu erarbeiten und das notwendige Handeln voranzutreiben.

Der Profi weckt Erkenntnisse, fokussiert zielgerichtet, ist Gesprächshelfer und mit Rat in der Sache zur Stelle. Er hilft Ihnen dabei, die angestrebte Karriere greifbar zu machen, berufliche Neuorientierungen mit Bravour zu meistern, größere Erfolge zu erzielen und die Zufriedenheit im Team zu gewährleisten. Letztendlich zieht sich das Thema „Kommunikation“ wie ein roter Faden durch alle Bereiche. Seine Methodik zielt auf eine positive Grundhaltung, die Dynamik der Begeisterung sowie das Finden und Ausbauen von vorhandenen Schlüsselkompetenzen ab.

Der Fokus liegt dabei immer auf den Menschen. Jeder Einzelne von uns hat besondere Fähigkeiten, die durch gezielte Förderung zum Unternehmenserfolg beitragen. Die Trainer und Coaches setzen ihre profunden Kenntnisse ein, um Ihr gesamtes Know-How auszuschöpfen, damit Sie es bewusst einsetzen können. Nicht nur die langjährige Erfahrung macht das Team so erfolgreich – sondern auch ihr Gespür für die Situation ist bemerkenswert. Mit ihrem Wissen regen sie die Teilnehmer zum Nachdenken, Querdenken und Vordenken an.

Neben den offenen Seminaren bieten wir vor allem firmenspezifische Schulungen an. Sie möchten ein Seminar belegen, einen Coach oder Trainer buchen? Vielleicht sind Sie aber auch auf der Suche nach einem Speaker oder Moderator? Hoyer Consult bietet Ihnen ein breitgefächertes Angebot.

Gerne steht Ihnen das Team von Hoyer Consult mit Fachkompetenz und Wissen zur Verfügung und freut sich darauf, Sie auf Ihrem Erfolgsweg begleiten zu dürfen.

<b>Kommunikation .....</b>	<b>5</b>
Kommunikationstraining.....	5
Telefonkommunikation.....	6
Telefon- und Empfangstraining.....	7
Körpersprache .....	8
<b>Verkaufen .....</b>	<b>9</b>
Verhandlung und Verkauf – Rhetorik im Vertrieb .....	9
Besser verkaufen .....	10
Rhetorik und Körpersprache im Verkauf.....	11
Verkaufen – Mit Diplomatie zum Ziel .....	12
Preisargumentation im Verkauf .....	13
Kundenbindung optimieren .....	14
Reklamationsmanagement .....	15
Messestraining – Erfolgreich auf sich aufmerksam machen .....	16
Über dem Mittelmaß .....	17
<b>Präsentieren .....</b>	<b>18</b>
Präsentation – fesselnd und informativ.....	18
Souverän präsentieren.....	19
Präsentation – wirkungsvoll und professionell.....	20
<b>Rhetorik.....</b>	<b>21</b>
Rhetorische Sicherheit.....	21
Rhetorik – reden wie die Profis.....	22
Rhetorik – Rettungsinseln für die Stimme .....	23
<b>Führen .....</b>	<b>24</b>
Erfolgreich führen.....	24
Erfolg durch konsequente und zielorientierte Moderation .....	25
Führen – Vom Kollegen zur Führungskraft.....	26
<b>Management.....</b>	<b>27</b>
Konfliktmanagement .....	27
Selbstorganisation – das richtige Zeitmanagement.....	28
<b>Texte erstellen .....</b>	<b>29</b>
Die Erfolgsregeln des Schreibens .....	29
Erstellen von Presstexten – moderne Pressearbeit .....	30
Professionelle Texte bei internen Mitteilungen und Geschäftspost.....	31

<b>PC-Seminare .....</b>	<b>32</b>
Excel Aufbau .....	32
Professionelle Präsentation mit PowerPoint .....	33
Professionelles Gestalten mit InDesign .....	34
Word-Workshop .....	35
Word für Power-Anwender .....	36
<b>Anmeldeformular .....</b>	<b>37</b>
[Anmeldung] .....	37

## Kommunikationstraining

Kommunikation definiert auf der menschlichen Alltagsebene ein gemeinschaftliches Handeln, in dem Gedanken, Ideen, Wissen, Erkenntnisse, Erlebnisse (mit-)geteilt werden und auch neu entstehen. Kommunikation in diesem Sinne basiert auf der Verwendung von Sprache, Gestik und Mimik. Kommunikation ist die Aufnahme, der Austausch sowie die Übermittlung von Informationen zwischen zwei oder mehrerer Personen.

Kommunikationsprozesse finden immer in Situationen statt, durch die sie bestimmt werden.

- Ziel:** Ziel ist es, in der Kommunikation eine gemeinsame Verständigung zu finden, um neues Wissen, Einstellungen oder Produkte zu vermitteln.
- Zielgruppe:** Jeder, der kommuniziert: intern, extern, mit Kollegen, Führungskräften, Geschäftspartnern
- Nutzen:** Sie lernen, wie erfolgreiche Gespräch geführt werden und Konflikte in der Kommunikation verhindert werden können.
- Inhalte:**
- Bedeutung der Kommunikation
  - Gespräche effizient führen
  - Fragetechnik
  - Reaktionen auf Einwände
  - Detaillierte Feedback-Methoden
  - Ich-Botschaften
  - Ursachen für Konflikteskalationen
  - Umgang mit Widerständen
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

21. Februar 2018



## Telefonkommunikation

Häufig haben wir nicht die Möglichkeit, uns auf Telefon-Gespräche vorzubereiten. Dann ist es notwendig, schnell und souverän agieren zu können. Durch Erkennen von unterschiedlichen Gesprächsstilen, erhalten die Teilnehmer wichtige Werkzeuge, um Gesprächspartnern zielgerichtet entgegen zu treten.

Gelangen Sie mit informativen Antworten zum schnellen Ziel, so dass der Gesprächsverlauf kurz und knapp gehalten werden kann.

- Ziel:** Erfahren Sie, wie Sie höflich, zielgerichtet und verbindlich Telefongespräche entgegennehmen und führen.
- Zielgruppe:** Teilnehmer, die mehr über unterschiedliche Telefonstile erfahren möchten, um positiv, souverän und schnell agieren zu können.
- Nutzen:** Sie lernen die Bedeutung der gesagten Worte sowie der inneren Haltung kennen.
- Inhalte:**
- Kommunikation
    - Eigene Erwartungshaltung an den Gesprächspartner
    - Freundliche und bestimmte Kommunikation
  - Der erste Eindruck
    - Stimme
    - Innere Einstellung | Freundlichkeit
  - Richtige Fragestellung
  - Verbindlichkeit am Telefon
    - Gespräche weiterleiten, vorbereiten, nachbereiten
    - Zuverlässigkeit
    - Reaktion auf Einwände
  - Ich-Botschaften
  - Sach- und Beziehungsebenen
  - Umgang mit verärgerten Kunden und Beschwerden
  - Aktives Zuhören
  - Feedbackregeln beim Telefonieren
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

12. Juni 2018



## Telefon- und Empfangstraining

Der Besucherempfang und die Telefonzentrale sind die Visitenkarte eines Unternehmens. Hier nimmt der Kunde Kontakt mit Ihnen auf und verschafft sich den ersten Eindruck. Gestalten Sie diesen Eindruck so positiv, kundenorientiert und professionell wie nur möglich. Vermitteln Sie Ihrem Kunden das Gefühl von Aufmerksamkeit und Kompetenz.

Denn, der erste Kontakt am Empfang oder Telefon entscheidet in wenigen Sekunden über Sympathie oder Antipathie.

- Ziel:** Sie lernen, Ihr Auftreten am Empfang zu optimieren sowie einen positiven Eindruck beim Kunden zu hinterlassen.
- Zielgruppe:** Jeder, der mit Kunden im Kontakt steht – sei es am Telefon oder persönlich.
- Nutzen:** Sie erfahren, wie Sie persönliche Souveränität erlangen und schwierige Situationen meistern.
- Inhalte:**
- Telefonzentrale & Empfang
  - Annahme und Weitervermittlung der Gespräche
  - Zielorientierte Nachfrage nach den Kundenwünschen
  - Positive Formulierungen
  - Exakte Darstellung von Sachverhalten
  - Positives Auftreten am Empfang
  - Fragestellung und Feedback am Telefon/Empfang
  - Sicherheit in der (Telefon)Kommunikation
  - Kommunikation vs. Interpretation
  - Schwierige Situationen situativ angemessen behandeln
  - Innere Einstellung und richtiges Zuhören am Telefon
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

16. Oktober 2018



## Körpersprache

Beruflicher Erfolg ist dann gewährleistet, wenn wir unser Gegenüber „erkennen“ können. Es kommt meist nicht darauf an, was jemand sagt, sondern wie er es sagt. Der Körper gibt unbewusst Hinweise preis, die mehr Wahrheiten bergen, als die gesprochenen Worte.

Diese Signale sind offener, ehrlicher und wahrheitsgetreuer. Meist ist es so, dass wir diesen unbewussten Offenbarungen mehr trauen als den gesprochenen Worten, viele nennen dies Instinkt, Bauchgefühl oder Vorahnung, einige auch Körpersprache. Körpersprache ist international. Körpersprache ist ehrlich – die Zunge kann lügen der Körper nicht.

- Ziel:** Lernen Sie Ihre eigene Körpersprache und die Ihrer Mitmenschen kennen.
- Zielgruppe:** Jeder, der bewusst Körpersprache wahrnehmen und verstehen möchte.
- Nutzen:** Erhöhen Sie Ihren beruflichen und privaten Erfolg durch korrekte und zielgerichtete Körpersprache.
- Inhalte:**
- Was ist Körpersprache
  - Haltung, Gestik, Mimik und Selbstbewusstsein verbessern
  - Sich seiner eigenen Körpersprache bewusst werden
  - Das äußere Erscheinungsbild
  - Grundlagen und Wirkung der Körpersignale
  - Körpersprache in Rede und Dialog
  - Gewinnung von Vertrauen und Sympathie durch die Körpersprache
  - Entstehung, Darstellung und Wirkung von Verhaltensweisen
  - Reizverarbeitung in Stimmungen oder mit bewussten Aktionen
  - Wahrnehmung und Deutung der einzelnen körpersprachlichen Signale
  - Körpersprache in sozialen Situationen
  - Auf die körpersprachlichen Signale schnell und geeignet reagieren
  - Üben von sprachlichen Reaktionen auf körpersprachliche Botschaften
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

14. März 2018





**Verhandlung und Verkauf – Rhetorik im Vertrieb**

Es kommt immer wieder vor, dass geschulte Verkäufer an ihre Grenzen kommen. Dies ist dann der Fall, wenn der Kunde anders reagiert als erwartet. Neue Verhandlungsformen sind notwendig, bei besonders harten Einwänden, Preisverhandlungen oder in schwierigen Gesprächssituationen.

**Ziel:** Lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie in schwierigen Verhandlungen richtig reagieren und in unterschiedlichen Situationen erfolgreich zu bestehen.

**Zielgruppe:** Jeder, der im Verkauf tätig ist.

**Nutzen:** Sie erfahren, wie Sie erfolgreich Verkaufsgespräche und -verhandlungen führen.

- Inhalte:**
- Vorbereitung
    - Bedürfnisse/Ziele des Kunden realistisch einschätzen
    - Win-Win-Situation für die Verhandlungspartner herstellen
  - Kommunikation
    - Sympathie: emotionale Bindung zum Kunden
    - Gespräche emotionalisieren
    - Von Beginn an die Weichen auf Erfolg stellen
    - Erfolg durch motivierende Kommunikation
    - Mit der eigenen Stimme zu mehr Aufmerksamkeit und Selbstsicherheit
  - Körpersprache
    - Lampenfieber und Nervosität in den Griff bekommen
    - Störungen positiv und produktiv nutzen lernen
  - Schwierige Situationen meistern
    - Methoden zum Führen professioneller Preisgespräche
    - Preiszugeständnisse: gewähren und erreichen
    - Tricks und Manipulation im Verhandlungs- und Verkaufsgespräch erkennen und richtig damit umgehen
    - Richtiges Reagieren bei unangemessener Gesprächsführung
    - Sicher agieren vor und in Gruppen
  - Der Verhandlungsabschluss
    - Erkennen, wann Verhandlungen abschlussreif sind: zeitlich und inhaltlich
    - Aus Misserfolgen lernen

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

**Seminarinformation**

- ♦ Dauer: 2 Tage
- ♦ 10 Teilnehmer

**Seminarpreis**

695,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

**Termine**

27. – 28. Februar 2018



## Besser verkaufen

In dem Seminar lernen und trainieren Sie sofort anwendbare Methoden der Gesprächsführung im Verkauf. Sie üben, wie "kritische" Gesprächssituationen zum Verkaufserfolg führen. Das Verkaufsseminar befähigt Verkäufer, Repräsentanten und Handelsvertreter zu Höchstleistungen.

**Ziel:** Sie werden sicher in Gesprächsführung und ein „Kundenversther“.

**Zielgruppe:** Teilnehmer, die im Verkauf tätig sind und ihre Kenntnisse auffrischen und vertiefen möchten.

**Nutzen:** Sie trainieren Zuhör- und Dialogtechniken, stärken Ihre Persönlichkeit und Selbstsicherheit und verbessern Ihre Menschenkenntnis.

**Inhalte:**

- Kommunikation
  - Kommunikationswerkzeuge
    - zielorientiert auswählen und anwenden
  - Gesprächsführung flexibel und situationsgerecht gestalten
  - Erstgespräche erfolgreich führen
  - Umgang mit schwierigen Verkaufsgesprächen
  - Verschiedenen Fragearten in praxisbezogenen Situationen
- Organisation des strategisch orientierten Verkaufsprozesses
- Qualitative Kundenanalyse
- Kaufrelevante Motive erkennen und gezielt ansprechen
- Motivbezogenen Kundennutzen formulieren und argumentieren
- Entscheidungssignale erkennen und Entscheidungsauslöser gezielt einsetzen
- Abschlusstechniken erlernen und anwenden
- Methoden und Instrumente der Neukundengewinnung

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

## Seminarinformation

- ♦ Dauer: 2 Tage
- ♦ 10 Teilnehmer

## Seminarpreis

695,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

## Termine

16. – 17. Mai 2018



## Rhetorik und Körpersprache im Verkauf

Verkaufserfolg hängt in hohem Maße von der Wirkung des Verkäufers auf den Käufer ab. Das Zusammenspiel von Stimme, Körpersprache und Inhalt der gesprochenen Worte beeinflussen einen wesentlichen Teil des Verkaufsgesprächs. Sie lernen das grundlegenden Wissen kennen, um die Signale der Kunden zu bemerken und verstehen.

- Ziel:** Sie aktivieren Ihre kommunikativen Fähigkeiten und lernen die eigenen Körpersignale authentisch und wirkungsvoll einzusetzen.
- Zielgruppe:** Personen, die im Vertrieb tätig sind bzw. zukünftig darin arbeiten werden.
- Nutzen:** Sie trainieren aktiv Ihre kommunikativen Fähigkeiten im Kundenkontakt, um Ihre rhetorische Wirkung im Verkauf zu verbessern.
- Inhalte:**
- 1 x 1 der Körpersprache
  - Beziehungs- und Sachebenen
  - Einfluss der Körpersprache auf das Gesprächsklima
  - Analyse und Optimierung der eigenen Körpersignale
  - Körpersprache des Kunden bemerken und deuten
  - Spielregeln/Grundlagen der Verkaufsrhetorik
  - Der Einsatz der Stimme
  - Rhetorik für Erfolg: Positives formulieren
  - Gewichtung von Fragen und Zuhören
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

27. September 2018



## Verkaufen – Mit Diplomatie zum Ziel

Balance im Verkauf bedeutet einerseits klare Positionierung, andererseits Orientierung an den Anforderungen und Bedürfnissen des Kunden. Ziel ist es, dem Kunden etwas zu verkaufen, was er möchte, ohne dabei das eigene Produkt aus den Augen zu verlieren.

**Ziel:** Die Teilnehmer lernen die Wichtigkeit des kommunikativen Feinschliffs für Verkaufsgespräche und Geschäftstermine kennen und bauen ihre Techniken für diplomatische Fähigkeiten aus.

**Zielgruppe:** Mitarbeiter, die im Vertrieb tätig sind.

**Nutzen:** Sie erfahren, welche nachhaltigen Möglichkeiten und Strategien es gibt, das Vertrauen und die Zustimmung für ein Produkt/eine Dienstleistung zu erhalten.

**Inhalte:**

- Der kommunikative Umgang mit dem Kunden
- Auf Augenhöhe kommunizieren
- Diplomatische Fähigkeiten ausbauen
- Gesprächstechniken der Diplomatie geschickt anwenden
- Gesprächspartner richtig einschätzen und typgerecht ansprechen
- Wie denkt der Kunde?
- Interesse wecken
- Professionelle Nutzenargumentation
- Kundenzufriedenheit & Kundenfreundlichkeit

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tage
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

25. Oktober 2018



**Preisargumentation im Verkauf**

Die Preisargumentation und die Abschlusstechnik sind zentrale Punkte bei jeder Verkaufsverhandlung. Geschicktes Vorgehen kann hier das Ergebnis optimieren. Eine gute Vorbereitung steigert den Erfolg. Entscheidend für eine gute Argumentation ist, dass der Gesprächspartner überzeugt wird. Aus diesem Grunde wird bei einer guten Argumentation immer der Nutzen für den Gesprächspartner hervorgehoben.

**Ziel:** Sie trainieren Zuhör- sowie Dialogtechniken, stärken die eigene Persönlichkeit sowie Selbstsicherheit und verbessern Ihre Menschenkenntnis.

**Zielgruppe:** Jeder, der im Verkauf tätig ist.

**Nutzen:** Sofort anwendbare Methoden der Gesprächsführung und Preisverhandlung zeigen wie "kritische" Gesprächssituationen zum Verkaufserfolg führen.

- Inhalte:**
- Vorbereitung des Verkaufs-/Preisgespräches
  - Erfolgreiche Preisargumentation
  - Preisanpassungen argumentativ gestalten
  - Wichtige Argumente für den Zusatznutzen der Kunden
  - Die Verstärkung der Kundenbindung
  - Die Betonung der Serviceorientierung
  - Methoden, um Gesprächspartner argumentativ zu überzeugen
  - Die wichtigsten Einwände und die geschicktesten Reaktionen
  - Persönliche Stärken und Schwächen im Gespräch erkennen
  - Aktives Zuhören, richtiges Interpretieren, gezieltes Reagieren
  - Die Bedeutung der Körpersprache bei der Preisverhandlung
  - Die besten Argumente und die besten Reaktionen
  - Optimierung der Kommunikation
  - Zukünftige Kundenbedürfnisse erkennen
  - Abschlusstechniken erlernen und anwenden

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

**Seminarinformation**

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

**Seminarpreis**

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

**Termine**

06. Dezember 2018



## Kundenbindung optimieren

Ein souverän gestaltetes Kundengespräch setzt den effektiven und bewussten Gebrauch von Sprache voraus. Um individuelle Stärken in der Sprachbeherrschung noch mehr herausstellen zu können, sind neuere Kenntnisse aus den Bereichen Kommunikation und Psychologie hilfreich und erfolgswirksam.

Potentiale für die Kundenfreundlichkeit werden in dem Seminar bewusst gemacht sowie gestärkt und können von den Teilnehmern in der Praxis multipliziert werden. Die Teilnehmer lernen Ihre Kompetenz mit dem bewussten und zielgerichteten Einsatz Ihrer Sprache anzureichern.

- Ziel:** Die Teilnehmer stärken in diesem Seminar ihre systematisch erworbene kommunikative Kompetenz, um Kundenverbindung zu festigen und auszubauen.
- Zielgruppe:** Mitarbeiter im Verkauf und Personen, die mit Kunden im Kontakt stehen.
- Nutzen:** Die Teilnehmer nutzen systematisch Impulse, die von Kunden ausgehen, um sich bei den Kunden stärker zu verankern.
- Inhalte:**
- Anforderungen an die Kundenbeziehung
  - Abgleich zwischen Fremdbild und Selbstbild
  - Verhalten in Engpasssituationen
  - Stabilisierung der individuellen Erfolg sichernden Verhaltensweisen
  - Nutzung von Kenntnissen aus der Kommunikation und Psychologie
  - Optimierung des Kundenkontakts durch gezielten Einsatz der Sprache
  - Management der Kundenbeziehung: Halten, Ausbauen, Differenzieren
  - Identifikation mit unternehmerischen Zielen
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

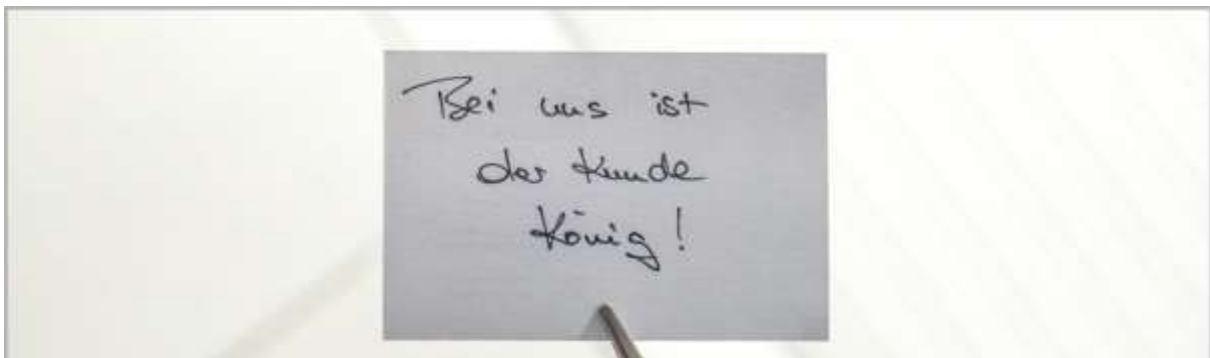
- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

06. Februar 2018



## Reklamationsmanagement

Reklamationen/Beschwerden sind selten und das ist auch gut so. Wenn sie auftreten, stören sie den täglichen Geschäftsprozess und werden daher als negativ empfunden. Während Alltagsprozesse problemlos funktionieren, wird der Umgang mit Reklamationen und Beschwerden, die sich zu Konflikten entwickeln können, als unangenehm empfunden.

Die Kundenzufriedenheit ist die Basis für den geschäftlichen Erfolg eines Unternehmens. Aus diesem Grunde ist es wichtig, die Zufriedenheit ihrer Kunden stets aufrecht zu erhalten.

**Ziel:** Sie erfahren, wie interne Prozesse verbessert und stabilisiert, Qualitätskosten gesenkt und zugleich die Kundenzufriedenheit erhöht werden können.

**Zielgruppe:** Jeder, der erfahren möchte, wie konstruktiv und effektiv mit Reklamationen umgegangen wird.

**Nutzen:** Sie trainieren, wie Sie Reklamationen begegnen und dafür sorgen können, dass wirksame Korrekturmaßnahmen eine Wiederholung ausschließen.

**Inhalte:**

- Verhalten bei Reklamationen
  - Verärgerte Kunden und Beschwerden
  - Reaktionen auf Einwände
  - Kommunikation vs. Interpretation
  - Situationsangemessenes Verhalten
- Persönliche Konfliktstile
- Beziehungsebenen in der Kommunikation
- Konflikte
  - Ursachen der Konflikteskalation
  - Umgang mit Konfliktsituationen
  - Vermeidungsstrategien
  - Schritte und Prinzipien der kooperativen Konfliktbewältigung
  - Feedback bei Konfliktsituationen
- Frage und Gesprächstechniken
- Entscheidungsfindung
- Techniken der kundenorientierten Gesprächsführung

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

03.Mai 2018



### Messtraining – Erfolgreich auf sich aufmerksam machen

Sie haben viel in Ihren Messeauftritt investiert. Doch sind Sie selbst auch messefit? Lernen Sie die Do's und Dont's kennen. Trainieren Sie erfolgversprechende Verhaltensweisen, um noch gezielter Ihre Messeziele zu erreichen.

**Ziel:** Sie lernen Messebesucher anzusprechen und zielorientiert zu beraten und die Einzigartigkeit Ihres Unternehmens nachhaltig hervorzuheben.

**Zielgruppe:** Jeder, der sich und sein Unternehmen öffentlich präsentiert.

**Nutzen:** Sie erfahren, wie Sie das eigene Unternehmen wirkungsvoll auf einer Messe präsentieren, Kontakte knüpfen, echte Interessenten erkennen und für Nachmessegespräche zu terminieren sowie Bestandskunden zu binden.

**Inhalte:**

- Das Team
- Besucherbindung mit System
- Erkennen von Besuchertypen
- Mittelmaß vs. Spitzenleistung auf der Messe
- Rhetorische Grundregeln beim Messeauftritt
- Das eigene Auftreten (Kleidung, Motivation, Emotion, Körpersprache)
- Aktive, sichere Kundenansprache
- Verhalten in typischen Messesituationen
- Besucherqualifizierung und Bedarfsanalyse
- Produktpräsentation und Interesse wecken
- Rhetorische Grundregeln und Fragetechniken auf Messen
- Zielorientiertes, strukturiertes Messegespräch

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tage
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

19. September 2018





## Über dem Mittelmaß

Dort, wo alle sind, ist wenig zu holen. Jeder sucht die goldene Mitte, und wer sie gefunden hat, wird feststellen, dass sich dort zu viele tummeln. Die Ansammlung der ewig-Zweiten ist zugleich die immerwährende Suche nach dem ersten Platz.

- Ziel:** Erkennen Sie Ihre individuellen Perspektiven auf dem Weg an die Spitze.
- Zielgruppe:** Jeder, der bereit ist, Ziele konsequent zu verfolgen, Fantasie zu entwickeln, quer zu denken und sich an den Besten zu orientieren.
- Nutzen:** Sie lernen Erfolgsfaktoren kennen und diese für Ihren Nutzen einzusetzen.
- Inhalte:**
- Aufmerksamkeit | Wer nicht auffällt, fällt weg
  - Positionierung | Differenzieren statt verlieren
  - Emotionales Marketing | Ihr Logenplatz im Kundenkopf
  - Service | Das Extra von heute ist der Standard von morgen
  - Innovation | Plädoyer für Probleme
  - Chancen-Intelligenz | Erfolgspotenziale aktivieren
  - Von den Besten profitieren
  - Kooperation | Kontrakte durch Kontakte
  - Überzeugungskraft | Kommunikation in der Zuvielisation
  - Angebotsoptimierung | Sind Sie unwiderstehlich?
  - Kompetenzdarstellung
  - Marke | Logo + Assoziation = Marke
  - Guerilla-Marketing | Querdenken und Regelbruch
  - Expertenstatus | Bekanntheitsgrad hebt Nutzenvermutung
  - Marktmacht | Neue Wege zu neuen Kunden
  - Motivation | Haben Sie Ihren Schweinehund im Griff?
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

07. November 2018



**Präsentation – fesselnd und informativ**

Immer häufiger werden Entscheidungen in Gremien getroffen. Mit einer gekonnten Präsentation kann die Entscheidung positiv beeinflusst werden. Im Fokus des Seminars steht Präsentations-KnowHow aus der Praxis. Die Präsentation muss nachhaltig von Kunden, Interessenten, Kollegen, Lieferanten etc. aufgenommen werden, um den beruflichen Erfolg deutlich zu steigern.

- Ziel:** Die Teilnehmer lernen in diesem Seminar, wie sie durch optimale Präsentation ihre Überzeugungskraft erhöhen.
- Zielgruppe:** Jeder, der Ideen/Produkte nachhaltig präsentieren möchte – egal mit welchem Medium.
- Nutzen:** Eine Präsentation unterstützt und hilft Ziele zu erreichen. Zusammen mit dem gezielten und gewinnenden Einsatz der eigenen Persönlichkeit, könne somit Entscheidungen im eigenen Sinne beeinflusst werden.
- Inhalte:**
- Präsentation als Gestaltungsprozess auf der Beziehungs- und Sachebene
  - Wirkungsfaktoren bei Präsentationen
  - Präsentationsziele
  - Präsentationsstrategie
  - Gewinnende Argumente und Aspekte bei der Präsentation
  - Multimedialer Medieneinsatz
  - Psychologische Aspekte bei Präsentationen
  - Zielgruppenanalyse
  - Bei der Präsentation zum Erfolg
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen mit Videofeedback.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

**Seminarinformation**

- ♦ Dauer: 2 Tage
- ♦ 10 Teilnehmer

**Seminarpreis**

695,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
 inkl. Catering

**Termine**

11. – 12. April 2018



## Souverän präsentieren

Sie möchten Ihre Kunden, Kollegen und Lieferanten umfassend informieren? Sie möchten Ideen, Produkte, Vorlagen, Ergebnisse mit mehr Überzeugungskraft präsentieren?

In diesem Seminar erhalten Sie kompakt das nötige Präsentations-Know-how.

- Ziel:** Sie steigern Ihre persönliche Überzeugungskraft bei Präsentationen.
- Zielgruppe:** Teilnehmer, die immer Zahlen, Daten, Fakten, Produkte auf unterschiedliche Art und Weise präsentieren – vor Kunden, Kollegen, Mitarbeitern.
- Nutzen:** Sie üben, wie Sie Präsentationen wirkungsvoll und nachhaltig darstellen.
- Inhalte:**
- Überzeugung in der Präsentation
  - Richtige Vorbereitung
  - Aufbau und Konzeption
  - Überzeugend präsentieren
  - Sicherheit statt Lampenfieber
  - Professioneller Umgang mit Zwischenfragen
  - Einleitung – Hauptteil – Schluss
  - Erfolgskriterien bei Präsentationen
  - Der zeitliche Rahmen
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

19. Juni 2018



## Präsentation – wirkungsvoll und professionell

Präsentationen führen häufig zu Entscheidungen. Das macht sie für die interne und externe Kommunikation so bedeutend. Durch technische Hilfsmittel sind Präsentationen innerhalb eines Unternehmens oder einer Organisation zu einem gängigen Instrument geworden, Ideen vorzutragen und durchzusetzen. Im Verhältnis von Dienstleistern zu Auftraggebern bilden sie schon lange die Basis für Verständigung und Vertrauen. Wie für alle Kommunikationsformen gilt auch hier: Erfolgreich präsentieren ist Übungssache.

- Ziel:** Die Teilnehmer lernen Kniffe und Methoden des Präsentierens kennen.
- Zielgruppe:** Jeder, der wirkungsvoll und strukturiert präsentieren möchte.
- Nutzen:** Ihre Ideen und Strategien finden in höherem Maße Akzeptanz. Sie leisten einen höheren Beitrag zur Erreichung der Unternehmensziele und steigern so Ihren beruflichen Erfolg.
- Inhalte:**
- Grundlagen einer Präsentation:
    - Bedeutung der Zielgruppenanalyse
    - Vor-/Nachteile unterschiedlicher Präsentationsmöglichkeiten
    - Argumentationsaufbau
  - Erstellung eines Storyboards:
    - Bedeutung von Corporate Identity / Corporate Design
    - Wie wird Dramaturgie aufgebaut – Aufbau der Präsentation
  - Umsetzung einer Präsentationsplanung:
    - Eindrucksvoller und dynamischer Einstieg in die Präsentation
    - Einbindung von multimedialen Hilfsmitteln
  - Vorbereitung der Präsentation
    - Bedeutung der inneren Haltung und der eigenen Einstellung
    - Zuhörer motivieren und integrieren
    - Mimik – Gestik – Körperhaltung
  - Begegnung mit dem Rezipienten - Präsentation und Feedback
    - Entscheidungen in einer Präsentation herbeiführen
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 2 Tage
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

695,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

20. - 21. November 2018



## Rhetorische Sicherheit

Wer rhetorisch sicher ist und dieses Wissen richtig einsetzt, kann aus einfachen Ideen regelrechte Verkaufsschlager machen, im Gegensatz zu demjenigen, der eine fantastische Idee hat und diese nicht „verkaufen“ kann. Das Hauptziel der Rhetorik ist es, seine Zuhörer und Gesprächspartner zu überzeugen, dabei jedoch authentisch und sachlich zu bleiben. Nutzen Sie Ihre Chancen und überzeugen Sie sich und andere von Ihrer Macht der Worte.

- Ziel:** Sie lernen, wie mit Hilfe rhetorischer Stilmittel Gedanken wortwirksam vermittelt werden können.
- Zielgruppe:** Teilnehmer, die Produkte/Ideen überzeugend darstellen, um den Gesprächspartner zu einer Handlung zu bewegen.
- Nutzen:** Sie werden sicher und überzeugend im Gespräch und bei der Präsentation.
- Inhalte:**
- Lampenfieber
  - Körpersprache
  - Stichwortzettel
  - Stil- und Hilfsmittel
  - Beginn und Schluss
  - Sie- Standpunkte
  - Verständlichkeit
  - Emotionalität
  - Visualisierung
  - Redelänge
  - Original & Plagiate
  - Redepraxis
  - Starker Schluss
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

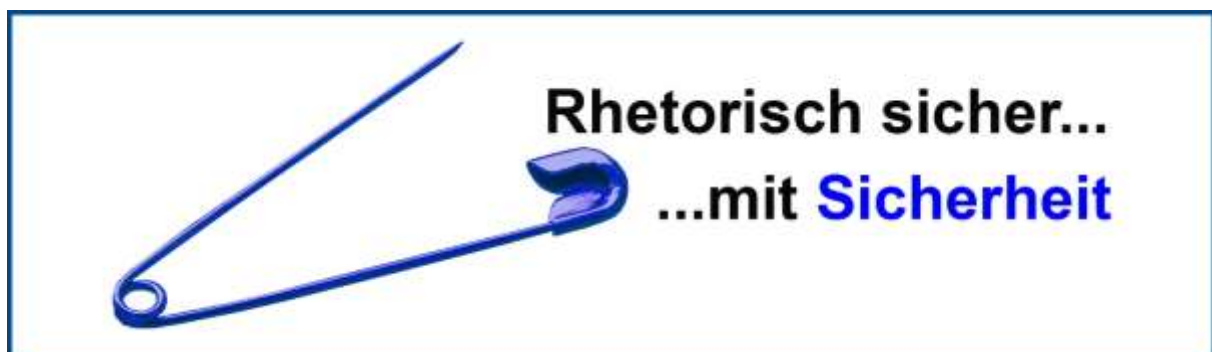
- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

10. Juli 2018



**Rhetorik – reden wie die Profis**

Durch die rhetorischen Kenntnisse, die Sie in diesem Seminar erlangen, werden Sie Geschäftsgespräche zielorientierter und erfolgreicher lenken können. Sie erlangen durch dieses Seminar mehr Redesicherheit und selbstbewusstes Auftreten, vor allem bei entscheidenden Verkaufsgesprächen.

**Ziel:** Durch den sicheren Umgang mit der Sprache können Gespräche gelenkt und somit Ziele erreicht werden.

**Zielgruppe:** Jeder, der überzeugend beim Gesprächspartner ankommen möchte.

**Nutzen:** Wer sicher im Umgang mit der Sprache ist, wirkt in Auftreten und Verhalten kompetent und erfahren.

- Inhalte:**
- Gesprächsvorbereitung
  - Aufbau und Gliederung einer Rede
  - Sprechangst, Redehemmungen und Lampenfieber positiv beeinflussen
  - Positive Formulierungen
  - Struktur einer Rede
  - Regeln der Kommunikation und Diskussion
  - Die Wirkung von Worten
  - Professionelle Argumentationshilfen
  - Behandlung von Einwänden
  - Das Stichwort-Konzept
  - Gliederung nach rhetorischen Gesichtspunkten
  - Fragetechnik
  - Körpersprache
  - Dialekt und Hochsprache
  - Freies und authentisches Sprechen
  - Argumentationslogik
  - Kontern von Zwischenrufen

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

**Seminarinformation**

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

**Seminarpreis**

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

**Termine**

23. April 2018



## Rhetorik – Rettungsinseln für die Stimme

Eine Stimme, die sich Gehör verschaffen will, ist belebend, abwechslungsreich und setzt an wichtigen Punkten Akzente. Pausen, Geschwindigkeitswechsel und variierende Betonung hauchen dem Gesagten Leben ein und transportieren Emotionen.

- Ziel:** Die Teilnehmer lernen die Wirkung der eigenen Sprache/Stimme auf andere kennen.
- Zielgruppe:** Jeder, der eine Kommunikation führen möchte, die weit über die Informationen hinausgeht, indem der Redner sich selbst und die eigene Persönlichkeit einbringt. im persönlichen Gespräch, am Telefon oder bei Präsentationen.
- Nutzen:** Sie erfahren, wie Sie Ihre Stimme trainieren können, damit sie in jeder Situation kraftvoll ist und Ihre Botschaft überzeugend transportiert.
- Inhalte:**
- Die Stimme – der erste Eindruck
  - Leistungsfähigkeit der Stimme steigern
  - Artikulation und Verständlichkeit verbessern
  - Modulationsfähigkeit schulen
  - Akustisch, nachvollziehbar und einprägsam sprechen
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

12. Dezember 2018



## Erfolgreich führen

Als Führungskraft steht man täglich vor neuen und schwierigen Aufgaben. Wer es schafft, in allen Rollen generelle Rollenkompetenz zu beweisen, wird als Führungspersönlichkeit wahrgenommen.

**Ziel:** Sie lernen, wie Sie auf dem Weg zur Zielerreichung auftretenden Probleme und Konflikte lösen und das vom Ziel abweichende Verhalten von Mitarbeitern anzusprechen, so dass daraus Motivation zur Zielerreichung entsteht.

**Zielgruppe:** Mitarbeiter, die Personen, Gruppen, Abteilungen anleiten und führen.

**Nutzen:** Sie üben, ihre methodische und soziale Kompetenz weiterzuentwickeln, auch in schwierigen Führungssituationen.

**Inhalte:**

- Kommunikation/Konfliktmanagement in führender Position
- Führungsaufgabe und Führungsverhalten
- Einfluss der Unternehmenswerte und –ziele auf das Führungsverhalten
- Effektivität und Effizienz steigern
- Die Führungsrollen und –aufgaben
- Führung im Spannungsfeld zwischen Zielerreichung und Mitarbeiterzufriedenheit
- Wirkungsvolles Führungsverhalten durch Kompetenz in den Führungsrollen
- Vorbildfunktion der Führungskraft
- Bedeutung der Ziele für Führung
- (Sinn-)Volle Motivation
- Anerkennung und Kritik angemessen gestalten
- Führungsinstrumente

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tage
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

11. April 2018





## Erfolg durch konsequente und zielorientierte Moderation

Professionelle Moderation ist ein wichtiges Instrument, um Gespräche und Diskussionen zu lenken. Gezielte Moderation ermöglicht ein ergebnis- und zielorientiertes Arbeiten mit Gruppen und Arbeitsgemeinschaften. Ziel einer guten Moderation ist die Kompetenz alle Teilnehmer mit einzubeziehen und das beste Ergebnis zu erlangen.

Bedeutsam für das Gelingen der Moderation sind die Atmosphäre, die Rollen in der Gruppe, die Offenheit und der Umgang mit abweichenden Meinungen.

**Ziel:** Moderation fördert die Kreativität der Teilnehmer, hilft gemeinsame Ergebnisse sowie Entscheidungen zu erzielen, die dann von allen Teilnehmern im Konsens getragen und umgesetzt werden.

**Zielgruppe:** Jeder, der in / mit Gruppen arbeitet und mit seinem Team Ideen entwickeln und Ziele realisieren möchte.

**Nutzen:** Sie lernen den sicheren Umgang mit unterschiedlichen Moderationstechniken und wie Sie empathisch eine Moderation zum Erfolg führen.

**Inhalte:**

- Was macht ein Moderator?
  - Aufgabenfelder
  - Rollenerklärung
  - Auftreten und Wirkung
- Technik und Methode
  - Kreativitätstechniken
  - Moderationsvorgänge
  - Visualisierungsmethode
  - Gruppenarbeitsmethode
- Motivierte Fragetechniken
- Gruppenprozesse lenken
  - Diskussionsleitung
  - Probleme bei der Moderation
- Ergebnissicherung während der Moderation
- Regeln und Feedback

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

13. September 2018



## Führen – Vom Kollegen zur Führungskraft

Der Aufstieg aus den eigenen Reihen ist oft problembehafteter als angenommen. Für die ehemaligen Kollegen heißt dies häufig "Es ändert sich nicht viel, denn Kollege XY kennt ja unsere Einstellungen". Man hofft, der ehemalige Kollege setzt sich für die Sorgen der Mitarbeiter ein. Die Kollegen erwarten Kontinuität und Verständnis.

Mit der Rolle als Führungskraft sind jedoch andere Sichtweisen verbunden. Werden moderne Strukturen geschaffen oder andere Strategien durchgesetzt, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass die ehemaligen Kollegen sehr skeptisch reagieren. Die neue Führungskraft seinerseits rechnet mit einer hohen Unterstützung, da er annimmt, er macht es endlich für alle besser und man hat ja vorher so gut zusammen gearbeitet. So entstehen auf beiden Seiten schnell Enttäuschungen und Widerstände.

**Ziel:** Die Teilnehmer erhalten einen Überblick über die Themen, die für den Erfolg und für die Akzeptanz in der Führungsfunktion relevant sind.

**Zielgruppe:** Personen, die Führungspositionen übernehmen.

**Nutzen:** Die Teilnehmer werden mit den wichtigsten Aspekten der neuen Führungsrolle vertraut gemacht und erhalten praktische Anregungen.

**Inhalte:**

- Die neue Führungsrolle: Aufgaben und Ziele
- Sensibilisierung für die Führungsproblematik
- Die neue Rolle der Führungskraft
  - Hineinwachsen in die Rolle
  - Wichtige Kommunikationsaufgaben einer Führungskraft
  - Optimieren der Kommunikation innerhalb der Gruppe
  - Zusammenhalt und Effizienz fördern
  - Die wichtigsten Führungsstile
  - Mitarbeitergespräch führen
  - Mitarbeiter beurteilen
  - Mitarbeiter zu Höchstleistungen motivieren
- Persönlichen Ziele und die Unternehmensziele in Einklang bringen

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tage
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

475,00,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

14. November 2018



## Konfliktmanagement

Kleinere Spannungen lassen sich in der Zusammenarbeit auf Grund verschiedener Interessen und situationsbedingter Schwierigkeiten kaum vermeiden. Sie können im positiven Fall zur Belebung der Arbeitsprozesse beitragen. Wenn sie jedoch zu Konflikten werden, erschweren oder blockieren sie die Zusammenarbeit. Sie binden Kraft und lassen Energie unnütz abfließen. Deshalb ist es wichtig, die Dynamik von Konflikteskalationen zu erkennen, um sie bereits im Vorfeld zu kanalisieren oder zu unterbrechen.

Wenn es dennoch zu solchen Eskalationen kommt, geht es darum, die Konflikte zu bündeln und dauerhaft zu bewältigen, damit sie nicht immer wieder aufbrechen oder gar weiter eskalieren.

- Ziel:** Die Teilnehmer erkennen die Ursachen und die Vielschichtigkeit von Konfliktsituationen sowie den von ihnen bevorzugten Konfliktstil.
- Zielgruppe:** Jeder, der geeignete Strategien erlernen möchte, um Konflikte auch langfristig zu lösen.
- Nutzen:** Sie lernen wie Missverständnisse entstehen und ihnen durch Unterscheidung von Absicht und Form, von Sach- und Beziehungsebenen, entgegenzuwirken.
- Inhalte:**
- Ursachen für Konflikteskalationen
  - Vermeidungsstrategien
  - Persönliche Konfliktstile
  - Situationsangemessenes Verhalten
  - Schritte und Prinzipien der kooperativen Konfliktbewältigung
  - Gesprächsführung zur Bewältigung von Konflikten mit Mitarbeitern
  - Fallen der Konfliktmoderation
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

## Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

## Seminarpreis

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

## Termine

18. April 2018



**Selbstorganisation – das richtige Zeitmanagement**

Es ist erforderlich, dass wir ab und an den nötigen Abstand zu unserem eigenen Tun einnehmen, um alte Techniken und Strategien zu überdenken und neue Verhalten sowie Verhaltensweisen einzuführen.

Eine Investition in die Planung erhöht die Effektivität in der Ausführung und spart insgesamt Zeit und Energie. Die gewonnene Zeit schafft Freiräume für neue Ziele und Aufgaben, für spontane und kreative Aktionen oder für die Reflexion und Verbesserung der Techniken, Strategien und Arbeitsprozesse.

- Ziel:** Bekommen Sie Klarheit über die Ziele, Aufgaben und Möglichkeiten, um Projekte zeitgerecht fertigstellen zu können.
- Zielgruppe:** Jeder, der mehr Ordnung in seinen Tag bringen möchte, um diesen zielorientiert gestalten zu können.
- Nutzen:** Sie erlernen, wie Sie Ihren Tag planen, um z. B. Ihren Schreibtisch im Griff zu haben und sich auf Aufgaben mit hoher Priorität zu konzentrieren.
- Inhalte:**
  - Der eigene Arbeitsstil
    - Stärken und Schwächen erkennen
    - Tätigkeits- und Zeitanalyse
    - Zeiteinteilung optimieren
  - Bedeutung von Zielen
    - Wirkung von Zielen und Visionen
    - Warum Ziele wichtig sind
  - Prioritäten setzen
    - Emotionen contra Prioritäten
    - Arbeiten delegieren
  - Der Einsatz von einfachen Hilfsmitteln
  - Zielformulierung
  - Aktivitätenplan
  - Störfaktoren erkennen
  - Effektivität und Effizienz steigern
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Prof. Michael Hoyer (Dipl. Inf./Medien)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

**Seminarinformation**

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

**Seminarpreis**

475,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

**Termine**

19. Juli 2018



## Die Erfolgsregeln des Schreibens

Unternehmensbrief und –E-Mails wecken kaum noch das Interesse des Empfängers. Häufig fehlt Ihnen die individuelle und persönliche Note, die das Interesse des Empfängers weckt. Doch jedes Schreiben ist ein Aushängeschild eines Unternehmens und soll die Aufmerksamkeit des Rezipienten wecken. Wie schreibt man einen solchen Brief/E-Mail, wie entsteht auf einer weißen Seite ein kreativer Text, der Wirkung erzeugt.

- Ziel:** Lernen Sie individuelle Schreiben mit Wirkung zu erstellen.
- Zielgruppe:** Jeder, der schriftlich Texte verfasst.
- Nutzen:** Die Kreativität des Schreibens wird geübt, um Überschriften und Einstieg in Briefe/Mails zu finden, die Aufmerksamkeit auf die Botschaft lenken.
- Inhalte:**
- Erfolgreiche Imagepflege mit guter Kommunikation
  - Kreativität für das Schreiben entwickeln
  - Gute Texte haben Methode: die „7-W-Zauberformel“
  - Dramaturgie erfolgreicher Texte
  - 6 Wege zu guten Textestiegen
  - Widerstände beseitigen, Lesedauer erhöhen
  - Floskeln vermeiden, treffsicher texten
  - Gezielte Formen des Triggers: Texte schreiben, die Wirkung erzeugen
  - Aus Fehlern lernen: Von den Teilnehmern mitgebrachte Texte werden gemeinsam analysiert und verbessert.
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Dagmar Schneider-Damm (M.A.)
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

425,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

15. März 2018



### **Erstellen von Presstexten – moderne Pressearbeit**

Wie kann die Bekanntheit und das Image des Unternehmens gesteigert und dadurch mehr Kunden, mehr Erfolg, mehr Umsatz gewonnen werden?

Ein wichtiges Mittel im strategischen Marketing ist hierbei die erfolgreiche Pressearbeit.

**Ziel:** Erfahren Sie, wie Presstexte erfolgreich vorbereitet werden.

**Zielgruppe:** Mitarbeiter, die Texte für die Presse/Firmenzeitschrift vorbereiten.

**Nutzen:** Sie erfahren wie ansprechende Texte gestaltet werden und was bei der Pressearbeit berücksichtigt werden muss.

**Inhalte:**

- Wie Unternehmen erfolgreich in die Presse gelangen
- Welche Themen eine Chance auf Veröffentlichung haben
- Wie Redakteure Themen bewerten
- Wie professionelle Pressemitteilungen verfasst werden
- Theoretische Grundlagen der Pressearbeit
- Wege zur wirksamen PR-Darstellung
- Praktischer Leitfaden zum Verfassen druckreifer Pressemitteilungen
- Schreibwerkstatt – praktische Übungen im Workshop
- Wirkung von Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Hinweise zum erfolgreichen Umgang mit den Medien
- Vorbereitung von Pressegesprächen

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Dagmar Schneider-Damm (M.A.)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### **Seminarinformation**

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### **Seminarpreis**

425,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### **Termine**

21. September 2018



## Professionelle Texte bei internen Mitteilungen und Geschäftspost

Gute Texte helfen, Produkte, Ideen, Ergebnisse und Dienstleistungen zu verkaufen. Im Fokus hierbei steht die klare und verständliche Darstellung der Inhalte wie z. B. in Mailing, E-Mailing, Prospekten, Flyern, Aktennotiz, Protokollen sowie der gesamten Geschäftspost.

**Ziel:** In diesem Seminar erarbeiten Sie die Grundlagen des Textens anhand bewährter Techniken auf Ihre persönliche Ausrichtung zugeschnitten.

**Zielgruppe:** Jeder, der seinen Briefen mit einfachen Mitteln eine individuelle, ansprechende Note geben möchte.

**Nutzen:** Sie erfahren, wie Ihre Briefe durch ansprechende Formulierungen mehr Aufmerksamkeit erzielen.

**Inhalte:**

- Schritt für Schritt zum überzeugenden Text
- Sprachliche Wahrnehmung und Repräsentation
- Positive und effiziente Formulierungen
- Beurteilungskriterien für Texte
- Protokolle – Aufbau & notwendige Elemente sowie Aktennotiz
- Aussagen richtig in Szene setzen
- Gliederung und Dramaturgie von Texten
- Argumentation
- Kreatives Schreiben
- Verständlichkeit und Wortwahl

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Dagmar Schneider-Damm (M.A.)

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 10 Teilnehmer

### Seminarpreis

425,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

08. November 2018



## Excel Aufbau

In diesem Seminar lernen Sie effizient und zielorientiert, wie man komplexe Daten in Excel zusammenfasst, analysiert und auswertet. Das Seminar richtet sich an Excel-Anwender mit fundierten Kenntnissen über die Software.

**Ziel:** In diesem Seminar lernen Sie effizient und zielorientiert, wie man komplexe Daten in Excel zusammenfasst, analysiert und auswertet.

**Zielgruppe:** Teilnehmer, die tiefer in die Excel-Software einsteigen möchten.

**Nutzen:** Sie erfahren, wie Sie große Excel-Tabellen auf unterschiedliche Art auswerten können.

**Inhalte:**

- Einfache und verschachtelte Wenn-Funktionen
- Verweisfunktion
- Listenverwaltung (Filter / Spezialfilter / Tabelle)
- Datenbankfunktion
- Pivot-Tabellen & Pivot-Charts
- Fixieren von Bereichen auf dem Bildschirm

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Beate Hoyer

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 8 Teilnehmer

### Seminarpreis

255,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

13. März 2018





### Professionelle Präsentation mit PowerPoint

Die vielseitige Software PowerPoint bietet sich zur Erstellung von Präsentationen sehr gut an. Die diversen Anwendungsmöglichkeiten bieten die Möglichkeit eines gleichbleibenden Aufbaus sowie die Einbindung von Bildern, Videos und Ton zu individueller Gestaltung der Präsentation.

- Ziel:** Sie erstellen eine PowerPoint-Präsentation mit Einbindung unterschiedlicher Medien.
- Zielgruppe:** Jeder, der Präsentationen erstellt und verändert.
- Nutzen:** Sie lernen, wie Sie eine Präsentation mit einfachen Mitteln ansprechend gestalten wird.
- Inhalte:**
- Aufbau einer gleich bleibenden Präsentationsvorlage
  - Textgestaltung in PowerPoint
  - Verschiedene Objekte einfügen
  - Diagramme zur Darstellung von Zahlen einbinden
  - Hyperlinks
  - Folien ein-/ausblenden
  - Erstellen einer animierten Bildschirmpräsentation
  - Die Masterfolie
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Beate Hoyer
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

#### Seminarinformation

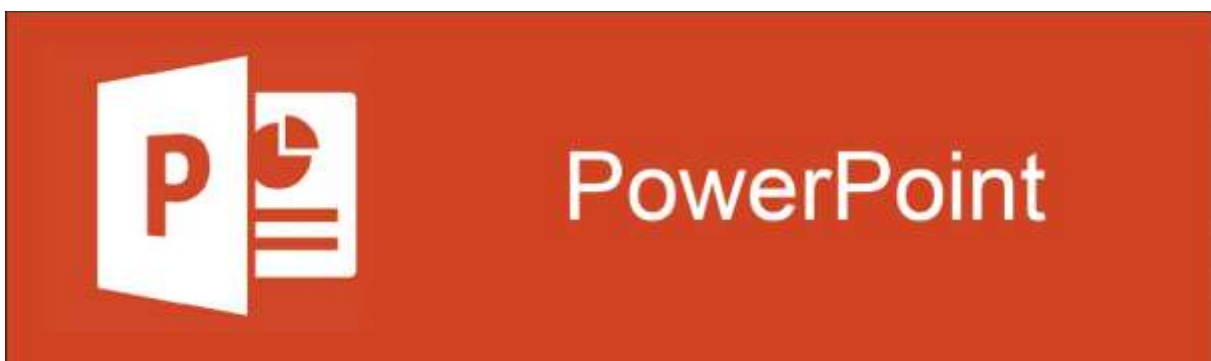
- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 8 Teilnehmer

#### Seminarpreis

255,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

#### Termine

17. Juli 2018



## Professionelles Gestalten mit InDesign

Adobe InDesign bietet dem Anwender viel Freiraum für vielseitige kreative Möglichkeiten. Es ermöglicht die Erstellung ein- oder mehrseitiger Layouts, sowohl in Standardgrößen wie DIN A4 als auch in benutzerdefinierten Formaten, unterstützt den Benutzer bei der Aufteilung sowie Verwaltung der Seiten und Bögen und bietet viele Möglichkeiten für die effiziente Gestaltung von Printerzeugnissen.

**Ziel:** Sie lernen den sicheren Umgang mit den leistungsstarken Funktionen der Software kennen und optimieren so Ihre Arbeitsabläufe.

**Zielgruppe:** Jeder, der Werbeflyer, Broschüren, Plakate uvm. entwirft und gestaltet.

**Nutzen:** Sie erfahren, wie Sie mit der Software InDesign Texte, Berichte und Layouts einfach in ein einheitliches Aussehen bringen.

**Inhalte:**

- Die Benutzeroberfläche von InDesign
- Text und Grafiken platzieren
- Mit Objekten arbeiten – Konturenführung und Ausrichtung
- Objektstile anwenden
- Arbeiten mit Transparenzeffekten
- Mustervorlagen erstellen und bearbeiten
- Seitenzahlen anwenden
- Importieren von Dokumenten aus anderen Softwareprogrammen
- Die unterschiedlichen Farbräume
- Farbfelder, Farbtöne und Verläufe
- Arbeiten mit Ebenen
- Grundlegende Tabellenfunktionen
- Absatz- und Zeichenformate
- Erstellen von Inhaltsverzeichnissen
- Anwenden des Pathfinder
- Preflight: Kontrolle von Verknüpfungen und Fonts
- Erstellung von druckfähigen PDF-Dateien

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Jennifer Benevento

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 8 Teilnehmer

### Seminarpreis

325,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

10. Oktober 2018



## Word-Workshop

Hochformat und Querformat in einem Dokument, wie geht das? Wie bleiben Doppelnamen, die mit Bindestrich geschrieben werden, als Einheit in einem Brief. Wie können ungewollte Trennungen verhindert werden. Wie kann das Auseinanderziehen von Wörtern im Blocksatz vermieden werden?

Word ist ein geniales Schreibprogramm. Doch immer wieder ist die Briefgestaltung beim Blocksatz, am Zeilenende oder wenn Hoch- und Querformat gemischt werden soll, eine Herausforderung.

**Ziel:** Sie erfahren, die Bedeutung Ebenen und Textkörper, lernen die Unterschiede von Seiten- und Abschnittswechseln kennen uvm.

**Zielgruppe:** Jeder, der mit Word arbeitet und Dokumente gestaltet.

**Nutzen:** Sie werden sicher im Umgang in Word und lernen Gestaltungsmöglichkeiten kennen.

**Inhalte:**

- Word-Dokumente in DIN A4 auf DIN A3 formatfüllend ausgeben
- Tabulatoren
- Seite-, Spalten-, Textumbruch
- Abschnittsumbrüche
- Seitenumbruch vs. Abschnittsumbruch
- Arbeiten mit Spalten
- Geschütztes Leerzeichen – damit zusammenbleibt was zusammengehört
- Aufzählungszeichen | Nummerierung | Gliederung
  - Listenebenen einstellen
  - Aufzählungszeichen neu definieren
  - Nummerierung weiterführen
  - Gliederung mit Ebenen – wann wird dies benötigt
- Arbeiten mit Feldern

**Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.

**Script:** Seminarunterlagen

**Trainer:** Beate Hoyer

**Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 8 Teilnehmer

### Seminarpreis

255,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

### Termine

15. Juni 2018



### Word für Power-Anwender

In diesem Seminar erlernen Sie, wie man mit Word Briefe, Dokumentationen, Protokolle und Dokumente sicher, schnell und einfach erstellen und gestalten kann. Die umfangreichen Funktionalitäten wie beispielsweise Formatvorlagen, Inhaltsverzeichnisse werden detailliert dargestellt.

- Ziel:** Lernen Sie Formulare anzulegen und Serienbriefe zu erstellen.
- Zielgruppe:** Jeder, der mit Word arbeitet.
- Nutzen:** Sie erfahren, wie große Dokumente übersichtlich gestaltet werden können und wie mit Änderungen nachverfolgen in Word-Dokumenten gearbeitet werden kann.
- Inhalte:**
- Fußnoten erstellen
  - Grafiken beschriften
  - Inhaltsverzeichnisse erstellen
  - Formulare erstellen und ausfüllen
  - Änderungen nachverfolgen
  - Formatvorlagen und Formatierung
  - Serienbrief
- Methode:** Wissensvermittlung durch den Trainer unter Anwendung praktischer Übungen.
- Script:** Seminarunterlagen
- Trainer:** Beate Hoyer
- Seminarort:** Hoyer Consult | Schönbühlstraße 9 | 78052 Villingen-Schwenningen

#### Seminarinformation

- ♦ Dauer: 1 Tag
- ♦ 8 Teilnehmer

#### Seminarpreis

255,00 €/Pers. zzgl. MwSt.  
inkl. Catering

#### Termine

14. September 2018



**[Anmeldung]**

Anmeldung bitte bis jeweils drei Tage vor Seminarbeginn an  
07721 998198-19 faxen oder per E-Mail an [info@hoyer-consult.de](mailto:info@hoyer-consult.de) senden

*Seminar:* \_\_\_\_\_

*Seminartermin:* \_\_\_\_\_

*Firma:* \_\_\_\_\_

*Teilnehmer:* \_\_\_\_\_

*Straße:* \_\_\_\_\_

*Postleitzahl/Ort:* \_\_\_\_\_

*Telefon/Fax:* \_\_\_\_\_

*E-Mail:* \_\_\_\_\_

*Datum:* \_\_\_\_\_

**Eine Anfahrtsbeschreibung zu den Seminarräumen sowie Informationen zu weiteren Seminaren erhalten Sie unter [www.hoyer-consult.de](http://www.hoyer-consult.de) oder direkt bei uns.**