

Wertschätzende Kommunikation ist das entscheidende Tool für einen exzellenten Projektverlauf in Agenturen – sie führt zu motivierten Mitarbeitern, guten Teams und zufriedenen Kunden.



Applaus in der Agentur

In unseren Seminaren trainieren wir, wirksam miteinander zu kommunizieren. Das spart Abstimmungsschleifen und den Verbrauch von wertvollen Ressourcen. Freuen Sie sich auf guten Teamspirit, Zufriedenheit mit der eigenen Arbeit und gute Tipps zur Führung von Kunden.

Applaus.

Das Institut für wertschätzende Kommunikation.

Heike Hoch, Baerwaldstraße 5, D – 10961 Berlin

Fax 030 – 615 073 12

Heike Hoch

Telefon 030 – 351 28 355 und 0163 – 695 53 71

e-Mail: heike.hoch@applausapplaus.com

Kathrin Lamm

Telefon 040 – 31 97 51 95

e-Mail: kathrin.lamm@applausapplaus.com





„Smarte Kommunikation in agilen, kreativen und chaotischen Prozessen“

Die Art der Kommunikation bestimmt, wie gut alle Teammitglieder auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten. Sie ist entscheidend für einen reibungslosen Workflow und den optimalen Einsatz von Ressourcen wie Zeit, individuelle Fähigkeiten und Begeisterungsfähigkeit für das bestmögliche Ergebnis. Wertschätzende Kommunikation fördert darüber hinaus auch die individuellen Persönlichkeitsschätze und die Fähigkeiten jedes einzelnen Teammitgliedes.

Mit bewährten Übungen und Tools aus der wertschätzenden Kommunikation kann auch ein bunt zusammengewürfeltes Team bestens zusammen arbeiten, wenn der Wert jedes Einzelnen bewusst gesehen, gewertschätzt und konstruktiv eingesetzt wird.

Was wird trainiert?

Im Seminar trainieren Projektmanager, Teamleiter und Mitglieder der Führungsebene Skills und Techniken um eine motivierte Arbeitsatmosphäre zu erzeugen, in der das Team und auch der Kunde mit Spaß arbeiten.

Die Teilnehmer erfahren, wie Konflikte entstehen, warum sie eskalieren und wie sie sich vermeiden lassen. Sie trainieren Kommunikationstechniken, mit deren Hilfe sie selbst in angespannten Situationen konstruktive Gespräche führen können.

Was bleibt wirklich hängen?

Kommunikationskultur kann nicht verordnet werden. Sie kann aber begünstigt werden durch die Entwicklung von Haltungen und Sichtweisen.

Mit erprobten Werkzeugen aus der wertschätzenden Kommunikation wird eine Haltung entwickelt, die schon im Vorfeld dafür sorgt, dass innerhalb der Teams und zwischen verschiedenen Hierarchie-Ebenen weniger Konflikte entstehen. Gekonnt eingesetzt helfen die Tools langfristig Teamspirit zu stärken, die Produktivität zu erhöhen, bessere Ergebnisse zu erzielen und Kunden zu binden.

Trainingsinhalte

- Wertschätzende Kommunikation – was ist das?
- Unterschiede der weiblichen und männlichen Kommunikation – erkennen, anerkennen, nutzen
- Umgang im Team vs. Umgang mit dem Kunden – darauf kommt es an
- Konflikte, Vorgehensweise und Vermeidungsstrategien – persönliche Einstellungen verbessern
- Problemlösungstechniken – kennenlernen, lernen, anwenden

Methoden

- Vortrag mit einer Einführung in das Thema „Wertschätzende Kommunikation und Konfliktmanagement“
- Gesprächs- und Körperübungen: Kommunikations-Werkzeuge und Strategien erleben, ausprobieren und umsetzen
- Theorie und Praxis: Übungen aus dem beruflichen Agenturalltag

Nutzen

- Wertschätzender Umgang im Team und mit dem Kunden
- Konstruktives Teambuilding und guter Teamspirit
- Effektivere Kommunikation in allen Projektphasen
- Kraftvollere und produktivere Arbeitsverhältnisse – mehr Spaß und Motivation
- Destruktive Gewohnheiten und Verhaltensweisen entdecken und aufgeben
- Konfliktreduktion – Fähigkeiten Konflikte zu moderieren und zu lösen
- Loyalität zur Agentur

Zielgruppe

- Projektmanager
- Teamleiter
- Führungskräfte aller Kompetenzbereiche
- Alle, die ihre Kommunikations- und Handlungskompetenz in der täglichen Zusammenarbeit mit Kunden und im Team erweitern wollen und lernen möchten Konflikte konstruktiv zu lösen



Präsentationsseminar – „Eindruck hinterlassen“

Jede Präsentation lebt in erster Linie von der Person, die präsentiert. Ihr Auftritt ist entscheidend für den Erfolg. Sich selbstsicher und wirkungsvoll dem Kunden gegenüber darstellen, ob vor großer oder kleiner Runde sowie im Einzelgespräch ist entscheidend für Ihren Erfolg.

Nach wie vor wird den schönen Folien und natürlich den wichtigen Inhalten sehr viel Aufmerksamkeit geschenkt. Tage- oder wochenlanges Arbeiten an den Inhalten möchte perfekt dargestellt sein. Was aber nach wie vor masslos unterschätzt wird: Der wichtigste Faktor bei einer erfolgreichen Präsentation ist nicht der Inhalt, sondern der Auftritt.

Über 80 % unserer erzielten Wirkung entsteht durch unsere körperliche und sprachliche Präsenz. Deshalb sind natürlich diese Situationen stark stressbesetzt. Nur wenige Menschen lieben es sich selbst und ihre Inhalte darzustellen und vor Gruppen zu präsentieren.

Die gute Nachricht: Präsentieren lässt sich trainieren! Lernen Sie entspannt und authentisch im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit zu stehen.

Wenn Sie klare und eindeutige Signale senden, sprachlich und körperlich überzeugen, inspirieren Sie Ihr Publikum und Ihre erarbeiteten Inhalte erreichen den Kunden. Begeisterung begeistert, das gilt es zu nutzen.

Selbstbewusst und authentisch auftreten, das ist das Ziel dieses Seminars.

Trainingsinhalte

- Körperübungen zur inneren und äußeren Haltung
- Freies Sprechen
- Umgang mit Nervosität
- Klarheit und Struktur in der Präsentation (Köder-Haken-Modell)
- Verbindung zum Zuhörer aufbauen und halten
- Präsentation vor der Gruppe mit Feedback

Methoden

- Einleitender Vortrag
- Gelerntes erleben durch Körperübungen
- Üben an praktischen Beispielen aus dem beruflichen Alltag
- Präsentationsübungen

Trainingsatmosphäre

- Vertrauensvoll und wertschätzend
- Spielerisch, humorvoll
- Verbindend und kollegial





„Kunden führen – Neugeschäft verkaufen“

Kunden gewinnen bedeutet in einer Agentur, Vertrauen zum Kunden aufzubauen und ihn zu begeistern. Dafür müssen Sie als Kundenberater kreative Arbeit verkaufen – und genau darin steckt oft Potenzial für Missverständnisse. Was wird erwartet? Was bedeutet der Wert der Ergebnisse in Zahlen? Woran misst man das? Warum hat der Kunde sich das eigentlich ganz anders vorgestellt?

Der Weg zu fairen Abrechnungen und zu mehr Neugeschäft führt über einen guten Kundenberater. Seine Kommunikation mit dem Kunden entscheidet über Erwartung, Zufriedenheit und Begeisterung. „Der Kunde muss geführt werden.“ heißt es, doch was bedeutet das genau?

Im Seminar „Kunden führen – Neugeschäft verkaufen“ lernen Sie, die unkonkreten Erwartungen Ihres Kunden, zu präzisieren. Sie lernen, kontinuierlich Vertrauen in das Team und Wertschätzung für dessen Leistung aufzubauen. Und Sie lernen, mit den unterschiedlichsten Kunden zu kommunizieren.

Denn besonders in einer Agentur ist diese Kommunikation oft eine Gradwanderung. Die meisten Kunden fühlen sich gut in der lockeren Arbeitsatmosphäre, „Duzen“ schafft Vertrauen. Gleichzeitig gilt es die notwendige Distanz zu wahren und Professionalität auszustrahlen. Wir zeigen Ihnen die Kommunikations-Werkzeuge dafür.

Als Berater in der Agentur sind Sie aber auch intern ein Verkäufer. Dem Team „verkaufen“, dass manchmal ein noch besseres Ergebnis als das Vorliegende geliefert werden muss. Dass Wochenendarbeit nötig ist. Dass ein Layout nicht gut angekommen ist. Dass der bessere Entwurf abgeschossen wurde. Aber auch zu kommunizieren, dass ein Entwurf besonders gut angekommen ist. Denn positives Feedback ist wichtig für die nächsten Ergebnisse aus der Kreation – und diese wiederum für die Kundenzufriedenheit.

Trainingsinhalte

- Grundlagen wertschätzender Kommunikation
- Kreieren von Teamspirit
- Aufbau von Verbindung und Vertrauen zum Kunden
 - Anerkennen und positive Wertschätzung
 - Nachgeben, um das Ziel zu erreichen
- Fokussierung auf Tatsachen, Vermeidung von Interpretationen

Methoden

- Vortrag mit einer Einführung in das Thema
- Übungen
- Erlebbar Kommunikationswerkzeuge mit Gesprächs- und Körperübungen
- Berichte aus der Praxis:
„Was funktioniert, was funktioniert nicht“
- Beispiele aus der Praxis als Rollenspiele

Trainingsatmosphäre

- Vertrauensvoll und wertschätzend
- Stärkung der Verbindung im Team
- Spielerisch

Nutzen

- Gute Beratung für den Kunden
- Gute Verbindung zu den Kunden und zum Team
- Den eigenen Verkaufsstil entdecken und umsetzen
- Kraftvollere und produktivere Arbeitsverhältnisse
- Mehr Fokus in Verkaufssituationen
- Mehr Umsatz für die Agentur



Das Team von Applaus.

In ihrem „ersten Leben“ hat Heike Hoch als freiberufliche Architektin gearbeitet und ein Jahrzehnt als Diplom-Ingenieurin Projekte umgesetzt. Seit 2004 ist sie Trainerin und Coach, ausgebildet an der Sage University.

Sie begleitet Menschen im Auf- oder Ausbau ihrer Unternehmen und ist Expertin für wertschätzende Kommunikation. 2013 ist ihr Buch erschienen „Wenn Du den Raum betrittst, geht die Sonne auf – Wertschätzende Kommunikation für den Alltag“.

Ihre langjährige Erfahrung im Bereich Kommunikation möchte sie gern Teams, Führungskräften, Einzelunternehmern und natürlich allen Interessierten zur Verfügung stellen, damit sich eine wertschätzende Unternehmenskultur etablieren kann.

Rufen Sie Heike Hoch an:
Tel. 030 – 351 28 355 oder 0163 – 695 53 71

Heike Hoch



Kathrin Lamm hat in mehr als 15 Jahren Berufserfahrung im Digitalen Marketing Projekte jeder Größenordnung umgesetzt – von bekannten lokalen Projekten bis hin zu internationalen Markenaktivitäten.

Als Projektleiterin war und ist sie organisatorischer Dreh- und Angelpunkt im gesamten Projektverlauf und gleichzeitig der Motor für die Teamarbeit.

Sie vermittelt Projektmanagement- und Kommunikations-Kompetenz mit Spaß und hoher Motivation und versteht es, diese an ihre Coachees weiterzugeben.

Rufen Sie Kathrin Lamm an:
Telefon 040 – 31 97 51 95

Kathrin Lamm

