

Übersicht über unser Angebot

[Offene Seminare](#)

[Inhouse Seminare](#)

[Consulting](#)

[Coaching](#)

Offene Seminare:

...eignen sich sehr gut unter 3 Aspekten:

1. Wenn einzelne Mitarbeiter geschult werden sollen, um kurzfristig eine Unterstützung für diese Mitarbeiter in der täglichen Arbeit zu schaffen.
2. Wenn Sie dem Mitarbeiter „etwas Gutes tun“ wollen und gleichzeitig dem Mitarbeiter neue Aspekte und Impulse für die tägliche Arbeit gönnen wollen. Denn unsere Seminare finden immer in namhaften Hotels statt.
3. Wenn die Mitarbeiter in den Austausch mit anderen Unternehmen kommen sollen, um neue Perspektiven zu erhalten, denn sind auch die Pausengespräche oft sehr inspirierend.

Hier unser Angebot:

Konfliktgespräche am Telefon

Die alte Weisheit des Marketings hat noch immer Bestand:

Es kostet 10-mal mehr einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu behalten.

Hierbei ist das Telefon die wichtigste Verbindung zu Ihren Kunden und Geschäftspartnern. Dies gilt besonders für Beschwerde- und Reklamationsgespräche. Ein gut betreuter Geschäftspartner, der sich ernst genommen fühlt, wird dem Unternehmen treu bleiben.

Die aktuellen Termine finden Sie hier: [Termine](#)

Die aktive Angebotsverfolgung

Das Erstellen von Angeboten ist die entscheidende Voraussetzung für den erfolgreichen Verkaufsabschluss. Doch was soll man tun, wenn sich der Kunde nicht von sich aus auf ein Angebot meldet?

Die aktuellen Termine finden Sie hier: [Termine](#)

Das 1x1 der erfolgreichen Präsentation

Eine gute Präsentation entscheidet über Erfolg und Umsatz. Lernen Sie, Waren und Dienstleistungen erfolgreich zu präsentieren.

Die aktuellen Termine finden Sie hier: [Termine](#)

Mehr Zeit durch Selbstmanagement

Richtiges Selbstmanagement vermeidet Stresssituationen im Beruf und Privat. Optimales Selbstmanagement kann man lernen.

Die aktuellen Termine finden Sie hier: [Termine](#)

Erfolgsfaktoren im Mitarbeitergespräch

Mitarbeiter sind eine der wichtigsten Ressourcen eines Unternehmens. Deshalb ist es wichtig, dass Mitarbeitergespräch richtig zu führen.

Die aktuellen Termine finden Sie hier: [Termine](#)

Vom Kollegen zum Vorgesetzten

Eigene bewährte Mitarbeiter zu Vorgesetzten einer Abteilung zu machen, ist ein guter Weg, das Fachwissen im eigenen Unternehmen zu halten. Doch hierbei kommt es oft zu Spannungen mit den ehemaligen Kollegen. Geschickt gemeistert kann dies allerdings ein Vorteil für das Unternehmen sein.

Die aktuellen Termine finden Sie hier: [Termine](#)

Konsequentes Führen

An Führungskräfte werden hohe Anforderungen gestellt. Sie sind die Schnittstelle von Unternehmensleitung und Mitarbeitern. Von ihnen wird einerseits unternehmerisches Denken, Vorgehen und Verantwortungsübernahme und andererseits Vertrauenswürdigkeit und respektvolles Verhalten erwartet. Doch wie kann man als Führungskraft diesen unterschiedlichen Anforderungen und Erwartungen gerecht werden und die Zielvorgaben erreichen, ohne selbst daran zu scheitern?

Die aktuellen Termine finden Sie hier: [Termine](#)

Inhouse Seminare

Die offenen Seminare können auch als individuelle Firmenseminare gebucht werden. Dies hat den Vorteil, dass alle Teilnehmer auf einen einheitlichen Wissenstand gebracht werden. Gerade bei der Vereinheitlichung von Prozessen, Umstrukturierungen und der Einführung neuer Abläufe sind Inhouse-Seminare wertvoll. Hierbei können wir sehr intensiv die unternehmensinternen Themen erörtern und in die Seminare einfließen lassen. Darüber hinaus bieten wir die Möglichkeit, Seminare zu den Themen Kommunikation, Service und Mitarbeiterführung individuell auf Ihre Bedürfnisse zu erstellen.

Bei hausinternen Seminaren bietet sich folgendes Schulungsprinzip an:



Interesse? Dann Senden Sie uns einfach eine E-Mail an info@hecker-consulting.com

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

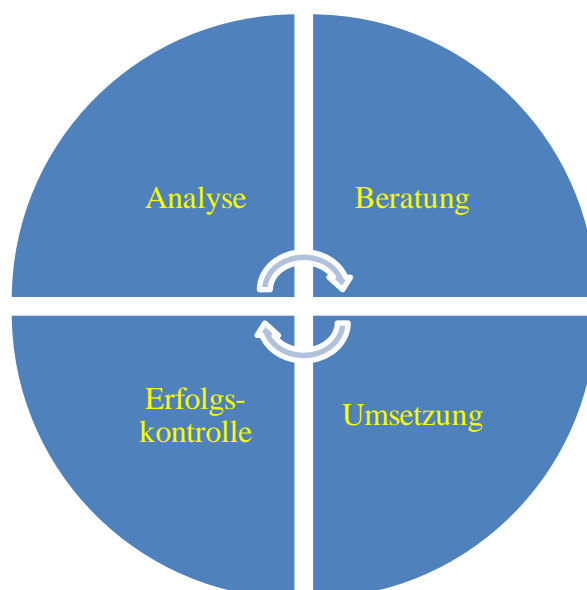
Consulting

In **Phasen des Wandels** -sei es durch **Wachstum** oder durch eine **Umstrukturierung**- kommt es regelmäßig in Unternehmen zu Spannungen und Konflikten. Werden diese nicht gelöst, kann ein vordergründiges Wachstum oder eine als sinnvoll erwogene Umstrukturierung schädlich für das Unternehmen sein. Denn wenn durch interne Querelen der Servicelevel leidet und die ersten Kundenbeschwerden kommen oder wichtige Mitarbeiter deswegen ausfallen, wird es allerhöchste Zeit, zu reagieren. **Wachstum im Unternehmen ist nur möglich, indem sich die Kommunikation wandelt.** Hierbei spielen **Klarheit und Transparenz** eine zentrale Rolle. So können die Veränderungen einfacher in die positive Richtung laufen.

Denn durch verbesserte Wege der Kommunikation, wird der erwartete Erfolg gesichert. Ob bei kleineren Veränderungen, wie dem Einführen einer **verbesserten Service- oder Vertriebsstrategie**, über die **Entwicklung von eigenen Mitarbeitern zu Vorgesetzten**, bis hin zu **wachstumsgetriebenen Umstrukturierungen** des ganzen Unternehmens, ist es wichtig, die richtige Strategie zu haben.

Bei all diesen Punkten stehen wir mit Rat und Tat zur Seite. Ein zentraler Aspekt steht dabei im Vordergrund: Wir schauen gemeinsam mit Ihnen über den Tellerrand der Abteilungen hinaus. Jede Abteilung bringt wichtige **Puzzleleile** mit, die zu **einem neuen größeren Bild** zusammengesetzt werden müssen, damit die Kommunikation wieder besser läuft.

Wir unterstützen Sie dabei von Beginn an durch **sorgfältige Analysen** und **intensive Beratung**. Doch wir gehen den Weg mit unseren Kunden weiter: Wir unterstützen Sie bei der **Umsetzung** und der **Erfolgskontrolle**, damit die gewünschten **Ergebnisse** auch **bequem erreicht** werden können. Dies reicht von der Auswahl technischer Einrichtungen und geeigneter Mitarbeiter, über die Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter, bis zum Controlling. Überall dort helfen wir Ihnen gerne weiter.



Hier eine Auswahl bereits erfolgreich durchgeführter Beratungsprojekte:

- ☺ Strategien zur Verbesserung der internen und externen Kommunikation im digitalen Zeitalter, nachdem die Abteilungsleitung der Kundenbetreuung in den Ruhestand gegangen ist.
- ☺ Entwicklung einer geeigneten Führungsstrategie in einem mittelständigen Unternehmen während einer Wachstumsphase
- ☺ Verbesserung der Zusammenarbeit von verschiedenen Abteilungen (Vertrieb, Logistik, Arbeitsvorbereitung) nach Kundenbeschwerden
- ☺ Optimierung von Kundenbetreuungs- und Verkaufsprozessen zur Umsatzsteigerung
- ☺ Umstrukturierung von Service-Centern zur Effektivitätssteigerung nach dem Ausfall zentraler Mitarbeiter
- ☺ Erstellung von Weiterbildungs- bzw. Schulungskonzepten für hauseigene Trainer bei der Einführung eines neuen Servicelevels
- ☺ Einführung von Telefoninterviews in der Personalrekrutierung zur Entlastung der Personalabteilung in einer Wachstumsphase
- ☺ Restrukturierung der Serviceabteilungen mit dem Ziel der Optimierung der internen und externen Abläufe nach dem Wegfall zentraler Mitarbeiter
- ☺ Teambildung nach der Fusion von zwei Abteilungen
- ☺ Außendarstellung und Markenbildung nach einer Umfirmierung für mittelständigen Unternehmen
- ☺ Qualitätskontrolle mit Monitoring und Mystery Calls nach Einführung einer neuen Vertriebsstrategie
- ☺ Neuaufbau von Call- und Service-Centern zur Verbesserung der Servicequalität
- ☺ Visuelle Kommunikation verbessern, mit dem Ziel der Markenbildung
- ☺ Optimierung der Pressearbeit mit dem Ziel des größeren Bekanntheitsgrads

Interesse? Dann Senden Sie uns einfach eine E-Mail an info@hecker-consulting.com

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

Coaching

Was ist Coaching?

- ☺ Eine Begleitung auf Zeit mit Hilfe zur Selbsthilfe
- ☺ Hilfestellung bei der Ablösung alter und Entwicklung neuer Denkmuster oder Einstellungen
- ☺ Hilfestellung bei der Gestaltung des Wertewandels
- ☺ Ein Prozess zur Entwicklung der Persönlichkeit und/oder der rollenspezifischen Fähigkeiten und Fertigkeiten.
- ☺ Eine Gelegenheit zum Erlernen kommunikativer Fähigkeiten
- ☺ Eine Möglichkeit, der Vereinsamung von Führungskräften entgegen zu wirken.

Wann ist Coaching sinnvoll?

Coaching ist dann sinnvoll und hilfreich wenn:

- ☺ neue Situationen, Aufgaben, hierarchische Ebenen qualifiziert gestaltet werden sollen
- ☺ erlebte Konflikte und Probleme gelöst werden sollen und zur Bearbeitung ein anregender und distanzierter Gesprächspartner gesucht wird
- ☺ Auseinandersetzungen, Spannungen oder Streitigkeiten mit Kollegen, Führungskräften oder Kunden bearbeitet werden sollen
- ☺ ein Fachmann Krisensituationen moderieren soll
- ☺ Überforderung im Beruf festgestellt oder subjektiv erlebt wird
- ☺ Verbesserungs- oder Änderungswünsche in Bezug auf den persönlichen Arbeitsstil, das Führungsverhalten oder andere Bereiche angestrebt werden
- ☺ jemand erfahren will, welche Potentiale für die jetzige oder neue Aufgaben entwickelt werden können
- ☺ berufliche Veränderungen wie Fusionen oder Outplacings reibungslos und motivierend gestaltet werden sollen
- ☺ Informationen über die Wirkung des eigenen Verhaltens auf andere und entsprechendes Feedback über die Wirkung anderer Verhaltensmöglichkeiten gesucht werden

Interesse? Dann Senden Sie uns einfach eine E-Mail an info@hecker-consulting.com

Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.