



Führungs- und Methodenkompetenz

Seminarkatalog 2. Halbjahr 2018

Inhaltsverzeichnis

M-1001 Projektmanagement.....	3
M-1002 Prozessmanagement	4
M-1003 Beschwerdemanagement.....	5
M-1004 Stress- und Konfliktmanagement im Kundenservice	6
M-1005 Kommunikation und Vertrieb.....	7
M-1006 SCRUM-Agiles Projektmanagement	8
M-1008 Agile Führung im Zeichen der Digitalisierung	9
Inhouse-Seminare	10
Das ist Ihr Referent.....	11
Das bieten wir an	12
Das sagen unsere Kunden	13
Anmeldung	14
Kontaktdaten.....	15

M-1001 Projektmanagement

Das Seminar richtet sich an Projektleiter, Projektmitarbeiter sowie Fach- und Führungskräfte, die sich intensiv auf die Organisation und Übernahme von Aufgaben in Projekten vorbereiten wollen. Auch wenn zunächst der Schwerpunkt auf der Planung und Organisation eines Projektes liegt, werden zusätzlich Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Mitarbeitern und Entscheidungsträgern gegeben.

Inhalte der Ausbildung:

- Projektdesign
- Anforderungen an Projektleiter (Hard- und Softskills)
- Das Kompetenz-Dreieck
- Auftragsklärung
- Projektorganisation, Projektphasen
- Projektplanung, Maßnahmen, Aktivitäten, Meilensteine
- Projektbeteiligte und Projektbetroffene
- Projektcontrolling
- Priorisierung von Aufgaben
- Projektberichte und Statusmeldungen
- Umgang mit Entscheidungsgremien
- Qualitätsmanagement in Projekten

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, Projektleitungsaufgaben zu übernehmen und Projekte erfolgreich zum Abschluss zu führen. Sie kennen die grundlegenden Projektmanagement-Techniken und sind in der Lage, sowohl mit den Projektmitarbeitern als auch mit Entscheidungsträgern teamorientiert zusammen zu arbeiten.

Voraussetzungen: keine besonderen Voraussetzungen

Abschluss: Zertifikat der PMD Akademie

Dauer: 1 Tag

Kosten: 525,00 EUR netto pro Teilnehmer

Orte und Termine: auf der Event-Seite von **XING**

Inhouse-Seminar vor Ort ab 1.750,00 EUR nach Vereinbarung

M-1002 Prozessmanagement

Immer kürzere Durchlaufzeiten, immer mehr komplexe Fälle, immer höherer Aufwand für Qualitätssicherungsmaßnahmen und immer weniger Kosten. In diesem Spannungsfeld stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich mit der Optimierung von Prozessen befassen müssen. Ohne eine strukturierte Prozessanalyse und ohne geeignete Werkzeuge ist es nahezu nicht möglich, diese Anforderungen unter einen Hut zu bringen.

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte, die sich mit der Optimierung von Geschäftsprozessen befassen müssen und die die Aufgabe haben, Prozesskosten möglichst schnell und nachhaltig zu reduzieren.

Inhalte der Ausbildung:

- Aufnahme und Dokumentation von Prozessen
- Analyse und Bewertung von Prozesskosten
- Identifikation von Leerläufen
- Bewertung von Prozessschnittstellen
- Identifikation von Verbesserungsmaßnahmen

Nach dem Seminar können Sie die Prozesse strukturiert analysieren und bewerten. Sie haben Methoden kennengelernt, wie Sie Schwachstellen einfach identifizieren und daraus zielgerichtete Maßnahmen ableiten können. Sie können Prioritäten anhand von etablierten Methoden setzen und die notwendigen Beteiligten in den Optimierungsprozess einbinden.

Voraussetzungen: Keine

Abschluss: Zertifikat der PMD Akademie

Dauer: 1 Tag

Kosten: 525,00 EUR netto pro Teilnehmer

Orte und Termine: auf der Event-Seite von **XING**[®]

Inhouse-Seminar vor Ort ab 1.800,00 EUR nach Vereinbarung

M-1003 Beschwerdemanagement

Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter und Führungskräfte aus unterschiedlichen Bereichen, die sich regelmäßig mit Beschwerden beschäftigen müssen. Darüber hinaus werden Personen angesprochen, die sich mit dem Aufbau eines Beschwerdemanagements beschäftigen. Bei dem Seminar geht es auch um Methoden und Werkzeuge, ganz besonders aber auch um die grundsätzliche Einstellung gegenüber Beschwerdeführer.

Inhalte der Ausbildung:

- Beschwerden als Chance verstehen
- Aufbau und Zielsetzung eines Beschwerdemanagements
- Besonderheiten des Mediums Telefon
- Strategien zur Konfliktentschärfung
- Erfolgreiche Reklamationsbearbeitung
- Zuhör- und Fragetechniken
- Berichtswesen

Nach dem Seminar sind Sie in der Lage, den Kunden als gleichberechtigten Partner zu verstehen und zu respektieren. Sie beherrschen die strategische Gesprächsführung und können Reklamationen für beide Partner gewinnbringend bearbeiten. Sie wissen, wie ein Beschwerdereport aufgebaut ist und wie aus den Beschwerden ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess initiiert werden kann.

Voraussetzungen: keine besonderen Voraussetzungen

Abschluss: Zertifikat der PMD Akademie

Dauer: 1 Tag

Kosten: 525,00 EUR netto pro Teilnehmer

Orte und Termine: auf der Event-Seite von **XING**[®]

Inhouse-Seminar vor Ort ab 1.800,00 EUR nach Vereinbarung

M-1004 Stress- und Konfliktmanagement im Kundenservice

Das Seminar richtet sich an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Fach- und Führungskräfte, die im Kundenservice eingesetzt werden. Dabei steht nicht nur die Stressbewältigung im Vordergrund sondern ganz besonders auch das Erkennen von Stress- und Konfliktursachen. Zusätzlich werden Übungen trainiert, um in stressigen Situationen, insbesondere bei Beschwerdekunden, die Ruhe zu bewahren.

Inhalte der Ausbildung:

- Erkennen von schwierigen Gesprächssituationen und Eskalationen
- Die persönliche Stresslandkarte
- Stressabbau mit geeignete Entspannungsübungen
- Kundentypen anhand eines Farbmodells identifizieren und angemessen reagieren
- Die Wichtigkeit von ICH-Botschaften
- Achtsamkeit ist das neue BIO
- Mit AIKIDO-Techniken die eigene Mitte findet

Nach dem Seminar haben Sie Klarheit über die Faktoren, die bei Ihnen Stress und Konflikte erzeugen. Sie sind in der Lage persönliches Befinden in ICH-Botschaften zu formulieren. Sie kennen Übungen, mit denen Sie auch während der Arbeit in schwierigen Situationen wieder zur Ruhe kommen und eine innere Stabilität erreichen. Sie können Kundentypen identifizieren, angemessen argumentieren und ihre Aufgaben mit Hilfe eines Zeitmanagement priorisieren.

Voraussetzungen: keine besonderen Voraussetzungen

Abschluss: Zertifikat der PMD Akademie

Dauer: 1 Tag

Kosten: 525,00 EUR netto pro Teilnehmer

Orte und Termine: auf der Event-Seite von **XING**

Inhouse-Seminar vor Ort ab 1.800,00 EUR nach Vereinbarung

M-1005 Kommunikation und Vertrieb

Es reicht heute nicht mehr aus, Kundenanliegen nach einem standardisierten Muster zu bedienen. Vielmehr erwarten Kunden, dass man ihnen höchste Aufmerksamkeit schenkt und die Anliegen schnell und mit hoher Qualität bearbeitet.

Zusätzlich gibt es einen verschärften Wettbewerb. Das Kundenwechselerhalten nimmt stetig zu und den Versorgungsunternehmen fällt es immer schwerer, ihren Wettbewerbsvorteil im Kundenkontakt zu kommunizieren. Dadurch bekommen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zunehmend die Aufgabe, auch vertrieblich tätig zu sein und die eigenen Produkte zu empfehlen.

Dieses Seminar ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geeignet, die regelmäßig im persönlichen oder telefonischen Kundenkontakt stehen.

Inhalte der Ausbildung:

- Vor- und Nachbereitung von Kundengesprächen
- Warum ein Gesprächsleitfaden so wichtig ist
- Von der Beratung zum Verkauf
- Die Kunst, am Telefon zu lächeln
- Der Umgang mit Beschwerden und schwierige Kunden
- Wie man durch einen Mehrwert mehr Wert schafft
- Wie aus einem wechselwilligen Kunden ein Stammkunde wird


Nach dem Seminar können die Mitarbeiter aktiv auf den Kunden zugehen und das Anliegen des Kunden strukturiert bearbeiten. Sie kennen die wichtigsten Fragetechniken, um das Gespräch zielgerichtet zu führen. Sie sind in der Lage, die eigenen Produkte zu bewerben und den Kunden ihres Unternehmens zu überzeugen. Außerdem haben sie den Umgang mit schwierigen Kunden anhand von praxisnahen Fallbeispielen geübt.

Voraussetzungen: Keine

Abschluss: Zertifikat der PMD Akademie

Dauer: 1 Tag

Kosten: 525,00 EUR netto pro Teilnehmer

Orte und Termine: auf der Event-Seite von 

Inhouse-Seminar vor Ort ab 1.800,00 EUR nach Vereinbarung

M-1006 SCRUM-Agiles Projektmanagement

Nicht immer ist es hilfreich, Projekte für einen langen Zeitraum zu planen. Kleine und konzentrierte Aufgaben, die in festen Arbeitszyklen bearbeitet werden, liefern schnelle Ergebnisse bzw. Prototypen, auch wenn sie noch nicht zu 100% fertig sind. Bei der Agilen Projektmanagement-Methode SCRUM geht es aber nicht nur um veränderte Arbeitsweisen sondern ganz besonders auch um neue Rollen, Sichtweisen und Selbstverständnisse. Agiles Projektmanagement bedingt auch einen Wandel im Grundverständnis der Organisation. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind nicht mehr Aufgabenempfänger sondern agieren auf Augenhöhe mit den Führungskräften.

Eine Einführung des Agilen Projektmanagement bedeutet gleichermaßen ein Veränderung der Unternehmenskultur. Aus diesem Grund sollten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Unternehmens die Grundlagen von SCRUM kennen, auch wenn sie nicht direkt in einem Projekt eingebunden sind.

Inhalte der Ausbildung:

- Historie der IT-Entwicklung
- Agile Werte und Prinzipien
- Iteratives Vorgehen und adaptive Planung
- Produktvision, User Stories und Aufbau Product Backlog
- Scrum Rollen
- Scrum Events (Termine) und Artefakte (Werkzeuge)
- Scrum und agiles Arbeiten erleben in der Praxis
- Agiles Schätzen und Planning Poker als Schätzmethode
- Durchführung von Retrospektiven zur kontinuierlichen Verbesserung


Nach dem Seminar kennen Sie die Grundbegriffe der Projektmethode SCRUM. Sie kennen die verschiedenen Rollen und Aufgaben und sind in der Lage, in einem SCRUM-Projekt mitzuarbeiten und Aufgaben zu übernehmen.

Voraussetzungen: Grundlagen des Projektmanagements

Abschluss: Zertifikat der PMD Akademie

Dauer: 1 Tag

Kosten: 525,00 EUR netto pro Teilnehmer

Orte und Termine: auf der Event-Seite von 

Inhouse-Seminar vor Ort ab 1.800,00 EUR nach Vereinbarung

M-1007 Agile Führung im Zeichen der Digitalisierung

Die Digitalisierung schreitet voran und mit geänderten Prozessen werden auch neue Anforderungen an Führungskräfte gestellt.

Starre Organisationsstrukturen haben keine Zukunft mehr. Die neuen, jungen Generationen (Y und Z) haben anderen Ansprüche an das Unternehmen und erwarten ein modernes und angepasstes Führungsverhalten. In einer volatilen Welt vieler Veränderungen und Unsicherheiten braucht es einen Führungsstil, der auf der einen Seite Rahmenbedingungen schafft, auf der anderen Seite aber Freiräume zulässt und die Menschen an Entscheidungsprozessen beteiligt. Führungskräfte müssen den Wechsel vom Arbeitsverteiler zum Coach vollziehen.

Dieses Seminar ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geeignet, die Führungsaufgaben wahrnehmen.

- Die Bedeutung von Agilität
- Die Generationen Y und Z
- Agile Führungsprinzipien
- Die „Dreidimensionale Führung“
- Von der Führungskraft zum Coach
- Agile Organisationsstrukturen
- Mitarbeitergespräche 4.0

Nach dem Seminar haben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer eine Vorstellung, welche Veränderungen auf Sie zukommen. Sie kennen die zukünftige Rolle und welche Aufgaben damit verbunden sind. Sie haben eine Idee, mit welchen Vorstellungen und Erwartungen die jungen Generationen in das Unternehmen kommen. Sie haben konkrete Maßnahmen kennengelernt, wie der Wechsel von der Führungskraft zum Coach stattfinden kann.

Voraussetzungen: erste Führungserfahrungen sollten vorhanden sein

Abschluss: Zertifikat der PMD Akademie

Dauer: 1 Tag

Kosten: 525,00 EUR netto pro Teilnehmer

Orte und Termine: auf der Event-Seite von 

Inhouse-Seminar vor Ort ab 1.800,00 EUR nach Vereinbarung

Inhouse-Seminare

Sie möchten kein Standard-Angebot sondern ein individuelles Seminarprogramm, welches spezifisch auf Ihr Unternehmen angepasst wurde?

Sie möchten den Termin in Abhängigkeit des Tagesgeschäftes festlegen, damit es möglichst nur zu geringen Störungen kommt?

Es ist Ihnen wichtig, dass die Workflow-Prozesse Ihres Abrechnungssystems bei den Seminarinhalten berücksichtigt werden?

Dann sprechen Sie uns an. Gern diskutieren wir mit Ihnen die Anforderungen und entwickeln gemeinsame Lösungskonzepte. Auf dieser Basis erstellen wir Ihnen dann ein individuelles Angebot.

Das ist Ihr Referent

Wolfram M. Walter



Meine Themenschwerpunkte

Kundenservice-Management

- Kommunikation und Vertrieb
- Beschwerdemanagement
- Stress – und Konfliktmanagement

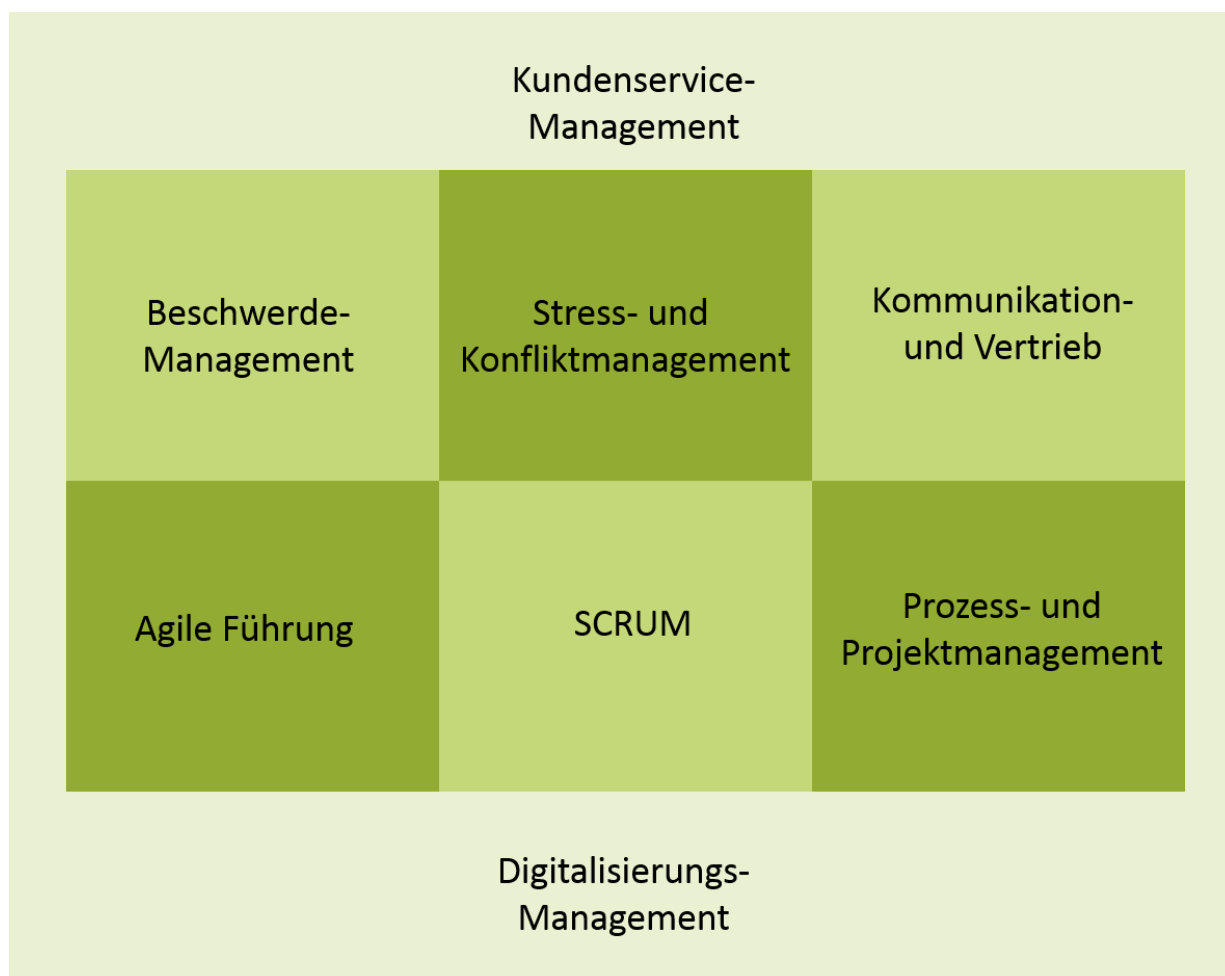
Führung und Prozesse

- Prozessmanagement
- Führung im Kontext Digitalisierung
- Agiles Projektmanagement

Fachaufsätze und Studien zu den Themen

- Blockchain
- Kundenservicemanagement
- Service-Verträge
- Service-Level-Agreements
- Beschwerdemanagement
- Digitale Produkte
- Auswirkungen Digitalisierung
- Dienstleistersteuerung
- Motivation – Demotivation
- After-Sales-Befragungen
- Service Controlling
- Projektmanagement

Das bieten wir an



Wenn Sie Interesse an den Leistungen der PMD Akademie oder an den aktuellen Seminarkatalogen haben, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf unter

info@pmd-akademie.de

oder schauen Sie auf unsere Web-Seite

www.pmd-akademie.de.

Wenn Sie an aktuellen Themen rund um die Energiewirtschaft und zu Führungs- und Methodenkompetenzen interessiert sind und sich gerne mit anderen Menschen austauschen, dann besuchen Sie doch unseren Blog unter

<https://pmdablog.wordpress.com/>

Sie möchten sich einen Überblick über einzelne Themen verschaffen und sind sich noch nicht sicher, welches Seminar für Sie geeignet ist? Dann besuchen Sie unsere kostenlosen Webinare unter

<http://webinare.pmd-akademie.de>

Die gezeigten Unterlagen erhalten Sie ebenfalls kostenlos als PDF-Download.

Das sagen unsere Kunden



Anmeldung

Bitte per Fax an 0365 55220-145 oder per E-Mail an info@pmd-akademie.de

Veranstaltung

Seminarnummer/Bezeichnung _____

Termin _____ Ort _____

Teilnehmer

Frau Herr

Name _____ Vorname _____

Telefon _____ E-Mail _____

Projekt/Abteilung _____

Rechnungsadresse

Firma Privat

Firma _____

Straße _____ PLZ / Ort _____

Hier lösen Sie Ihren Gutschein ein

Bereits besuchtes Seminar Nr./Bezeichnung _____

Termin _____ Ort _____

Ort/Datum _____ Unterschrift _____

Rücktritt durch den Kunden

Durch Stornierung in schriftlicher Form ist ein kostenloser Vertragsrücktritt bis zwei Wochen vor Veranstaltungstermin möglich. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Selbstverständlich ist ohne Zusatzkosten eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Datenschutzhinweis

Die PMD Projektmanagement Deutschland Akademie GmbH und die mit ihr verbundenen Gesellschaften verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung sowie weitere Informationen per Post/E-Mail zukommen zu lassen. Selbstverständlich können Sie der Verwendung Ihrer Daten per E-Mail unter info@pmd-akademie.de oder telefonisch unter +49 365 55220-140/141 widersprechen bzw. eine erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen.

Weitere Informationen zu den Seminarangeboten der PMD Akademie finden Sie unter:

► www.pmd-akademie.de ◀

Kontaktdaten

Beratung und Anmeldung:

Heike Wenzel

Telefon: +49 365 55220-140
Telefax: +49 365 55220-145
E-Mail: h.wenzel@pmd-akademie.de

Geschäftsführung:

Wolfram M. Walter

Telefon: +49 365 55220-141
Telefax: +49 365 55220-145
Mobil: +49 171 5661155
E-Mail: w.walter@pmd-akademie.de

Postanschrift:

PMD Projektmanagement Deutschland Akademie GmbH
Reichsstraße 5
07545 Gera

Internet: www.pmd-akademie.de

E-Mail: info@pmd-akademie.de

Blog: pmdablog.wordpress.com

Webinar: webinare.pmd-akademie.de