Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen




# FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

## 56 Kommunikation

## INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

**56 Kommunikation** ..... **3**

**Persönliche Weiterentwicklung** ..... **4**

15.708 Stimmtraining - Den richtigen Ton treffen ..... 5

15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten ..... 7

56.201 Auf den Punkt bringen ..... 9

56.203 Gelassenheit siegt - Souveräner mit Ärger und Kritik umgehen ..... 11

56.205 Schlagfertigkeit - garantiert nie wieder sprachlos! ..... 14

56.208 Zurückhaltend und überzeugend ..... 16

56.210 Besser kommunizieren ..... 18

56.300 Mit Empathie zu engeren Kundenbeziehungen ..... 20

56.299 Das Persönlichkeitstraining - Sich selbst und andere besser verstehen ..... 23

56.350 Feedback geben unter Kolleg:innen (E-Learning) ..... 26

56.295 Wertschätzend kommunizieren (E-Learning) ..... 28

56.600 just e-learn-Package Gut kommunizieren und präsentieren (E-Learning) ..... 30

56.352 Meetings moderieren (E-Learning) ..... 32

56.353 Fragetechniken gezielt einsetzen (E-Learning) ..... 34

**Konfliktlösung** ..... **36**

56.504 Argumentieren - überzeugen - durchsetzen ..... 37

56.505 Schwierige Situationen deeskalieren ..... 39

56.506 Mit schwierigen Situationen und verbalen Angriffen umgehen (E-Learning) ..... 41

56.351 Dialog- und Konfliktfähigkeit (E-Learning) ..... 43

# V. PERSÖNLICHKEIT

# 56 Kommunikation

Persönliche Weiterentwicklung

Konfliktlösung

## 56 KOMMUNIKATION

# Persönliche Weiterentwicklung

# Stimmtraining - Den richtigen Ton treffen

**Was für eine sympathische Stimme!**
Ein solcher Eindruck öffnet beim Gegenüber Tür und Tor. Noch bevor wir unsere Gesprächspartner/-innen mit den ersten Worten erreichen, machen diese sich anhand des Höreindruckes ein Bild von uns – in der Begegnung vor Ort im Zusammenspiel mit dem körpersprachlichen Eindruck, am Telefon allein dadurch. Und wir wissen, wie stark das Bauchgefühl Entscheidungen beeinflusst. Nun gibt es keine objektiv und klar definierte „ideale“ Stimme. Dafür sind wir viel zu individuell. Es geht deshalb nicht um „richtige“ Gesten, Klänge oder Formulierungen. Wir wirken mit unserer Stimme sympathisch, wenn wir authentisch, kongruent und damit glaubwürdig auftreten. Und ganz nebenbei ist noch etwas sehr interessant: wir fördern auf diese Weise auch unsere Stimmgesundheit. Wir halten einfach besser durch, wenn wir achtsam kommunizieren – selbstbewusst und mit dem Ohr beim Gegenüber.

In unserem Training lernen Sie das alles: Ihr Stimm- und Ausdruckspotential situationsgerecht, authentisch und ökonomisch einzusetzen.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center, Business-Center, Digitales Beratungs-Center, Callcenter sowie sonstige Mitarbeiter/-innen, die täglich sehr häufig per Telefon kommunizieren sowie  Mitarbeiter/-innen, die vor Ort im Kundenkontakt, als TrainerInnen oder Führungskräfte ihr Auftreten noch professioneller gestalten wollen.

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre nonverbale Kommunikation stärken.
- Sie können gezielt mit Ihrer Stimme besser überzeugen.
- Sie kennen Methoden und Techniken, um Ihre Stimme nachhaltig einzusetzen.

## IHR REFERENT

Uwe Schürmann, Sprechstudio

Trainer, Coach und Inhaber von Freisprecher - Sprechstudio - Der Lehrlogopäde, Sprechwissenschaftler und Stimmtrainer leitet eine Berufsfachschule. Durch seine vielfältigen Erfahrungen an Theatern und Universitäten, in Behörden und Firmen ganz unterschiedlicher Branchen kann Uwe Schürmann sowohl fachlich fundiert als auch höchst flexibel Stimm- und Sprechprozesse im Rahmen der kommunikativen Performance fördern – individuell, ressourcenorientiert und immer mit dem Fokus auf die Alltagstauglichkeit.

## HINWEIS(E)

Gerne führen wir unsere Stimmtraining-Angebote zugeschnitten auf den Bedarf Ihres Teams auch als  Inhouse-Veranstaltung durch.

## TERMIN(E)

12.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



**Edmund Honermann**
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Die Stimme wecken!**

- Verbesserung der Körperwahrnehmung
- Zusammenhang körperlicher und stimmlicher Präsenz erfahren
- Lockerungsübungen
- Wie funktioniert Stimme?

**Aufrecht durchs Gespräch!**

- Erarbeitung Aufrichtung – Sitzhaltung – Stehhaltung
- Wahrnehmung der Auswirkungen auf die Stimme

**Sprechen ohne aus der Puste zu kommen!**

- Grundlagen für eine ökonomische Sprechatmung
- Einführung in die Atemrhythmisch Angepasste Phonation (AAP)

**Den richtigen Ton treffen**

- Ziel- und Partnerorientierung als Grundlage für Kontakt im Servicebereich
- Umgang mit schwierigen Kunden (Konfliktgespräche)

**Bitte deutlicher!**

- Verbesserung der Wahrnehmung in Bezug auf Lautstärke und Artikulation
- Übungen zu Artikulation und Resonanz

**Gut gerüstet für den Alltag**

- Ergebnissicherung; Maßnahmenplanung für Transfer
- Stimmtipps für den Telefonie-Alltag
- Klärung noch offener Fragen

# Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten

**Videoberatung ist längst mehr als ein Notbehelf – sie ist ein Muss für moderne Kundennähe. Wer digital beraten kann, bleibt flexibel, sichtbar und überzeugend – auch auf Distanz.**

## ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus Filialen und/oder dem digitalen Beratungs-Center, Business-Center bzw. Kunden-Service-Center, die verstärkt Videoberatung nutzen (wollen).

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Kundinnen und Kunden online effektiv per Videoberatung betreuen.
- Sie können professionelle Beratungsgespräche digital führen, Vertrauen aufbauen und flexibel auf Kundenwünsche eingehen.

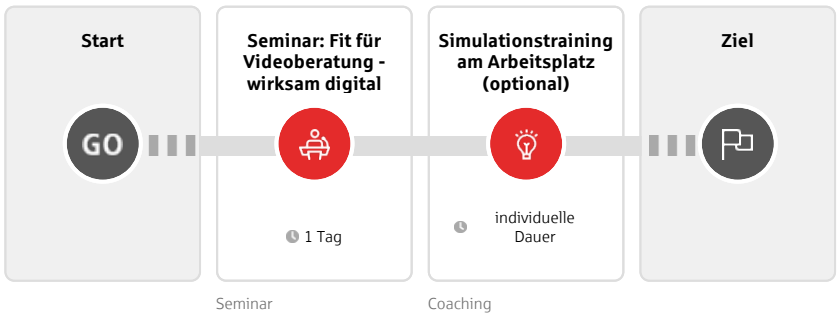
## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Alina Witte
- Meike Daßler, KuneCom GbR
  Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

## HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

**Ihre Lernreise: Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten**




## TERMIN(E)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag
bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer am Arbeitsplatz

## PREIS

395,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carolin Nalazek**
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE



**Edmund Honermann**
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

# Warum überhaupt Videoberatung?

- Kundinnen und Kunden sowie Banken im Wandel: veränderte Kundenerwartungen, Digitalisierung des Alltags, Filialrückgänge und Effizienzdruck
- Multikanalstrategie der Sparkassen: Videoberatung ist ein zentrales Bindeglied zwischen persönlichem Kontakt und digitaler Effizienz

# Was ist Videoberatung?

- Arbeitsplatzeinrichtung
- Technische Voraussetzungen: Kamera, Mikrofon, Licht, Bildschirmplatz
- Sitzposition, Hintergrund, Blickkontakt
- Sichere Umgebung, keine Störungen – das A und O im Beratungsgespräch

**Programmnutzung**

- Handling im Gespräch: wie Sie Dokumente teilen, Bildschirme freigeben und gemeinsam durch Inhalte navigieren
- Sicherheit und Stabilität, Ausfallstrategien – Technikkompetenz ist Beratungsqualität

**Verbindungsaufbau zu Kundinnen und Kunden**

- Zugangswege für Kundinnen und Kunden
- Begleitung bis zum Gesprächsbeginn

**Wirkung vor der Kamera**

- Körpersprache und Mimik: In der Kamera wirkt jede Geste anders – klar, ruhig, präsent sein.
- Sprechweise und Stimme: deutlich, strukturiert, mit Pausen – der Ton macht die Musik.
- Beleuchtung und Blickführung: Blick in die Kamera = Blickkontakt. Alles andere wirkt distanziert.

**Erwartungen der Kundinnen und Kunden**

- Schnelligkeit und Klarheit
- Verbindlichkeit und Persönlichkeit
- Technischer Support ohne Frust
- Unsicherheiten nehmen

# Auf den Punkt bringen

**Wie Sie für einen knappen, verständlichen und außergewöhnlichen Transfer sorgen!**
SIMPEL-SPEZIFISCH-SYMBOLISCH: In unseren schnelllebigen Zeiten müssen Sie einprägsam kommunizieren und überzeugend präsentieren. Egal welches Produkt, welche Idee oder welchen Prozess Sie vermitteln: Zeit und Aufmerksamkeit sind ein Premiumgut! Zuhörer verlieren schnell das Interesse, Interessenten werden ständig mit neuen Informationen beliefert. Wer seine Zielgruppe erreichen will, muss auf den Punkt kommen. Trainieren Sie die die Fähigkeit komplexe Sachverhalte kurz und präzise zu beschreiben. In unserem Seminar erlernen Sie die wichtigsten Werkzeuge für eine erfolgreiche Kommunikation.

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus allen Bereichen

## IHR NUTZEN

- Sie trennen Wichtiges von Unwichtigem und bringen Ihre Inhalte auf den Punkt.
- Sie setzen Ihre sprachliche Wirkung optimal ein und gewinnen andere für Ihre Ziele durch überzeugende Argumentationen.
- Sie sorgen dafür, dass Ihre Zuhörer „bei Ihnen bleiben“ und präsentieren auch "trockene" Inhalte spannend.

## IHRE REFERENTIN

Karen Hempel, Karen Hempel - businessacting

Voicecoach, staatl. zertif. Mentalcoach für Führungskräfte,Kommunikations- und Präsentationstrainerin für Fach- und Führungskräfte aus unterschiedlichen Branchen und Diplom-Schauspielerin mit langjähriger Trainingserfahrung

## HINWEIS(E)

Zur Erhöhung der Trainingsintensität ist die Teilnehmerzahl für das Seminar auf 10 TN begrenzt.

## TERMIN(E)

15.03.2027 – 16.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

15.11.2027 – 16.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

895,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Mareike Toporowski**
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Wirkungsvoll reden**

- Einen prägnanten Einstieg und ein effektvolles Ende für Vortrag, Präsentation oder Gespräch finden
- Welche Worte erzielen welche Wirkung?
- Komplizierte Vorgänge durch verständliche Sprache vereinfachen
- Wie setze ich Sprache, Stimme und Körpersprache unterstützend ein?
- Persönliche Stärken und Schwächen im Gespräch erkennen

**Damit Ihre Zuhörer "bei Ihnen bleiben"**

- Wichtiges von Unwichtigem trennen
- Kompliziertes vereinfachen und verständlich „gehirngerecht“ präsentieren
- Kernbotschaften formulieren - Inhalte auf den Punkt bringen
- Klartext sprechen
- Empathie, Achtsamkeit und Hörerbezug
- Mit der eigenen Persönlichkeit inspirieren

**Überzeugend argumentieren professionell Grenzen setzen**

- Aufbau und Formulierung überzeugender Argumentationen
- Strukturierungs- und Formulierungshilfen anwenden
- Wie gewinne ich Menschen für meine Zielsetzungen?
- Woran erkenne ich einen unfairen Gesprächspartner?
- Wie gehe ich mit meinen Gefühlsreaktionen um?
- Gespräche auf die Sachebene reduzieren

**Schmeckt nicht, gibt´s nicht: Trockene Inhalte peppig verpacken - so werden Kernbotschaften klarer**

- Daten, Fakten, Zahlenmodelle und Berechnungen ansprechend präsentieren
- Mit Inszenierung und Dramaturgie geht es besser
- Emotionale Akzente setzen mittels Storytelling
- Mit Metaphern und bildhafter Sprache mehr Wirkung erzielen

**Praxistraining**

# Gelassenheit siegt - Souveräner mit Ärger und Kritik umgehen

**Das Anti-Ärgertraining für mehr Gelassenheit in hektischen Zeiten**
Kritik von Kollegen, Unfreundlichkeiten von Kunden und eigene Misserfolge kosten Kraft. Sie können den einzelnen Mitarbeiter und das Verhältnis von Mitarbeitern untereinander teilweise erheblich belasten. Wie können Sie mit dem eigenen Ärger konstrukiver umgehen? In diesem Seminar lernen Sie, kritische Situationen besser zu meistern und gewinnen Gelassenheit für Ihren Alltag.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die schwierige Situationen mit Kunden/-innen und Kollegen/-innen konstruktiv lösen möchten

## IHR NUTZEN

- Sie gehen mit "stressigen" und ärgerlichen Situationen souveräner um.
- Sie verwandeln Ärger in konstruktive Kritik und effektive Handlungsschritte.
- Sie bewahren einen "kühlen Kopf" und finden in Spannungssituationen schneller zur Gelassenheit zurück.
- Durch Ihre geschickte Gesprächsführung gelingt Ihnen auch mit schwierigen Kunden ein guter Umgang.

## IHRE REFERENTIN

Marita Bestvater, JOB.N

Systemischer Coach und Change-Expertin

## TERMIN(E)

12.05.2027 – 13.05.2027 |
Sparkassenakademie NRW

14.10.2027 – 15.10.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

895,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Mareike Toporowski**
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Psychologie und Physiologie**

- Wie Ärger entsteht
- Warum Ärger das Denken blockiert
- Wieso Ärger auf die Dauer krank macht und die Pandemie den Dauerärger-Level erhöht

**Welche Menschen zu Ärger neigen**

- Konstruktive und destruktive Grundhaltungen, berufliche Werte weisen den Weg
- Wie Gedanken Gefühle beeinflussen
- Emotionen nutzen und steuern

**Welche Gesprächstechniken im Umgang mit ärgerlichen Menschen hilfreich sind**

- Erste Hilfe bei „psychischem Nebel“
- Die ABCD-Regel anwenden
- Deeskalieren mit dem richtigen Stimmmuster und individueller Distanz

**Geschickte Gesprächsführung: So nutzen Sie die Tricks der Reklamationsprofis im Umgang mit schwierigen Kunden**

- Kommunikationsmuster einsetzen
- Guten Rapport als Kommunikationsbasis nutzen
- Sach- und Beziehungsebene trennen

**Ärger unter Kollegen: So spreche ich Ärgernisse konstruktiv an**

- Widerstände bei Kritik minimieren
- Konfrontation dosieren lernen
- Gestik und Mimik bewusst einsetzen

**Ärger als Kraftstoff: Wie Ärger in konstruktive Kritik und effektive Handlungsschritte verwandelt werden kann:**

- Lösungsorientiert Ziele verfolgen – wohin führt mich der Ärger?
- Veränderungsenergie optimal nutzen

**Bausteine für mehr Gelassenheit und kraftvolle Gedanken am Arbeitsplatz**

- Balance herstellen und halten
- Positives Selbstmanagement stärken mit der energetischen Psychologie

**"Erste Hilfe", wenn es "brennt": Tipps und Techniken, wie man in schwierigen Situationen leichter über den Dingen stehen kann**

- Individuelle Stressoren erkennen und minimieren
- „Unterbrecher und Stimmungsmacher“ nutzen
- Mehr Energie und Arbeitsfreude gewinnen

# Schlagfertigkeit - garantiert nie wieder sprachlos!

**Gesprächstechniken richtig angewendet**
Sie haben auf herausfordernde Formulierungen, unfaire Bemerkungen oder kritische Fragen in Meetings, Kundengesprächen oder anderen Situationen nicht immer die passende Antwort parat? Schlagfertigkeit können Sie lernen: In unserem Seminar trainieren Sie durch praktische Verhaltensübungen und den gezielten Einsatz von Gesprächstechniken Ihre Körpersprache, Stimme und Ton wirksam einzusetzen um harmonisch zu überzeugen.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihre Schlagfertigkeit und ihre Überzeugungskraft stärken wollen.

## IHR NUTZEN

- Sie überwinden Ihre Blockaden und trainieren unterschiedliche Schlagfertigkeitstechniken.
- Sie meistern anspruchsvolle Gesprächssituationen künftig elegant und strahlen damit mehr Kompetenz und Selbstbewusstsein aus.
- Sie lernen Tipps kennen, mit denen Sie Schlagfertigkeit in Ihrem persönlichen Alltag üben können.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters

## TERMIN(E)

19.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

560,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Mareike Toporowski**
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Nie wieder sprachlos?!**

**Voraussetzungen für Schlagfertigkeit**

**Schlagfertigkeit lebt von der Überraschung und Perfektion bremst!**

**Missverständnisse vermeiden: Wann und wozu wendet man Schlagfertigkeit sinnvoll an?**

**Blockaden überwinden: hilfreiche Strategien, um Druck zu reduzieren**

**Die zehn unterschiedlichen Schlagfertigkeitstechniken anwenden können**

**Gelassenheit und Souveränität bewahren**

**Ihre persönliche Wirkung: Körpersprache, Stimme und Ton wirksam einsetzen und harmonisch überzeugen!**

**Beispiele und praxisnahe Rollenspiele zur Schlagfertigkeit**

**Praxistipps für Ihren Erfolg**

# Zurückhaltend und überzeugend

**Wie Sie Ihre Stärken nutzen**

Sie mögen Fakten und sehen in Details den Schlüssel zum Erfolg? Sie denken gerne nach, bevor Sie antworten? Sie leisten viel, ohne viel darüber zu reden? Introvertierte Menschen sind oft einfühlsame Zuhörer, aufmerksame Beobachter, hervorragende Analytiker und zeichnen sich durch überlegtes Handeln aus. Erlernen Sie in unserem Seminar mit einfachen Hilfstechniken, wie Sie Ihre Stärken und Talente besser nutzen und sich intensiver in Gespräche einbringen können. Finden Sie heraus, wie Sie Ihre Sichtbarkeit und Wirkung erhöhen – und das auf ganz authentische Art.

## ZIELGRUPPE

zurückhaltende Mitarbeiter/-innen, die souverän überzeugen und ihre Wirkung erhöhen möchten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen Ihre Stärken und wissen, wie Sie diese nach Außen tragen.
- Sie wissen, wie Sie Ihre Fähigkeiten einsetzen und dabei authentisch bleiben.
- Sie lernen, wie sie berufliche Situationen auf Ihre Art erfolgreich lösen.

## IHRE REFERENTIN

Simone Rechel, IntroCoach Business-Coach, Trainerin, Betriebswirtin / MBA, Unternehmerin, Lehrbeauftragte

## TERMIN(E)

03.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

22.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

21.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

495,00 €

## Programm/Inhalt

**Die eigene Persönlichkeit wahrnehmen**

- Unterschiede von Introvertierten und Extrovertierten verstehen
- Stärken der Introversion kennen und einsetzen
- Wahrgenommen werden, ohne sich zu verstellen
- Präsenz zeigen durch Aufmerksamkeit
- In Meetings, Diskussionen und Kundengesprächen überzeugen
- Berufliche Kontakte aufbauen und pflegen

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Mareike Toporowski**
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

# Besser kommunizieren

**Fragetechniken, Perspektivwechsel und Lösungsorientierung**
Wer bewusst kommuniziert und gleichzeitig wahrnehmungsfähig für Andere ist, kann in Gesprächen optimale Ergebnisse erzielen. Aber wie finden Sie heraus, was Ihr Gesprächspartner „wirklich“ will? Denn Gesagt ist nicht immer auch Gehört. Erweitern Sie mit uns Ihre kommunikative Kompetenz und trainieren praxiserprobte Gesprächstechniken. Ob im Umgang mit Kunden, Kollegen oder Mitarbeitern – in unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie kooperative und konstruktive Gespräche führen.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte mit Kunden- bzw. Mitarbeiterkontakt

## IHR NUTZEN

- Sie reflektieren Ihr eigenes Kommunikationsverhalten.
- Sie entwickeln Verständnis für die Sicht des Kommunikationspartners und lassen unterschiedliche Blickwinkel zu.
- Sie wissen, wie Sie mit zielgerichteten Fragetechniken schneller zum Ergebnis kommen.
- Sie setzen Ihre kommunikative Kompetenz gezielt ein und haben dabei die Lösung im Blick.

## IHR REFERENT

Marcus Stobbe

Diplom-Psychologe, Trainer und Coach

1999 - 2012 Deutsche Bank: Ausbildung der Vertriebs-Coaches in Lösungsorientiertem Coaching
2015 - jetzt. Commerzbank: Stärkung der Vertriebskraft (für zeb; Trainingpreis DGVT in Gold), Trainings: Der Charisma-Effekt, Überzeugen mit Persönlichkeit, Präsentationstraining, Verhandeln Basis und Vertiefung
2015 - jetzt. Sparkasse Bremen AG: Talententwicklungsprogramme planen und durchführen; Teamentwicklungen und FK--Coaching; LIFO-Stärkenmanagement-Workshops, MA-Coaching near and on the job; Training: Moderation
1992 Diplom-Psychologe Schwerpunkt Personalentwicklung / Wirtschafts- und Sportpsychologie

## TERMIN(E)

02.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

## DAUER

1 Tag

## PREIS

495,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Mareike Toporowski**
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Wie Sie Ihren Gesprächspartner besser verstehen**

- Die richtigen Fragen richtig stellen
- Fragearten am Gesprächsparter ausrichten
- Mit systemischen Fragen Lösungsansätze ermitteln
- Methoden zum Perspektivwechsel
- Die vier Seiten einer Nachricht beachten
- Aktiv zuhören und paraphrasieren

**Strategien zur Lösungsfindung**

- Komplexe Sachverhalte auf Einzelhäppchen herunterbrechen
- Kommunikationsfallen vermeiden
- Magische Wörter und positive Aussagen gezielt einsetzen
- Lösungen nachhaltig und überzeugend kommunizieren
- Gespräche verbindlich abschließen

# Mit Empathie zu engeren Kundenbeziehungen

**Empathie als Zukunftskompetenz**

Im Berufsleben spielt Empathievermögen eine große Rolle. Empathie ist die Fähigkeit, sich treffsicher in die Gedanken- und Gefühlswelt anderer Menschen hineinzuversetzen. Nur wenn Sie erkennen, was dem anderen wirklich wichtig ist, können Sie Ihren Standpunkt in seiner Sprache vermitteln. Im diesem Blended Learning lernen Sie, was Sie selbst ausmacht und wie Sie Ihr Gegenüber schneller einschätzen und sich gezielt darauf einstellen können.

## ZIELGRUPPE

Berater/-innen, die die Sprache ihrer Kunden sprechen und damit ihren Vertriebserfolg steigern möchten. Alle Mitarbeiter/-innen, die sich in zwischenmenschlichen Situationen besser auf ihr Gegenüber einstellen möchten.

## IHR NUTZEN

- Sie steigern Ihre persönliche Leistung durch Selbsterkenntnis.
- Sie kennen Ihre Stärken und heben Ihre Beziehungskomptenz auf ein neues Level.
- Sie entwickeln neue Handlungsalternativen, die Sie direkt in Ihrem (Vertrieb-)Alltag umsetzen können, dadurch gewinnen Sie mehr Zeit.
- Sie vermeiden Missverständnisse und können Konflikte konstruktiv lösen.

## IHR REFERENT

Marcus Stobbe

Diplom-Psychologe, Trainer und Coach

1999 - 2012 Deutsche Bank: Ausbildung der Vertriebs-Coaches in Lösungsorientiertem Coaching
2015 - jetzt. Commerzbank: Stärkung der Vertriebskraft (für zeb; Trainingpreis DGVT in Gold), Trainings: Der Charisma-Effekt, Überzeugen mit Persönlichkeit, Präsentationstraining, Verhandeln Basis und Vertiefung
2015 - jetzt. Sparkasse Bremen AG: Talententwicklungsprogramme planen und durchführen; Teamentwicklungen und FK--Coaching; LIFO-Stärkenmanagement-Workshops, MA-Coaching near and on the job; Training: Moderation
1992 Diplom-Psychologe Schwerpunkt Personalentwicklung / Wirtschafts- und Sportpsychologie

## TERMIN(E)

nach Vereinbarung

## DAUER

2 Tage
Vorbereitung: 30 Min, Coaching: 60 Min., Präsenz: 1 Tag, Webinar: 90 Min., Selbstlernzeit: 90 Min.

## PREIS

695,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



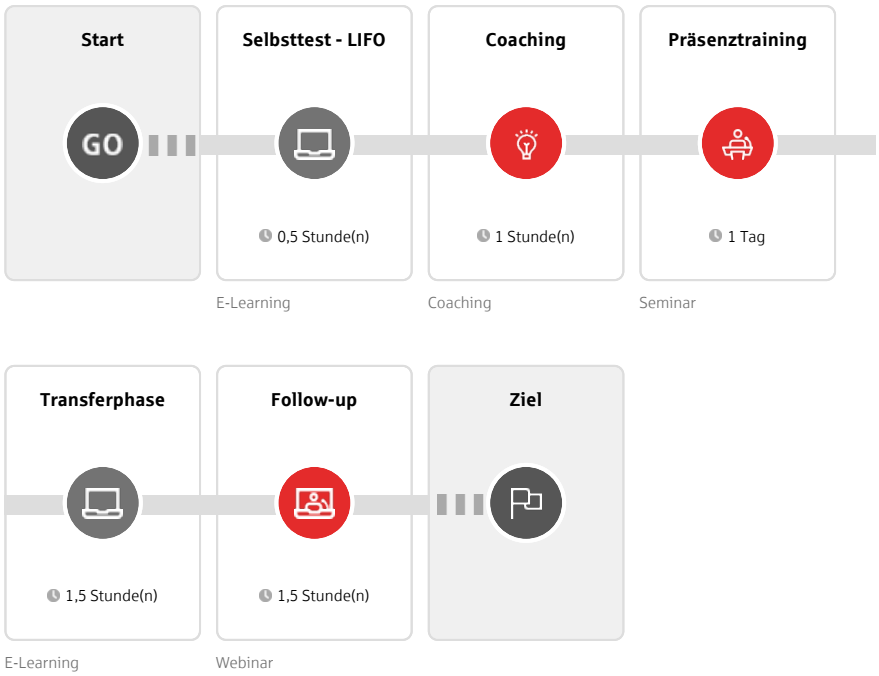
**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Mareike Toporowski**
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Mit Empathie zu engeren Kundenbeziehungen**



## Programm/Inhalt

**1) Persönliche Leistung steigern durch Selbsterkenntnis (Vorbereitung: ca. 30 Min./digital)**
Ausfüllen des LIFO-Fragebogens – der Fragebogen ist ein kraftvolles Instrument, mit dem Sie herausfinden, was Ihre Werte, Ziele, Stärken, Verhaltensmuster und Ihre bevorzugten Kommunikationswege sind.

**2) Persönliche Entwicklungsziele festlegen: (45 - 60 Minuten Coaching/digital)**
In einem individuellen Coaching mit dem Referenten erhalten Sie die Interpretation der Ergebnisse Ihres Fragebogens. Darauf aufbauend leiten Sie Ihre persönlichen Entwicklungsziele für das Training ab. Beispielsweise analysieren Sie im Coaching, welche Situationen im Kundengespräch besonders herausfordernd für Sie sind und formulieren konkrete Lernziele für das Präsenztraining.

**3) Live-Training in Präsenz (1 Tag)**
Im Präsenztraining lernen die Teilnehmenden:
- Was ist Empathie, wie entsteht sie und warum ist sie so wichtig?
- Leichter erkennen, was der andere denkt oder fühlt
- Missverständnisse im Kundengespräch vermeiden
- Neue Verhaltensstrategien entdecken
- Erkennen und Auflösen hinderlicher Überzeugungen
- Eigene Kommunikation verbessern
- Die richtigen Fragen stellen: die Wunderfrage & Co.
- Ausprobieren neuer Handlungsoptionen: Übungen für den beruflichen Alltag

**4) Zweiwöchige Praxisphase mit Transferaufgaben (Lernzeit: ca. 1,5 Stunden)**
Die gelernten Trainingsinhalte werden in der Praxisphase vertieft und angewendet.

**5) Follow-up-Webinar (90 Minuten/digital)**
Reflexion der Praxisphase
Profi sein: Empathie im virtuellen Kundengespräch

# Das Persönlichkeitstraining - Sich selbst und andere besser verstehen

**Finden Sie heraus was in Ihnen steckt**

Jeder Mensch hat eine Persönlichkeit. Manche Persönlichkeitsmerkmale sind kaum veränderbar – andere hingegen können wir selbst formen und ausbauen. Den Reifungsprozess Ihres Charakters können Sie selbst in die Hand nehmen. Möchten Sie Ihrer Persönlichkeit ein „Update“ verpassen? Leben Sie Ihr Potenzial: Werden Sie Ihr bestes ICH. Im Seminar erhalten Sie Tipps und Übungen, mit denen Sie sofort loslegen können zu wachsen.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, Führungskräfte, Projektmitarbeiter/-innen

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen sich selbst und andere besser, werden flexibler und mutiger im Umgang mit Veränderungen.
- Sie bauen leichter Zugang zu anderen auf und arbeiten harmonischer mit anderen zusammen.
- Sie können mit Herausforderungen umgehen und wissen, wer Sie sind, wofür Sie stehen und wohin Sie wollen.

## IHRE REFERENTIN

Christine Carus

Persönlichkeitscoach, Mentaltrainerin und Expertin für Gedankenhygiene

## HINWEIS(E)

**Agenda**

01.06.2027 Präsenztraining / ab 02.06.2027 Selbstlernphase / 15.07.2027 Follow-up (online)

## TERMIN(E)

01.06.2027 – 15.07.2027 |

## DAUER

12 Stunden

## PREIS

895,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



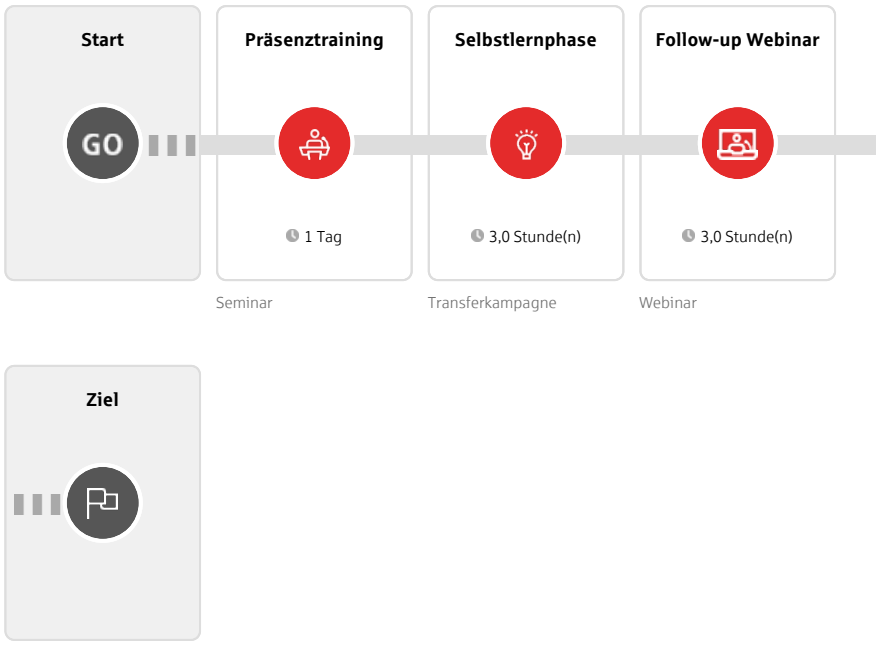
**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Mareike Toporowski**
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

**Ihre Lernreise: Das Persönlichkeitstraining - Sich selbst und andere besser verstehen**



## Programm/Inhalt

### Die eigene Persönlichkeit verstehen

- Welche Persönlichkeits-Modelle gibt es?
- Die eigene Typologie erkennen
- Wie kann das Wissen über unterschiedliche Typologien hilfreich sein?

### Umgang mit sich selbst

- Selbstbewusstsein, Selbstvertrauen und Selbstliebe aufbauen
- Ziele setzen und erreichen
- Vergangenes loslassen und Akzeptanz üben
- Emotionen regulieren und steuern
- Offener kommunizieren

### Wahrnehmung und Achtsamkeit trainieren

- Fähigkeiten anderer annehmen und nutzen
- Signale erkennen und interpretieren
- Gemeinsame Ziele trotz Unterschiede erreichen
- Ruhe und Gelassenheit entwickeln

### Gewohnheiten aufbauen und brechen

- Flexibler werden im Umgang mit Veränderungen im Leben
- Selbstzweifel auflösen
- Den inneren Kritiker in Balance bringen
- Komfortzone verlassen und sich reflektieren

### Sich öffnen um zu wachsen

- Die Aufmerksamkeit gezielt ausrichten
- Eigenverantwortung stärken
- Fehler als Chance zur Entwicklung begreifen
- Eine Haltung des lebenslangen Lernens entwickeln

# Feedback geben unter Kolleg:innen (E-Learning)

**Mit effektivem Feedback unter Kollegen und Kolleginnen die Zusammenarbeit im Team verbessern**

Feedback ist ein wesentliches Instrument für die Steuerung der Zusammenarbeit in Teams. Dabei ist richtiges Feedback-Geben und Feedback-Nehmen gleichermaßen wichtig, denn oft unterscheiden sich Selbst- und Fremdwahrnehmung. Durch Feedback wird der „blinde Fleck“ kleiner und Handlungsspielräume werden größer. Mit positivem Feedback machen Sie den Weg frei für teamförderliche Veränderungen.

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden, die in Teams arbeiten

## IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Feedback für ein produktives Team-Klima nutzen.
- Sie können Feedback souverän annehmen.
- Sie wissen, wie Sie mithilfe von Peer-Feedback den eigenen Blickwinkel erweitern können.
- Sie sind in der Lage auch kritische Punkte wirkungsvoll anzusprechen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

## TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

## DAUER

1,5 Stunden

## PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Persönlicher Angriff oder Feedback?**

**So kommt Feedback garantiert gut an**

**Feedback-Regeln für Feedback-Nehmer:innen**

**Peer-Feedback bringt Licht ins Ego-Dunkel**

**Persönliches Feedback gehört nicht an die große Glocke**

**Inklusive Workbook als Alltagsbegleiter und Transferunterstützung.**

# Wertschätzend kommunizieren (E-Learning)

**Gute Grundlagen für einen konstruktiven Dialog schaffen**

Wer es schafft, eine gute Beziehung zum Gesprächspartner oder zur Gesprächspartnerin aufzubauen, kann konstruktivere Gespräche führen und bessere Arbeitsergebnisse erzielen. Das Schlagwort hierfür lautet: wertschätzende Kommunikation. Voraussetzung ist ein „offenes Ohr“ für die eigene Befindlichkeit wie auch die des Gegenübers. In diesem E-Learning geht es deshalb darum, gezielt tragfähige Beziehungen zu Gesprächspartnern aufzubauen: durch klare und präzise „Ich-Botschaften“ und durch die Sensibilisierung für die Sichtweise des Gegenübers.

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen, die wertschätzend kommunizieren möchten

## IHR NUTZEN

- Sie lernen, sich selbst und das persönliche Kommunikationsverhalten besser einschätzen können.
- Sie sind in der Lage, durch richtige Vorbereitung noch wertschätzender zu kommunizieren.
- Sie optimieren Ihre Möglichkeiten, die eigene Sichtweise nachvollziehbar darzustellen.
- Sie kennen die verschiedenen Arten von Ich-Botschaften und können sie für einen konstruktiven Dialog einsetzen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

1,5 Stunden

### PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

### KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Wertschätzende Kommunikation - wozu?**

**Interesse zeigen**

**Gemeinsamkeiten betonen**

**Ich-Botschaften senden**

**Verständnis ausdrücken**

**Wertschätzung einüben**

**Inklusive Workbook als Alltagsbegleiter und Transferunterstützung.**

# just e-learn-Package Gut kommunizieren und präsentieren (E-Learning)

**Fünf E-Learnings in einem Paket, mit dem Sie Ihre Kommunikations- und Präsentationskompetenz weiterentwickeln: digital, schnell und kompakt**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeitende und Führungskräfte die digital, schnell und kompakt ihre Kommunikations- und Präsentationskompetenz stärken wollen

## IHR NUTZEN

Die wichtigsten aktuellen Themen im Bereich **"Gut kommunizieren und präsentieren"** für Sie zusammengestellt.

- **#1 digital**:
  E-Learning-Module ganz einfach mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop nutzen. Zu beliebiger Zeit, an jedem Ort.
- **#2 schnell**:
  Neues Wissen schnell verbreiten, ohne Terminplanung. Einfach das just e-learn Package für Ihre Zielgruppe buchen und loslegen.
- **#3 kompakt**:
  Mit E-Learning-Modulen kompakte Lerneinheiten bieten und Impulse zu relevanten Fragen setzen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning-Package zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

7 Stunden

### PREIS

75,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

### KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

**Programm/Inhalt**

Fünf E-Learning-Module aus den Themenbereichen "Gut kommunizieren und präsentieren"

1. **57.215 Präsentieren - die Grundlagen**
2. **57.216 Präsentieren - persönlich, souverän und professionell**
3. **56.350 Feedback geben unter Kolleg:innen**
4. **56.506 Mit schwierigen Situationen und verbalen Angriffen umgehen**
5. **56.295 Wertschätzend kommunizieren**

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

# Meetings moderieren (E-Learning)

**Meetings gelten als Zeitfresser. Was nichts anderes besagt, als dass viele Meetings nicht optimal organisiert und durchgeführt werden. In diesem E-Learning lernen Sie unterschiedliche Meeting-Formate kennen. Sie erfahren, wie Sie mit einer gekonnten Moderation für eine produktive Atmosphäre sorgen. Und Sie erhalten das Rüstzeug, um vielfältige Herausforderungen in verschiedensten Meeting-Situationen zu meisten.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Teammitglieder, Mitarbeitende in zum Teil selbstorganisierten Projekten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen die Relevanz guter Meetings.
- Sie wissen, was verschiedene Meeting-Formen und Meeting-Phasen auszeichnet.
- Sie können Meetings optimal eröffnen, durchführen, abschließen und nachbereiten.
- Sie wissen, wie Sie geschickt mit Störungen und Konflikten umgehen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

1,25 Stunden

### PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

### KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Sie erhalten Antworten auf diese Fragen:**

**Warum sind gute Meetings wichtig?**

**Welche Meeting-Formen sollte man kennen?**

**Welche Meeting-Phasen gibt es?**

**Wie geht man geschickt mit Störungen und Konflikten während eines Meetings um?**

**Was gilt es bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Meetings zu beachten?**

# Fragetechniken gezielt einsetzen (E-Learning)

**Fragen bringen Gedankenprozesse in Gang. Denn nichts überzeugt mehr als die Antworten, die wir uns selbst geben. Mithilfe dieses E-Learnings lernen Sie den grundlegenden Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen kennen und erwerben die Fähigkeit, Fragetechniken zielführend anzuwenden.**

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeitende die ihre kommunikativen Fähigkeiten stärken möchten

## IHR NUTZEN

- Sie kennen und beherrschen die unterschiedlichen Fragetechniken.
- Sie wissen um die Wirkung der unterschiedlichen Fragemöglichkeiten auf andere und können sie für Gespräche effektiv nutzen.
- Sie können auch in diffusen Gesprächslagen durch gezieltes Fragen zu guten Ergebnissen kommen.
- Sie sind in der Lage, Gespräche durch gezieltes Fragen so zu leiten, dass die nötigen Informationen fließen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

1,25 Stunden

### PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

### KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Sie erhalten Antworten auf diese Fragen:**

**Wie können Sie Gespräche durch gezieltes Fragen so führen, dass die nötigen Informationen fließen?**

**Was gibt es für unterschiedliche Fragetechniken? Wie lernen Sie, diese zu beherrschen?**

**Wie können Sie selbst in diffusen Gesprächssituationen gezielt Fragen stellen, um gute Ergebnisse zu erreichen?**

**Wie wirken unterschiedliche Fragetechniken auf andere Personen?**

## 56 KOMMUNIKATION

# Konfliktlösung

# Argumentieren - überzeugen - durchsetzen

**Gewinnend überzeugen**

Fällt es Ihnen auch manchmal schwer, Ihren Gesprächspartner von Ihrem Standpunkt zu überzeugen? Ärgern Sie sich, dass Sie Ihre Meinung nicht nachdrücklich genug vertreten haben? Und fallen Ihnen wichtige Argumente erst zu spät ein? Wer sich durchsetzen will, braucht kommunikative Fähigkeiten und rhetorisches Geschick. Trainieren Sie, wie Sie in Gesprächen gekonnt argumentieren, selbstbewusst Ihr Anliegen vertreten und gleichzeitig die gute Beziehung zu Ihrem Gesprächspartner wahren.

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen, die Ihre Interessen zielsicher durchsetzen sowie in Konfrontationen souverän, respektvoll und gelassen agieren wollen

## IHR NUTZEN

- Sie vertreten Ihre Interessen standhaft und überzeugen durch flexible und strukturierte Kommunikation.
- Sie beherrschen auch kritische Situationen sprachlich durch bewussten Einsatz der richtigen Worte.
- Sie sind argumentieren sachlich und wertschätzend, auch in Gesprächen, die unter hoher Anspannung geführt werden.
- Sie erleben, wie Ihre persönliche Sicherheit in Diskussionen und Verhandlungen spürbar steigt.

## IHR REFERENT

Christian Engelbrecht

## TERMIN(E)

08.04.2027 – 09.04.2027 |
Sparkassenakademie NRW

29.09.2027 – 30.09.2027 |
Sparkassenakademie NRW

## DAUER

2 Tage

## PREIS

795,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Mareike Toporowski**
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Überzeugend und durchsetzungsstark auftreten**

- Standpunkte verständlich und souverän platzieren
- Durch professionelle Kommunikation überzeugend auftreten und an Einfluss gewinnen
- Wie innere Überzeugungen unsere Durchsetzungsfähigkeit beeinflussen
- Überzeugen statt überreden

**Schwierige Situationen meistern**

- Heikle Gespräche führen ohne verbrannte Erde zu hinterlassen
- Rücksicht nehmen und zeitgleich eigene Interessen standhaft vertreten - geht das?
- Festgefahrene Gespräche wieder in Gang bringen und Rechthaber-Diskussionen vermeiden
- Bei Gesprächen unter Druck gelassen bleiben

**Standing gewinnen**

- Respektvoll Nein sagen und Grenzen setzen
- Möglichkeiten der Deeskalation
- Doch gemeinsame Sache – trotz Uneinigkeit

# Schwierige Situationen deeskalieren

**Im alltäglichen Geschäft mit Menschen kommt es leider immer wieder zu aggressiven und eskalierenden Verhaltensweisen. Vor allem, wenn es um Geld geht, sind Menschen oft besonders sensibel. Haben Sie bereits Erfahrungen mit aggressiven Kundinnen und Kunden gemacht? Wie geht man am besten mit solch einem Verhalten um? Wie kann deeskaliert werden und wie werden solche Situationen im besten Fall schon vorher vermieden? Antworten auf all diese Fragen sowie die praktische Erprobung verschiedener Techniken liefern wir in diesem Training. Im Vordergrund steht dabei stets Ihr eigener physischer und psychischer Schutz.**

## ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte aus marktunterstützenden Abteilungen, Kundenberater/-innen, die im regelmäßigen Kontakt mit Kundinnen und Kunden stehen

## IHR NUTZEN

- Sie lernen frühzeitig Stressanzeichen bei sich und ihrem Gegenüber zu erkennen, um eskalierende Situationen zu verhindern.
- Sie entwickeln Handlungsstrategien, um auch in unangenehmen Situationen souverän und professionell zu bleiben.
- Sie können Distanzzonen aufbauen und deeskalierend kommunizieren.
- Sie kennen die rechtlichen Aspekte zur Notwehr, Nothilfe, Hausfriedensbruch sowie die Modalitäten der Umsetzung bzw. Ausübung des Hausrechts.

## REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Bruno von der Heyden
  Kriminalhauptkommissar, Verhandler bei den Spezialeinheiten NRW bei Erpressungen und bewaffneten Bedrohungslagen, Mediator und Referent im Kontext „internationale Sicherheit“, Konfliktmanagement, Mobbingprävention und -intervention sowie Deeskalation
- Deborah Renkens
  Kriminaloberkommissarin, zuständig für die Bearbeitung von Raub- und Gewaltdelikten in der Direktion der Kriminalpolizei

## TERMIN(E)

Auf Anfrage

## DAUER

1 Tag

## PREIS

450,00 €

## KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Gizem Sunar**
0231 22240-745
gizem.sunar@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Theorien der Konfliktkommunikation kennenlernen**

- Wie wahren Sie Distanz gegenüber ihren Kundinnen und Kunden?
- Was sind Distanzzonen und wie vermitteln Sie diese?
- Welchen Konfliktstilen können Sie wie begegnen?

**Die zwölf Grundregeln der Deeskalation**

- Wie können Sie Primärpräventionen vornehmen?
- Welche Deeskalationsstufen gibt es?

# Mit schwierigen Situationen und verbalen Angriffen umgehen (E-Learning)

**Wie verbale Angriffe gekonnt pariert und als Chance genutzt werden können**

Werden wir verbal attackiert oder erleben vergleichbare Situationen verfällt unser Gehirn instinktiv in einen Verteidigungsmodus und wir reden uns schnell um Kopf und Kragen, um aus der Situation herauszukommen. In diesem E-Learning lernen Sie, wie sie richtig reagieren, um professionell und souverän mit Konflikten und stressigen Situationen umzugehen.

## ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden, die mehr darüber erfahren wollen, wie sie in schwierigen Situationen Stress reduzieren und Konflikte konstruktiv auflösen können.

## IHR NUTZEN

- Sie lernen, wie Stress in schwierigen Situationen und bei verbalen Angriffen auf Sie wirkt.
- Sie verstehen, wie Sie auch in schwierigen Situationen klar bleiben.
- Sie sind vertraut mit guten Möglichkeiten auf verbale Angriffe zu reagieren.
- Sie können konstruktiv mit verbalen Angriffen umgehen und deeskalierend wirken.
- Sie wissen, wie Sie schwierige Situationen erfolgreich auflösen.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

1,5 Stunden

### PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

### KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Was passiert in schwierigen Situationen und bei verbalen Angriffen im Gehirn**

- Wie wirkt Stress auf mich?
- Wie kann ich Stress reduzieren und klar denken?
- Wie erreiche ich einen klaren Handlungsfokus?

**Taktiken: Wie reagiere ich auf verbale Angriffe?**

- Bei Angriffen nicht antworten - oder gerade doch?
- Rückfragen und Beweisforderung
- Metakommunikation
- Interpretation
- Rollenverweise

**Schwierige Situationen auflösen: Wie geht das?**

- Wann muss das Thema hinter dem Angriff geklärt werden?
- Warum sollte ich keine Monster füttern?
- Was darf ich von der Klärung erwarten?
- Wie beginne ich ein kritisches Gespräch?
- Wie führe ich Einigungschancen herbei?
- Wie mache ich schwierigen Situationen Dünger für die Zukunft?

# Dialog- und Konfliktfähigkeit (E-Learning)

**Dialog- und Konfliktfähigkeit bedeutet, in schwierigen Gesprächen den richtigen Ton zu treffen und konstruktiv Lösungen zu finden. Dieses E-Learning zeigt, wie man Konflikte frühzeitig erkennt, professionell reagiert und für ein offenes Miteinander sorgt. Mit den richtigen Techniken kann jedes Gespräch positiv gestaltet werden.**

## ZIELGRUPPE

Menschen, die Konflikte frühzeitig erkennen, professionell reagieren und für ein offenes Miteinander sorgen wollen

## IHR NUTZEN

- Sie verstehen, wie es zu Konflikten kommt.
- Sie wissen, welche Techniken Sie zur Konfliktlösung einsetzen können.
- Sie sind in der Lage, einen Dialog im Team zu fördern und Konflikte zu vermeiden.

## ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

### TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

### DAUER

30 Minuten

### PREIS

30,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

### KONTAKT

ANMELDUNG



**Carina Kuhnt**
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE



**Stephanie Kolhosser**
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

## Programm/Inhalt

**Wie kommt es zu Konflikten?**

**Wie löse ich Konflikte konstruktiv?**

**Wie fördere ich Dialog statt Konflikt?**




# DIE BUSINESS SCHOOL

## Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

**Die Business School bietet zertifizierte Weiterbildungen zu Fach- oder Betriebswirten an. 100 % online und gleichzeitig persönlich betreut. Flexibel nach Deinen Wünschen, berufsbegleitend und europaweit auf Bachelor- und Master-Programme anrechenbar. Als Label der Sparkassenakademien Nordrhein-Westfalen verfügen wir über fundierte Erfahrungen in der Aus- und Weiterbildung – über 5.000 zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben mit uns schon ihre beruflichen Perspektiven verbessert.**

Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

**IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**



**Rabea Hesse**
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712
bs@ska.nrw



**Nathalie Mädje**
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757
bs@ska.nrw



**Liane Stach**
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792
bs@ska.nrw



**Laura Freiin von Eerde**
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795
bs@ska.nrw



# TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

## Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

**Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.**

Sie planen eine Online-Veranstaltung durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen in Präsenz erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hörder Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hochprofessionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung hybrid durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital hinzugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

**Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

**IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN**



**Antonia König**
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw



**Andreas Gaida**
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw



# MITTELSTANDSCAMPUS NRW

## Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

**Der MittelstandsCampus NRW, eine Marke der Sparkassenakademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:**

· Nachhaltigkeit,
· Digitalisierung und
· Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

**IHR ANSPRECHPARTNER**



**Christian Overhage**
Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717
christian.
overhage@mittelstandscampus-
nrw.de

**Lern- und Buchungsportal**

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

**Digitale Transformation**