



Unternehmenskultur Coaching & Moderation

Wir arbeiten in der täglichen Praxis mit produzierender Industrie sowie Handwerksbetrieben und Führungskräften zusammen.

Verantwortung, Kompetenz und Zuverlässigkeit sichern und garantieren **Ihren** hohen **Qualitätsanspruch**.

WIR

- ✓ **Coachen** systemisch im **persönlich** individuellen Einzelgespräch/Training **on job**
- ✓ **Unterstützen** Ihr Team bei Vorbereitung/Durchführung von **Audits/Zertifizierung**
- ✓ **Steigern** und **sichern kontinuierlich** Mitarbeiterzufriedenheit/**Motivation**
- ✓ **Schulen** über Ihr **Intranet** und pflegen dieses kontinuierlich

WAS SOLLTEN SIE TUN ?

- Lernen Sie uns **persönlich** kennen
- Wählen Sie das passende **Thema**
- Definieren Sie mit uns die **Ziele**
- Stellen Sie Ihr **Team** zusammen



Ulrike Cäcilia Meyer
Ohnestalweg 20, D-79346 Endingen



ORGANISATION - MODERATION

- Jubiläen** (Jahresfeier, Übergabe an Nachfolger)
- Events** (Kunden- Mitarbeiterveranstaltung)
- Tag der offenen Türe** (Öffentlichkeitsarbeit)



BERUFSGRUNDSÄTZE

- ◆ Wir nehmen nur Aufgaben an, für deren Durchführung wir die erforderlichen Fähigkeiten und Erfahrungen haben.
- ◆ Wir dienen unseren Auftraggebern durch Workshops, die ausschließlich auf das Interesse des Unternehmens ausgerichtet sind.
- ◆ Wir arbeiten absolut unabhängig.
- ◆ Wir coachen und beraten objektiv und unvoreingenommen und sprechen auch Unangenehmes offen aus.
- ◆ Wir verpflichten uns zu Diskretion über alle internen Informationen, die durch unsere Arbeit bekannt werden.
- ◆ Ebenso zu seriösem Verhalten in Werbung und Akquisition und geben Referenzen nur im Einvernehmen mit dem Auftraggeber.
- ◆ Wir stellen die menschlichen Beziehungen in den Mittelpunkt unserer Arbeit
- ◆ Wir behalten uns das Urheberrecht am Auswertungsbericht vor. Jede Vervielfältigung und Weitergabe bedarf unserer Zustimmung, ausgenommen für Kreditinstitute, Kredit- Garantie- Gemeinschaften und Behörden.

Kein UCM WORKSHOP kann Ihren Lebensweg kreuzen, ohne Wissens-Spuren zu hinterlassen

TEL +49 7642 405 44
FAX +49 7642 405 26



Ulrike Cäcilia Meyer



Unternehmenskultur
Coaching
Moderation

info@ucm-coaching.de
www.ucm-coaching.de

C
O
A
C
H
I
N
G



Der Gute Ton am TELEFON & MARKETING
AGIEREN IN DER KUNDENBETREUUNG UND
GEWINNEN VON NEUKUNDEN

Ausgangssituation:

Qualifizierter Umgang am Telefon bedarf einer guten Grundlage im sprachlichen Ausdruck und in der Argumentation. Ein unüberlegtes Wort und das Gespräch ist beendet.

Zielsetzung:

- Kundengerechtes Telefonmarketing
- Kunden akquirieren
- Kundenbindungen ausbauen
- Gesetzte Ziele am Telefon erreichen

Arbeitsthemen:

- ♦ Kontinuierliche Kundenbetreuung als fester Bestandteil im Tagesablauf
- ♦ Agieren am Telefon
- ♦ Gesprächshürden überwinden
- ♦ Souverän überzeugen und argumentieren
- ♦ Gesprächsführung vertiefen, Cross Selling
- ♦ Einwände effektive behandeln, POS
- ♦ Abschlusstechniken

✓ Messen ✓ Kongresse ✓ Tagungen



*Wer zur Quelle will,
muss gegen den Strom schwimmen (Konfuzius)*

Ulrike Cäcilia Meyer
Ohnestalweg 20, D-79346 Endingen



KONFLIKT-Situationen selbstbewusst lösen
WISSENSWERTES IM UMGANG MIT KUNDEN,
LIEFERANTEN, KOLLEGEN UND PARTNERN

Ausgangssituation:

Wünsche aller Beteiligten zu berücksichtigen funktioniert meist nicht, weil die Fähigkeit für das distanziert-neutrale Verhalten fehlt.

Zielsetzung: Antworten auf folgende Fragen:

- **Was** ist ein Konflikt? **Wann** entsteht er?
- **Wer** ist beteiligt? **Wer** löst ihn aus?
- **Wie** gehe ich damit um, mit **welchem** Gewinn?

Arbeitsthemen:

- ♦ Problemszenarien mit persönlichem Abstand gewinnorientiert lösen, WinWin-Ergebnisse
- ♦ Einstellung und Verhaltensmotive nutzen
- ♦ Sprachliche Konfliktfallen erkennen
- ♦ Ruhe bewahren, sachlich argumentieren
- ♦ Fragetechnik, Körpersprache nutzen
- ♦ Umgang mit unfairen Gesprächspartnern
- ♦ Intrigenverhalten und Mobbing
- ♦ Persönliches und fachliches Know-how einsetzen



*Lasst uns nie aus Furcht sprechen,
aber lasst uns auch nie fürchten zu sprechen*

TEL +49 7642 405 44
FAX +49 7642 405 26



MITARBEITER TEAMORIENTIERT FÜHREN
DIE FIRMA IST SO GUT WIE IHRE MITARBEITER

Ausgangssituation:

Mitarbeiter sind die größte Ressource zum Erfolg. Doch viele Potentiale liegen bei den einzelnen Mitarbeitern brach, auch im Team kommen individuelle Stärken nicht zum Zug.

Zielsetzung: Antworten auf folgende Fragen:

- **Welche** Charaktereigenschaften sind zum Führen von Mitarbeitern notwendig?
- **Wie** gewinnen Sie, als Führungskraft das Vertrauen der Mitarbeiter?
- **Womit** lässt sich Zusammenarbeit optimieren?
- **Wann** können leistungsstarke Teams aufgebaut werden?

Arbeitsthemen:

- ♦ Persönlichen Führungsstil entwickeln
- ♦ Soziale und persönliche Kompetenz
- ♦ Eigene persönliche Werte und Ziele kennen
- ♦ Unterschiedliche Wirkungsweisen auf Personen als Individuen, Synergien nutzen
- ♦ Kommunikation / Interaktion
- ♦ Sprech- und Schreibtechnik
- ♦ Freie Rede, sicheres persönliches Auftreten
- ♦ Präsentationen, Randbedingungen



*Nicht die Aufgaben sollten über den Kopf wachsen, sondern
der Kopf über die Aufgaben (Gerhard Uhlenbruck)*

info@ucm-coaching.de
www.ucm-coaching.de