

## Themen für Führungskräfte



Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Management

Was bedeutet Management?  
Wie kann ich Mitarbeiter für Visionen begeistern?  
Fragen, Aufgaben, Lösungen



Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Motivation

Motivierte Mitarbeiter sind die besseren Mitarbeiter – wie erreichen Sie das?



Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Teamentwicklung

Wie bilden Sie aus einer Gruppe von Mitarbeitern ein schlagkräftiges Team?  
Wie führen Sie das Team?  
Wie stellen Sie das Gleichgewicht im Team her?



Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Mitarbeiterführung

Was bedeutet Führen?  
Welche Handlungskompetenzen sollten Sie besitzen?  
Wie erreichen Sie einen erfolgreichen Führungsstil?



Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Ziele – Anweisungen und Kontrolle

Auch wenn Eigenverantwortlichkeit zum „guten Ton“ gehört, gibt es immer noch Tätigkeiten, in die Führungskräfte ihre Mitarbeiter einweisen müssen.



Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Anerkennung & Kritik

Leistungen werden im Arbeitsalltag viel zu selten gewürdigt, da sie als selbstverständlich angesehen werden.

## Themen für Führungskräfte

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**KONFLIKTE**

Ein Problem kommt selten allein!  
Ein Bündel von Ursachen ergibt ein explosives Gemisch!

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Konflikte

Wie entstehen Konflikte?  
Ohne „Diagnose“ keine „Therapie“  
Erkennen Sie Konfliktsymptome?

Ingenieurbüro  
**HEUER**

Was ist das? Warum? Wie geht das?

**Kundenorientierung**

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Der kundenorientierte Mitarbeiter

Was bedeutet Kundenorientierung?  
Wie kann ich Mitarbeiter zur Kundenorientierung motivieren?  
Wie mache ich aus meinen Mitarbeitern ein starkes Team?

Ingenieurbüro  
**HEUER**

Wer den Hafen nicht kennt, in den er segeln will, für den ist kein Wind ein günstiger. Seneca

**Die Planung im Unternehmen**

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Die Planung im Unternehmen

Planung:  
Was ? Warum ? Wie?  
Daten & Fakten  
Welche Vorteile für mein Unternehmen?

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**AUFGABEN DELEGIEREN**  
Zeit gewinnen

Überwinden Sie die Widerstände, die Sie persönlich daran hindern ...

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Delegieren Sie Aufgaben!

Mehr Qualität!  
Mehr Effizienz!  
Weniger Stress!  
Besiegen Sie Widerstände!

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**ORDNUNG schaffen!**

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Ordnung schaffen

Unordnung und mangelnde Sauberkeit verschwenden Kraft, Zeit und Ressourcen!  
Kein Kunde ist bereit, dafür zu zahlen!

Ingenieurbüro  
**HEUER**

Fällt es Ihnen schwer, Ihre Zeit zu planen und zu organisieren?

Haben Sie oft das Gefühl, Ihrer Zeit „hinterher zu laufen“?

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Zeitmanagement

Planen Sie Ihre Ziele richtig!  
Finden Sie Ihre persönlichen „Zeitdiebe“!  
Wie können Sie Ihren Tagesablauf optimieren?

## Themen für Führungskräfte

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**INTENSIVIEREN SIE  
IHRE KUNDENBINDUNG!**

Es ist heute nicht mehr möglich,  
**KUNDENZUFRIEDENHEIT**  
allein durch hervorragende Produkte und Leistungen  
zu realisieren!

Ingenieurbüro Heuer • Göschwiitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Intensivieren Sie Ihre Kundenbindung

Die Dienstleistungsbereitschaft  
der Mitarbeiter ist der stärkste  
Wettbewerbsvorteil!!

Wie gelingt das?

Ingenieurbüro  
**HEUER**

kein "Luxus" für Unternehmen, denen es (zu) gut geht  
**UNTERNEHMENSKULTUR**

Unternehmenskultur hat unmittelbare  
Auswirkungen auf Produktivität und Effizienz

Ingenieurbüro Heuer • Göschwiitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Unternehmens- kultur

Warum muss ein Unternehmen  
sich Werte geben?

In welchen Gewohnheiten  
unterscheiden wir uns eigentlich von  
anderen Unternehmen?

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**WAHL OHNE QUAL**

Ein klares Anforderungsprofil  
führt zum passenden Mitarbeiter

Ingenieurbüro Heuer • Göschwiitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Anforderungs- profile

Je zutreffender das  
Anforderungsprofil auf die zu  
besetzende Stelle zugeschnitten ist,  
desto passender wird der Bewerber  
sein!

Ingenieurbüro  
**HEUER**

Zusammenkommen ist ein Beginn.  
Zusammenbleiben ist ein Fortschritt.  
Zusammenarbeiten ist ein Erfolg.

Henry Ford  
Gründer von Ford  
(1863 - 1947)

Ingenieurbüro Heuer • Göschwiitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Kooperationen & Partnerschaften

Suchen Sie sich Freunde!

Kooperationen vergrößern  
unternehmerische Chancen und  
verteilen  
die Risiken auf mehrere Schultern.

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**Der Kunde ist kein König**

Der moderne Kunde  
sucht nützliche Lösungen und keine Ehrerbietung.  
Er braucht verständnisvolle Partner und keine Hofnarren!

Ingenieurbüro Heuer • Göschwiitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Der Kunde ist kein König

Der moderne Kunde sucht  
nützliche Lösungen und keine  
Ehrerbietung.

Er braucht verständnisvolle Partner  
und keine Hofnarren!

Ingenieurbüro  
**HEUER**

Vom  
**Chaos**  
zur  
**ORGANISATION**

Ingenieurbüro Heuer • Göschwiitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Vom Chaos zur Organisation

Entscheidend für den Erfolg eines  
Unternehmens ist die RICHTIGE  
interne Organisation!

## Kommunikation und Präsentation

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**Gesprächsführung**



**& Fragetechnik**

### Gesprächsführung und Fragetechnik

Aktives Zuhören  
Fragen Sie richtig!  
Nutzen Sie Einwände,  
Tricks & Taktiken

Ingenieurbüro Heuer • Göscheltzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**Meetings sind Zeitfresser Nr. 1 in deutschen Unternehmen**



**WARUM und WIE**

Sie mit Ihren Mitarbeitern reden müssen!

### Zeitkiller Dauermeetings

richtige Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung  
Ziel: Entscheidungsfindung

Ingenieurbüro Heuer • Göscheltzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**MITARBEITER-GESPRÄCHE**

**WARUM und WIE**

Sie mit Ihren Mitarbeitern reden müssen!

### Mitarbeitergespräche

Nur informierte Mitarbeiter sind motiviert und erfolgreich!  
Fachkompetenz allein reicht nicht aus!

Ingenieurbüro Heuer • Göscheltzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**KONFLIKTBEWÄLTIGUNG**



### Konfliktbewältigung

Welche Einstellungen und Emotionen gegenüber dem Konflikt haben wir?  
Vorsicht mit Vorurteilen!

Ingenieurbüro Heuer • Göscheltzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

Ingenieurbüro  
**HEUER**



**Kollegentypen**

Wie verhalten sie sich und wie kommt man mit ihnen am besten aus?



### Kollegentypen

Wie verhalten sich die verschiedenen Typen?  
Wie kommen Sie am Besten mit ihnen aus?

Ingenieurbüro Heuer • Göscheltzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

Ingenieurbüro  
**HEUER**

*„Wenn es überhaupt ein Geheimnis des Erfolges gibt, so besteht es in der Fähigkeit, sich auf den Standpunkt des anderen zu stellen ... und die Dinge ebenso von seiner Warte aus zu betrachten wie von unserer.“*

Henry Ford  
Gründer von Ford  
(1863 - 1947)



### Verschiedene Arten der Mitarbeitergespräche

Warum und Wie Sie mit Ihren Mitarbeitern reden müssen!

Ingenieurbüro Heuer • Göscheltzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

## Kommunikation und Präsentation

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**Die Sprache des Körpers**



So deuten Sie Körpersignale richtig

Ingenieurbüro Heuer • Göschitzer Str. 6 • 07743 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Die Sprache des Körpers

Beobachten Sie Gestik und Körpersignale und deuten Sie diese!

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**Das Konfliktgespräch**

Haben Sie einen Konflikt erkannt, werden Sie gezwungen sein, anzusprechen, was stört.

Wichtig dazu:  
**kompetentes Gesprächsverhalten!**

Ingenieurbüro Heuer • Göschitzer Str. 6 • 07743 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Das Konfliktgespräch

Wie wollen Sie dabei vorgehen?

Wie vermeiden Sie Missverständnisse?

Können Sie aktiv zuhören?

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**ACHTUNG EINWÄNDE**  
Reagieren Sie richtig!



Ingenieurbüro Heuer • Göschitzer Str. 6 • 07743 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Achtung Einwände!

Wer fragt, der führt – und gewinnt!

ABER:

Fragen Sie richtig!!!

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**Vermeidungsregeln**



Die folgenden Verhaltensweisen sind im Umgang mit Ihren Gesprächspartnern **unbedingt** zu vermeiden!

Ingenieurbüro Heuer • Göschitzer Str. 6 • 07743 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Vermeidungsregeln

Vermeiden Sie in Gesprächen die dargestellten Verhaltensmuster!

Betonen Sie Gemeinsamkeiten!

Ingenieurbüro  
**HEUER**

**FEEDBACK**



**RICHTIG DEUTEN UND EINSETZEN!**

Ingenieurbüro Heuer • Göschitzer Str. 6 • 07743 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Feedback Nehmen und Geben

Feedback verbessert unsere Wahrnehmung!

Achten Sie auf die Signale Ihres Gesprächspartners!

Ingenieurbüro  
**HEUER**



**13**

**Verhaltensweisen in Besprechungen**

Ingenieurbüro Heuer • Göschitzer Str. 6 • 07743 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Verhaltensweisen in Besprechungen

Besprechungen bleiben ineffektiv, wenn einige ständig sprechen, reden ohne nachzudenken oder gar nichts sagen!

## Kunden & Marketing

Ingenieurbüro  
HEUER

**MARKETING**



Unternehmerischer Erfolg stellt sich nur dann ein, wenn ein Unternehmen seine Aktivitäten voll an den Erfordernissen des Marktes ausrichtet also **marktorientiert** handelt!

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Marketing Grundlagen & Umsetzung

Marketing:  
Was? Warum? Wie?  
Was nimmt der Kunde wahr?

Ingenieurbüro  
HEUER

**Presse- und  
Öffentlichkeitsarbeit**



„Tue Gutes und rede darüber“

Bestimmen Sie selbst das Bild, das die Öffentlichkeit von Ihrem Unternehmen erhält!

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Tue Gutes und rede darüber

Sorgen Sie mit guter  
Öffentlichkeitsarbeit für eine gute  
Vorstellung Ihres Unternehmens!  
Zeigen Sie, was Sie zu bieten haben!

Ingenieurbüro  
HEUER

**Pressearbeit  
richtig gemacht**



**kommunikation  
nach außen!**

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Leitfaden Pressearbeit

Wie bringen Sie die Presse dazu,  
über Ihr Unternehmen zu berichten?  
Wie gelangen Ihre Informationen  
zum Leser?

Ingenieurbüro  
HEUER

**Messeauftritte**



**PLANEN – ORGANISIEREN – KONTROLLIEREN**

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Messeauftritte: Planen-Organisieren- Kontrollieren

Ihr Messeerfolg steht und fällt mit  
dem Auftreten und dem Engagement  
Ihres Messepersonals.

Ingenieurbüro  
HEUER

**Bis dass die Konkurrenz  
uns scheidet ...**



gestern heute morgen

Jede Kundenbeziehung beginnt schon lange  
**VOR DEM KAUF** und endet **nicht NACH DEM KAUF!**

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Service – Kundenbindung – Stammkunden

Jede Kundenbeziehung beginnt  
schon  
lange **VOR DEM KAUF** und  
endet **nicht NACH DEM KAUF!**

Ingenieurbüro  
HEUER

**Tag der offenen Tür**



Haben Sie Interessantes zu bieten? Dann zeigen Sie es!

Ingenieurbüro Heuer • Göschwitzer Str. 6 • 07745 Jena • Tel.: 03641-53 49 90 • E-Mail: post@buero-heuer.de • Internet: www.buero-heuer.de

### Tag der offenen Tür

Haben Sie Interessantes zu bieten?  
Dann zeigen Sie es!  
Zeitplan zur Vorbereitung,  
Organisation und Nachbereitung

## Qualitätsmanagement



### Die 7 Grundsätze des Qualitätsmanagements

Führung, Kundenorientierung, Prozessorientierung, Datenmanagement, Lieferantenbeziehungen, etc.



### Prozesse im Unternehmen

Prozesse:  
Was ist das?  
Haben wir so was?  
Organisation & Darstellung



### Die ISO 9001 und was dahinter steht

Qualitätsmanagement:  
Vorteile  
Die Norm  
Was muss in Handbuch stehen?



### Das QM-Handbuch

Die Wege zum Ziel:  
Firmenstruktur, Kernprozess, Prozessmodelle, Stellenbeschreibungen, Normkapitel



### Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Warum „Lenkung“?  
Was fordert die Norm?  
Unbürokratische Umsetzung!



### Bewertungen des Managementsystems

Warum „Bewertung“?  
Was verlangt die Norm?  
Welche Fragen sind zu beantworten?

