

Das Erkennen, Erlernen und Erfahren von Schlüsselstrategien führt zu mehr Erfolg und Erfüllung in der Arbeit. Der „menschliche Faktor“ steigert die Kunden-/Patientenbegeisterung und trägt dadurch entscheidend zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens bei.

- Gewinnbringendes Auftreten bei Patienten, Angehörigen, Kooperationspartnern und im Team
- Freundliches Begrüßen
- Höflicher Umgang/Umgangskultur
- Korrektes Telefonieren
- Beschwerdemanagement
- Stressmanagement
- Soziale Kompetenz und Teamfähigkeit
- Souveräner Umgang mit Lob und Kritik
- Hilfestellung geben, aber richtig
- Einladung zur grundsätzlichen Reflektion über die Arbeit und die innere Haltung

Ort: IHK, Villingen-Schwenningen

Termin/Dauer: Mi., 06.10. und Mi., 13.10.2010
15:00 – 18:30 Uhr

Referentin: Dagmar Schneider-Damm

Preis: 220 €

Ansprechpartnerin: Veronika Reischle,
Tel.: 07721 922-163, Fax: 07721 922-197
E-Mail: reischle@villingen-schwenningen.ihk.de

Work-Life-Balance

Zielgruppe:

Unternehmer, Gesellschafter, Führungskräfte die langfristig erfolgreich bleiben wollen und eine Balance zwischen Beruf- und Privatleben, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Arbeit, Familie, Partnerschaft, Sport und Freizeit haben wollen. Damit wird auch ein entscheidender Erfolgsfaktor für das Unternehmen erreicht: Die dauerhafte Motivation und Leistungsbereitschaft und auch die

geglückte Beziehung zwischen Firma und Mitarbeiter.

Die Teilnehmer erfahren, welche effektiven Strategien es gibt, die individuelle Life-Balance im beruflichen Umfeld zu verwirklichen.

- Leistungsfähig bleiben – berufl. Erfolg sichern
- Was motiviert mich und andere?
- Konkrete Erfolgsstrategien
- Lösungsorientiertes Denken und Handeln
- Prinzipien für die Zielentwicklung
- Umgang mit hoher Arbeitsbelastung
- Stressprophylaxe und Krisenintervention
- Den eigenen Arbeitsstil entwickeln
- Die Balance von Arbeit, Familie, Freizeit, Ich
- Was tun für eine Optimierung der Bereiche?
- Berufliches und Privates/Beziehungsmanagement
- Wichtige Werte - wo und wie Prioritäten setzen?
- Aktivität/Entspannung - Aktion/Reaktion

Ort: IHK, Villingen-Schwenningen

Termin/Dauer: Mi., 24.11.2010
09:00 – 17:00 Uhr

Referentin: Claudia Serr

Preis: 220 €

Ansprechpartnerin: Veronika Reischle,
Tel.: 07721 922-163, Fax: 07721 922-197
E-Mail: reischle@villingen-schwenningen.ihk.de

Konfliktmanagement

Zielgruppe:

Mitarbeiter und Führungskräfte aus allen Bereichen, die Konflikte lösen wollen. Ziel des Seminars ist es, die eigene Einstellung gegenüber Konflikten zu überprüfen, Konflikte schnell zu erkennen, konstruktiv damit umzugehen, wirkungsvolle Bewältigungsstrategien kennen zu lernen um Konflikte zu bewältigen und vorzuzusorgen, neue Konflikte zu vermeiden.

- Was sind Konflikte? / Konfliktarten
- Merkmale und Entstehung von Konflikten
- Ursachen und Eskalation von Konflikten
- Psychologische Mechanismen im Umgang mit Konflikten
- Konfliktwahrnehmung und –diagnose
- Selbstanalyse – Persönliche Konfliktthabungsstile
- Gesprächs- und Konfliktlösungstechniken
- Menschen und Probleme trennen
- Zielorientierte und empathische Kommunikationstechniken
- Zielführende Lösungsschritte

Ort: IHK, Villingen-Schwenningen

Termin/Dauer:

Seminar A: Fr., 23. – Sa., 24.04.2010

Seminar B: Fr., 26. – Sa., 27.11.2010

Fr., 09:00 – 17:00 Uhr - Sa., 09:00 – 13:00 Uhr

Referentin: Claudia Serr

Preis: 330 €

Ansprechpartnerin: Veronika Reischle,
Tel.: 07721 922-163, Fax: 07721 922-197
E-Mail: reischle@villingen-schwenningen.ihk.de