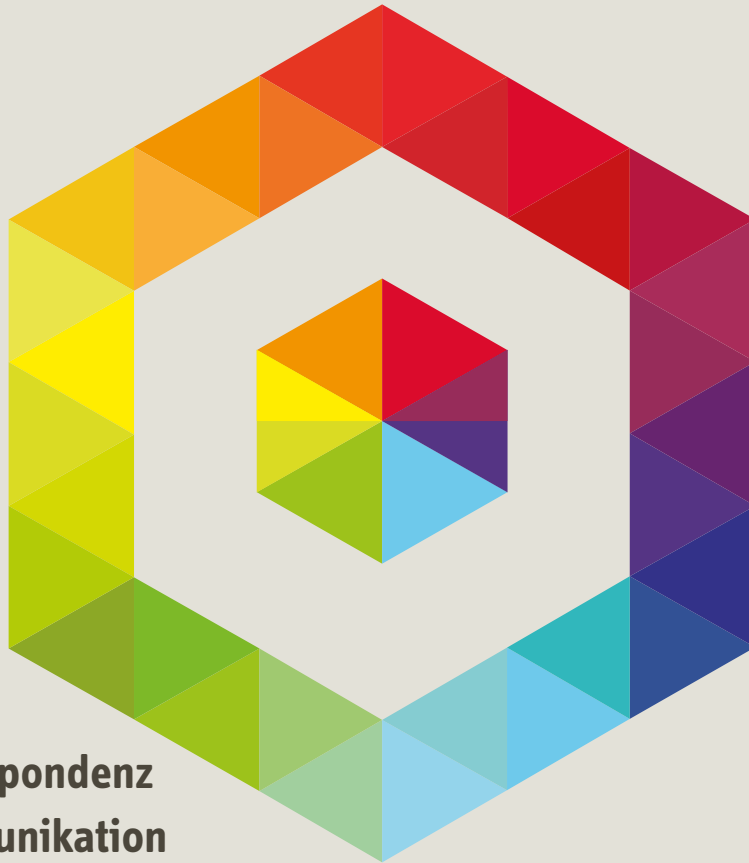


Trainings



**Korrespondenz
Kommunikation
Train-the-Trainer
Analyse-Workshops
Digitales Arbeiten**

Impressum

koviko
Agentur für Marketing und Kommunikation
Edisonallee 1
14473 Potsdam

Fon: +49 (0)331 700 88318

Fax: +49 (0)331 700 54170

info@koviko.de

www.koviko.de

koviko – eine Marke der snt Deutschland AG

Sie finden uns auch bei Facebook,
Twitter und XING.

http://on.fb.me/facebook_koviko

http://twitter.com/koviko_de

http://bit.ly/xing_koviko

Alle Trainings haben eine Zielstellung: Problemfelder erkennen, Stärken fördern und Lösungen herausarbeiten. Das gelingt mit Konzepten, die sich inhaltlich an konkreten Situationen aus Ihrem Arbeitsalltag orientieren.

Egal, ob Unternehmens- oder Kundenkommunikation, persönliche Coachings oder umfassende Trainings: Im Vorfeld werden Prozesse und Arbeitsergebnisse von koviko sorgfältig erfasst und analysiert.

Dieser Blick auf Details liefert wichtige Ansätze, die gemeinsam diskutiert werden. Das Ergebnis ist ein Training mit geschärftem Bewusstsein für Ihre Themen und Ihren Qualitätsanspruch.

Korrespondenz

A1	Empfängerorientierte Korrespondenz	6
A2	Modern schreiben	6
A3	Schwierige Situationen	7
A4	Arbeiten mit Textbausteinen	7
A5	Rechtschreibung	7
A6	Erfolgreiche Mailings erstellen	8
A7	Workshop Corporate Wording	8
A8	Texten für Facebook, Twitter und Co.	8

Kommunikation

B1	Der Gesprächsrahmen	9
B2	Entscheidende Gesprächsfaktoren kennen und berücksichtigen	9
B3	Erfolg durch Verstehen – empfängerorientierte Kommunikation	10
B4	Zielführend kommunizieren	10
B5	Vom Problem zur Lösung – Umgang mit Beschwerden	10
B6	Schwierige Gesprächspartner	11
B7	Verhandeln – mit Argumenten zum Ziel	11
B8	Überzeugen und verkaufen	11
B9	Ergreife die Chance – situatives Reagieren	12
B10	Telefon-Coaching – Side-by-Side	12
B11	Blended Learning – Kommunikation im Kundengespräch	12

Train-the-Trainer

C1	Von der Idee zum Konzept	13
C2	Trainingsmethodik	13
C3	Feedback geben	14
C4	Hilfe zur Selbsthilfe – Beratungssituationen gestalten	14
C5	Wie wirke ich als Trainer?	14
C6	Konflikte als Chance – Umgang mit schwierigen Teilnehmern	15
C7	Der Trainings-TÜV	15
C8	Coach-the-Coach	15

Analyse-Workshops

D1	Prozesse und Qualität	16
D2	Kundenkorrespondenz	16
D3	Kundenkommunikation	17
D4	Nutzenargumente	17

Digitales Arbeiten

E1	Content Manager Wissensdatenbank – Basis	18
E2	Content Manager Wissensdatenbank – Profi	18
E3	Web-Texten	19
E4	eLearning Autor	19
E5	eLearning Entwickler Captivate	19

Korrespondenz

A1

Empfängerorientierte Korrespondenz

Inhalte Empfängerintentionen, »Sie«-Perspektive, 4-Farb-Modell

Ziele Sich in den Empfänger hineinversetzen,
persönliche Ansprache erreichen

Methoden Rollentausch, Schreibübungen an Praxisbeispielen

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul A2 – A5

Lernniveau:
Basistraining

A2

Modern schreiben

Inhalte Der Brief als Gespräch auf Papier, Inhalte ordnen und strukturieren

Ziele Zeitgemäße Schreiben verfassen, Informationen
verständlich übermitteln

Methoden Selbsterfahrung durch »Blick über den Tellerrand«, Schreiben für
das eigene Arbeitsumfeld verfassen

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul A1, A3 – A5

Lernniveau:
Basistraining

A3 Schwierige Situationen

Inhalte Positiv, konfliktfrei und lösungsorientiert formulieren, Umgang mit Beschwerden

Ziele Konfliktpotenzial erkennen und reduzieren, Lösungen finden und ansprechend präsentieren

Methoden Analyse von Beispielen aus dem eigenen Arbeitsumfeld, Brainstorming, Schreibübungen an realen Beispielen

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul A1 – A2, A4 – A5

Lernniveau:
Basistraining

A4 Arbeiten mit Textbausteinen

Inhalte Textbausteine individualisieren, sinnvolle Verknüpfungen und Übergänge finden

Ziele Verfassen konsistenter Schreiben aus Textbausteinen

Methoden Kreativitätstechniken, Formulierungsübungen an Beispielen aus dem eigenen Arbeitsumfeld

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul A1 – A3, A5

Lernniveau:
Basistraining

A5 Rechtschreibung*

Inhalte Die wichtigsten Regeln der Rechtschreibung und Zeichensetzung

Ziele Rechtschreibfehler identifizieren, orthografisch korrekt schreiben

Methoden Spiele, Analyse und Korrektur prägnanter Beispiele

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul A1 – A4, A6, A8

Lernniveau:
Basistraining

*Auch als Blended Learning kombinierbar mit eLearning-Modul »Rechtschreibung«

A6

Erfolgreiche Mailings erstellen

Inhalte	Besonderheiten von Serienschreiben, Möglichkeiten zum Individualisieren, Empfänger-Orientierung, Vorteilsargumente
Ziele	Persönliche Ansprache erreichen, Empfänger aktivieren
Methoden	Rollentausch: Kundenperspektive einnehmen, Kreativitätstechniken, Übung an realen Beispielen

Dauer:	4 Stunden
Teilnehmerzahl:	8 – 12 Personen
Kombinierbar mit:	Modul A5, A7 – A8
Lernniveau:	Aufbautraining

A7

Workshop Corporate Wording

Inhalte	Sprachprinzipien, 4-Farb-Modell, Tonalität, eigener Input
Ziele	Ansatzpunkte für eine dem Unternehmen eigene (Kunden-)Ansprache finden
Methoden	Kreativitätstechniken, Beratung, Diskussion mit Moderation

Dauer:	8 Stunden/auch mehrtägig
Teilnehmerzahl:	8 – 12 Personen
Kombinierbar mit:	Modul A6, A8
Lernniveau:	Aufbautraining

A8

Texten für Facebook, Twitter und Co.

Inhalte	Themen identifizieren, treffsicher formulieren, Zielgruppen-Kommunikation mit Schlüsselwörtern
Ziele	Texte mit starker Öffentlichkeitswirkung verfassen (viele Likes/Follower erreichen)
Methoden	Kreativitätstechniken, Beispielanalyse, Verfassen eigener Posts/Tweets

Dauer:	4 Stunden
Teilnehmerzahl:	8 – 12 Personen
Kombinierbar mit:	Modul A5 – A7
Lernniveau:	Aufbautraining

Kommunikation

B1

Der Gesprächsrahmen

Inhalte	Gesprächsanlass identifizieren, Kommunikation danach ausrichten, passende Einstiege und Verabschiedungen
Ziele	Verschiedene Ansprachemöglichkeiten kennenlernen, der Situation angemessen kommunizieren
Methoden	Brainstorming, Analyse von Hörbeispielen, Gesprächssimulation

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul B2 – B5, B10 – B11

Lernniveau:
Basistraining

B2

Entscheidende Gesprächsfaktoren kennen und berücksichtigen

Inhalte	Sender-Empfänger-Modell, Inhalts- und Beziehungsaspekt, 4 Seiten einer Nachricht
Ziele	Einflussfaktoren in der Kommunikation kennen, eigene und fremde Gesprächsziele erfassen
Methoden	Analyse einer Spielfilmszene, praktische Übungen, Rollenspiele mit Audioauswertungen

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul B1, B3 – B5, B10 – B11

Lernniveau:
Basistraining

B3

Erfolg durch Verstehen – empfängerorientierte Kommunikation

Inhalte Zuhören und Verständnissicherung, Fragetechniken und ihre Wirkung

Ziele Eigenes Methoden-Portfolio erweitern, Motivation und Ziele des Gesprächspartners erfassen, Kommunikation danach ausrichten

Methoden Interaktionsübungen mit Feedback, Gesprächssimulation

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit: Modul
B1 – B2, B4 – B5, B10 – B11

Lernniveau:
Basistraining

B4

Zielführend kommunizieren

Inhalte Vorteile und Nutzen, Umgang mit Bedenken und Widersprüchen

Ziele Mehrwert für den Gesprächspartner erkennen und formulieren, Einwände für sich nutzen

Methoden Selbsterfahrung durch Projektion, Pro- und Kontra-Diskussion

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul B1 – B3, B5, B10 – B11

Lernniveau:
Basistraining

B5

Vom Problem zur Lösung – Umgang mit Beschwerden

Inhalte Berechtigte und unberechtigte Beschwerde, positives Formulieren, lösungsorientierte Kommunikation

Ziele Zufriedenheit beidseitig (wieder-)herstellen, Absagen empfängerorientiert kommunizieren

Methoden Bearbeiten von Praxisbeispielen, Selbsterfahrung im Rollentausch

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul B1 – B4, B10 – B11

Lernniveau:
Basistraining

B6 Schwierige Gesprächspartner

Inhalte Gesprächstypen, konfliktfreie Kommunikation, Einwände behandeln

Ziele Sich auf den Gesprächspartner einstellen, Konfliktpotenzial erkennen und reduzieren, Gespräch zum Erfolg führen

Methoden Analyse von Hörbeispielen, Gesprächssimulation mit Audio-Aufzeichnung

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul B7 – B11

Lernniveau:
Aufbautraining

B7 Verhandeln – mit Argumenten zum Ziel

Inhalte Grundlagen der Verhandlungsführung, häufige Verhandlungsfehler, Harvard-Konzept

Ziele Win-win-Ergebnis herbeiführen, gute persönliche Beziehung erhalten

Methoden Pro- und Kontra-Diskussion mit Moderation, Verhandlungssimulation mit Videoanalyse

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul B6, B8 – B11

Lernniveau:
Aufbautraining

B8 Überzeugen und verkaufen

Inhalte Mehrwertstrategie, Einwandbehandlung, Verhandlungs-Judo

Ziele Eigene und fremde Ziele erkennen und zu Win-win-Situation verknüpfen, Verkauf steigern

Methoden Gesprächssimulationen, Rollenspiele mit Videoaufzeichnung

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul B6 – B7, B9 – B11

Lernniveau:
Aufbautraining

B9 Ergreife die Chance – situatives Reagieren

Inhalte	Erwartetes und Überraschendes, verbale Reaktionsmuster, Mimik und Gestik
Ziele	Festgefahrene Handlungsmuster durchbrechen, mehr Flexibilität gewinnen, Chancen erkennen und nutzen
Methoden	Kreativitätstechniken, Gruppenarbeit, Rollenspiele mit Aufzeichnung

Dauer:	4 Stunden
Teilnehmerzahl:	8 – 12 Personen
Kombinierbar mit:	Modul B1 – B8, B10 – B11
Lernniveau:	Aufbautraining

B10 Telefon-Coaching – Side-by-Side

Inhalte	Abgleich Gesprächsverhalten – Parameter der Kommunikationstheorie
Ziele	Bisher Gelerntes anwenden und automatisieren
Methoden	Side-by-Side-Coaching am Arbeitsplatz

Dauer:	4 Stunden
Teilnehmerzahl:	8 – 12 Personen
Kombinierbar mit:	Modul B1 – B9, B11
Lernniveau:	Aufbautraining

B11 Blended Learning – Kommunikation im Kundengespräch

Inhalte	Fallstricke im Gespräch, Auswege aus Kommunikationsfallen, Sprechen ohne »nicht«, »aber«, »hätte«, Killerphrasen vermeiden
Ziele	Lösungsorientiert, konfliktfrei und verbindlich kommunizieren
Methoden	Einstimmung über eLearning, Präsenzphase Beispielanalysen, Simulation von Gesprächen aus dem eigenen Arbeitsumfeld, Begleitübungen durch eLearning, Feedback und Moderation durch koviko Trainer, eLearning Wissenstest

Dauer:	8 Stunden/auch mehrtägig
Teilnehmerzahl:	8 – 12 Personen
Kombinierbar mit:	Modul B1 – B10
Lernniveau:	Aufbautraining

Train-the-Trainer

C1

Von der Idee zum Konzept

Inhalte Der Lernprozess, didaktisch-methodische Grundlagen, konzeptionelle Fallen

Ziele Verständnis für Trainingsabläufe vertiefen, Grobkonzepte selbstständig erstellen können

Methoden Selbsterfahrung, Gruppenarbeit

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul C2 – C3

Lernniveau:
Basistraining

C2

Trainingsmethodik

Inhalte Die wichtigsten Trainingsmethoden mit Einsatzbereich und Vor- und Nachteilen

Ziele Eigenes Methoden-Portfolio erweitern

Methoden Trainer-Input, Bearbeiten von Beispielen aus der eigenen Arbeitspraxis

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul C1, C3

Lernniveau:
Basistraining

C3

Feedback geben

Inhalte Beobachten und differenzieren, Regeln für ein gelungenes Feedback, geeignete Formulierungen

Ziele Wirksames Feedback geben können

Methoden Rollenspiele, Gesprächssimulation mit Audioaufzeichnung

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul C1 – C2

Lernniveau:
Basistraining

C4

Hilfe zur Selbsthilfe – Beratungssituationen gestalten

Inhalte Beratungsklima, Lösungsorientierung, Kommunikationstools

Ziele Sensibel und ergebnisoffen beraten

Methoden Interaktionsübungen, Gruppen- und Trainer-Feedback

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul C5 – C8

Lernniveau:
Aufbautraining

C5

Wie wirke ich als Trainer?

Inhalte Selbstbild und Fremdbild, Gestik und Mimik, non-verbale Kommunikation

Ziele Stärkere Präsenz erreichen

Methoden Videoaufzeichnungen, Gruppen- und Trainer-Feedback

Dauer:
4 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul C4, C6 – C8

Lernniveau:
Aufbautraining

C6

Konflikte als Chance – Umgang mit schwierigen Teilnehmern

Inhalte	Mögliche Ursachen, geeignete Verhaltensweisen, schwierige Situationen vermeiden	Dauer: 4 Stunden
Ziele	Angemessen reagieren, Eigenanteil erkennen und gegensteuern	Teilnehmerzahl: 8 – 12 Personen
Methoden	Simulation, Arbeit an Erlebnissen aus der eigenen Trainingspraxis	Kombinierbar mit: Modul C4 – C5, C7 – C8
		Lernniveau: Aufbautraining

C7

Der Trainings-TÜV

Inhalte	Vorhandene Trainingskonzepte nach neuesten methodisch-didaktischen Erkenntnissen überarbeiten	Dauer: 4 Stunden
Ziele	Eigene Konzepte weiterentwickeln	Teilnehmerzahl: 1 – 2 Personen
Methoden	Coaching	Kombinierbar mit: Modul C4 – C6, C8
		Lernniveau: Aufbautraining

C8

Coach-the-Coach

Inhalte	Laden Sie uns ein und ein erfahrener koviko Coach besucht Sie im Training	Dauer: 4 Stunden
Ziele	Fundierte Rückmeldung erhalten, eigene Potenziale erkennen und ausbauen	Teilnehmerzahl: 1 – 2 Personen
Methoden	Coaching	Kombinierbar mit: Modul C1 – C7
		Lernniveau: Aufbautraining

Analyse-Workshops



D1

Prozesse und Qualität

Inhalte Analyse bestehender Prozesse in der Kundenbetreuung, Auswirkungen auf Qualität und Kundenzufriedenheit, Abgleich mit den Unternehmenszielen

Ziele Ansatzpunkte für Prozessoptimierungen finden

Methoden Zukunftsreise, Diskussion, Moderation und Beratung durch koviko

Dauer:
8 Stunden/auch mehrtägig

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul D2 – D4

Lernniveau:
Basistraining

D2

Kundenkorrespondenz

Inhalte Analyse bestehender Textbausteine und interner Korrespondenzstandards, Abgleich mit allgemeinen Sprachprinzipien und den Unternehmenszielen

Ziele Optimierungsbedarf ermitteln, Gestaltungsrahmen bestimmen

Methoden Rollentausch, Beispielanalyse, Diskussion, Moderation und Feedback durch koviko

Dauer:
8 Stunden/auch mehrtägig

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul D1, D3 – D4

Lernniveau:
Basistraining

D3 Kundenkommunikation

Inhalte	Analyse unternehmensinterner Festlegungen, Maßnahmen und Gewohnheiten, Abgleich mit Markenwerten und Unternehmensauftritt	Dauer: 8 Stunden/auch mehrtägig
Ziele	Handlungsfelder identifizieren, Ausrichtung festlegen	Teilnehmerzahl: 8 – 12 Personen
Methoden	Selbsterfahrung, Diskussion, Moderation und Feedback durch koviko	Kombinierbar mit: Modul D1 – D2, D4
		Lernniveau: Basistraining

D4 Nutzenargumente

Inhalte	Vom Vorteil zum Nutzen, Erkennen geeigneter Merkmale, Formulieren von Nutzenargumenten	Dauer: 8 Stunden
Ziele	Eigene Stärken identifizieren und fokussieren, Nutzenargumente dazu finden	Teilnehmerzahl: 8 – 12 Personen
Methoden	Selbsterfahrung, Kreativitätstechniken, Moderation und Feedback durch koviko	Kombinierbar mit: Modul D1 – D3
		Lernniveau: Basistraining



Digitales Arbeiten

E1

Content Manager Wissensdatenbank – Basis

Inhalte Analyse bestehenden Contents, Entwicklung sinnvoller Strukturen für intuitive Nutzung, Content-Aufbereitung für Online-Medien, Einsatz von Icons, Ausschöpfung digitaler Darstellungsmöglichkeiten

Ziele Grundlagenwissen als Content Manager erwerben und anwenden können

Methoden Beispielanalysen, Verfassen eigener Strukturen und Texte, Diskussion, Moderation, Feedback und Beratung durch koviko

Dauer:
8 Stunden/auch mehrtägig

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul D1, E3

Lernniveau:
Basistraining

E2

Content Manager Wissensdatenbank – Profi

Inhalte Analyse bestehender redaktioneller Prozesse, Überdenken und ggf. Überarbeiten bestehender Strukturen und Inhalte, aktuelle Fragestellungen zu Text und Visualisierung

Ziele Vertiefung bereits vorhandenen Theorie- und Praxis-Wissens als Content Manager

Methoden Beispielanalysen, Diskussion vorhandener Best-Practice-Lösungen, Verfassen eigener Strukturen und Texte, Diskussion, Moderation, Feedback und Beratung durch koviko

Dauer:
8 Stunden/auch mehrtägig

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul D1, E1, E3

Lernniveau:
Aufbautraining

E3

Web-Texten

Inhalte	Besonderheiten der Sprache im Web, digitale Möglichkeiten der Textgestaltung, Prinzipien des web-gerechten Textes
Ziele	Web-gerechte Texte zielgruppenfokussiert und abwechslungsreich schreiben
Methoden	Kreativitätstechniken, Selbsterfahrung, Analyse von Beispielen aus dem eigenen Arbeitsumfeld, Textübungen an realen Beispielen

Dauer:
8 Stunden/auch mehrtägig

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul D1, E1, E2

Lernniveau:
Basistraining

E4

eLearning Autor

Inhalte	Lerninhalte filtern, Storyboards entwickeln, Inhalte strukturieren, Lernziele festlegen, Lernthemen mediendidaktisch aufbereiten
Ziele	Professionelle eLearning Module programmierbereit konzipieren
Methoden	Kreativitätstechniken, Visualisierungsgrundlagen, Analyse von Lernthemen aus dem eigenen Arbeitsumfeld, Übungen an eigenen Beispielen

Dauer:
8 Stunden

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul C1 – C2, C7, E5

Lernniveau:
Basistraining

E5

eLearning Entwickler Captivate

Inhalte	Programmoberfläche, Script-Funktionen, Folienmaster erstellen und gestalten, Multimedia-Einbindung
Ziele	SCORM-fähige eLearning Module mit der Software Captivate programmieren
Methoden	Schritt-für-Schritt Übungen mit Anwendungsbeispielen aus dem eigenen Arbeitsumfeld

Dauer:
8 Stunden/auch mehrtägig

Teilnehmerzahl:
8 – 12 Personen

Kombinierbar mit:
Modul C1 – C2, C7, E4

Lernniveau:
Basistraining

konzipieren. visualisieren. kommunizieren.

