

Zu den Personen

### Dr. Detlef H. Duwe /Marit A. Höppner (M.A.)

Neukamp 7

22399 Hamburg

Tel: +49 40 538 889 30

E-Mail: office@peopleware-consulting.com

---

Personal  
Development

- **Personal Skills im Projektmanagement**  
Trainings und Praxiscoaching für Project Manager national und international; Themen: Basisvariablen Soziale und kommunikative Kompetenz, Führen ohne hierarchische Macht, Gruppendynamik und Teamsteuerung, Zeit- und Selbstmanagement, Work-Life-Balance, Lösungsorientiertes Konfliktmanagement; Branche Telekommunikation

Kommunikation &  
Kooperation

- **Gesprächsführung und Körpersprache in Präsentationen, Meetings und Moderationen**  
Trainings und Workshops für Fach- und Führungskräfte, national und international; Themen: Grundlagen kooperativer Gesprächsführung, Methoden der Gesprächsführung mit Schwerpunkt Frage- und Argumentationstechniken, Kongruenz von Sprache und Körpersprache, persönliche Stil- und Wirkungsmittel, Steuerung von Moderationen und Meetings, Gesprächsleitfäden, Umgang mit schwierigen Situationen; Branchen: Telekommunikation, Finanz- und Mobilitätsdienstleister, Agrarwirtschaft

Beraten &  
Verkaufen

- **Der beratende Verkauf**  
Trainings und Praxiscoaching für gewerbliche Mitarbeiter in Märkten (B2); Themen: Kundenorientierung; Verkaufsgesprächs; Einwandklärung und Argumentationstechnik; Lösungsorientiertes Verhalten bei Reklamationen und Beschwerden; Branche Agrarwirtschaft
- **Beraten und Verkaufen im Außendienst**  
3-modulige Trainingsreihe für Außendienstmitarbeiter im B2B-Bereich; Themen: Grundlagen der Kunden-kommunikation, Kundenorientierung und Serviceverhalten, Telefonakquise, Produkt- und Angebotspräsentation, Beschwerde- und Konfliktmanagement, telefonisch und vor Ort; Branche Bau-Handwerk
- **Kundenorientierung als Führungsaufgabe**  
Training und Coaching für Regional- und Teamleiter in Filialen (B2C); Themen: Die Führungskraft als Vorbild und Coach der Mitarbeiter in den Bereichen Produktpräsentation, Beschwerde- und Konfliktmanagement; Branche Telekommunikation

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Sales Excellence:</b> Change-Workshops zur Einführung eines ganzheitlichen Dienstleistungskonzepts; Trainings zur Vertiefung ganzheitlicher Beratungskompetenz und Coachings zur Qualitätssicherung im Verkaufsprozess; Branche Finanzdienstleister</li><li>▪ <b>Service Excellence</b> Training und Coaching für das obere Management; Thema: Die Führungskraft als Vorbild und Coach der Mitarbeiter in den Bereichen Kundenorientierung, Produktpräsentation, Beschwerde- und Konfliktmanagement; Unternehmen: Telekommunikation</li><li>▪ <b>IT-Based Sales Development</b> Training und Live-Coaching für Customer Relationship Manager, national und international; Themen: Ganzheitliche Beratung, Einbindung der Software ins Kundengespräch, Rollenkompetenz als Berater und Verkäufer, Angebotspräsentation am PC, Einwandumwandlung, Beschwerde- und Konfliktmanagement; Branche Finanzdienstleister</li></ul>
Change Management / Leadership Development	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Implementierung einer neuen Führungsebene:</b> Prozess- und Organisationsberatung zur Einführungsstrategie; vorbereitende Qualifizierung durch Führungstrainings; Prozessbegleitung durch hierarchieübergreifende Führungszirkel, Moderation kollegialer Beratung und Coaching des Managements; Branche Transport, Logistik und Touristik</li><li>▪ <b>Team Leadership</b> Beratungen und Coachings zu Führungskompetenz in Teams und Projekten, national und international; Themen: Rollenklärung und Rollenverhalten, Emotionale Intelligenz, Kommunikation und Moderation im Projekt, Mitarbeitermotivation und Konfliktmanagement; Branche Transport, Logistik und Touristik</li><li>▪ <b>Leadership Development</b> Modulares Trainingsprogramm für Nachwuchskräfte und Aufbauprogramm für führungserfahrene MitarbeiterInnen; Themen: Rolle &amp; Identität, Gruppendynamik, Konfliktmanagement, Präsentation &amp; Moderation, Führungsinstrumente, strategische Personalentwicklung, Change Management; Branche Transport, Logistik und Touristik</li></ul> <p>Hamburg, Januar 2018</p>