



Korrespondenztraining und schriftliche Kommunikation

Zeitmanagement- und Organisationstraining

Präsentationsseminare und Dialogtraining

Gesamtprogramm

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Seminare

Korrespondenz: Briefe und E-Mails

Seminar: Schreibstil-Update kompakt	3
Seminar: Korrespondenztraining intensiv.....	4
Seminar: Beschwerdemanagement per Brief und E-Mail	5
Seminar: Neue deutsche Rechtschreibung, Kommasetzung und DIN 5008	6

Zeitmanagement

Zeitmanagement-Training kompakt: aktiv zum Wesentlichen.....	7
Seminar: Aktives Zeitmanagement und Büroorganisation – intensiv	8
Seminar: Aktives Zeitmanagement und Selbstmanagement mit Microsoft Outlook.....	9
Seminar: Professionelles Office-Management für Assistenz und Sekretariat.....	10

Präsentation und Moderation

Präsentationstraining: Erfolgreich präsentieren	11
Einzelcoaching: Präsentation.....	12
Moderationstraining – Moderatorenttraining	13
Einzelcoaching: Moderation	14

Telefontraining und Dialog

Telefontraining: Erfolgreich telefonieren	15
Individualcoaching: Telefondialog	16
Dialogtraining für Mitarbeiter im Live Chat Service	17
Seminar: Erfolgreiche Gesprächsführung.....	18

Profil

Dozentenprofil: Uwe Freund	19
----------------------------------	----

Kontakt

Direktkontakt für Ihr Inhouse-Seminar.....	20
--	----

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Seminar: Schreibstil-Update kompakt

Wirkungsvolle E-Mails und Briefe verfassen, Beschwerden wertschätzend beantworten. Das konzentrierte Korrespondenztraining.

Zeitgemäße Briefe und E-Mails sind klar gestaltet und präzise formuliert. Sie sind empfängerorientiert, leicht verständlich und frei von verstaubten Floskeln und Kanzeleausdrücken.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie zeitgemäß schreiben, und erhalten viele praktische Tipps und Anregungen. Sie erarbeiten eine Grundstruktur für das tägliche Schreiben und können damit schnell, sicher und zielgerichtet formulieren.

Dauer: 1 Tag, z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stellen Kundenbriefe und/oder -E-Mails sowie die dazu erstellten Antworten zur Vorab-Analyse zur Verfügung, und sie formulieren ihre Fragen und Wünsche zum Training.

Inhalte

- Die **Grundprinzipien** für zeitgemäßen Brief- und E-Mail-Stil
- **Was es heute nicht mehr gibt** – und warum: veraltete (z. B. „zur Verfügung stehen“), falsche (z. B. „beiliegend erhalten Sie“), überflüssige („wir beziehen uns auf“) oder ungünstige Formulierungen durch einwandfreie und zeitgemäße ersetzen
- **Klar, zielgerichtet und präzise** formulieren: korrekt und übersichtlich gestaltete Briefe und E-Mails verfassen
- Sinnvolle Strukturierung und optimale Argumentation
- **Primär- und Sekundärnutzen** im Kundenbrief: Positiv, wertschätzend und nicht belehrend formulieren
- bei Bedarf: Erstellen von **Mustervorlagen** für häufige Einsatzbereiche
- Formal korrekt schreiben: **Vorgaben und Normen** im Schriftverkehr (DIN 5008) kennen und anwenden
- **Optimieren** von Briefen, E-Mails und Vorlagen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- **Kurz-Referenzkarten** im A5-Format für schnellen Überblick,
- **Zusatzmaterial** und PDF-Fotoprotokoll per E-Mail,
- **Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Offene Seminartermine:

Kleine Gruppen: max. 6 Teilnehmer in **München | Berlin | Köln**

Informationen und Anmeldung:
www.uwefreund.com/anmelden

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:
www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**
Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Seminar: Korrespondenztraining intensiv

Wirkungsvolle E-Mails und Briefe verfassen, Beschwerden wertschätzend beantworten. Das intensive Korrespondenztraining.

Erfolgreiche und zeitgemäße Briefe und E-Mails sind klar gestaltet und präzise formuliert. Sie sind empfängerorientiert, leicht verständlich und frei von verstaubten Floskeln und Kanzlei-Ausdrücken. Im Korrespondenztraining lernen Sie, wie moderne Briefe und E-Mails aussehen und wie Sie leicht und schnell zu wirkungsvollen Schreiben kommen.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie zeitgemäß schreiben, und erhalten viele praktische Tipps und Anregungen. Sie erarbeiten eine Grundstruktur für das tägliche Schreiben und können damit schnell, sicher und zielgerichtet formulieren.

Dauer: 2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stellen Kundenbriefe und/oder -E-Mails sowie die dazu erstellten Antworten zur Vorab-Analyse zur Verfügung, und sie formulieren ihre Fragen und Wünsche zum Training.

Inhalte

- **Korrekt und übersichtlich** gestaltete Briefe und E-Mails verfassen
- **Klar, zielgerichtet und präzise** formulieren
- Sinnvolle **Strukturierung** und optimale **Argumentation**
- **Beschwerdemanagement:** Absagen und Antworten auf Beschwerden wertschätzend formulieren
- **Ungünstige oder falsche Formulierungen** durch einwandfreie **ersetzen**
- Formal korrekt schreiben: **Vorgaben und Normen** im Schriftverkehr (DIN 5008, Rechtschreibung, Kommasetzung) kennen und anwenden
- **Optimieren von Briefen, E-Mails und Vorlagen** der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- **Kurz-Referenzkarten** im A5-Format für schnellen Überblick,
- **Zusatzmaterial** und PDF-Fotoprotokoll per E-Mail,
- **Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Offene Seminartermine:

Kleine Gruppen: max. 6 Teilnehmer in **München | Berlin | Köln**

Informationen und Anmeldung:
www.uwefreund.com/anmelden

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:
www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Seminar: Beschwerdemanagement per Brief und E-Mail

Professioneller Kundenservice: Beschwerden kundenorientiert und eindeutig beantworten, Ablehnungen wertschätzend formulieren.

Jede Beschwerde ist eine Chance zur positiven Kundenbindung. Wertschätzende Antworten auf einfache wie auf komplexe Beschwerden haben zentrale Bedeutung im Geschäftsprozess. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Seminars erfahren, wie sie wertschätzende, klar strukturierte Antworten verfassen. Dadurch erreichen Sie eine professionelle Außenwirkung und sparen gleichzeitig Zeit und Kosten.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer überdenken ihre Strategien bei der Beantwortung von Briefen und E-Mails und lernen, wie sie auch komplexe Beschwerden kundenorientiert bearbeiten und damit die Bindung zum Kunden effektiv stärken.

Dauer: 1- 2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stellen Kundenbriefe und/oder -E-Mails sowie die dazu erstellten Antworten zur Vorab-Analyse zur Verfügung, und sie formulieren ihre Fragen und Wünsche zum Training.

Inhalte

- Die **Grundprinzipien** für zeitgemäßen Brief- und E-Mail-Stil
- **Was es heute nicht mehr gibt:** veraltete (z. B. „zur Verfügung stehen“), falsche (z. B. „beiliegend erhalten Sie“), überflüssige („wir beziehen uns auf“) oder ungünstige Formulierungen durch zeitgemäße ersetzen
- **Klar, zielgerichtet und präzise** formulieren: korrekt und übersichtlich gestaltete Briefe und E-Mails verfassen - **Primär- und Sekundärnutzen** im Kundenbrief: sinnvolle Strukturierung und optimale Argumentation
- **Beschwerdebearbeitung:** Antworten auf Kritik, Absagen und Ablehnungen wertschätzend formulieren, insbesondere im Kundenservice
- Formal korrekt schreiben: **Vorgaben und Normen** im Schriftverkehr (DIN 5008, Rechtschreibung, Kommasetzung) kennen und anwenden
- **Optimieren von Briefen, E-Mails, Musterschreiben**, Textbausteinen und Vorlagen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- **Kurz-Referenzkarten** im A5-Format für schnellen Überblick,
- **Zusatzmaterial** und PDF-Fotoprotokoll per E-Mail,
- **Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Offene Seminartermine:

Kleine Gruppen: max. 6 Teilnehmer in **München | Berlin | Köln**

Informationen und Anmeldung:
www.uwefreund.com/anmelden

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:
www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**
Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Seminar: Neue deutsche Rechtschreibung, Kommasetzung und DIN 5008

Die neue Rechtschreibung hat sich durchgesetzt. "Zeitgemäß schreiben" bedeutet heute, Texte nach den neuen Normen zu verfassen. Diese Richtlinien sind ein deutlicher Schritt weg vom Auswendiglernen von Schreibweisen hin zum Arbeiten mit einfachen Regeln und einem toleranteren Grundverständnis. Gerade auch für Vielschreiber bringt die Reform deutliche Verbesserungen.

Die DIN 5008 „Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung“ erleichtert das Schreiben durch klare formale Vorgaben: Wie werden Anschriften geschrieben? Wie schreiben Sie Abkürzungen, Anreden, Telefonnummern, Zeichen für Wörter und vieles mehr?

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erkennen, welchen konkreten Nutzen die Reform für ihre tägliche Arbeit bringt, erlernen die neuen Regeln und üben mit zahlreichen praktischen Beispielen.

Dauer: 1 Tag, z. B. 09:00 bis 17:00 Uhr
oder als Kompakt-Seminar: 3- bis 4-stündig, z. B. 13:00 bis 17:00 Uhr

Seminarinhalte

- **Funktion, Zweck und Nutzen** der Rechtschreibreform: klare Regeln und weniger Nachschlagen
- **Laute und Buchstaben:** ss/ß-Regelung, Stammprinzip, Umlaute, Systematisierung von Einzelfällen
- Bindestrich-Regelung
- **Groß- und Kleinschreibung:** viele Ausnahmen entfallen
- **Kommasetzung:** jetzt nur noch sieben Regeln!
- **Silbentrennung**
- **Zusammen- und Getrenntschreibung** von Verben: „zurück schicken“ oder „zurückschicken“?
- **Regeln und Vorgaben der DIN 5008**, insbesondere: Abkürzungen, Anreden, Anschriften, Telefonnummern, Zeichen für Wörter
- **Praktische Übungen**

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- **Kurz-Referenzkarten** im A5-Format für schnellen Überblick,
- **Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- **Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Zeitmanagement-Training kompakt: aktiv zum Wesentlichen

Mit nur acht Kernstrategien des Zeitmanagements können Sie Ihr **Arbeits- und Lebensumfeld effizient organisieren und persönliche Zufriedenheit erreichen**. Worauf müssen Sie besonders achten? Wie stellen Sie sicher, dass Sie die für Sie individuell beste Kombination aus einer Vielzahl möglicher Medien und Methoden finden? Was sind die Dos und Don'ts der Selbstorganisation?

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen alle wichtigen Werkzeuge und Methoden des Zeitmanagements in kompakter Form kennen und wissen, welche besonders gut für sie persönlich geeignet sind.

Dauer: 1 Tag, z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.
- Die Teilnehmer erhalten vor dem Training zusammen zwei Fragebögen für die **360-Grad-Potenzial-Analyse** und füllen diese zum Training als Vorbereitung aus. Der Zeitaufwand dafür liegt bei ca. 15 bis 25 Minuten.

Seminarinhalte

- Persönliche Ist-Analyse:** In welchen Bereichen können Sie sich individuell verbessern? Was hindert Sie derzeit daran?
- Ebenen des Zeitmanagements** und der Veränderung
- Typische **Organisationsfehler, Störungen und Zeitfresser erkennen**
- Individuelle Denkweisen und psychologische Faktoren** für das eigene Zeitverhalten
- Grundprinzipien** für effektives Zeitmanagement
- Tagesplan, Leistungskurve und Prioritäten**, zum Beispiel durch ABC-Analyse und Pareto-Prinzip
- Persönliche optimale **Kombination aus traditionellen Medien und elektronischen Organisationsmitteln** finden
- Effiziente **Termin- und Aufgabenorganisation**
- Strategien für die optimale **individuelle Umsetzung und konkreter Umsetzungsplan**

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Kurz-Referenzkarte** im A5-Format für schnellen Überblick,
- Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- Unterstützung nach dem Zeitmanagement-Training:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Offene Seminartermine:

Kleine Gruppen: max. 6 Teilnehmer in **München | Berlin | Köln**

Informationen und Anmeldung:
www.uwefreund.com/anmelden

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:
www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**
Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Seminar: Aktives Zeitmanagement und Büroorganisation – intensiv

Effizientes Zeitmanagement und Arbeitsplatzmanagement sind die Voraussetzungen für beruflichen Erfolg. Dazu gehören auch das Setzen konstruktiver Ziele, die Selbstmotivation und der Umgang mit Stress.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer analysieren ihre Arbeitssituation und Arbeitsabläufe, und sie erarbeiten bzw. erlernen Lösungen und Techniken, wie sie Zeit effektiv planen und Stresssituationen souverän begegnen können.

Dauer als Inhouse-Training: 1,5 bis 2 Tage, z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.

Seminarinhalte

- Persönliche 360-Grad-Ist-Analyse:** In welchen Bereichen können Sie sich individuell verbessern? Was hindert Sie derzeit daran?
- Ebenen des Zeitmanagements** und der Veränderung
- Organisationsfehler, Störungen und Zeitfresser** erkennen
- Individuelle Denkweisen und psychologische Faktoren** für das eigene Zeitverhalten
- Grundprinzipien** für effektives Zeitmanagement
- Tagesplan, Leistungskurve und Prioritäten** (ABC-Analyse und Pareto-Prinzip)
- Persönliche optimale **Kombination aus traditionellen Medien und elektronischen Organisationsmitteln** finden
- Effiziente Termin- und Aufgabenorganisation**, zum Beispiel mit Microsoft Outlook, Apple iCal oder Lotus Notes
- Strategien für die optimale **individuelle Umsetzung und konkreter Umsetzungsplan**

Handbuch, Referenzkarte und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Kurz-Referenzkarte** im A5-Format für schnellen Überblick,
- Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Offene Seminartermine:

Kleine Gruppen: max. 6 Teilnehmer in **München | Berlin | Köln**

Informationen und Anmeldung:
www.uwefreund.com/anmelden

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:
www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Seminar: Aktives Zeitmanagement und Selbstmanagement mit Microsoft Outlook

Effizientes Zeit- und Arbeitsplatzmanagement sind die Voraussetzungen für beruflichen Erfolg. Dazu gehören auch das Setzen konstruktiver Ziele, die Selbstmotivation und der Umgang mit Stress – und der effiziente Umgang mit Outlook.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer analysieren ihre Arbeitssituation und Arbeitsabläufe, und sie erarbeiten bzw. erlernen Lösungen und Techniken, wie sie Zeit effektiv planen und Stresssituationen souverän begegnen können. Sie lernen, wie sie das Zeitplanungswerkzeug Microsoft Outlook effizient nutzen können.

Dauer als Inhouse-Training: 1 bis 2 Tage, z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.
- Beim 1-tägigen Seminar: Die Teilnehmer erhalten vor dem Training zwei Fragebögen für die **360-Grad-Potenzial-Analyse** und füllen diese als Vorbereitung aus. Der Zeitaufwand dafür liegt bei ca. 15 bis 25 Minuten.

Seminarinhalte

- Persönliche 360-Grad-Ist-Analyse:** In welchen Bereichen können Sie sich individuell verbessern? Was hindert Sie derzeit daran?
- Ebenen des Zeitmanagements** und der Veränderung
- Organisationsfehler, Störungen und Zeitfresser erkennen**
- Individuelle Denkweisen und psychologische Faktoren** für das eigene Zeitverhalten
- Grundprinzipien** für effektives Zeitmanagement
- Tagesplan, Leistungskurve und Prioritäten** (ABC-Analyse und Pareto-Prinzip)
- Persönliche optimale **Kombination aus traditionellen Medien und elektronischen Organisationsmitteln** finden
- Sinnvoller Aufbau einer Ablage** – in Papierform und am Computer
- Effiziente **Termin- und Aufgabenorganisation mit Microsoft Outlook**
- Strategien für die optimale **individuelle Umsetzung und konkreter Umsetzungsplan**

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Kurz-Referenzkarte** im A5-Format für schnellen Überblick,
- Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Offene Seminartermine:

Kleine Gruppen: max. 6 Teilnehmer in **München | Berlin | Köln**

Informationen und Anmeldung:

www.uwefreund.com/anmelden

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Seminar: Professionelles Office-Management für Assistenz und Sekretariat

Sekretärinnen und Assistentinnen sind maßgeblich für die Effektivität der Bereiche verantwortlich, für die sie tätig sind. Je klarer sie hier strukturieren und organisieren, umso besser kann die Führungskraft arbeiten. Chefentlastung und Aufgabenkoordination sind die wichtigsten Aufgaben.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kennen die Grundregeln für effektives und effizientes Office- und Selbstmanagement. Sie haben im Training eine Struktur sowie persönliche Arbeitsmittel und einen Zeitrahmenplan entwickelt. Sie können mit einfachen Mitteln wirkungsvoll arbeiten und ihre Vorgesetzten effektiv unterstützen und entlasten.

Dauer als Inhouse-Training: 1 bis 2 Tage, z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.
- Die Teilnehmer erhalten vor dem Training zwei Fragebögen für die **360-Grad-Potenzial-Analyse** und füllen diese als Vorbereitung aus. Der Zeitaufwand dafür liegt bei ca. 15 bis 25 Minuten.

Seminarinhalte

- 360-Grad-Ist-Analyse:** Welche optimierungsfähigen Verhaltensweisen setze ich im täglichen Arbeiten ein? Woran muss ich konkret arbeiten?
- Denkweisen: **Wie individuelle Einstellungen das Zeit- und Organisationsverhalten bestimmen**, zum Beispiel bei Priorisierung, Präferenz der Aufgabenwahl, Anfälligkeit für Störungen, Strukturierungswille, Priorisierung
- Grundprinzipien der Arbeits- und Büroorganisation im Assistenzbereich und Sekretariat**, zum Beispiel: Ebenen der Veränderung, Sägeblatt-Effekt, Störungen und Unterbrechungen, Stressmanagement
- Effektive **Chefentlastung, Terminmanagement und Organisationsmittel** für Assistenz und Sekretariat
- Schreibtisch- und Datei-Management, Wiedervorlage** und Aufgabenorganisation
- Tipps und Tricks zur **Termin-, Kontakt- und Aufgabenorganisation mit Microsoft Outlook, E-Mail effizient nutzen** und ablegen
- Individuelle Planung:** Persönliche optimale Kombination aus traditionellen und elektronischen Organisationsmitteln. **konkrete Maßnahmenplanung**

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Kurz-Referenzkarte** im A5-Format für schnellen Überblick,
- Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über Wissens.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Präsentationstraining: Erfolgreich präsentieren

Persönliche Wirkung verbessern – Präsentationsfehler erkennen und vermeiden – Generalproben training

Kompetentes und selbstsicher überzeugendes Auftreten ist notwendig, damit Sie Ideen und Produkte erfolgreich in Präsentationen „verkaufen“ können. Natürlich erwarten die Zuhörer gute Vorbereitung, klare Strukturen, eine ansprechende Aufbereitung, souveränen Umgang mit den Medien und eine überzeugende Darstellung.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie Informationen für eine Präsentation aufbereiten und die Präsentation optimal durchführen.

Dauer als Gruppenseminar: 1 – 2 Tage, jeweils ca. 09:00 bis 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.
- Die Teilnehmer erhalten vor dem Training ein kurzes **eBook mit den Kerntipps zum wirkungsvollen Präsentieren**. Es dient der Einstimmung zum Seminar. Die Teilnehmer schätzen in einem **persönlichen Entwicklungsplan** ein, an welchen Punkten sie im Seminar besonders arbeiten wollen.

Seminarinhalte

- **Informationen zielgerichtet auswählen** und strukturieren
- **Grundlagen der visuellen Kommunikation**
- **Nervosität und Lampenfieber** in positive Energie umwandeln
- **Haltung und Körpersprache** – und wie sie wirkungsvoll genutzt werden kann
- **Zeitmanagement** und Wahrnehmungspsychologie
- **Präsentationsmedien und -hilfsmittel**
- **Fragetechniken** zielgerichtet einsetzen
- **Störungen und Konflikte** souverän meistern
- **Präsentationsfehler** erkennen und vermeiden
- Vertiefung durch zahlreiche **praktische Übungen** mit **Videoaufzeichnung** und Auswertung. Jeder Teilnehmer erhält nach dem Seminar eine persönliche Video-DVD mit den eigenen Ergebnissen.

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- **individuelle Video-DVD** mit den eigenen Video-Aufzeichnungen,
- **Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Einzelcoaching: Präsentation

Persönliche Wirkung gezielt verbessern – Präsentationsfehler erkennen und vermeiden – Generalproben training

Kompetentes und selbstsicher überzeugendes Auftreten ist notwendig, damit Sie Ideen und Produkte erfolgreich in Präsentationen „verkaufen“ können. Natürlich erwarten die Zuhörer gute Vorbereitung, klare Strukturen, eine ansprechende Aufbereitung, souveränen Umgang mit den Medien und eine überzeugende Darstellung.

Ziele des Coachings: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie Informationen für eine Präsentation aufbereiten und die Präsentation optimal durchführen.

Dauer: 3 bis 4 Stunden

Vorbereitung

- Sie füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Inhalte für das Coaching und den Verlauf zusammen.
- Sie erhalten vor dem Coaching ein kurzes **eBook mit den Kerntipps zum wirkungsvollen Präsentieren**. Es dient der Einstimmung auf das Coaching. Sie schätzen in einem **persönlichen Entwicklungsplan** ein, an welchen Punkten sie im Seminar besonders arbeiten wollen.

Seminarinhalte

- **Informationen zielgerichtet auswählen** und strukturieren
- **Grundlagen der visuellen Kommunikation**
- **Nervosität und Lampenfieber** in positive Energie umwandeln
- **Haltung und Körpersprache** – und wie sie wirkungsvoll genutzt werden kann
- **Zeitmanagement** und Wahrnehmungspsychologie
- **Präsentationsmedien und -hilfsmittel**
- **Fragetechniken** zielgerichtet einsetzen
- **Störungen und Konflikte** souverän meistern
- **Präsentationsfehler** erkennen und vermeiden
- Vertiefung durch zahlreiche **praktische Übungen mit Video-Aufzeichnung und Auswertung**. Sie erhalten nach dem Coaching Ihre individuelle Video-DVD mit Ihren Ergebnissen.

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- **individuelle Video-DVD** mit den eigenen Video-Aufzeichnungen,
- **Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- **Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Moderationstraining – Moderatorentaining

Besprechungen und Workshops zielgerichtet moderieren.

Der Moderator hat in Diskussionen, Besprechungen, Sitzungen und Projektgesprächen die Funktion eines Katalysators: Er hilft der Gruppe, das bestmögliche Ergebnis zu erzielen sowie Entscheidungs- und kreative Prozesse optimal zu gestalten. Dazu nutzt er spezielle Werkzeuge und Techniken, aber auch effektive Modelle für die Kommunikation in Gruppen.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, Sitzungen, Meetings oder andere Veranstaltungen zu moderieren, Inhalte zu visualisieren und souverän mit Konflikten umzugehen.

Dauer als Inhouse-Training: 1,5 bis 2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.
- Die Teilnehmer erhalten vor dem Training **Vorbereitungsmaterial mit den Kerntipps zum wirkungsvollen Moderieren**. Es dient der Einstimmung zum Seminar. Die Teilnehmer schätzen in einem **persönlichen Entwicklungsplan** ein, an welchen Punkten sie im Seminar besonders arbeiten wollen.

Seminarinhalte

- Moderation und die Rolle des Moderators** im betrieblichen Umfeld, Aufgaben des Moderators bei Besprechungen und Workshops
- Vorbereitung: Phasenmodell für Moderationen, **Tagesordnung bzw. Agenda**, Einladung, gruppenspezifische Aspekte, Konflikten vorbeugen, **Modelle zur konsensorientierten Entscheidungsfindung**
- Detailplanung und Was-wäre-wenn: **Dramaturgien erstellen**
- Praxis der Moderationsmethoden** und sinnvoller Einsatz von Medien
- Steuerungstechnik:** Fragetypen und Fragetechnik, Umgang mit Blockaden im Dialog
- Ergebnissicherung:** Visualisierung, Protokolltypen und ihre Einsatzbereiche, Technik der Online-Protokollierung
- Die **Dos and Don'ts für Moderation und Präsentation:** Persönliche Wirkung, Körpersprache, Stimme, Sprechweise
- Interventionsstrategien** bei Störungen und Konflikten
- Vertiefung durch **praktische Übungen mit Videoaufzeichnung** und ausführlicher Auswertung

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Einzelcoaching: Moderation

Besprechungen und Workshops zielgerichtet moderieren

Der Moderator hat in Diskussionen, Besprechungen, Sitzungen und Projektgesprächen die Funktion eines Katalysators: Er hilft der Gruppe, das bestmögliche Ergebnis zu erzielen sowie Entscheidungs- und kreative Prozesse optimal zu gestalten. Dazu nutzt er spezielle Werkzeuge und Techniken, aber auch effektive Modelle für die Kommunikation in Gruppen.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, Sitzungen, Meetings oder andere Veranstaltungen zu moderieren, Inhalte zu visualisieren und souverän mit Konflikten umzugehen.

Dauer als Inhouse-Training: 1,5 bis 2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.
- Die Teilnehmer erhalten vor dem Training **Vorbereitungsmaterial mit den Kerntipps zum wirkungsvollen Moderieren**. Es dient der Einstimmung zum Seminar. Die Teilnehmer schätzen in einem **persönlichen Entwicklungsplan** ein, an welchen Punkten sie im Seminar besonders arbeiten wollen.

Seminarinhalte

- Moderation und die Rolle des Moderators** im betrieblichen Umfeld, Aufgaben des Moderators bei Besprechungen und Workshops
- Vorbereitung: **Phasenmodell** für Moderationen, **Tagesordnung bzw. Agenda**, Einladung, **gruppendynamische Aspekte**, Konflikte vorbeugen, **Modelle zur konsensorientierten Entscheidungsfindung**
- Detailplanung und Was-wäre-wenn: **Dramaturgien erstellen**
- Praxis der Moderationsmethoden** und sinnvoller Einsatz von Medien
- Steuerungstechnik:** Fragetypen und Fragetechnik, Umgang mit Blockaden im Dialog
- Ergebnissicherung:** Visualisierung, Protokolltypen und ihre Einsatzbereiche, Technik der Online-Protokollierung
- Die **Dos and Don'ts für Moderation und Präsentation:** Persönliche Wirkung, Körpersprache, Stimme, Sprechweise
- Interventionsstrategien** bei Störungen und Konflikten
- Vertiefung durch **praktische Übungen mit Videoaufzeichnung** und ausführlicher Auswertung

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Telefontraining: Erfolgreich telefonieren

Gesprächsführung am Telefon – einfach erfolgreich telefonieren

Das Telefon ist heute das mit Abstand wichtigste Instrument für die geschäftliche und private Kommunikation. Wer die Gesetze und Regeln des Telefonkontakts beherrscht, kann unterschiedlichste Gesprächssituationen erfolgreich und gewinnbringend für beide Seiten steuern.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie am Telefon Sympathie wecken und ihren Partner aktiv und zielgerichtet durch das Gespräch führen. Sie trainieren ihre Stimm- und Ausdrucksfähigkeit, um im Gespräch Selbstsicherheit und Kompetenz zu vermitteln. Sie lernen, wie sie auch in schwierigen Situationen souverän bleiben.

Dauer: 1 bis 2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.

Seminarinhalte

- Grundprinzipien und Bewertungskriterien** für erfolgreiche Telefonate
- Telefonate gezielt vorbereiten: **Gesprächsleitfaden**
- Beispielformulierungen** für typische Telefonsituationen
- Fragetechniken optimal einsetzen** wie Aktivierungsfragen, offene/geschlossene Fragen, Alternativfragen
- Beschwerden und Einwände kundenorientiert behandeln**
- Schwierige Situationen** souverän meistern
- Individuelle Gesprächselemente und Gesprächsleitfäden** entwickeln
- Praktische und ausführlicher Auswertung mit Auswertungsbogen

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Kurz-Referenzkarten** im A5-Format mit alle zentralen Beispielformulierungen,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Individualcoaching: Telefondialog

Gesprächsführung am Telefon – Gesprächsleitfaden entwickeln

Das Telefon ist heute das mit Abstand wichtigste Instrument für die geschäftliche und private Kommunikation. Wer die Gesetze und Regeln des Telefonkontakts beherrscht, kann unterschiedlichste Gesprächssituationen erfolgreich und gewinnbringend für beide Seiten steuern.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie am Telefon Sympathie wecken und ihren Partner aktiv und zielgerichtet durch das Gespräch führen. Sie trainieren ihre Stimm- und Ausdrucksfähigkeit, um im Gespräch Selbstsicherheit und Kompetenz zu vermitteln. Sie lernen, wie sie auch in schwierigen Situationen souverän bleiben.

Dauer: 1 bis 2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.

Seminarinhalte

- Grundprinzipien und Bewertungskriterien** für erfolgreiche Telefonate
- Telefonate gezielt vorbereiten: **Gesprächsleitfaden**
- Beispielformulierungen** für typische Telefonsituationen
- Fragetechniken optimal einsetzen** wie Aktivierungsfragen, offene/geschlossene Fragen, Alternativfragen
- Beschwerden und Einwände** kundenorientiert behandeln
- Schwierige Situationen souverän meistern**
- Individuelle Gesprächselemente** und Gesprächsleitfäden entwickeln
- Praktische Übungen mit Aufzeichnung** und ausführlicher Auswertung mit Auswertungsbogen

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Kurz-Referenzkarten** im A5-Format mit alle zentralen Beispielformulierungen,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com

**Ihr Seminarleiter: Uwe Freund**

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse**uwe freund seminare**Eduard-Schmid-Str. 29
81541 MünchenTel. München **089 26011788**Tel. Berlin **030 344083394**www.uwefreund.com
info@uwefreund.com

Dialogtraining für Mitarbeiter im Live Chat Service

Live Chat wird einer der wichtigsten Servicewege, auf denen Unternehmen ihre Kunden erreichen, beraten und Interessenten zu Kunden machen können. Wie wirkungsvoll das Medium ist, hängt davon ab, wie gut und treffsicher die Mitarbeiter im Live Chat Service formulieren können. Im Unterschied zum Schreiben von Briefen und E-Mails muss der Berater deutlich schneller reagieren.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, wie sie im Chat zeitgemäß und gleichzeitig stilsicher schreiben, und sie erhalten viele praktische Tipps und Anregungen. Sie erarbeiten eine Grundstruktur für das tägliche Schreiben und können damit schnell, sicher und zielgerichtet formulieren.

Dauer: 1 Tag, z. B. 09:00 bis 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.

Seminarinhalte

- Die **Grundprinzipien für zeitgemäßen, kundenorientierten Schreibstil** im Live Chat
- Was es heute nicht mehr gibt: **veraltete** (z. B. „zur Verfügung stehen“), **falsche** (z. B. „wir können Ihnen anbieten“), **überflüssige** („auf diesem Wege“) oder **ungünstige Formulierungen durch einwandfreie und zeitgemäße ersetzen**
- Klar, zielgerichtet und präzise** formulieren: klare Struktur für die Antworten auf Chat-Anfragen
- Sinnvolle **Strukturierung** und optimale **Argumentation**
- Pro-aktives**, je nach Bereich auch **vertriebsorientiertes Denken und Handeln**
- Formal korrekt schreiben: **Vorgaben und Normen** wie DIN 5008 und Rechtschreibung sowie Kommasetzung kennen und anwenden
- Analyse und Optimieren von Live-Chats** der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Kurz-Referenzkarten** im A5-Format für schnellen Überblick,
- Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Seminar: Erfolgreiche Gesprächsführung

Grundlagen von Kommunikation und Rhetorik

Erfolg ist wesentlich von zielgerichteter Kommunikation abhängig. Nur wer Gespräche konstruktiv und fair führen kann, erreicht kurz-, mittel- und langfristig die gesteckten Ziele und bleibt offen für neue Ideen, Einflüsse und Impulse.

Ziele des Seminars: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, welche Faktoren die Kommunikation wesentlich beeinflussen, und wie sie diese im Gespräch erkennen und gezielt einsetzen können.

Dauer: 1 bis 2 Tage, jeweils z. B. 09:00 bis ca. 17:00 Uhr

Vorbereitung

- Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer füllen vor dem Training online einen passwortgeschützten **Erwartungsfragebogen** aus. Anhand der Ergebnisse stelle ich die genauen Seminarinhalte und den Verlauf zusammen.

Seminarinhalte

- Verstehen und verstanden werden** – Welches sind die wichtigsten Faktoren gelungener Kommunikation?
- Modelle zur Rhetorik und Gesprächsführung** im praktischen Einsatz, zum Beispiel: Vier-Ohren-Modell (Nachrichtenquadrat, Vier Ebenen einer Nachricht), Johari-Fenster, Eisberg-Modell, aktives Zuhören
- Individuelle Denkweise** des Gesprächspartners erkennen und im Gespräch berücksichtigen
- Non-verbale Kommunikation: **Haltung und Körpersprache** – Signale und Deutungshilfen
- Effektive Sprache** – klar und eindeutig kommunizieren
- Fragetechnik und Umgang mit Killerphrasen** und anderen **Blockaden im Dialog**
- Angemessene und zielführende **Haltungen im Gespräch** (Transaktionsanalyse)
- Selbstbild, Fremdbild und konstruktives Feed-back** – wie Sie typische Fallen vermeiden
- Wertschätzend und zielgerichtet** Veränderungswünsche formulieren
- Vertiefung durch zahlreiche **praktische Übungen**, auch mit **Video-Aufzeichnung**

Handbuch, Referenzkarten und Service zum Seminar

- Ausführliches **Seminarhandbuch** bzw. Seminarunterlagen mit Übungen,
- Zusatzmaterial** und **PDF-Fotoprotokoll** per E-Mail,
- Unterstützung nach dem Seminar:** Einfach per E-Mail oder über den Wissens-Blog – die Teilnehmer können auch nach dem Seminar noch Fragen stellen und Tipps anfragen.



Ihr Seminarleiter: Uwe Freund

Kommunikationstrainer, Coach und Autor

seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland

Besondere Branchenkenntnisse: Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode

Inhouse-Seminare:

Informationen und individuelles Angebot:

www.uwefreund.com/inhouse

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Dozentenprofil: Uwe Freund

- geboren 1965 in Hanau

Kommunikationstrainer und Coach

- seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops im In- und Ausland
- **Besondere Branchenkenntnisse:** Automotive, Krankenkassen und Krankenversicherungen, Banken und Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Bekleidung/Mode
- Seminarsprachen: **Deutsch** (Muttersprache), **Englisch** (verhandlungssicher – Europäischer Referenzrahmen: C2)



Berater und Textoptimierer

- Erstellen von firmenspezifischen Konzepten und Materialien zur Optimierung der schriftlichen Kommunikation im Kundenservice (Briefe und E-Mails), Überarbeitung des kompletten Umfangs an Vorlagen und Textbausteinen
- Brief- und E-Mail-Vorlagen für Großunternehmen und Institutionen
- Entwickeln von Textkonzepten für Unternehmen in verschiedenen Branchen, z. B. Beschwerdemanagement
- Optimieren von Kundenanschriften (Briefe und E-Mails) und Marketingtexten
- Buchautor, Fachjournalist, Fachberater für Printmedien
- Publikationsverzeichnis: <http://nationalbibliothek.uwefreund.com>

Ausbildung

- Studium: **Politische Wissenschaft, Psychologie und Germanistik**. Magisterarbeit: Europäische Integration und die Bildungspolitik der Europäischen Gemeinschaft. Abschluss: Magister Artium (M. A.), 1992
- **Coaching-Ausbildung** auf Basis der Transaktionsanalyse
- Akkreditierter INSIGHTS MDI Berater
- **Weiterbildungen** in Gestalt, NLP, TZI, Hypnose, Konfliktmanagement, Gruppendynamik, Physiologie und Sport-Trainingsmethodik, Energetische Psychologie (MPC)

Mitgliedschaft in Berufsverbänden

- **BJV** Bayerischer Journalistenverband
- **GSA** German Speakers' Association

Referenzen

Eine ausführliche Referenzliste erhalten Sie zusammen mit Ihrem individuellen Angebot: Bitte fordern Sie es an unter info@uwefreund.com

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**
Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com



Direktkontakt für Ihr Inhouse-Seminar

Bitte senden Sie uns ein **Angebot für firmeninterne Seminare:**

- Korrespondenztraining (2-tägig)** **Schreibstil-Update für E-Mails und Briefe (1-tägig)**
- Beschwerden beantworten** **Zeitmanagement und Selbstorganisation** **Präsentationstraining**
- Individualcoaching Präsentation** **Telefontraining** **Individualcoaching Dialogtraining Telefon**
- Dialogtraining Live-Chat** **Moderationstraining** **Individualcoaching Moderation**
- Bitte rufen Sie mich an, damit wir weitere Details der geplanten Trainings besprechen können.

Frau Herr

Vorname + Nachname

E-Mail-Adresse

Firma

Postleitzahl + Ort, Straße

Telefon

Weitere Anmerkungen oder Punkte, die wir speziell im Angebot vorsehen sollen:

Diese Daten werden ausschließlich innerhalb der engen Grenzen des Datenschutzgesetzes genutzt und nicht an Dritte weitergegeben.

uwe freund seminare

Eduard-Schmid-Str. 29
81541 München

Tel. München **089 26011788**

Tel. Berlin **030 344083394**

www.uwefreund.com
info@uwefreund.com