



# TÜREN-ÖFFNEN

ARENSUNdARENS  
seit 1991

2020

DRESDEN

JETZT

Angebote für Unternehmen und Organisationen

# WAS BIETEN WIR

ARENSUNDARENS

Der richtige Weg



## AUSRICHTUNGEN DIE IHNEN WEITERHELFFEN

### CHANGE und TEAM

Es geht Ihnen um eine neue Ausrichtung für Ihre Zukunft. Der Markt, Ihr Wettbewerb stellt neue Anforderungen an die Abläufe und Ergebnisqualität.

Die Führungsarbeit passt nicht mehr zur aktuellen Struktur. Neue Mitarbeiter und junge Führungskräfte verändern Ihre Teams und möchten klar erkennbare Linien - eine positive Zukunftsperspektive.

Oder Ihre Teamentwicklung stößt an kritische Grenzen. Reibungsverluste und Schnittstellenprobleme verhindern effizientes Arbeiten.

### CUSTOMER

Markterfolg durch professionelles Verkaufen und eine systematische Vertriebsarbeit.

Abgestimmte und zeitgemäße Kundenkommunikation. Lösen von Problemsituationen.

Praktisches Telefonverhalten im Kontakt mit Ihren Kunden. Unternehmens- und verkaufsbezogenes Telefonieren. Akquise in der praktischen Umsetzung.

After-Sale Unterstützung durch Kundendienst oder Technik, die Erfolg beim Kunden festigt und Zusatzverkaufschancen nutzt..

### ENERGY

Mit den eigenen Ressourcen überlegt umgehen. Effizienz für die persönliche Arbeit zugewinnen.

Stress aktiv und mit aktuellen und wirkungsvollen Techniken abbauen. Kontrollieren der Belastungen. Für den nötigen Ausgleich sorgen.

Energiekompetenz weiter entwickeln. Arbeitsrhythmen klug organisieren. Ergebnisbezogenes Arbeiten neu oder fort entwickeln.

# GESCHÄFTSFELDER

## WO UNSERE ERFAHRUNGEN LIEGEN

GRUNDSÄTZLICH  
sind wir Funktionsspezialisten.

Unsere Spezialisierung ist die **Schnittstelle Mensch-Mensch**.

Überall dort, wo Menschen innerhalb oder außerhalb ihres Unternehmens mit Kollegen, Geschäftspartnern oder Kunden Einigungen erzielen sollen - kommt zu der fachlichen immer auch die kommunikative Komponente.

Und hier kommt es auf Wissen um Verhalten und Prozesse an, aber auch auf die sichere Anwendung situationspassender Aktionen.

In der Vergangenheit haben wir immer wieder für Unternehmen aus folgenden Bereichen gearbeitet:

- ★ Industrie und Anlagenbau
- ★ Energiewirtschaft
- ★ Kliniken und Pflege
- ★ Kommunale Unternehmen
- ★ Dienstleistung
- ★ Bildung, Institute

Ein typischer Vorlauf zwischen erstem Kontakt und unserem ersten Projekt ist 2 Jahre. Eine durchschnittliche Kundenbindung dauert bei uns zwischen 6 und 8 Jahren.

**„Gewöhnung - Gewohnheit - Stillstand?“**

*Alte Gewohnheiten sind stark und eifersüchtig.*

Wir möchten nachhaltige Veränderungen anstoßen und setzen uns dafür mit maximalem Engagement ein.

Das bedeutet, dass wir uns auch in einer uns bekannten Branche für einen neuen Kunden wieder in die Froschperspektive begeben. Wie sieht das Unternehmen und seine Mitarbeiter von dort aus? Wie wirken sie? Wie treten sie am Markt auf?

Erst dann überlegen wir mit Ihnen im Dialog, welche Werkzeuge und Instrumente Ihnen am meisten nutzen. Welche Seminare oder Coachings optimal geeignet sind. Und für welche Zielgruppe welche Unterstützung nötig ist.

Diese Individualisierung unseres Know hows verschafft Ihnen statt einer Gießkannenlösung eine aufgaben- und projektbezogene Hilfe. Das steigert die Erfolgsrate und sichert Ihre Mitarbeitermotivation.

**Voraus schauen**  
Sich wappnen heißt für zukünftige Aufgaben die richtigen Hilfsmittel parat zu haben.



# ARENSUNDARENS

## VORTEILE UNSERER ARBEITSWEISEN

### Was machen WIR eigentlich anders als andere?

Die überzeugendste Antwort finden Sie, wenn Sie die Ergebnisse unserer Aufträge verfolgen.

Sprechen Sie uns an. Wir nennen Ihnen gerne einen Fachverantwortlichen oder Geschäftsführer, der Ihnen das aus erster Hand erläutern wird.

Oder Sie denken daran, dass wir mit unserem Unternehmen bereits seit 1991 bestehen. Eine Konstanz, die Sie in unserer Branche nur selten finden werden.

Schließlich können wir auch gemeinsam einen zweiten Blick auf unsere Arbeit werden.

Bei Verhaltenstrainings arbeiten immer 2 Trainer von uns vor Ort. Das bedeutet eine hohe Aktivierungsrate mit einer optimalen Arbeitsatmosphäre.

Dazu arbeiten wir an typischen Realfällen und Situationen. Die zu lösenden Aufgaben sind so gleich auf einen maximalen Transfer ausgerichtet.

Wir setzen Medien ein, um das persönliche Verhalten noch deutlicher zu zeigen. Damit bewegen wir uns schnell entgegengesetzt der Tendenz zu sozial erwünschten Allerweltsantworten.

Wenn Sie mitmachen und die Aufgabenstellung es erlaubt gehen wir nach der P-T-P-Methode vor. Erst



**Geradeaus**  
Aber manchmal muss auch ein stabiler Erfolgskurs erneuert werden, müssen Weichenstellung und Fahrpläne aktualisiert werden.



„ES IST IMMER BESSER AN TRAINING ZU DENKEN, BEVOR MAN WIRKLICH MUSS. JEDE KURSKORREKTUR BRAUCHT ZEIT ZUM WIRKEN.“

Praxis, dann Theorie, dann Praxis. Das bedeutet, dass wir vor Seminar oder Coaching die aktuelle Praxis Ihrer Mitarbeiter studieren.

Damit zeigen sich Stärken und Schwächen und wir erkennen, welche Instrumente und Möglichkeiten Ihren Mitarbeitern schnell nutzen können.

Diese bauen wir dann konzentriert in die Theorieteile ein. Im Seminar findet sich eine professionelle Verknüpfung von Anforderungen und Verhaltensmöglichkeiten.

Im dritten Praxisschritt begleiten wir dann Ihre Mannschaft bei der praktischen Umsetzung.

Das kann ein Vertriebs- oder Telefoncoaching sein.

Oder wir setzen Testkunden ein, die den neuen Stand in der Kundenkommunikation und -betreuung bewerten.

Als Fachblickwinkel liefern wir Ihnen eine Zusammenführung von

- Unternehmertum
- Marketing
- Betriebswirtschaft
- Psychologie
- Pädagogik
- Kommunikation

aus einem Guss.

## profis von denen Sie profitieren

### Waltraud Arens,

Erziehungswissenschaften  
Lehramtsstudium, Ludwig-Maximilian Universität München. **Günter Arens**, Dipl.-Kfm., Dipl.-Vw., Universität zu Köln sowie **15 freie Mitarbeiter** Dipl.-Ing., Psychologen, Professionals. Meist wissen unsere Kunden ganz exakt wohin die Reise gehen soll.

Nur die Umsetzung klappt nicht in allen Betriebsteilen gleichermaßen. Auch schlägt der „Propheteneffekt“ zu. Im eigenen Lande rennen Führungs-

kräfte häufig an die immer gleichen Wände.

Von externer Seite lassen sich leicht neue Blickwinkel produzieren. Starre Gewohnheiten können so aufgeweicht werden.

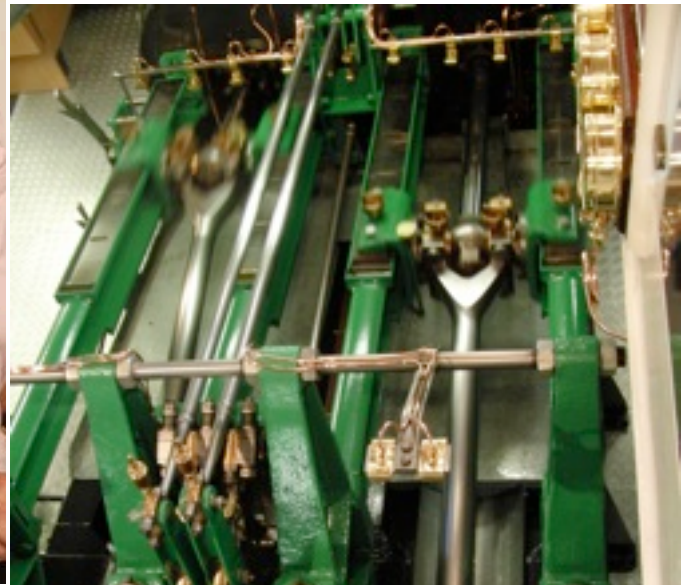
Unangenehme Wahrheiten können von außen leichter ausgesprochen werden, ohne das Zusammenarbeiten negativ zu belasten.

Ihr Vorteil bei uns: Wir wissen um diese Effekte, formen und fördern behutsam. Selbstdarstellung und Effekthascherei werden Sie dagegen bei uns nicht finden.



„Wenn Sie immer das machen was Sie schon immer gemacht haben, dann werden Sie auch immer das bekommen was Sie schon immer bekommen haben.“

Von uns können Sie neue Impulse erwarten, die auch dann noch spürbar sind, wenn die akute Zusammenarbeit mit uns abgeschlossen ist.



## Leistungen

### Seminare

Firmen-Inhouse Lösungen für Teilnehmergrößen zwischen 6 und 25 Personen. Individuell abgestimmte Inhalte. Einsatz aktivierender Medien.

Im firmeneigenem Schulungsraum oder in einem Tagungshotel.

### Motivation & Moderation

Manchmal ist das Besondere gerade richtig. Wir haben Erfahrung mit Veranstaltungen, die Ihre Mitarbeiter dauerhaft motivieren. Wir setzen Höhepunkte und befördern gezielt eine positive Teambildung. Oder Sie suchen einen externen Moderator, der wichtige Themen gut und ergebnisbezogen betreut. Damit wird Ihr Führungskräfte-Workshop, Ihre Strategie-Sitzung oder Ihre Team-Aussprache zum Erfolg. In kurzer Zeit viel erreichen.



### Business-Etikette

Mit Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern gute Kontakte pflegen geht leichter, wenn die Umgangsformen auf dem neuesten Stand sitzen. Wir haben unser Team erweitert, so dass wir auch den interkulturellen Austausch optimal vorbereiten können.

### Coaching

Mitarbeiter individuell coachen ist eine effiziente Form der Förderung. Wir führen aufgabenbezogenes Coaching durch, helfen in Rhetorik- oder Vertriebsfragen weiter. Telefoncoaching betreut Ihre Mitarbeiter bei ihrer realen Telefonarbeit und gibt persönliche Korrekturhilfen. Oder junge Führungskräfte erhalten eine professionelle Starthilfe.

# Die Themen - CHANGE

## Führungsarbeit - Teamentwicklung

Es geht darum weniger Reibungsverluste zu erleiden. Eine bessere Verzahnung von Unternehmenszielen, Bereichszielen und persönlichen Zielen. Sichern einer effizienten Zusammenarbeit auch über Bereichsgrenzen hinweg. Zielbezogene Abstimmungen und schnelle Konfliktlösungen.

**Führungskräfte und Teamleiter** sollen und müssen die Erfolge absichern. Wie ist die Kenntnis zeitgemäßer Führungstechniken? Soll ein Change-Management-Prozess mit den nötigen Soft-Skills gestützt werden? Wie erfolgt der Umgang mit schwierigen Mitarbeitern? Wie werden typische Führungssituationen gelöst? Wie gut werden Mitarbeitergespräche geführt?

**Nachwuchsführungskräfte** sind eine besondere Zielgruppen mit hoher Wichtigkeit für Ihre Unternehmenszukunft. Aus dem Glied heraus in Führungsverantwortung ändert die Rollenerwartung und auch die Zusammenarbeit mit den bisherigen Kollegen. Sind die Gefahren dieser Situation bekannt? Welche Führungsfehler gilt es zu vermeiden? Wie wird mit Altersunterschieden umgegangen? Wie wird eigenes Vorbildverhalten und eigene Arbeitssystematik praktiziert? Gelingt es schnell die wichtigen Teamstrukturen zu erkennen?

**Konfliktlösungen**. Manchmal bringt auch die dritte personelle Umbesetzung keine zufriedenstellende Lösung. Immer wieder tauchen Spannungen auf, die die Zusammenarbeit behindern. In diesen Fällen ist ein Team-Coaching meist die beste Entscheidung. Als Externer gewinnen wir schnell Eindrücke der Fehlerursachen und der Störgrößen. Als Moderator können wir schnell Änderungen herbeiführen und neue Verhaltensstandards etablieren.

**Besprechungskultur** ist oft ein Faktor permanenter De-Motivation. Wir nehmen an realen Besprechungen teil und erörtern dann mit Ihren Führungskräften was besser laufen könnte. Wie ist die Vorbereitung aller Teilnehmer? Wie wird die Redekultur beeinflusst? Werden stille Teilnehmer aktiv eingebunden? Werden Schwätzer gebremst? Wie wird vom Allgemeinen zum Speziellen gewechselt? Wie wird Verantwortlichkeit und Commitment eingefordert? Wie erfolgt eine Ergebnissicherung? Werden helfende Medien und Methoden genutzt? Sind sie überhaupt bekannt?

**Rhetorik für Führungskräfte**. Sie repräsentieren Ihr Unternehmen nach außen. Sollten da wichtige Anlässe nicht professionell vorbereitet werden? Eine coaching-gestützte individuelle Vorbereitung schafft eine klare

Struktur des Vortrags. Eine passende Auswahl der Folien und Medien. Als Generalprobe wird die Rede oder der Vortrag vorab gehalten, mit Video kontrolliert und dann optimiert. Ihr Mitarbeiter erhält eine größere Sicherheit. Auf Wunsch können auch sprachliche Besonderheit, Dialekt oder Aussprache, korrigiert werden. Als individuelles Programm wird Ihre Führungskraft aufgewertet und gleichzeitig für das Unternehmen positiv motiviert.

**Teamleiter und Meister** brauchen als Weiterbildung keine Theoriebomben, sondern praktische Hinweise für den Umgang mit ihren Mitarbeitern. Welche rhetorischen und psychologischen Möglichkeiten können im praktischen Umgang helfen? Wie werden sie angewendet? Gibt es Checklisten für den täglichen Gebrauch? Wie sanktioniere ich richtig? Wie zeige ich Konsequenz? Wie kann ich meine Fach- und Führungsautorität weiter ausbauen?

**Präsentationstraining und Moderationstraining** sind klassische Felder für Führungskräfte. Wie präsentiere ich meine Gedanken und Ideen so, dass ich viel bei meinen Mitarbeitern erreiche? Wie kann ich meine Zuhörer fesseln oder begeistern? Wie kann ich eine passive Runde aufbrechen und aktivieren? Wie kann ich betroffen machen? Wie kann ich gezielt Teamprozesse beeinflussen? Wie führe ich Gruppen zu einem Konsens? Wie kann ich destruktives Einzelverhalten unterbinden?

**Motivation und Schnittstellen**. Spätestens wenn Streitigkeiten oder Kommunikationsverweigerung den Arbeitsalltag bestimmen, ist es Zeit für Veränderung. Wie kann ich als Führungskraft Team- und Gruppenprozesse beeinflussen? Und wie kann ich als Mitarbeiter an der Verbesserung der Schnittstellen im Unternehmen mitwirken? Bin ich immer nur Opfer? Oder wo werde ich selber zum Täter einer Abteilungs-Unkultur?

# Die Themen - CUSTOMER

## Vertrieb - Verkauf - Kundenumgang

Es geht um die Optimierung aller Aktivitäten, die den Kunden betreffen.

Eine typische Zielgruppe unserer Seminare sind **Vertriebsmitarbeiter**, dort häufig Key-Account-Mitarbeiter. Wie erfolgt die Kundenansprache? Welche Verkaufs- und Abschluss-techniken werden eingesetzt? Sind die Mitarbeiter firm in ihren Preisverhandlungen? Können sie sich argumentativ dem Kunden gegenüber überzeugend durchsetzen. Beherrschen sie zusätzlich alle Umgangsformen, um beim Kunden nicht negativ aufzufallen, nicht in einem Fettnapf zu steigen.

Aber auch die **persönliche Arbeitssystematik** ist ein Erfolgsbeitrag. Welches Selbstmanagement wird eingesetzt? Wie erfolgt die Zielstellung für die Neukundenakquise? Wie wird die Woche insgesamt verplant? Welche Hilfsmittel werden eingesetzt? Welche Reserven gibt es? Wie erfolgt die persönliche Gesprächsvorbereitung? Wie die Nacharbeit? Wo kommt der eigene Schweinehund zum Vorschein? Was wird liegen gelassen?

Im **Verkauf** geht es um die konkrete Kundenarbeit. Welche Einstiegsformen werden genutzt? Wie wird der kundenindividuelle Bedarf ermittelt? Wird die Möglichkeit einer Kundenaufwertung genutzt? Wie erfolgt eine emotionale Kundenansprache? Ist eine Begeisterung für das eigene Produkt und das eigene Unternehmen zu spüren? Werden Verkaufschancen genutzt? Wie sieht es mit Zusatzverkäufen aus? Wird eine aktive Kundenbindung versucht? Werden vorhandene Servicevorteile geschickt genannt?

**Gästebetreuung** ist eines der Dauerbrenner für den Kundenumgang. Fühlt sich Ihr Geschäftsbesuch wohl? Fühlt er sich gut betreut? Sind Ihre Mitarbeiter fit im Small talk? Wie stelle ich die Bewirtung praktisch am geschicktesten an? Welche Informationen und Hilfen sollte ich in der Hinterhand haben? Wie kann ich meinen Besuchern weiter helfen? Wie bleiben wir langfristig in bester Erinnerung?

**Telefonkommunikation** als Lebensader zu Ihrem Markt. Was wurde Ihre Mannschaft zuletzt auf den neuesten Stand gebracht? Erfolgt die Telefonkommunikation nach einem roten Faden? Werden die stimmlichen Möglichkeiten genutzt? Wird eine durchgehende Verbindlichkeit am Telefon demonstriert? Wird aktiv telefoniert oder eher rustikal und hölzern? Wurde der Wortschatz von Floskeln und Füllwörtern befreit? Sind im Inbound-Telefonverhalten die aufwertenden Formulierungen geschärft? Wie steht es um die Serviceeinstellung? Wird der

Anrufer als wichtiger Investor betrachtet oder als Störquelle eigener Arbeit?

**Telefonverkauf**. In diesem harten Geschäft muss die Vorbereitung besonders gut sein. Wie steht es um Motivation und die Technik der Gesprächsführung? Können Ihre Mitarbeiter gut mit Gegenargumenten und schwierigen Situationen umgehen? Sind sie hartnäckig? Zielstrebig? Wie sieht die Erfolgsquote aus?

**Messeverhalten** ist ein eigener Block in der Kundenarbeit. In knapper Zeit und unter besonderen Bedingungen können Chancen genutzt - leider aber genauso schnell vertan werden. Wie sind Ihre Mitarbeiter für ihre Kundenansprache vorbereitet? Können Sie Wartezeiten gekonnt überbrücken? Wie führen sie ihre Gespräche und halten ihre Zeitökonomie im Auge? Wird Zeit mit „alten Bekannten“ gerne vertan oder wie werden Prioritäten gesetzt? Können Gespräche wirkungsvoll geparkt und beendet werden?

**Dienstleistung und Service** für alle Mitarbeiter am Kunden. Wie steht es um das Grundverständnis? Wie erfolgt der praktische Kundenumgang? Wie wird auf kritische Fragen eingegangen? Was kann man sagen, was nicht? Wie kann man auf eine positive Atmosphäre hinsteuern?

**Beschwerdemanagement**. Als Nagelprobe aus Kundensicht zeigt sich, ob sich Kundentreue lohnt oder man besser den Anbieter wechselt. Wie wird mit Kundenärger umgegangen? Sind Techniken bekannt Ärger abzufedern? Wie können konstruktive Lösungen gefunden werden? Wie wird sichergestellt, dass die Kunden mit der angesteuerten Lösung auch wirklich zufrieden sind?

**Verhandlungsführung** wird immer wichtiger. Die Gegenseite hat aufgerüstet und nutzt die Möglichkeiten ihrer Verhandlungsführung. Wann haben Sie eine Aktualisierung der Kenntnisse zum Thema Verhandlungsführung das letzte Mal durchgeführt? Sind ihre Teams gut vorbereitet in Verhandlungstaktik und Verhandlungsrhetorik? Kennen Sie faire und schmutzige Verhandlungstricks, die eingesetzt werden? Können Sie die Körpersprache ihres Gegenübers lesen und deuten? Wie ist die eigene Vorbereitung für schwierige Verhandlungen?

# Die Themen - ENERGY

## Stressumgang - Energiekompetenz

Arbeitsleistung dauerhaft erhalten - Lebensenergie immer wieder aufladen.

Zu unseren Klassikern zählt

**Zeitmanagement-Update** mit vorgeschalteter IST-Analyse.

Neu seit 2012 ist **ANTI-Mobbing für Führungskräfte**.

Beides verbessert Ausgeglichenheit und Teamklima und reduziert Reibungsverluste. So kann Überlastung und Ausgrenzung im Frühstadium vermieden werden.

Die Zusammenhänge von Überlastung zu Fehlzeiten, Krankheiten und dauerhaften Ausfällen sind Ihnen bekannt.

Genauso ist das Wissen in den Grundzügen bekannt wie man präventiv den zentralen Gefahren begegnen könnte. Trotzdem findet das aktuelle Know how noch viel zu selten Eingang in die praktische Gestaltung des eigenen Arbeitstages.

Wir haben gemeinsam mit Fachexperten Programme entwickelt, die die Arbeitseffizienz steigern und die Erhaltung der persönlichen Ressourcen sichern.

Der erste Bereich dazu ist der konkrete **Umgang mit Stress** und Stress-situationen. Werden die Möglichkeiten eines aktiven Stressabbaus genutzt? Erfolgt eine persönliche Aufarbeitung der eigenen Druckfelder? Werden typische Negativmuster im eigenen Verhalten erkannt? Wie kann ein positives Aktionsprogramm aussehen?

**Energiekompetenz** ist ein zweites Feld, das auch Fragen der Ernährung und der verschiedenen Arbeits-, Lebens- und Schlafrhythmen thematisiert. Wie ist die Versorgung mit Flüssigkeit und Nährstoffen? Sind die Alarmzeichen einer Mangel- oder Unterversorgung bekannt? Wird die eigene Konzentrationsfähigkeit maximiert? Wie erfolgt Pausengestaltung?

Die Besonderheit unserer Programme ist, dass die nötigen Experten ihre Module mit praktischen Übungen vor Ort demonstrieren. Die Sportwissenschaftler leiten Entspannungsübungen, Autogenes Training, TaiChi oder Nordic Walking als Bestandteil der Veranstaltung an. So wird nicht nur über Bewegung gesprochen, sondern gleich in die Tat umgesetzt.

Oder unsere Ernährungsexperten. Ergänzend zum Vortrag werden konkrete Möglichkeiten gleich mit der Gruppe hergestellt und ausprobiert. Muss gesund teuer, kompliziert und zeitaufwendig sein? Worauf ist beim Einkauf der Lebensmittel

zu achten? Welche neuen Forschungsergebnisse gibt es.

Unsere Ergonomiefachleute suchen Ihre Mitarbeiter am Arbeitsplatz auf. Die bewerten Sitzhaltung, Bildschirmstellungen und Abstände und setzen Optimierungen gleich in die Praxis um.

Warum muss Büroarbeit immer im Sitzen geleistet werden? Welche Entlastungsmöglichkeiten stehen mir zur Verfügung? Wie sieht eine wirkungsvolle Augengymnastik aus, wenn meine Augen durch die lange Bildschirmarbeit ermüden? Wenn ich mit den Handgelenken Schwierigkeiten habe, wie sehen die Alternativen zur Mausbedienung aus?

Follow-up Workshops bringen Ihre Teams in die Verpflichtung sinnvolle Arbeitsrhythmen auch in die Praxis umzusetzen. So werden gesundheits-schädliche Angewohnheiten hinterfragt und verfolgt. Als kontinuierlicher Mahner bringen wir einen Energieschub in Ihre Teamprozesse. Und mehr Energie bedeutet auch eine höhere Produktivität in der eigenen Arbeit.

### Impressum

**ARENSUNDARENS GbR**

Gellertstr. 3a, 01445 Dresden-Radebeul  
Tel. 0351-31 77 955, Fax 0351-31 77 939

[www.arensundarens.com](http://www.arensundarens.com)

[arens@arensundarens.com](mailto:arens@arensundarens.com)