

Portfolio

Unternehmens- & Teamkultur
Kundenorientierung
Feedback
Führung
Resilienz

JOHANNES LIEGL
TRAINING + CONSULTING

TRAINERPROFIL

Was zeichnet mich als Trainer aus?



Seit nunmehr über 15 Jahren setze ich mich intensiv - theoretisch wie praktisch - damit auseinander, wie exzellenter Kundenservice funktioniert - und was Erfolgsteams brauchen, um in Ihrer Aufgabe und darüber hinaus zu glänzen. Als Trainer und Moderator zeichnete ich mich viele Jahre u.a. für die Aus- und Weiterbildung des Bordpersonals einer großen internationalen Fluglinie hinsichtlich Kundenorientierung und Gastfreundlichkeit verantwortlich. Heute leite ich als operative Führungskraft wechselnde, multinationale Teams an Bord von Kurz- und Langstreckenflugzeugen und entdecke neue Dienstleistungstalente im Rahmen der Personalauswahl als Recruiter.

Meine eigene langjährige Berufserfahrung im Kundenkontakt vor und hinter den Kulissen namhafter Unternehmen der Dienstleistungsbranche und des Handels, meine Ausbildung zum Servicekaufmann (IHK) und mein Studium der Wirtschaftspsychologie ermöglichen mir dabei eine fundierte Auseinandersetzung mit unterschiedlichsten Fragestellungen der Personal- und Kulturentwicklung, des Trainings und der Weiterbildung im unternehmerischen Kontext.

Transparenz und Kompetenz - für Auftraggeber und Trainees - ist mir besonders wichtig. Meine Seminare zeichnen sich durch Authentizität und Praxisnähe aus. Dies setze ich mit einer umfangreichen Einarbeitung in die Thematik, einer exakten Vorbereitung und einer klaren Sprache mit anschaulichen Beispielen um. Nur so ist ein nachhaltig erfolgreiches Ergebnis für Sie als Organisation wie auch für Ihre Trainees möglich.

PORTFOLIO

Trainings- und Seminarprogramm

Wir erleben eine Zeit des tiefgreifenden Wandels quer über alle Lebensbereiche hinweg. Besonders vor dem Hintergrund des angespannten Arbeitsmarkts kommt der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitenden ein besonderes Augenmerk zu - nicht nur als Möglichkeit zur individuellen (Weiter-)Qualifizierung, sondern auch als aktives Mittel zur Steigerung der Verbundenheit mit dem Unternehmen oder der Organisation.

Das Portfolio stellt nur einen Auszug der thematischen und methodischen Möglichkeiten dar. Selbstverständlich stelle ich mich gerne individuell auf Ihre Bedürfnisse und Anforderungen ein, um ein passgenaues Schulungsangebot und ein nachhaltig wirkungsvolles Trainingsergebnis sicherstellen zu können.

Kontaktieren Sie mich gerne jederzeit bei Fragen und Wünschen.
Ich freue mich auf unsere Zusammenarbeit!

MARKENZEICHEN FREUNDLICHKEIT

Freundlichkeit als Wettbewerbsvorteil

In vielen Bereichen der Dienstleistungsbranche ist der Arbeitsalltag geprägt von intensivem Kontakt zu Ihren KundInnen. Das erfordert viel Aufmerksamkeit, Geduld und ein gutes Gespür für deren Bedürfnisse. In einer immer stärker vergleichbaren und konkurrenzstarken Geschäftsumwelt reicht es nicht mehr, einfach „nur gut“ zu sein. Sie verkaufen nicht mehr nur eine Dienstleistung, sondern ein Gefühl und eine Lebensart.

Dieses Seminar behandelt die Grundlagen hochwertiger Dienstleistung und zeigt auf, wie wichtig kundenorientiertes Handeln für unternehmerischen Erfolg ist. Dabei werden auf anschauliche Art und Weise Hintergründe erläutert und Kernkompetenzen im Kontakt mit Kunden durch gemeinsamen Austausch und praktische Übungssequenzen gestärkt.

Zielgruppe: Führungskräfte, Mitarbeiter im Kundenkontakt

Methoden: Vortrag, Diskussion, Workshop, Gruppencoaching

Dauer: 1 Tag

Teilnehmer: 5-20 Personen

STAMMKUNDEN? FANS!

Erfolgreich Kundenbeziehungen gestalten

Was braucht es, um KundInnen zufrieden zu machen? Was macht aus zufriedenen KundInnen Stammkunden? Wie werden aus Stammkunden echte Fans? Ein gutes Produkt alleine reicht hierfür in einem hochdynamischen Geschäftsumfeld nicht mehr aus - auf das damit verbundene Gefühl bei Ihren Kunden kommt es an.

Ziel dieses Seminars ist, die verschiedenen Ansprüche und Erwartungen Ihrer Kunden besser kennen und verstehen zu lernen, um aus ihnen Stammkunden und Fans Ihrer Geschäftsidee zu machen. Dabei können Sie sich unterschiedliche Werkzeuge des Kundenbindungsmanagements zunutze machen, die Sie bereits während des Seminars praktisch ausprobieren können.

Zielgruppe: Existenzgründer, Führungskräfte, Mitarbeiter im Kundenkontakt

Methoden: Vortrag, Diskussion, Workshop, Gruppencoaching

Dauer: 1 Tag

Teilnehmer: 5-15 Personen

(K)EIN ~~PROBLEM~~!?

Souveräner Umgang mit Kundenbeschwerden

In Zeiten von Social Media und schneller Meinungsbildung über das Internet sind zufriedene KundInnen, die darüber hinaus auch gerne darüber berichten, noch entscheidender für unternehmerischen Erfolg. Im Umkehrschluss können öffentlich einsehbare, negative Erfahrungsberichte schnell das Aus für kleine Unternehmen bedeuten.

Dieses Seminar beschäftigt sich damit, wie Sie proaktiv Beschwerden vermeiden und in Beschwerdesituationen professionell und souverän agieren um einen positiven Eindruck bei Ihren KundInnen zu hinterlassen. Dabei können Sie sich aktiv an herausfordernden Situationen versuchen, Ihr Know-How um wichtige Tools erweitern und mit Fingerspitzengefühl Missgeschicke in positive PR für Ihr Unternehmen verwandeln.

Zielgruppe: Existenzgründer, Quereinsteiger, Führungskräfte, Mitarbeiter im Kundenkontakt

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeiten, Gruppencoaching, Videotraining

Dauer: 1 Tag

Teilnehmer: 5-15 Personen

IM GLEICHEN BOOT

Ein Teambuilding-Workshop

Das Organigramm steht, die Aufgaben sind verteilt, jetzt kann es losgehen - oder nicht? Ob alle in die gleiche Richtung rudern oder der Wind gerade ungünstig steht zeigt sich oft erst, wenn das Boot bereits unterwegs ist. Wie also schaffen wir es aus Individuen Mitstreiter in der Sache zu machen und gemeinsam am gleichen Strang zu ziehen und gesetzte Ziele mit vereinten Kräften zu erreichen?

In diesem Workshop für neue und eingespielte Teams werden gemeinschaftlich die Segel für eine erfolgreiche Zusammenarbeit gesetzt - u.a. durch Wertearbeit, die Entwicklung von Commitments und gemeinsamer Zieldefinierung.

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppencoaching, Workshop

Dauer: 2 Tage + 1 Tag Reflexion im weiteren Verlauf

Teilnehmer: 3-15 Personen

WAS ICH DIR SCHON IMMER MAL SAGEN WOLLTE...

Kollegiales Feedback im Arbeitsalltag

Eine offene Feedbackkultur ist mittlerweile fester Bestandteil zahlreicher Unternehmensleitbilder. Über verschiedenste hierarchische Ebenen hinweg wurde erkannt, welches große unternehmerische Potenzial konstruktive Rückmeldungen beinhalten. Doch wie platziert man Feedback wirkungsvoll und professionell im beruflichen Alltag?

Lernen Sie kennen, wie Sie Feedback gezielt einsetzen, konstruktive Mitarbeitergespräche führen und herausfordernden Situationen souverän begegnen, um langfristig mehr Erfolg, Zufriedenheit und Ausgeglichenheit im beruflichen Kontext zu erleben.

Zielgruppe: Führungskräfte, Mitarbeiter in Teamstrukturen

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeiten, Gruppencoaching

Dauer: 1 Tag

Teilnehmer: 5-15 Personen

ALLES ANDERS, ALLES NEU?

Erfolgreich Veränderung begleiten

Der Umgang mit Veränderung ist in einer Geschäftswelt, die sich stetig ändert und zunehmend schneller, unvorhersehbarer und komplexer wird, mittel- bis langfristig entscheidend über Erfolg oder Misserfolg. Wie kann jedoch aus individuellen Ängsten und inneren Widerständen Aufgeschlossenheit für Neues, Lust auf Wandel und Kreativität im Umgang mit Neuem erwachen?

Der Workshop beleuchtet Hintergründe modernen Change Managements, zeigt Voraussetzungen für Veränderungsbereitschaft auf und vermittelt wie Kommunikation, Reflexion, Transparenz und vertrauensbildende Maßnahmen die Veränderungskompetenz Ihres Teams positiv beeinflussen können.

Zielgruppe: (Nachwuchs-)Führungskräfte, Mitarbeiter in Entwicklungspositionen

Methoden: Vortrag, Diskussion, Workshop, Gruppencoaching

Dauer: 3 Tage + 1 Tag Reflexion im weiteren Verlauf

Teilnehmer: 2-10 Personen

IN FÜHRUNG GEHEN

Ein Workshop für (Nachwuchs-)Führungskräfte

Die erste Führungsaufgabe stellt sicherlich die größte Herausforderung der eigene Karriere dar. Umso wichtiger ist es, die neue Aufgabe mit dem richtigen Rüstzeug anzugehen und schon früh ein klares Führungsverständnis zu entwickeln. Dazu gehört auch ein Gespür für die eigene Führungspersönlichkeit zu entwickeln um in bestehenden Unternehmensstrukturen sowie bei Mitarbeitern unterschiedlichsten Alters einen souveränen Eindruck hinterlassen zu können.

Dieser Workshop zielt darauf ab, neben Führungsgrundlagen auch individuelle Faktoren erfolgreicher Führungsarbeit, geeignete Führungstechniken und praktische Fallbeispiele im Umgang mit herausfordernden Situationen - besonders als junge Führungskraft - zu vermitteln.

Zielgruppe: (Nachwuchs-)Führungskräfte, Mitarbeiter in Entwicklungspositionen

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeiten, Gruppencoaching, Workshop

Dauer: 2-3 Tage

Teilnehmer: 5-15 Personen

LEADERSHIP COUNSELING

Gemeinsame Stärken nutzbar machen

Nicht selten neigen Führungskräfte dazu, sich in Ihrer Rolle als Einzelkämpfer allein auf weiter Flur zu betrachten. Der Umgang mit Herausforderungen wird oft als Lackmustest für die eigenen Führungsqualitäten betrachtet. Dabei bleiben jedoch Ressourcen ungenutzt, die in der Regel längst innerhalb der Organisation vorhanden sind: Andere Betrachtungsweisen, neue Ideen und große Erfahrungsschätze anderer, unabhängig von Lebensalter oder Erfahrung.

Dieser moderierte Austausch zielt darauf ab, individuelle Erfahrungswerte und Expertise wertzuschätzen, gemeinsam nutzbar zu machen und so Netzwerke innerhalb der Organisation zu stärken. Teilnehmende erhalten konkrete Ideen und Hilfestellung zu aktuellen Herausforderungen in Ihrer Führungsarbeit und können diesen zeitnah, kompetent und reflektiert entgegentreten.

Zielgruppe: (Nachwuchs-)Führungskräfte, Mitarbeiter in Entwicklungspositionen

Methoden: Moderierte Diskussion, Gruppencoaching, Peer-Feedback, Mentoring

Dauer: 1 Tag gemeinsame Einführung, danach flexible, wiederkehrende Termine

Teilnehmer: 3-10 Personen

ÜBERZEUGEND FÜHREN

Soziale und kommunikative Kompetenzen als Führungskraft

Fachwissen allein ist weithin oft der ausschlaggebende Faktor zur Mitarbeiter(be)förderung. Dabei wird oft verkannt, wie wichtig soziale und kommunikative Kompetenzen in der Führungsrolle sind. Doch wie agiere ich als Führungskraft, um Mitarbeiter langfristig wertschätzen, fördern und motivieren zu können?

Dieses Seminar beschäftigt sich damit, wie Sie Ihre Wahrnehmung schärfen, möglichen Konflikten souverän begegnen, klare Ziele setzen und Ihre Mitarbeiter zu Mitstreitern in Ihrer Sache machen. Mithilfe fundierter Grundlagen aus Organisations- und Kommunikationspsychologie und zahlreichen Praxisbeispielen können Sie Ihr Führungsrepertoire erweitern und wichtige Impulse für Ihre Führungsarbeit gewinnen.

Zielgruppe: (Nachwuchs-)Führungskräfte

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppencoaching

Dauer: 2-3 Tage

Teilnehmer: 5-10 Personen

HINFALLEN, AUFSTEHEN, KRONE RICHTEN, WEITERGEHEN

Rückschläge und Misserfolge als Chance nutzen - ein Resilienz-Workshop

Scheitern ist hart - egal wie man es betrachten mag. Dennoch ist die entscheidende Herausforderung, über längere Zeit ehrgeizig und erfolgsorientiert eigene Ziele zu verfolgen und dabei das eigene Wohl nicht aus den Augen zu verlieren. Und vielleicht ist „Scheitern“ auch nur eine Sache des Blickwinkels?

Der Workshop beleuchtet verschiedene Wege, anhand erlebter Rückschläge persönliche Stärken und Entwicklungspotentiale auszumachen, sie bewusst einsetzen und so nachhaltig den persönlichen Erfolg zu unterstützen. Darüber hinaus werden verschiedene Möglichkeiten beleuchtet, auf gesunde Art und Weise mit Herausforderungen und Stress umzugehen.

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppencoaching, Workshop

Dauer: 1 Tag

Teilnehmer: 5-10 Personen

CORPORATE CONTENTMENT

Mitarbeitendenzufriedenheit als Erfolgsfaktor

Nachhaltig erfolgreiche Unternehmen lassen sich nicht durch einen Blick in die Bilanzen identifizieren. Längst sind Kennzahlen wie Mitarbeitendenzufriedenheit, Krankheitsquoten und Verweildauer im Unternehmen entscheidend, um eine Organisation nachhaltig erfolgreich und zukunftsfähig zu machen - nicht erst seit der deutlich angespannten Arbeitsmarktlage in vielen Branchen.

Dieses Seminar vermittelt Grundlagen und Kenngrößen der Zufriedenheitsarbeit. Es beleuchtet konkrete Möglichkeiten, Chancen und Herausforderungen, die Stimmung, Haltung und Leistungsbereitschaft innerhalb einer Organisation positiv zu beeinflussen und so Potenziale der Mitarbeitenden besser zu entfalten.

Zielgruppe: Führungskräfte

Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppencoaching, Workshop

Dauer: 2 Tage

Teilnehmer: 5-10 Personen

KONTAKT

JOHANNES LIEGL

TRAINING + CONSULTING

Ostpreußenstraße 89
93057 Regensburg
Deutschland

☎ +49 (0) 173 35 07 88 0

✉ post@johannesliegl.de