

Dr. Burkhard Radtke
efficientia-consulting



Training

01

Wirksamer kommunizieren

Tiefer verstehen und zielführend verstanden werden

Dr. Burkhard Radtke

efficientia-consulting

Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 68 99 05 98

Fax: +49 (0)40 68 99 05 97

E-Mail: info@efficientia-consulting.de

www.efficientia-consulting.de

Inhalt

1 IHR TRAINING.....	3
2 IHR TRAINER: DR. BURKHARD RADTKE	5
3 IHR TRAININGSERFOLG	9
4 ORGANISATION UND TEILNAHMEBEDINGUNGEN	10
5 ANMELDUNG	12

1 Ihr Training

Zielgruppe

Das Training richtet sich an alle, die ihr Verständnis zwischenmenschlicher Kommunikation vertiefen und ihr Verhalten in Kommunikationssituationen im Alltag und im Beruf verbessern wollen.

Trainingsziel

Die Teilnehmer können Gesprächssituationen multiperspektivisch analysieren und verfügen über ein umfangreiches Repertoire an Techniken, um ihre Ziele angepasst an den jeweiligen Gesprächspartner und die Situation effektiv zu erreichen.

Praxisnutzen

Ob im Alltag oder im Beruf – die Art und Weise, wie wir mit unserem Gegenüber kommunizieren, entscheidet nicht nur über die Art und die Qualität unserer Beziehung, sondern auch darüber, in welchem Grad wir unsere Ziele erreichen und ob wir unseren Gegenüber von ihnen überzeugen und zur Unterstützung motivieren können. Die Teilnehmer dieses Trainings lernen und erproben effektive Methoden für eine erfolgreiche Kommunikation im Alltag und Beruf. Im Rahmen von Übungen verbessern sie ihr Gesprächsverhalten und gelangen zu einem vertieften Verständnis von unterschiedlichen Situationen zwischenmenschlicher Kommunikation.

Fortwährend werden die Strategien und Techniken auf konkrete Situationen, welche die Teilnehmer einbringen, bezogen und angewandt. Jeder Teilnehmer erarbeitet einen Leitfaden für ein reales oder mögliches Gespräch, das er im Rollenspiel durchführt. Am Ende des Trainings erstellt jeder Teilnehmer für sich einen Handlungsplan, der ihn dabei unterstützt, das Gelernte nachhaltig in die eigene Kommunikationspraxis zu integrieren.

Thematische Gliederung

1. Grundlagen der Kommunikation

2. Auf 6 Ebenen verstehen und kommunizieren
3. Körpersprache: Haltung, Mimik und Gestik wirksam einsetzen
4. Fragearten und ihre Funktionen
5. Verständnis und Gesprächsbereitschaft aktiv signalisieren
6. Wertschätzung und Lenkung
7. Kritik und Feedback
8. Gekonnt kontern: Einwänden und Vorwürfen begegnen

Nach dem Training wissen Sie:

- in welchen 6 Hinsichten Sie eine Äußerung verstehen sollten
- wie Sie die Körpersprache Ihres Gegenübers entschlüsseln
- wie Sie Mimik und Gestik souverän einsetzen
- mit welchen Lenkungstechniken Sie das Gespräch unbemerkt steuern können
- wie Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl geben, verstanden und geschätzt zu werden
- mit welchen Strategien und Techniken Sie auf die Motive des Partners eingehen und seine Emotionslage fruchtbar für sich nutzen können
- wie Sie Sympathien gewinnen und Verbindlichkeit herstellen
- wie Sie Ihre eigenen Erwartungen artikulieren und durchsetzen können
- wie Sie unliebsame Angebote, Bitten oder Aufträge ablehnen
- wie Sie Ihren Gesprächspartner überzeugen und begeistern
- wie Sie Widerstand zuvorkommen und überwinden
- wie Sie auf Einwände und Vorwürfe wirkungsvoll reagieren
- wie Sie konstruktiv Feedback geben und Kritik üben
- wie Sie schwierige Gespräche durch 7 Phasen zum Erfolg führen

Methodik

Vortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeit, Diskussion, Selbst- und Fremdreflexion, Übungen, Feedback, Rollenspiele

2 Ihr Trainer: Dr. Burkhard Radtke

Dr. Burkhard Radtke ist Trainer, Coach und Berater für Kommunikation, Kundendialog und Mitarbeiterführung sowie Dozent an zahlreichen Hochschulen. Im Anschluss an eine Skizze seines Tätigkeitsspektrums finden sich Angaben zu seiner Ausbildung und seinen Publikationen.

<h1>Training Coaching Beratung</h1>	Dr. Burkhard Radtke efficientia-consulting
	
für	
Kommunikation Kundendialog Mitarbeiterführung	

<h2>Training</h2>	
mit Dr. Burkhard Radtke	
<h1>Komplexe Inhalte</h1>	... praxisbezogen fokussiert
	... verständlich kommuniziert
	... nachhaltig realisiert

Training

- ★ Kundendialog
- ★ Verkaufen und Verhandeln
- ★ Mitarbeitergespräche
- ★ Mitarbeiterführung
- ★ Motivation und Entwicklung
- ★ Konfliktlösung und Sozialklima
- ★ Vorträge und Präsentationen
- ★ Argumentation und Rhetorik

Coaching

- ★ Berufliche Herausforderungen
- ★ Konflikte und kritische Situationen
- ★ Persönliche Entwicklung

Beratung

- ★ Vorträge, Präsentationen, Berichte
- ★ Kundenbefragungen
- ★ Mitarbeiterbefragungen
- ★ leistungsorientierte Entlohnungs- und Incentivesysteme

WIRKSAMER KOMMUNIZIEREN

Tiefer verstehen und zielführend verstanden werden

Lehre	
 <p>Universität Hamburg</p>	Dozent für Philosophie und Ethik
 <p>NBS Northern Business School</p>	Dozent für Präsentationstechnik und Vortragskunst
 <p>Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg Hamburg University of Applied Sciences</p>	Dozent für Kommunikation und Unternehmensethik
 <p>Hanseatische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie</p>	Dozent für Betriebspsychologie und Personalentwicklung
 <p>Fachhochschule für Oekonomie & Management University of Applied Sciences</p>	Dozent für Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung

Promotion und Studium	
 <p>Universität Hamburg</p>	<p>Promotion im Fach Philosophie zum Thema „Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus“ bei Prof. Dr. Wolfgang Künne</p> <p style="text-align: right;">Gesamtnote: ausgezeichnet (<i>summa cum laude</i>)</p>
 <p>Universität Hamburg</p>	<p>Studium der Germanistik, Philosophie, Anglistik, Soziologie, Betriebswirtschaftslehre und Erziehungswissenschaft: Erste Staatsprüfung für das Lehramt an der Oberstufe – Allgemeinbildende Schulen</p> <p style="text-align: right;">Gesamtnote: 1,0</p>

Publikationen	
Artikel (Auszüge):	<p>„After Sales-Service ist nicht alles – aber ohne After Sales-Service ist alles nichts“, <i>Branchen Index. Call Center & Telesales</i> 2009,</p> <p>„Benchmarking – Lernen von den Besten?“, <i>Acquisa</i> 11/2003,</p> <p>„Materieller Ansporn: Leistungsorientierte Vergütung motiviert Mitarbeiter“, <i>Teletalk</i> 08/2003,</p> <p>„Call Center Benchmarking: Zulässiges Kräfteressen“, <i>Teletalk</i> 10/2002,</p> <p>„Optimierung von Call Centern mit Hilfe des Benchmarking“, <i>Betriebswirtschaftliche Blätter</i> 08/2002,</p> <p>„Orakel oder fauler Zauber? Eine Betrachtung über den Deckungsbeitrag pro Call“, <i>Teletalk</i> 06/2002,</p> <p>„An den Besten messen: Qualitätsmanagement“, <i>Call Center Profi</i> 04/2002,</p> <p>„Call Center mangelhaft? Alarmierende Ergebnisse der brandaktuellen Call Center Benchmark-Studie 2001.“ <i>Response Direktmarketing</i> 03/2002, „Benchmark Studie: Call Center Standards erfüllen Erwartung nicht“ <i>Computer Zeitung Nr. 3</i>, 14.01.2002,</p> <p>„Metaphorische Wahrheit“, <i>CONCEPTUS XXXIV</i> (2001), „Call Center im Leistungsvergleich“, <i>Dialog</i>, 11/2001,</p> <p>„Service und Effizienz: Mangelhaft“, <i>Teletalk</i> 11/2001,</p> <p>„Wettbewerb zwingt Call Center zu Effizienz“, <i>Horizont</i> 43, 25. Oktober 2001,</p> <p>„Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung im Call Center“, <i>Direkt Marketing</i> Nr. 9, September 2001</p>
Bücher:	<p><i>Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus</i> (2009)</p> <p><i>Metapher und Wahrheit</i> (2001)</p>

3 Ihr Trainingserfolg

Den Erfolg meiner Trainings bemesse ich danach, in wie weit es mir gelingt,

- das **Wissen** und die **Kompetenzen** der Teilnehmer auf- und auszubauen
- ihre **Wahrnehmung** und ihr **Bewusstsein** zu schärfen
- ihr **Handlungsrepertoire** zu erweitern
- ihre **Motivation** zu steigern, gewonnene Einsichten umzusetzen
- und ihr **Verhalten** in diesem Sinne nachhaltig zu verändern.

Um in diesen Hinsichten das Maximum zu erreichen, habe ich auf der Grundlage von empirischen Studien und meinen eigenen langjährigen Lehrpraxis unterschiedlichsten Kontexten (Schule, Berufsbildung, Fachhochschule, Universität, Privatwirtschaft) das *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM in und durch Trainings entwickelt. Im Zentrum steht dabei die Kombination von spezifischen methodisch-didaktischen Instrumenten, die vor allem während, aber auch nach dem eigentlichen Training zum Einsatz kommen und welche die Tiefen- und Langzeitwirkung des Trainings erfolgreich maximieren.

Das innovative *Konzept des effizienten und nachhaltigen Lernens*TM liegt sowohl allen offenen als auch allen firmeninternen Trainings von efficientia-consulting zugrunde und sorgt dafür, dass die Teilnehmer nicht bloß beim Wissenstransfer, sondern auch bei dem Grad der Langzeitmotivation und der nachhaltigen Verhaltensänderung Spitzenleistungen erzielen.

Permanente Evaluationen belegen die hohe Effektivität und Zufriedenheit meiner Seminarteilnehmer. Die Gesamtbewertung meiner Trainings liegt stets bei "sehr gut".



4 Organisation und Teilnahmebedingungen

Anmeldung

Sie können sich mit dem ausgefüllten Anmeldeformular auf der letzten Seite per Fax oder Post anmelden. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl auf 8 Teilnehmer begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

Trainingsort

Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels in Hamburg statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande. Termine finden Sie auf dem Anmeldeformular auf der letzten Seite.

Teilnahmegebühr

In der Teilnehmergebühr für das zweitägige Training in Höhe von € 1.290,-- (zzgl. MwSt.) enthalten sind:

- Die Teilnahme an dem Training
- Die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik
- Die Verpflegung (zwei gemeinsame Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke)
- Ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte
- Umfangreiche Trainingsunterlagen in einem Handbuch

Stornierung

Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei efficientia consulting eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.

Falls Sie Interesse an einem geschlossenen Training für Ihre Abteilung oder Ihr Unternehmen haben: Ich biete „Wirksamer kommunizieren“ auch als firmeninternes Training an. Nehmen Sie gerne mit mir [Kontakt](#) auf.

ANMELDUNG
Offenes Training mit DR. BURKHARD RADTKE
<i>Diese Anmeldung einfach ausdrucken, ausfüllen und per Post oder Fax zurücksenden.</i>

efficientia-consulting Dr. Burkhard Radtke Eilbeker Weg 36 22089 Hamburg
--

**Faxanmeldung:
 040 – 68 99 05 97**

WIRKSAMER KOMMUNIZIEREN		
<i>Tiefer verstehen und zielführend verstanden werden</i>		
<input type="checkbox"/> 05./06. Oktober 2009	<input type="checkbox"/> 22./23. Januar 2010	<input type="checkbox"/> 16./17. April 2010

Verbindliche Trainingsanmeldung durch:

Vorname und Name	Firma und Funktion
Straße und Hausnummer	PLZ und Ort
Telefon und Durchwahl	E-Mail
Datum	Unterschrift

1. Teilnehmer	<input type="checkbox"/> = Anmelder	2. Teilnehmer
Vorname und Name		Vorname und Name
Telefon und Durchwahl		Telefon und Durchwahl
E-Mail		E-Mail

1. Anmeldung: Bitte senden Sie uns dieses ausgefüllte Anmeldeformular per Fax oder Brief. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

2. Teilnahmegebühr und Trainingsort: In der Teilnehmergebühr für das zweitägige Training in Höhe von € 1.290,- (zzgl. MwSt.) enthalten sind: Die Teilnahme an dem Training, die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik, die Verpflegung (zwei gemeinsame Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke), ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte sowie umfangreiche Trainingsunterlagen in einem Handbuch. Die Seminare finden jeweils am ersten Tag von 11 bis 19 Uhr und am zweiten Tag von 9 bis 17 Uhr in ausgewählten Tagungshotels in Hamburg statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande.

3. Stornierung: Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei *efficientia consulting* eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 5 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.