

Inhalt

Vorwort der Herausgeber

Kapitel 1

Seminareinheiten zu: Verkaufen und Verhandeln

1.1 Das Medium, das Kontakte schafft: Über Telefon aktiv verkaufen	11
<i>von Helga Schuler</i>	
1.2 Auf Messen verkaufen – eine Alternative zu „Kann ich Ihnen helfen?“	28
<i>von Barbara Harbecke</i>	
1.3 Training: Optimierung persönlicher und telefonischer Reklamationsgespräche	39
<i>von Reinhard Fiehler</i>	
1.4 Training: Key-Account-Manager	57
<i>von Frank Schiel</i>	
1.5 Verkaufstraining mit NLP.....	84
<i>von Jörn Kreische</i>	

Kapitel 2

Seminareinheiten zu: Persönlichkeitsentwicklung und Führung

2.1 Profiloaching	103
<i>von Marlies Herbartz</i>	
2.2 Einführung von Zielvereinbarungsgesprächen	130
<i>von Mechthild Laumen</i>	
2.3 Persönlichkeitsentwicklung mit Psychodrama.....	157
<i>von Sabine Wicha</i>	
2.4 Persönlichkeitsentwicklung mit rational-emotiver Therapie.....	187
<i>von Stephan Figge</i>	
2.5 Meistertraining zur Fehlzeitenreduzierung.....	209
<i>von Birgit Bielefeld</i>	
2.6 Grundlagen der Kommunikation	226
<i>von Jutta Lenz</i>	
2.7 Interviewtraining: Professionelles Bewerberrecruiting.....	253
<i>von Christof Obermann</i>	

Kapitel 3

Seminareinheiten zu: Teambildung und -entwicklung

3.1 Teamentwicklung mit Psychodrama	273
<i>von Josef Kramer und Birgit Bielefeld</i>	
3.2 Intergruppen-Training: Verbesserung der Arbeitsbeziehungen zwischen Gruppen	286
<i>von Raul Gutmann</i>	
3.3 Teamentwicklung in der Fertigung	311
<i>von Roland Schneider und Marion Werth</i>	
3.4 Konfliktworkshop Teamentwicklung.....	333
<i>von Christof Obermann</i>	
3.5 Arbeiten im Team	346
<i>von Ursula Widmann-Rapp</i>	

Kapitel 4

Seminareinheiten zu: Changemanagement und Unternehmensentwicklung

4.1	Workshop: Dezentralisierung im öffentlichen Dienst.....	369
	<i>von Eberhard Hübbe</i>	
4.2	Moderatorentaining: Kundenorientierung	381
	<i>von Wolfgang Kring und Albert Thienel</i>	
4.3	Train the trainer: Prozeßoptimierung	403
	<i>von Marc Hartmann und Peter Baumgart</i>	
4.4	Coaching-Seminar für Changemanager.....	419
	<i>von Reiner Czichos</i>	
4.5	Empowerment-Workshop: Unternehmerischer Wandel für eine Großbank	446
	<i>von Jörg Michael Scholz</i>	
	Übersicht der Trainings anhand von ausgewählten Kriterien	469
	Autorenverzeichnis	473