

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">▪ Sales Excellence: Change-Workshops zur Einführung eines ganzheitlichen Dienstleistungskonzepts; Trainings zur Vertiefung ganzheitlicher Beratungskompetenz und Coachings zur Qualitätssicherung im Verkaufsprozess; Branche Finanzdienstleister▪ Service Excellence 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▪ IT-Based Sales Development 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
Change Management / Leadership Development	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementierung einer neuen Führungsebene: 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▪ Team Leadership 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▪ Leadership Development Modulares Trainingsprogramm für Nachwuchskräfte und Aufbauprogramm für führungserfahrene MitarbeiterInnen; Themen: Rolle & Identität, Gruppendynamik, Konfliktmanagement, Präsentation & Moderation, Führungsinstrumente, strategische Personalentwicklung, Change Management; Branche Transport, Logistik und Touristik <p>Hamburg, Januar 2019</p>