

## **Übersicht über unser Angebot**

### **Wann ist eine Zusammenarbeit mit uns sinnvoll?**

### **Allgemeines zu den Seminaren**

### **Seminare für Führungskräfte**

### **Seminare für Fachkräfte**

### **Consulting**

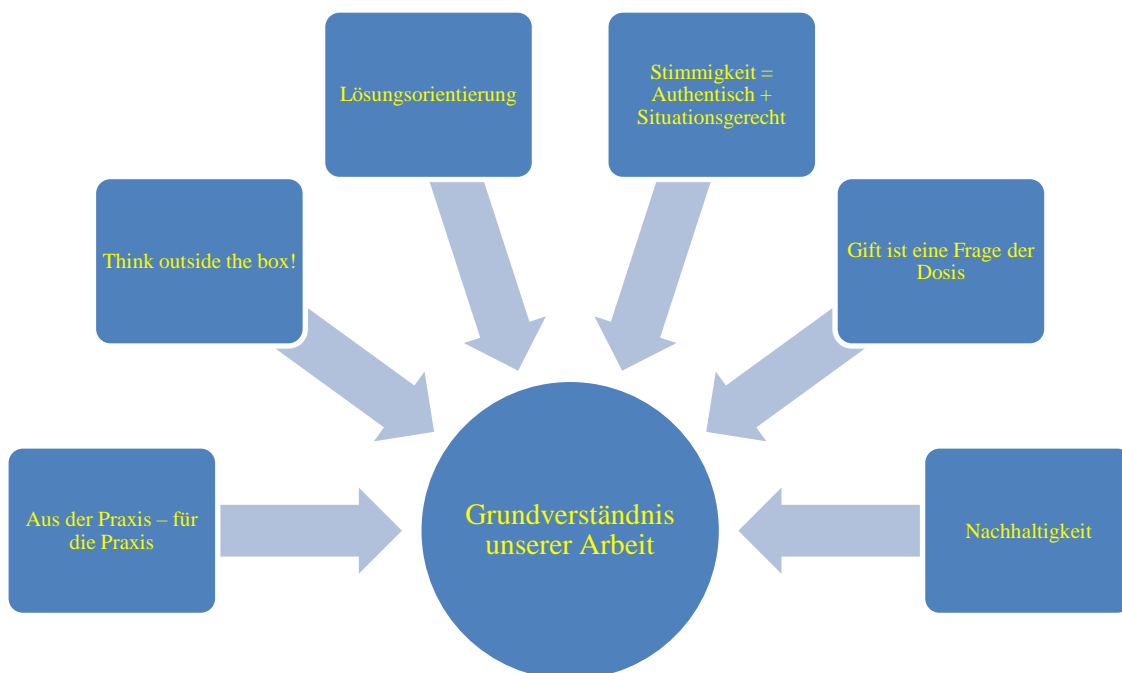
### **Coaching**

## Wann ist eine Zusammenarbeit mit der Hecker-Consulting sinnvoll?

Als Spezialist für die strategische Kundenausrichtung ist es uns wichtig, dass die Kundenorientierung nicht allein auf eine gefällige Rhetorik reduziert, sondern **vom Denken über das Reden bis zum Handeln ganzheitlich betrachtet** wird. Somit ist es auch wichtig, dass wir als Berater, Trainer und Coach zu Ihrem Unternehmen passen. Da sich Berater selten bei den verwendeten Modellen und Theorien voneinander unterscheiden, sind gerade die Werte und das Weltbild die zentralen Differenzierungsmerkmale. Die Fragen, die man sich als Auftraggeber stellen sollte, sind:

- Wie wichtig ist Ihnen der Praxisbezug?
- Wie steht Ihr Unternehmen zum lösungsorientierten Ansatz?
- Wollen wir Business-Theater oder ist uns Stimmigkeit wichtig?
- Wie wichtig ist es, dass sich die Menschlichkeit in der Unternehmenskultur und die Struktur widerspiegeln?
- Wollen wir eine Einseitigkeit oder lieber eine ausgewogene Mischung der Aspekte?
- Welchen Wert legt Ihr Unternehmen auf nachhaltige Kommunikation?
- Welche Rolle spielt das Thema: „Think outside the Box“?
- Wie wichtig ist uns bei der Kundenorientierung das Thema Menschlichkeit bei den Führungskräften?

Das Grundverständnis unserer Arbeit sieht wie folgt aus:



Weitere Infos zu uns und unserer Vorgehensweise erhalten Sie [hier](#).

Wenn dies in Ihrem Sinne ist, dann lassen Sie uns in einen engeren Kontakt treten. Senden Sie uns einfach eine E-Mail an [info@hecker-consulting.com](mailto:info@hecker-consulting.com)

## Allgemeines zu den Seminaren

### Offene Seminare:

...eignen sich sehr gut unter 3 Aspekten:

1. Wenn einzelne Mitarbeiter geschult werden sollen, um **kurzfristig eine Unterstützung** für diese Mitarbeiter in der täglichen Arbeit zu schaffen.
2. Wenn Sie dem Mitarbeiter „**etwas Gutes tun**“ wollen und gleichzeitig dem Mitarbeiter neue Aspekte und Impulse für die tägliche Arbeit gönnen wollen. Denn unsere Seminare finden immer in namhaften Hotels statt.
3. Wenn die Mitarbeiter in den Austausch mit anderen Unternehmen kommen sollen, um **neue Perspektiven** zu erhalten, denn sind auch die Pausengespräche oft sehr inspirierend.

Bitte beachten Sie, dass wir aus inhaltlichen Gründen nur einen Teil der Seminare als offene Seminare anbieten. Manche Themen sind heutzutage so speziell, dass wir sie ausschließlich als individuelles Inhouse-Seminar anbieten.

### Inhouse-Seminare

Auch die Inhalte der offenen Seminare können auch als individuelle Firmenseminare gebucht werden. Bei Inhouse-Seminaren haben Sie den Vorteil, dass die Inhalte individuell aus Ihren Bedürfnissen abgestimmt werden. Sie erhalten somit die Sicherheit, dass alle Teilnehmer auf einen einheitlichen Wissenstand gebracht werden. Gerade bei der **Vereinheitlichung von Prozessen, Umstrukturierungen und der Einführung neuer Abläufe** sind Inhouse-Seminare wertvoll. Hierbei können wir sehr intensiv die unternehmensinternen Themen erörtern und in die Seminare einfließen lassen. Darüber hinaus bieten wir die Möglichkeit, Seminare zu den Themen Kommunikation, Service und Mitarbeiterführung individuell **auf Ihre Bedürfnisse zu erstellen**.

Bei hausinternen Seminaren bietet sich folgendes Schulungsprinzip an:



Interesse? Dann senden Sie uns einfach eine E-Mail an [info@hecker-consulting.com](mailto:info@hecker-consulting.com)

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot für ein firmeninternes Seminar.

## **Seminare für Führungskräfte:**

### **Vom Kollegen zum Vorgesetzten (Grundseminar)**

Eigene bewährte Mitarbeiter zu Vorgesetzten einer Abteilung zu machen, ist ein guter Weg, das Fachwissen im eigenen Unternehmen zu halten. Doch hierbei kommt es oft zu Spannungen mit den ehemaligen Kollegen. Geschickt gemeistert, kann dies allerdings ein Vorteil für das Unternehmen sein.

Die aktuellen Termine der offenen Seminare finden Sie hier: [Termine](#)

### **Konsequentes Führen (Aufbauseminar)**

An Führungskräfte werden hohe Anforderungen gestellt. Sie sind die Schnittstelle von Unternehmensleitung und Mitarbeitern. Von ihnen wird einerseits unternehmerisches Denken, Vorangehen und Verantwortungsübernahme und andererseits Vertrauenswürdigkeit und respektvolles Verhalten erwartet. Doch wie kann man als Führungskraft diesen unterschiedlichen Anforderungen und Erwartungen gerecht werden und die Zielvorgaben erreichen, ohne selbst daran zu scheitern?

Die aktuellen Termine der offenen Seminare finden Sie hier: [Termine](#)

### **Konfliktmanagement für Führungskräfte (Zusatzmodul 1)**

Wenn Führungskräfte lieber gestalten als verwalten wollen, gehören Ideen, Projekte, Arbeitsabläufe und Produkte regelmäßig auf den Prüfstand. Dies führt zwangsläufig zu Konflikten mit Kollegen, Mitarbeitern, Lieferanten und Kunden. Hier haben die Führungskräfte oft nicht einmal 5 Sekunden Zeit, um zu entscheiden, ob sie Bestandteil des Problems oder der Lösung sein wollen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Führungskraft am Konflikt beteiligt ist oder als Moderator einen Konflikt zwischen zwei Parteien schlichten soll.

Der Konflikt kostet zunächst einmal Zeit und Energie. Wenn die Führungskraft die konfliktgeladene Situation nicht ernst nimmt, werden die Streitpunkte unter den Teppich gekehrt. Hierdurch können sie dem Unternehmen dauerhaft schaden. Doch wenn sich die Führungskraft hierfür ausreichend Zeit nimmt, kann die "Reibungsenergie", die im Konflikt frei wird, sehr viel Positives bewirken. Die Lösungsorientierung kann dann ihre Wirkung am besten entfalten, wenn man Gutes bewahrt und sich dem Neuen öffnet. Welche Schritte eine Führungskraft hierfür gehen muss, erörtern wir in diesem Seminar.

Die aktuellen Termine der offenen Seminare finden Sie hier: [Termine](#)

### **Das lösungsorientierte Mitarbeitergespräch (Zusatzmodul 2)**

Erfolgreiche Mitarbeiter erwarten heutzutage eine fachliche und persönliche Rückmeldung, um sich selbst mehr an den gemeinsamen Zielen ausrichten zu können. Denn es gilt, die Puzzlesteine der Unternehmensprozesse, Kundenwünsche, Wünsche des Vorgesetzten und der eigenen Ziele zusammen zu bringen. Daher sollte das Mitarbeitergespräch auch mindestens einmal pro Jahr stattfinden. Wenn es für beide Parteien mehr ist als ein lästiges Pflichtprogramm, entfaltet das Mitarbeitergespräch auch seine positive Wirkung.

Die aktuellen Termine der offenen Seminare finden Sie hier: [Termine](#)

### **(Selbst-)Management für Führungskräfte (Zusatzmodul 3)**

„Wer andere führen will, sollte bei sich selbst anfangen.“ Solche oder ähnliche Sätze liest man oft in der Management-Literatur. Dies ist leichter gesagt als getan. Heutzutage stehen Führungskräfte vor komplexen Herausforderungen, für die es keine einfachen Lösungen gibt. Einerseits sollen sie fachlich auf der Höhe der Zeit sein, damit sie mit den Fachkräften mithalten können, auf der anderen Seite sollen sie das Team bzw. die Abteilung leiten, Projekte voranbringen und die Schnittstelle zu den übrigen Bereichen des Unternehmens bilden. Doch wie soll man dies alles in der regulären Arbeitszeit schaffen?

Die aktuellen Termine der offenen Seminare finden Sie hier: [Termine](#)

Interesse an einem firmeninternen Seminar?

Dann senden Sie uns einfach eine E-Mail an [info@hecker-consulting.com](mailto:info@hecker-consulting.com)

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

## **Seminare für Fachkräfte**

### **Konfliktgespräche am Telefon**

Die alte Weisheit des Marketings hat noch immer Bestand:

Es kostet 10-mal mehr, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu behalten.

Hierbei ist das Telefon die wichtigste Verbindung zu Ihren Kunden und Geschäftspartnern. Dies gilt besonders für Beschwerde- und Reklamationsgespräche. Ein gut betreuter Geschäftspartner, der sich ernst genommen fühlt, wird dem Unternehmen treu bleiben.

Die aktuellen Termine der offenen Seminare finden Sie hier: [Termine](#)

### **Die aktive Angebotsverfolgung**

Das Erstellen von Angeboten ist die entscheidende Voraussetzung für den erfolgreichen Verkaufsabschluss. Doch was soll man tun, wenn sich der Kunde nicht von sich aus auf ein Angebot meldet?

Die aktuellen Termine der offenen Seminare finden Sie hier: [Termine](#)

### **Erfolgsfaktoren am Telefon**

Auch im Zeitalter von "Website first" ist das Telefon bei Unternehmen, die den Servicegedanken ernst nehmen, weiterhin ein zentraler Kommunikationskanal. In diesem Seminar erarbeiten wir die Grundregeln für alle Mitarbeiter, die Ihr Unternehmen am Telefon repräsentieren. Denn jeder Mitarbeiter ist die hörbare Visitenkarte seines Unternehmens. Repräsentatives Auftreten am Telefon kann man lernen.

### **Umsatzsteigerung am Telefon**

Das Telefon ist weiterhin ein zeitgemäßes Medium für den Verkauf erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen. Hierbei ist vor allem das Verhalten der Mitarbeiter am Telefon existenziell. Lösungsorientierte Kommunikation mithilfe der relevanten Aspekte des Kunden, statt "Fachidiot schwätzt Kunden tot" lautet die moderne Devise. Dieses Seminar ist für alle gedacht, die am Telefon verkaufen wollen.

### **Lösungsorientierte Kommunikation im Team**

Ein motiviertes und engagiertes Team war schon immer ein Wettbewerbsvorteil. Gerade in dienstleistungsorientierten Branchen sind Mitarbeiter ein wichtiger Faktor des Unternehmens. Deshalb ist es auch sehr wichtig, dass das Potenzial von unterschiedlichen Meinungen im Team kanalisiert und somit lösungsorientiert eingesetzt wird.

### **Der lösungsorientierte Messeauftritt**

Der Kunde wird immer anspruchsvoller und deshalb ist es gerade bei Messeauftritten sehr entscheidend, eine lösungsorientierte Kommunikation mit dem Kunden zu haben, um sich den Vorsprung zu den Mitbewerbern zu sichern.

### **Das 1x1 der erfolgreichen Präsentation**

Eine gute Präsentation entscheidet über Erfolg und Umsatz. Doch bei einer guten Präsentation geht es um weitaus mehr, als nur ein paar PowerPoint Folien zu erstellen. Gerade analoge Präsentationstechniken wie das "Denken mit dem Stift" erleben derzeit eine Renaissance. Letzten Endes ist der Methodenmix das, was die gute Präsentation ausmacht. Lernen Sie, Ideen und Konzepte erfolgreich zu präsentieren.

### **Das zielorientierte Meeting**

Einerseits sind heutzutage Meetings unverzichtbar, um Informationen in den Teams zu teilen, Ziele zu erarbeiten, Ideen zu finden und Projekte voranzutreiben. Andererseits bezeichnen viele Fach- und Führungskräfte Meetings als den "Zeitfresser Nummer eins". Daraus erwächst die Notwendigkeit, die Meetingzeit optimal zu nutzen. Gerade moderne Technik bietet hier unzählige Möglichkeiten, die es zielorientiert zu nutzen gilt. Es geht bei der Einladung los, erstreckt sich über die moderierte Durchführung bis hin zum Protokoll.

### **Mehr Zeit durch Selbstmanagement**

Heutzutage fühlen sich viele Menschen -unabhängig von Funktion oder Verantwortung- überfordert und gestresst. Leider gilt dies auch im Privatleben. Bei der Verbesserung des Selbstmanagements kommt es darauf an, sowohl die Puzzleteile der ToDo-Liste und des Kalenders als auch die Projekte und Prozesse im Unternehmen zusammen zu fügen. Hierbei spielen auch Aspekte der Psychologie und der Kommunikation eine wichtige Rolle.

### **Von alten Hasen und jungen Hüpfern**

Je nach Zählweise haben wir derzeit 3-4 Generationen im Berufsleben. Dies birgt Konfliktpotenzial in sich. Wie können wir diesem Konfliktpotenzial im Kollegenkreis lösungsorientiert begegnen und diese Energie sinnvoll nutzen?

Interesse an einem firmeninternen Seminar?

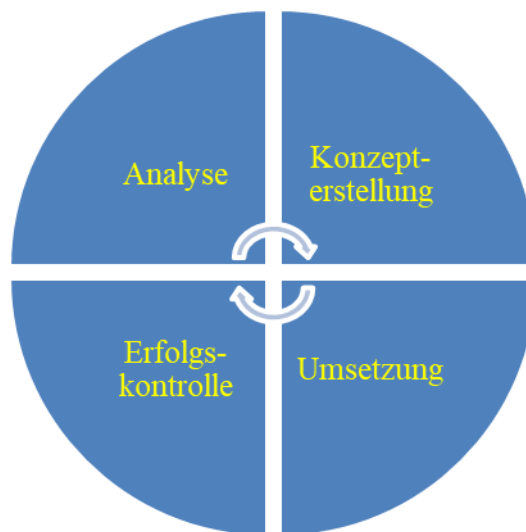
Dann senden Sie uns einfach eine E-Mail an [info@hecker-consulting.com](mailto:info@hecker-consulting.com)

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

## Consulting

Als Spezialist für die strategische Kundenausrichtung verfügen wir mittlerweile über 25 Jahre an Erfahrungen in der Personal- und Organisationsentwicklung. Wir unterstützen Unternehmen zu Fragen rund um den **Vertrieb und Kundenservice**. Oft werden wir gerufen, wenn interne Führungskräfte nicht mehr weiterkommen.

Wenn Sie den Menschen ins Zentrum der Vertriebs- und Serviceprozesse stellen wollen, stehen wir Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.



Hier einige typische Fragestellungen, bei denen wir Sie unterstützen können:

Welche Service- und Vertriebsstrategie ist für uns geeignet?

- Welche Vertriebs- bzw. Kommunikationskanäle sollten wir nutzen?
- Wie gestalten wir eine gute Mischung von digitaler und persönlicher Ansprache beim Kunden?
- Wie kann uns bei der Umsatzsteigerung eine Optimierung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit helfen?
- Wie können wir durch Markenbildung und der Außendarstellung den Umsatz steigern?
- Wie können wir Synergieeffekte zwischen Außendienst, Innendienst, Technikern und E-Commerce schaffen?
- Wie können wir Service und Cross-Selling miteinander verknüpfen?



Wie können wir bestehende Service- und Vertriebsprozesse optimieren?

- Passen das Rollenverständnis und das Mindset der Mitarbeiter zu unseren Prozessen?
- Wie können wir durch die Digitalisierung die Verkaufs- und Serviceprozesse verbessern?
- Wie können wir die Akzeptanz für neue Abläufe im Service und Vertrieb schaffen?
- Wie können wir nachhaltig die Qualität von Kundenservice und Vertrieb sichern?
- Wie können wir die Stressbelastung im Service reduzieren?
- Wie kommen wir zu mehr Agilität im Service und Vertrieb?

Wie können wir eine Marktneueinführung geschickt gestalten?

- Wie können wir bei der Dienstleistungs- bzw. Produktneueinführung schnell den Break-even Point erreichen?
- Welche Voraussetzungen sollten wir hierfür schaffen?
- Wie gestalten wir die Preisfindung?
- Wie arbeite ich mit Kooperationspartnern zusammen?
- Welche Vertriebskanäle will ich nutzen?
- Wie gestalte ich die Roadmap?

Wie können wir verlorenes Kundenvertrauen zurückgewinnen?

- Wie können wir externe Ursachen abstellen?
- Wie können wir interne Ursachen abstellen?
- Wie dokumentieren und kommunizieren wir die Fortschritte?
- Wie gestalten wir hierbei eine Qualitätssicherung?

Sie wünschen weiterführende Infos? Diese finden Sie [hier](#).

Interesse? Dann senden Sie uns einfach eine E-Mail an [info@hecker-consulting.com](mailto:info@hecker-consulting.com)

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

## Coaching

### Was ist Coaching?

- ☺ Eine Begleitung auf Zeit mit Hilfe zur Selbsthilfe
- ☺ Hilfestellung bei der Ablösung alter und Entwicklung neuer Denkmuster oder Einstellungen
- ☺ Hilfestellung bei der Gestaltung des Wertewandels
- ☺ Ein Prozess zur Entwicklung der Persönlichkeit und/oder der rollenspezifischen Fähigkeiten und Fertigkeiten.
- ☺ Eine Gelegenheit zum Erlernen kommunikativer Fähigkeiten
- ☺ Eine Möglichkeit, der Vereinsamung von Führungskräften entgegenzuwirken.

### Wann ist Coaching sinnvoll?

#### Coaching ist dann sinnvoll und hilfreich, wenn:

- ☺ neue Situationen, Aufgaben, hierarchische Ebenen qualifiziert gestaltet werden sollen
- ☺ erlebte Konflikte und Probleme gelöst werden sollen und zur Bearbeitung ein anregender und distanzierter Gesprächspartner gesucht wird
- ☺ Auseinandersetzungen, Spannungen oder Streitigkeiten mit Kollegen, Führungskräften oder Kunden bearbeitet werden sollen
- ☺ ein Fachmann Krisensituationen moderieren soll
- ☺ Überforderung im Beruf festgestellt oder subjektiv erlebt wird
- ☺ Verbesserungs- oder Änderungswünsche in Bezug auf den persönlichen Arbeitsstil, das Führungsverhalten oder andere Bereiche angestrebt werden
- ☺ jemand erfahren will, welche Potenziale für die jetzigen oder neue Aufgaben entwickelt werden können
- ☺ berufliche Veränderungen wie Fusionen oder Outplacings reibungslos und motivierend gestaltet werden sollen
- ☺ Informationen über die Wirkung des eigenen Verhaltens auf Andere und entsprechendes Feedback über die Wirkung anderer Verhaltensmöglichkeiten gesucht werden

Weiterführende Infos finden Sie [hier](#).

Interesse? Dann senden Sie uns einfach eine E-Mail an [info@hecker-consulting.com](mailto:info@hecker-consulting.com)

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.