

## Präzise Kommunikation :: Training :: Seminare :: Empowerment

„Trenne das was ist, von dem, was Du darüber denkst.“

*(Unbekannt)*

### Herzlich willkommen!

Mit diesem Motto, das meine Arbeit wie kein anderes beschreibt, lade ich Sie ein, sich einen ersten Eindruck von mir und meiner Arbeit zu verschaffen

Als Trainer, Berater und Prozessbegleiter entwickle ich Lösungen:

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Für Menschen</b>       | die sich Veränderungen und professionelle Unterstützung beim Bewältigen ihrer Herausforderungen oder beim Erreichen ihrer Ziele wünschen. |
| <b>Für Unternehmen</b>    | die ihre Mitarbeiter erfolgreich unterstützen und entwickeln wollen.  |
| <b>Für Führungskräfte</b> | die ihre Performance verbessern möchten.  |

### Meine Arbeitsweise und Werte

Menschen zum Erreichen ihrer Ziele zu befähigen ist meine Mission.  
Präzise Kommunikation und Empathie sind meine Werkzeuge.

Als Trainer und Prozessbegleiter arbeite ich mit ziel- und lösungsorientierten Methoden, die ihren Ursprung in den weltweit anerkannten Arbeiten und Erkenntnissen von Paul Watzlawick, Virginia Satir, Milton Erickson, Richard Bandler, John Grinder, Robert Dilts, Friedemann Schulz von Thun u.a. haben.

## Training Vertrieb / Verkauf

### Genug von Bitten und Betteln?

### Lust auf Kommunikation auf Augenhöhe?

### Dann sollten wir uns kennen lernen.

Gerade die Kommunikation über erklärungsintensive Themen und Produkte stellt hohe Ansprüche an alle Beteiligten. Mein Trainingsansatz sieht immer den ganzen Menschen. In unterhaltsamen, interaktiven Trainings baue ich die Brücke zum Kunden – und zu Ihrem Erfolg.

Training, Coaching und Motivation für Personal und Führungskräfte, individuell zugeschnitten auf Ihr Unternehmen und Ihre Mitarbeiter.

- Wer?** Mitarbeiter und Leistungsträger in Vertrieb und Verkauf.
- Wozu?** Eigentlich sollte das selbsterklärend sein. Aber gerade wenn Ihr Unternehmen auch Quereinsteiger anspricht, stehen diese oft vor Anfängerproblemen, die sich den ‚Geborenen Vertrieblern‘ und ‚Alten Hasen‘ nur bedingt stellen. Um auch diese Mitarbeiter zum Maximum ihres Potentials zu führen, braucht es einen ganzheitlichen Ansatz, der jenseits der ausgetretenen „Chaka - Du schaffst es!“-Pfade arbeitet.
- Wie?** Interaktive Trainings mit Biss – Assessment inbegriffen. ‚Letzte-Reihe-Schläfer‘ und ‚Mit-Schwimmer‘ haben keine Chance.
- Ihr Vorteil:** Danach wissen Ihre Mitarbeiter, wo sie stehen und wie es für sie weiter geht. Und Sie wissen, wer Ihre potentiellen Leistungsträger sind. 14 Jahre Trainingserfahrung, davon über fünf Jahre in den Bereichen Kundenkommunikation und -service, Vertriebstrainings für B2B, Direktvertrieb und ‚Anti-Verkauf‘ sichern den Praxistransfer. Ob als Einstieg für neue Mitarbeiter oder als Incentive für bestehende Teams – wir sollten uns darüber unterhalten!

## Training Kundenservice / CRM

### Kunden leichter ansprechen: Kommunikationsformen erkennen und einordnen

- Wer?** Mitarbeiter und Leistungsträger in Vertrieb, Verkauf, Kundenservice, Call-Center, CRM etc.
- Wozu?** Ganz egal ob im direkten Gesprächskontakt oder am Telefon: Kommunikation unter Menschen ist ein weites Feld, das jeden Tag neue Herausforderungen und Überraschungen bereithält.
- Sie kennen das aus Ihrem eigenen Umfeld: Mit Menschen, die ähnlich ‚ticken‘ wie Sie selbst, fällt Ihnen der Kontakt leicht. Aber jeder kennt Menschen, mit denen man nicht so leicht ‚warm‘ wird.

### **Beneiden Sie Menschen, denen es leicht fällt, sich auf solche Situationen einzulassen? Dieses Training zeigt Ihnen, wie es funktioniert.**

- Wie?** Sie lernen die Ausdrucksformen und Kommunikationsbedürfnisse verschiedener Charaktere kennen und nutzen. Interaktive Übungen aus dem Erfahrungsumfeld der Teilnehmer sichern den sofortigen Praxistransfer.
- Ihr Vorteil:** Eine höhere Abschluss- und Problemlösungsquote für die Mitarbeiter Ihres Unternehmens erhöht die Kundenzufriedenheit und -treue.

### Zeit- und Selbstmanagement

- Wer?** Wer nicht?
- Wozu?** Jenseits bewährter Arbeitsweisen ist vielen Menschen gar nicht klar, wo und wie sie ihre Zeit und Kraft verschwenden.
- Wie?** Wer hat schon Lust dazu, sein Verhalten komplett umzustellen? Dieses Training stellt einfache, skalierbare und sofort nutzbare Werkzeuge zur Verfügung, die dem individuellen Arbeitsstil der Teilnehmer gerecht werden.
- Ihr Vorteil:** Nachhaltige Effektivitätssteigerung in allen Bereichen. Wo möchten **Sie** besser werden?

## **Kundenkontakt am Telefon: Basiswissen**

- Wer?** Mitarbeiter und Leistungsträger in Vertrieb, Verkauf, Kundenservice, Call-Center, CRM, Assistenz der GL etc.
- Wozu?** Neukundenakquise, Bestandskundenpflege, Service... wo immer es um Telefonkontakt geht, hat jedes Unternehmen seine eigene Argumentation und Vorgehensweise.

Wenn ich Mitarbeiter in Telefonkommunikation trainiere, fällt branchenübergreifend immer wieder eins auf: Viele Menschen empfinden die Kommunikation als anstrengend und ineffektiv, denn es fehlt Ihnen an Grundverständnis über die Wirkung ihrer Worte.

**Dieses Training füllt diese Kompetenzlücke und vermittelt das unverzichtbare Basiswissen.  
Interaktiv, unterhaltsam und nachhaltig.**

- Wie?**
- Kundenreaktionen einschätzen lernen
  - Kunden-Typologie
  - Sprachsignale erkennen und nutzen
  - Strategien zum Umgang mit Konflikten
  - Stimmtraining
  - Klarheit und Angemessenheit in der Wortwahl
  - Fragetechniken
  - Methoden der Einwandbehandlung
  - Etc.

**Ihr Vorteil:** Effektivere Kundenkommunikation - Inbound und Outbound.

Ihr unternehmensspezifisches Argumentaire wird auf Wunsch in das Training integriert.

## **Durchblick und Selbstbewusstsein: Startup-Training für Mitarbeiter mit Kundenkontakt**

**Wer?** Mitarbeiter im Bereich Kundenservice, Call-Center, CRM etc.

**Wozu?** Erfolgreiche Unternehmen arbeiten modular, d.h. jede Abteilung fokussiert sich auf ihr Aufgabengebiet.

Meine Erfahrung aus vielen Trainings zeigt: Was solche Unternehmen schlagkräftig und erfolgreich macht, kann für ihre Mitarbeiter im Bereich Kundenservice / Call-Center / CRM oft zum Nachteil werden. Denn da ihnen der Überblick über die Arbeit der anderen Abteilungen (beispielsweise Vertrieb / Verkauf etc.) fehlt, kommt es immer wieder zu Unsicherheiten im Kundenkontakt, Gerüchten und schlimmstenfalls zur Negativ-Legendenbildung über die Tätigkeit anderer Unternehmensteile.

**Das kann gefährlich und teuer werden.  
Dieses Training löst das Problem.**

**Wie?** In Kurzinterviews mit den jeweiligen Abteilungen Ihres Unternehmens konzipiere ich ein einmaliges Einführungs- und Übersichtstraining für Ihre Mitarbeiter. Sie entscheiden, was Ihre Mitarbeiter wissen sollen.

**Ihr Vorteil:** Mit dem so gewonnenen Hintergrundwissen agieren Ihre Mitarbeiter im Kundenkontakt deutlich selbstbewusster und motivierter. Lösungsfindungen werden vereinfacht und die Kundenzufriedenheit wird erhöht. Dieses Training ist auch ein ideales ‚Warm-Up‘ für vertiefende Trainings im Bereich Kundenkommunikation.

### **Weitere Trainingskompetenzen**

Körpersprache

Präsentationstechniken

Konfliktmanagement

Verhandlungstechniken

Etc.

## Coaching / Führungskräfte

Ein individuelles Training bewegt Sie schneller und effektiver auf Ihrem Weg zum gewünschten Ziel.

Als Klient gewinnen Sie in mir einen wohlwollenden, wertschätzenden, aber auch klaren Begleiter. Mein Leitsatz: ‚Trenne das was ist, von dem, was Du darüber denkst‘.

Auf dem Weg zu Ihrem persönlichen Erfolg gibt es Erfahrungen, aber keine Patentlösungen. Deshalb wird meist ein unverbindliches und kostenloses Gespräch mit mir persönlich der erste Schritt in diese Richtung sein. Danach wissen wir, ob wir miteinander arbeiten wollen.

Ihr Thema interessiert mich. Mein Ziel ist es, Sie dazu zu befähigen, ihren Weg eigenverantwortlich zu gehen. Empowerment bedeutet für mich, dass ich mich selbst als Ihren Begleiter bzw. Coach so bald wie möglich überflüssig mache.

### Training und Coaching für das mittlere Management: Gerade befördert – und nun?

- Wer?** Führungskräfte und solche, die es werden wollen.
- Wozu?** Sie haben die nächste Stufe der Karriereleiter erreicht. Die Anforderungen ändern sich, Ihr Umfeld auch... und Sie stellen fest, dass Sie den Weg nicht alleine gehen wollen.
- Ratgeber und Selbststudium können Praxiserfahrung nicht ersetzen.

#### Hier setzen meine Trainings an.

- Wie?** Trainings und Einzelcoachings – abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse.
- Mögliche Themen:
- Führungskompetenzen / Selbstbild
  - Mitarbeiterführung
  - Mitarbeitergespräche
  - Mitarbeiter- und Selbstmotivation
- Etc.

## Profil

### Nikolaus Herbert, Jahrgang 1963

#### Lebensweg

Begegnungen mit ungewöhnlichen Menschen haben mich geprägt, inspiriert und gelehrt, Veränderung als etwas Natürliches und Positives im Leben zu betrachten.

#### Berufsweg

Nicht nur persönliche, sondern auch berufliche Veränderungen haben meinen Weg beeinflusst. Kommunikation in allen ihren Formen zieht sich wie ein Roter Faden durch mein berufliches Leben. Unterschiedliche Ausbildungen, Berufserfahrungen in verschiedenen Unternehmensbereichen und Branchen führten zu Kompetenzen, die einen hohen Zusatznutzen für meine Klienten in Trainings- und Coachingprozessen haben.

#### Feldkompetenzen

Seit 1996 Erfahrung als Prozessbegleiter, Trainer und Berater, seit 2004 als Trainer und Coach im Bereich Vertrieb und Kundenkommunikation.

#### Branchenkenntnisse

Persönlichkeitsentwicklung, Vertrieb, Direktvertrieb, IT-Dienstleistungen, Screendesign, Webprogrammierung, Suchmaschinenoptimierung, Suchmaschinenmarketing, Online-Marketing, Call-Center / Kundenservice / CRM, Werbeagenturen, Design Web, Design Print, Fotografie, Verlagswesen, Gesundheit / Medizin, Handel, Sportartikel, Gastronomie, Metallverarbeitung.

#### Studienabschluss

Visuelle Kommunikation, Fachrichtung Fotodesign, Dipl. Des.



## Rückmeldungen von Teilnehmern und Klienten

Kommunikation ist nur dann wirksam, wenn sie wertschätzend in beide Richtungen fließt.

So wie am Ende meiner Trainings ein persönliches Abschlussfeedback für die Teilnehmer steht, kommt natürlich auch zu mir etwas zurück.

„Ich habe schon viele Trainings und Schulungen erlebt, aber das ist eine Klasse für sich. Ich hätte nie gedacht, in so kurzer Zeit so viel Neues lernen zu können.“

*Teilnehmer eines fünftägigen Vertriebstrainings*

„Danke für die ausführlichen Praxisübungen. Ich habe es bereits am selben Tag im direkten Kontakt mit meinem Kunden umsetzen können. Das besprochene Problem wurde gelöst.“

*Kundendienstmitarbeiterin*

„Das konstruktive Feedback über meine Mitarbeiter ist immer wieder wertvoll, besonders wenn es um Teamzusammenstellungen und Personalentscheidungen geht.“

*Creative Director, Teamverantwortung 50 Mitarbeiter*

„Eine respektvolle Begleitung voller Dynamik und Wertschätzung. Ich habe mich sehr sicher und aufgehoben gefühlt. Ich konnte jederzeit meinen eigenen Weg finden.“

*Teilnehmerin eines dreitägigen Persönlichkeitsentwicklungs-Trainings*

„Jetzt habe ich das Standing, um allen in meinem Team wirklich gerecht zu werden.“

*Führungskraft, Teamverantwortung fünf Mitarbeiter*

„Absolut glaubwürdige, mitreißende Performance. Aus Ihren Trainings nehme ich immer wieder neue Impulse mit.“

*Agenturleiter Direktvertrieb*