Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2027

Persönliche Weiterentwicklung

INHALTSVERZEICHNIS

SEITE

Persönliche Weiterentwicklung **3**

15.708 Stimmtraining - Den richtigen Ton treffen 4

15.914 Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten 6

56.201 Auf den Punkt bringen 8

56.203 Gelassenheit siegt - Souveräner mit Ärger und Kritik umgehen 10

56.205 Schlagfertigkeit - garantiert nie wieder sprachlos! 13

56.208 Zurückhaltend und überzeugend 15

56.210 Besser kommunizieren 17

56.300 Mit Empathie zu engeren Kundenbeziehungen 19

56.299 Das Persönlichkeitstraining - Sich selbst und andere besser verstehen 22

56.350 Feedback geben unter Kolleg:innen (E-Learning) 25

56.295 Wertschätzend kommunizieren (E-Learning) 27

56.600 just e-learn-Package Gut kommunizieren und präsentieren (E-Learning) 29

56.352 Meetings moderieren (E-Learning) 31

56.353 Fragetechniken gezielt einsetzen (E-Learning) 33

56 KOMMUNIKATION

Persönliche Weiterentwicklung

Stimmtraining - Den richtigen Ton treffen

Was für eine sympathische Stimme!
Ein solcher Eindruck öffnet beim Gegenüber Tür und Tor. Noch bevor wir unsere Gesprächspartner/-innen mit den ersten Worten erreichen, machen diese sich anhand des Höreindruckes ein Bild von uns – in der Begegnung vor Ort im Zusammenspiel mit dem körpersprachlichen Eindruck, am Telefon allein dadurch. Und wir wissen, wie stark das Bauchgefühl Entscheidungen beeinflusst. Nun gibt es keine objektiv und klar definierte „ideale“ Stimme. Dafür sind wir viel zu individuell. Es geht deshalb nicht um „richtige“ Gesten, Klänge oder Formulierungen. Wir wirken mit unserer Stimme sympathisch, wenn wir authentisch, kongruent und damit glaubwürdig auftreten. Und ganz nebenbei ist noch etwas sehr interessant: wir fördern auf diese Weise auch unsere Stimmgesundheit. Wir halten einfach besser durch, wenn wir achtsam kommunizieren – selbstbewusst und mit dem Ohr beim Gegenüber.

In unserem Training lernen Sie das alles: Ihr Stimm- und Ausdruckspotential situationsgerecht, authentisch und ökonomisch einzusetzen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen im Kunden-Service-Center, Business-Center, Digitales Beratungs-Center, Callcenter sowie sonstige Mitarbeiter/-innen, die täglich sehr häufig per Telefon kommunizieren sowie Mitarbeiter/-innen, die vor Ort im Kundenkontakt, als TrainerInnen oder Führungskräfte ihr Auftreten noch professioneller gestalten wollen.

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Ihre nonverbale Kommunikation stärken.
- Sie können gezielt mit Ihrer Stimme besser überzeugen.
- Sie kennen Methoden und Techniken, um Ihre Stimme nachhaltig einzusetzen.

IHR REFERENT

Uwe Schürmann, Sprechstudio

Trainer, Coach und Inhaber von Freisprecher - Sprechstudio - Der Lehrlogopäde, Sprechwissenschaftler und Stimmtrainer leitet eine Berufsfachschule. Durch seine vielfältigen Erfahrungen an Theatern und Universitäten, in Behörden und Firmen ganz unterschiedlicher Branchen kann Uwe Schürmann sowohl fachlich fundiert als auch höchst flexibel Stimm- und Sprechprozesse im Rahmen der kommunikativen Performance fördern – individuell, ressourcenorientiert und immer mit dem Fokus auf die Alltagstauglichkeit.

HINWEIS(E)

Gerne führen wir unsere Stimmtraining-Angebote zugeschnitten auf den Bedarf Ihres Teams auch als Inhouse-Veranstaltung durch.

TERMIN(E)

12.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Die Stimme wecken!

- Verbesserung der Körperwahrnehmung
- Zusammenhang körperlicher und stimmlicher Präsenz erfahren
- Lockerungsübungen
- Wie funktioniert Stimme?

Aufrecht durchs Gespräch!

- Erarbeitung Aufrichtung – Sitzhaltung – Stehhaltung
- Wahrnehmung der Auswirkungen auf die Stimme

Sprechen ohne aus der Puste zu kommen!

- Grundlagen für eine ökonomische Sprechatmung
- Einführung in die Atemrhythmisch Angepasste Phonation (AAP)

Den richtigen Ton treffen

- Ziel- und Partnerorientierung als Grundlage für Kontakt im Servicebereich
- Umgang mit schwierigen Kunden (Konfliktgespräche)

Bitte deutlicher!

- Verbesserung der Wahrnehmung in Bezug auf Lautstärke und Artikulation
- Übungen zu Artikulation und Resonanz

Gut gerüstet für den Alltag

- Ergebnissicherung; Maßnahmenplanung für Transfer
- Stimmtipps für den Telefonie-Alltag
- Klärung noch offener Fragen

Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten

Videoberatung ist längst mehr als ein Notbehelf – sie ist ein Muss für moderne Kundennähe. Wer digital beraten kann, bleibt flexibel, sichtbar und überzeugend – auch auf Distanz.

ZIELGRUPPE

Beraterinnen und Berater aus Filialen und/oder dem digitalen Beratungs-Center, Business-Center bzw. Kunden-Service-Center, die verstärkt Videoberatung nutzen (wollen).

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Kundinnen und Kunden online effektiv per Videoberatung betreuen.
- Sie können professionelle Beratungsgespräche digital führen, Vertrauen aufbauen und flexibel auf Kundenwünsche eingehen.

IHRE REFERENTIN

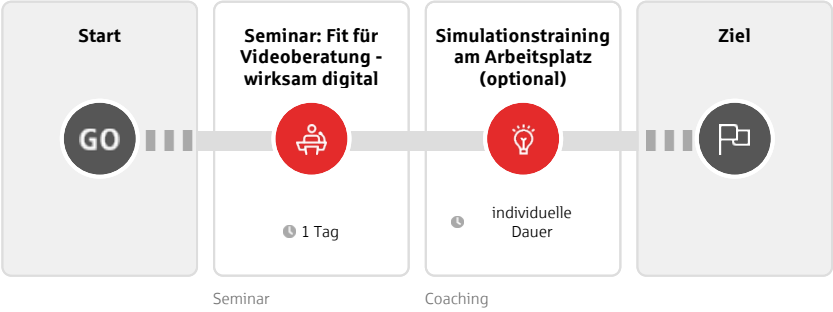
Meike Daßler, KuneCom GbR

Geschäftspartnerin/Inhaberin mit langjährigen Praxiserfahrungen in einer digitalen Vertriebseinheit einer Sparkasse. Neben der Qualifikation zur Trainerin im Bereich KSC /DBC und BC ist sie auch Spezialistin für Trainingskompetenzen. Zudem ist sie zertifizierte persolog®-Persönlichkeitstrainerin und hat ein Diplom in Changemanegement und Leadership.

HINWEIS(E)

Um den Transfer der Seminarinhalte im täglichen Arbeitsumfeld zu sichern, empfehlen wir eine Praxisbegleitung am eigenen Arbeitsplatz. Bei Interesse an einem Simulationstraining sprechen Sie gern im Vorfeld des Seminars Edmund Honermann, Tel.: 0231 22240-739, an.

Ihre Lernreise: Fit für die Videoberatung - wirksam digital beraten



TERMIN(E)

05.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag
bei Bedarf zzgl. 1 Tag für Transfer am Arbeitsplatz

PREIS

395,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Carolin Nalazek
0231 22240-537
carolin.nalazek@ska.nrw

INHALTE

Edmund Honermann
0231 22240-739
edmund.honermann@ska.nrw

Programm/Inhalt

Warum überhaupt Videoberatung?

- Kundinnen und Kunden sowie Banken im Wandel: veränderte Kundenerwartungen, Digitalisierung des Alltags, Filialrückgänge und Effizienzdruck
- Multikanalstrategie der Sparkassen: Videoberatung ist ein zentrales Bindeglied zwischen persönlichem Kontakt und digitaler Effizienz

Was ist Videoberatung?

- Arbeitsplatzeinrichtung
- Technische Voraussetzungen: Kamera, Mikrofon, Licht, Bildschirmplatz
- Sitzposition, Hintergrund, Blickkontakt
- Sichere Umgebung, keine Störungen – das A und O im Beratungsgespräch

Programmnutzung

- Handling im Gespräch: wie Sie Dokumente teilen, Bildschirme freigeben und gemeinsam durch Inhalte navigieren
- Sicherheit und Stabilität, Ausfallstrategien – Technikkompetenz ist Beratungsqualität

Verbindungsaufbau zu Kundinnen und Kunden

- Zugangswege für Kundinnen und Kunden
- Begleitung bis zum Gesprächsbeginn

Wirkung vor der Kamera

- Körpersprache und Mimik: In der Kamera wirkt jede Geste anders – klar, ruhig, präsent sein.
- Sprechweise und Stimme: deutlich, strukturiert, mit Pausen – der Ton macht die Musik.
- Beleuchtung und Blickführung: Blick in die Kamera = Blickkontakt. Alles andere wirkt distanziert.

Erwartungen der Kundinnen und Kunden

- Schnelligkeit und Klarheit
- Verbindlichkeit und Persönlichkeit
- Technischer Support ohne Frust
- Unsicherheiten nehmen

Auf den Punkt bringen

Wie Sie für einen knappen, verständlichen und außergewöhnlichen Transfer sorgen!
SIMPEL-SPEZIFISCH-SYMBOLISCH: In unseren schnelllebigen Zeiten müssen Sie einprägsam kommunizieren und überzeugend präsentieren. Egal welches Produkt, welche Idee oder welchen Prozess Sie vermitteln: Zeit und Aufmerksamkeit sind ein Premiumgut! Zuhörer verlieren schnell das Interesse, Interessenten werden ständig mit neuen Informationen beliefert. Wer seine Zielgruppe erreichen will, muss auf den Punkt kommen. Trainieren Sie die die Fähigkeit komplexe Sachverhalte kurz und präzise zu beschreiben. In unserem Seminar erlernen Sie die wichtigsten Werkzeuge für eine erfolgreiche Kommunikation.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen aus allen Bereichen

IHR NUTZEN

- Sie trennen Wichtiges von Unwichtigem und bringen Ihre Inhalte auf den Punkt.
- Sie setzen Ihre sprachliche Wirkung optimal ein und gewinnen andere für Ihre Ziele durch überzeugende Argumentationen.
- Sie sorgen dafür, dass Ihre Zuhörer „bei Ihnen bleiben“ und präsentieren auch "trockene" Inhalte spannend.

IHRE REFERENTIN

Karen Hempel, Karen Hempel - businessacting

Voicecoach, staatl. zertif. Mentalcoach für Führungskräfte,Kommunikations- und Präsentationstrainerin für Fach- und Führungskräfte aus unterschiedlichen Branchen und Diplom-Schauspielerin mit langjähriger Trainingserfahrung

HINWEIS(E)

Zur Erhöhung der Trainingsintensität ist die Teilnehmerzahl für das Seminar auf 10 TN begrenzt.

TERMIN(E)

05.11.2026 – 06.11.2026 | Sparkassenakademie NRW

15.03.2027 – 16.03.2027 | Sparkassenakademie NRW

15.11.2027 – 16.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

895,00 €

Programm/Inhalt

Wirkungsvoll reden

- Einen prägnanten Einstieg und ein effektvolles Ende für Vortrag, Präsentation oder Gespräch finden
- Welche Worte erzielen welche Wirkung?
- Komplizierte Vorgänge durch verständliche Sprache vereinfachen
- Wie setze ich Sprache, Stimme und Körpersprache unterstützend ein?
- Persönliche Stärken und Schwächen im Gespräch erkennen

Damit Ihre Zuhörer "bei Ihnen bleiben"

- Wichtiges von Unwichtigem trennen
- Kompliziertes vereinfachen und verständlich „gehirngerecht“ präsentieren
- Kernbotschaften formulieren - Inhalte auf den Punkt bringen
- Klartext sprechen
- Empathie, Achtsamkeit und Hörerbezug
- Mit der eigenen Persönlichkeit inspirieren

Überzeugend argumentieren professionell Grenzen setzen

- Aufbau und Formulierung überzeugender Argumentationen
- Strukturierungs- und Formulierungshilfen anwenden
- Wie gewinne ich Menschen für meine Zielsetzungen?
- Woran erkenne ich einen unfairen Gesprächspartner?
- Wie gehe ich mit meinen Gefühlsreaktionen um?
- Gespräche auf die Sachebene reduzieren

Schmeckt nicht, gibt´s nicht: Trockene Inhalte peppig verpacken - so werden Kernbotschaften klarer

- Daten, Fakten, Zahlenmodelle und Berechnungen ansprechend präsentieren
- Mit Inszenierung und Dramaturgie geht es besser
- Emotionale Akzente setzen mittels Storytelling
- Mit Metaphern und bildhafter Sprache mehr Wirkung erzielen

Praxistraining

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Gelassenheit siegt - Souveräner mit Ärger und Kritik umgehen

Das Anti-Ärgertraining für mehr Gelassenheit in hektischen Zeiten
Kritik von Kollegen, Unfreundlichkeiten von Kunden und eigene Misserfolge kosten Kraft. Sie können den einzelnen Mitarbeiter und das Verhältnis von Mitarbeitern untereinander teilweise erheblich belasten. Wie können Sie mit dem eigenen Ärger konstrukiver umgehen? In diesem Seminar lernen Sie, kritische Situationen besser zu meistern und gewinnen Gelassenheit für Ihren Alltag.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die schwierige Situationen mit Kunden/-innen und Kollegen/-innen konstruktiv lösen möchten

IHR NUTZEN

- Sie gehen mit "stressigen" und ärgerlichen Situationen souveräner um.
- Sie verwandeln Ärger in konstruktive Kritik und effektive Handlungsschritte.
- Sie bewahren einen "kühlen Kopf" und finden in Spannungssituationen schneller zur Gelassenheit zurück.
- Durch Ihre geschickte Gesprächsführung gelingt Ihnen auch mit schwierigen Kunden ein guter Umgang.

IHRE REFERENTIN

Marita Bestvater, JOB.N

Systemischer Coach und Change-Expertin

TERMIN(E)

09.11.2026 – 10.11.2026 | Sparkassenakademie NRW

12.05.2027 – 13.05.2027 | Sparkassenakademie NRW

14.10.2027 – 15.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

2 Tage

PREIS

895,00 €

Programm/Inhalt

Psychologie und Physiologie

- Wie Ärger entsteht
- Warum Ärger das Denken blockiert
- Wieso Ärger auf die Dauer krank macht und die Pandemie den Dauerärger-Level erhöht

Welche Menschen zu Ärger neigen

- Konstruktive und destruktive Grundhaltungen, berufliche Werte weisen den Weg
- Wie Gedanken Gefühle beeinflussen
- Emotionen nutzen und steuern

Welche Gesprächstechniken im Umgang mit ärgerlichen Menschen hilfreich sind

- Erste Hilfe bei „psychischem Nebel“
- Die ABCD-Regel anwenden
- Deeskalieren mit dem richtigen Stimmmuster und individueller Distanz

Geschickte Gesprächsführung: So nutzen Sie die Tricks der Reklamationsprofis im Umgang mit schwierigen Kunden

- Kommunikationsmuster einsetzen
- Guten Rapport als Kommunikationsbasis nutzen
- Sach- und Beziehungsebene trennen

Ärger unter Kollegen: So spreche ich Ärgernisse konstruktiv an

- Widerstände bei Kritik minimieren
- Konfrontation dosieren lernen
- Gestik und Mimik bewusst einsetzen

Ärger als Kraftstoff: Wie Ärger in konstruktive Kritik und effektive Handlungsschritte verwandelt werden kann:

- Lösungsorientiert Ziele verfolgen – wohin führt mich der Ärger?
- Veränderungsenergie optimal nutzen

Bausteine für mehr Gelassenheit und kraftvolle Gedanken am Arbeitsplatz

- Balance herstellen und halten
- Positives Selbstmanagement stärken mit der energetischen Psychologie

"Erste Hilfe", wenn es "brennt": Tipps und Techniken, wie man in schwierigen Situationen leichter über den Dingen stehen kann

- Individuelle Stressoren erkennen und minimieren
- „Unterbrecher und Stimmungsmacher“ nutzen
- Mehr Energie und Arbeitsfreude gewinnen

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Schlagfertigkeit - garantiert nie wieder sprachlos!

Gesprächstechniken richtig angewendet
Sie haben auf herausfordernde Formulierungen, unfaire Bemerkungen oder kritische Fragen in Meetings, Kundengesprächen oder anderen Situationen nicht immer die passende Antwort parat? Schlagfertigkeit können Sie lernen: In unserem Seminar trainieren Sie durch praktische Verhaltensübungen und den gezielten Einsatz von Gesprächstechniken Ihre Körpersprache, Stimme und Ton wirksam einzusetzen um harmonisch zu überzeugen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, die ihre Schlagfertigkeit und ihre Überzeugungskraft stärken wollen.

IHR NUTZEN

- Sie überwinden Ihre Blockaden und trainieren unterschiedliche Schlagfertigkeitstechniken.
- Sie meistern anspruchsvolle Gesprächssituationen künftig elegant und strahlen damit mehr Kompetenz und Selbstbewusstsein aus.
- Sie lernen Tipps kennen, mit denen Sie Schlagfertigkeit in Ihrem persönlichen Alltag üben können.

REFERENTINNEN UND REFERENTEN

- Thorsten Meier, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer mit umfangreichen Erfahrungen im Vertrieb und langjährigen Erfahrungen im Vertriebstraining, zertifizierter Size-Trainer und Vertriebscoach, zertifizierter Positive Business Expert
- Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
  Verkaufstrainer und zertifizierter Vertriebscoach mit langjährigen praktischen Erfahrungen als Kundenberater einer Sparkasse und als Außendienstmitarbeiter eines Finanzdienstleisters

TERMIN(E)

09.11.2026 | Sparkassenakademie NRW

19.11.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

560,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Programm/Inhalt

Nie wieder sprachlos?!

Voraussetzungen für Schlagfertigkeit

Schlagfertigkeit lebt von der Überraschung und Perfektion bremst!

Missverständnisse vermeiden: Wann und wozu wendet man Schlagfertigkeit sinnvoll an?

Blockaden überwinden: hilfreiche Strategien, um Druck zu reduzieren

Die zehn unterschiedlichen Schlagfertigkeitstechniken anwenden können

Gelassenheit und Souveränität bewahren

Ihre persönliche Wirkung: Körpersprache, Stimme und Ton wirksam einsetzen und harmonisch überzeugen!

Beispiele und praxisnahe Rollenspiele zur Schlagfertigkeit

Praxistipps für Ihren Erfolg

Zurückhaltend und überzeugend

Wie Sie Ihre Stärken nutzen

Sie mögen Fakten und sehen in Details den Schlüssel zum Erfolg? Sie denken gerne nach, bevor Sie antworten? Sie leisten viel, ohne viel darüber zu reden? Introvertierte Menschen sind oft einfühlsame Zuhörer, aufmerksame Beobachter, hervorragende Analytiker und zeichnen sich durch überlegtes Handeln aus. Erlernen Sie in unserem Seminar mit einfachen Hilfstechniken, wie Sie Ihre Stärken und Talente besser nutzen und sich intensiver in Gespräche einbringen können. Finden Sie heraus, wie Sie Ihre Sichtbarkeit und Wirkung erhöhen – und das auf ganz authentische Art.

ZIELGRUPPE

zurückhaltende Mitarbeiter/-innen, die souverän überzeugen und ihre Wirkung erhöhen möchten

IHR NUTZEN

- Sie kennen Ihre Stärken und wissen, wie Sie diese nach Außen tragen.
- Sie wissen, wie Sie Ihre Fähigkeiten einsetzen und dabei authentisch bleiben.
- Sie lernen, wie sie berufliche Situationen auf Ihre Art erfolgreich lösen.

IHRE REFERENTIN

Simone Rechel, IntroCoach Business-Coach, Trainerin, Betriebswirtin / MBA, Unternehmerin, Lehrbeauftragte

TERMIN(E)

03.12.2026 | Sparkassenakademie NRW

22.04.2027 | Sparkassenakademie NRW

21.10.2027 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

495,00 €

Programm/Inhalt

Die eigene Persönlichkeit wahrnehmen

- Unterschiede von Introvertierten und Extrovertierten verstehen
- Stärken der Introversion kennen und einsetzen
- Wahrgenommen werden, ohne sich zu verstellen
- Präsenz zeigen durch Aufmerksamkeit
- In Meetings, Diskussionen und Kundengesprächen überzeugen
- Berufliche Kontakte aufbauen und pflegen

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Besser kommunizieren

Fragetechniken, Perspektivwechsel und Lösungsorientierung
Wer bewusst kommuniziert und gleichzeitig wahrnehmungsfähig für Andere ist, kann in Gesprächen optimale Ergebnisse erzielen. Aber wie finden Sie heraus, was Ihr Gesprächspartner „wirklich" will? Denn Gesagt ist nicht immer auch Gehört. Erweitern Sie mit uns Ihre kommunikative Kompetenz und trainieren praxiserprobte Gesprächstechniken. Ob im Umgang mit Kunden, Kollegen oder Mitarbeitern – in unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie kooperative und konstruktive Gespräche führen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte mit Kunden- bzw. Mitarbeiterkontakt

IHR NUTZEN

- Sie reflektieren Ihr eigenes Kommunikationsverhalten.
- Sie entwickeln Verständnis für die Sicht des Kommunikationspartners und lassen unterschiedliche Blickwinkel zu.
- Sie wissen, wie Sie mit zielgerichteten Fragetechniken schneller zum Ergebnis kommen.
- Sie setzen Ihre kommunikative Kompetenz gezielt ein und haben dabei die Lösung im Blick.

IHR REFERENT

Marcus Stobbe

Diplom-Psychologe, Trainer und Coach

1999 - 2012 Deutsche Bank: Ausbildung der Vertriebs-Coaches in Lösungsorientiertem Coaching
2015 - jetzt. Commerzbank: Stärkung der Vertriebskraft (für zeb; Trainingpreis DGVT in Gold), Trainings: Der Charisma-Effekt, Überzeugen mit Persönlichkeit, Präsentationstraining, Verhandeln Basis und Vertiefung
2015 - jetzt. Sparkasse Bremen AG: Talententwicklungsprogramme planen und durchführen; Teamentwicklungen und FK--Coaching; LIFO-Stärkenmanagement-Workshops, MA-Coaching near and on the job; Training: Moderation
1992 Diplom-Psychologe Schwerpunkt Personalentwicklung / Wirtschafts- und Sportpsychologie

TERMIN(E)

03.11.2026 | Sparkassenakademie NRW

DAUER

1 Tag

PREIS

495,00 €

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Programm/Inhalt

Wie Sie Ihren Gesprächspartner besser verstehen

- Die richtigen Fragen richtig stellen
- Fragearten am Gesprächsparter ausrichten
- Mit systemischen Fragen Lösungsansätze ermitteln
- Methoden zum Perspektivwechsel
- Die vier Seiten einer Nachricht beachten
- Aktiv zuhören und paraphrasieren

Strategien zur Lösungsfindung

- Komplexe Sachverhalte auf Einzelhäppchen herunterbrechen
- Kommunikationsfallen vermeiden
- Magische Wörter und positive Aussagen gezielt einsetzen
- Lösungen nachhaltig und überzeugend kommunizieren
- Gespräche verbindlich abschließen

Mit Empathie zu engeren Kundenbeziehungen

Empathie als Zukunftskompetenz

Im Berufsleben spielt Empathievermögen eine große Rolle. Empathie ist die Fähigkeit, sich treffsicher in die Gedanken- und Gefühlswelt anderer Menschen hineinzuversetzen. Nur wenn Sie erkennen, was dem anderen wirklich wichtig ist, können Sie Ihren Standpunkt in seiner Sprache vermitteln. Im diesem Blended Learning lernen Sie, was Sie selbst ausmacht und wie Sie Ihr Gegenüber schneller einschätzen und sich gezielt darauf einstellen können.

ZIELGRUPPE

Berater/-innen, die die Sprache ihrer Kunden sprechen und damit ihren Vertriebserfolg steigern möchten. Alle Mitarbeiter/-innen, die sich in zwischenmenschlichen Situationen besser auf ihr Gegenüber einstellen möchten.

IHR NUTZEN

- Sie steigern Ihre persönliche Leistung durch Selbsterkenntnis.
- Sie kennen Ihre Stärken und heben Ihre Beziehungskomptenz auf ein neues Level.
- Sie entwickeln neue Handlungsalternativen, die Sie direkt in Ihrem (Vertrieb-)Alltag umsetzen können, dadurch gewinnen Sie mehr Zeit.
- Sie vermeiden Missverständnisse und können Konflikte konstruktiv lösen.

IHR REFERENT

Marcus Stobbe

Diplom-Psychologe, Trainer und Coach

1999 - 2012 Deutsche Bank: Ausbildung der Vertriebs-Coaches in Lösungsorientiertem Coaching
2015 - jetzt. Commerzbank: Stärkung der Vertriebskraft (für zeb; Trainingpreis DGVT in Gold), Trainings: Der Charisma-Effekt, Überzeugen mit Persönlichkeit, Präsentationstraining, Verhandeln Basis und Vertiefung
2015 - jetzt. Sparkasse Bremen AG: Talententwicklungsprogramme planen und durchführen; Teamentwicklungen und FK--Coaching; LIFO-Stärkenmanagement-Workshops, MA-Coaching near and on the job; Training: Moderation
1992 Diplom-Psychologe Schwerpunkt Personalentwicklung / Wirtschafts- und Sportpsychologie

TERMIN(E)

nach Vereinbarung

DAUER

2 Tage
Vorbereitung: 30 Min, Coaching: 60 Min., Präsenz: 1 Tag, Webinar: 90 Min., Selbstlernzeit: 90 Min.

PREIS

695,00 €

KONTAKT

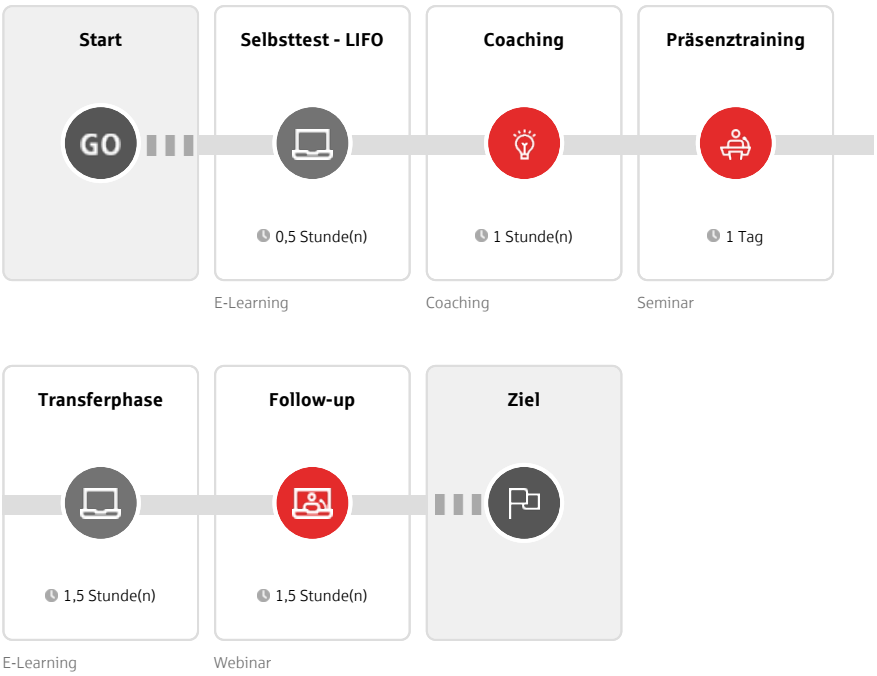
ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Ihre Lernreise: Mit Empathie zu engeren Kundenbeziehungen



Programm/Inhalt

1) Persönliche Leistung steigern durch Selbsterkenntnis (Vorbereitung: ca. 30 Min./digital)
Ausfüllen des LIFO-Fragebogens – der Fragebogen ist ein kraftvolles Instrument, mit dem Sie herausfinden, was Ihre Werte, Ziele, Stärken, Verhaltensmuster und Ihre bevorzugten Kommunikationswege sind.

2) Persönliche Entwicklungsziele festlegen: (45 - 60 Minuten Coaching/digital)
In einem individuellen Coaching mit dem Referenten erhalten Sie die Interpretation der Ergebnisse Ihres Fragebogens. Darauf aufbauend leiten Sie Ihre persönlichen Entwicklungsziele für das Training ab. Beispielsweise analysieren Sie im Coaching, welche Situationen im Kundengespräch besonders herausfordernd für Sie sind und formulieren konkrete Lernziele für das Präsenztraining.

3) Live-Training in Präsenz (1 Tag)
Im Präsenztraining lernen die Teilnehmenden:
- Was ist Empathie, wie entsteht sie und warum ist sie so wichtig?
- Leichter erkennen, was der andere denkt oder fühlt
- Missverständnisse im Kundengespräch vermeiden
- Neue Verhaltensstrategien entdecken
- Erkennen und Auflösen hinderlicher Überzeugungen
- Eigene Kommunikation verbessern
- Die richtigen Fragen stellen: die Wunderfrage & Co.
- Ausprobieren neuer Handlungsoptionen: Übungen für den beruflichen Alltag

4) Zweiwöchige Praxisphase mit Transferaufgaben (Lernzeit: ca. 1,5 Stunden)
Die gelernten Trainingsinhalte werden in der Praxisphase vertieft und angewendet.

5) Follow-up-Webinar (90 Minuten/digital)
Reflexion der Praxisphase
Profi sein: Empathie im virtuellen Kundengespräch

Das Persönlichkeitstraining - Sich selbst und andere besser verstehen

Finden Sie heraus was in Ihnen steckt

Jeder Mensch hat eine Persönlichkeit. Manche Persönlichkeitsmerkmale sind kaum veränderbar – andere hingegen können wir selbst formen und ausbauen. Den Reifungsprozess Ihres Charakters können Sie selbst in die Hand nehmen. Möchten Sie Ihrer Persönlichkeit ein „Update“ verpassen? Leben Sie Ihr Potenzial: Werden Sie Ihr bestes ICH. Im Seminar erhalten Sie Tipps und Übungen, mit denen Sie sofort loslegen können zu wachsen.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter/-innen, Führungskräfte, Projektmitarbeiter/-innen

IHR NUTZEN

- Sie verstehen sich selbst und andere besser, werden flexibler und mutiger im Umgang mit Veränderungen.
- Sie bauen leichter Zugang zu anderen auf und arbeiten harmonischer mit anderen zusammen.
- Sie können mit Herausforderungen umgehen und wissen, wer Sie sind, wofür Sie stehen und wohin Sie wollen.

IHRE REFERENTIN

Christine Carus

Persönlichkeitscoach, Mentaltrainerin und Expertin für Gedankenhygiene

HINWEIS(E)

Agenda

01.06.2027 Präsenztraining / ab 02.06.2027 Selbstlernphase / 15.07.2027 Follow-up (online)

TERMIN(E)

17.09.2026 – 05.11.2026 |

01.06.2027 – 15.07.2027 |

DAUER

12 Stunden

PREIS

895,00 €

KONTAKT

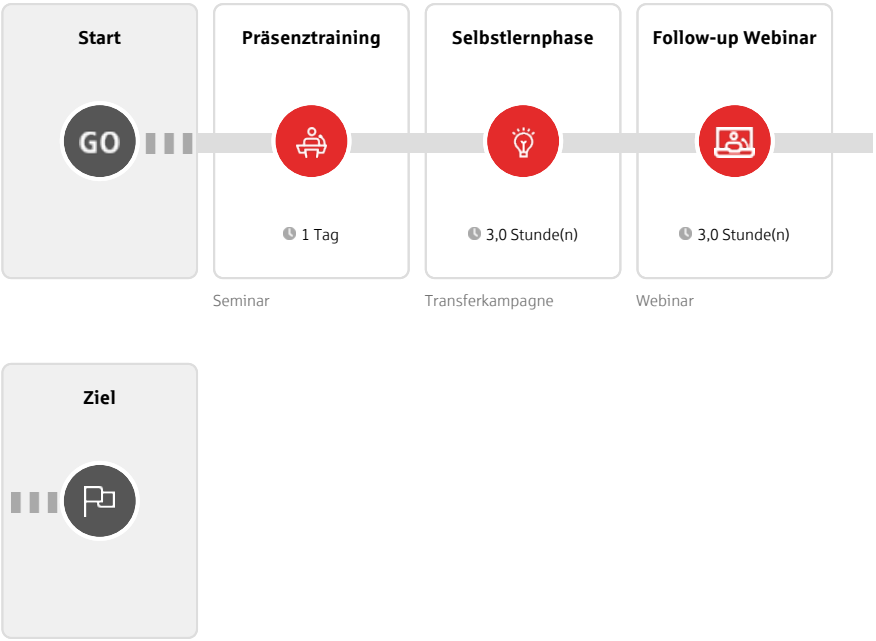
ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Mareike Toporowski
0231 22240-775
mareike.toporowski@ska.nrw

Ihre Lernreise: Das Persönlichkeitstraining - Sich selbst und andere besser verstehen



Programm/Inhalt

Die eigene Persönlichkeit verstehen

- Welche Persönlichkeits-Modelle gibt es?
- Die eigene Typologie erkennen
- Wie kann das Wissen über unterschiedliche Typologien hilfreich sein?

Umgang mit sich selbst

- Selbstbewusstsein, Selbstvertrauen und Selbstliebe aufbauen
- Ziele setzen und erreichen
- Vergangenes loslassen und Akzeptanz üben
- Emotionen regulieren und steuern
- Offener kommunizieren

Wahrnehmung und Achtsamkeit trainieren

- Fähigkeiten anderer annehmen und nutzen
- Signale erkennen und interpretieren
- Gemeinsame Ziele trotz Unterschiede erreichen
- Ruhe und Gelassenheit entwickeln

Gewohnheiten aufbauen und brechen

- Flexibler werden im Umgang mit Veränderungen im Leben
- Selbstzweifel auflösen
- Den inneren Kritiker in Balance bringen
- Komfortzone verlassen und sich reflektieren

Sich öffnen um zu wachsen

- Die Aufmerksamkeit gezielt ausrichten
- Eigenverantwortung stärken
- Fehler als Chance zur Entwicklung begreifen
- Eine Haltung des lebenslangen Lernens entwickeln

Feedback geben unter Kolleg:innen (E-Learning)

Mit effektivem Feedback unter Kollegen und Kolleginnen die Zusammenarbeit im Team verbessern

Feedback ist ein wesentliches Instrument für die Steuerung der Zusammenarbeit in Teams. Dabei ist richtiges Feedback-Geben und Feedback-Nehmen gleichermaßen wichtig, denn oft unterscheiden sich Selbst- und Fremdwahrnehmung. Durch Feedback wird der „blinde Fleck“ kleiner und Handlungsspielräume werden größer. Mit positivem Feedback machen Sie den Weg frei für teamförderliche Veränderungen.

ZIELGRUPPE

Alle Mitarbeitenden, die in Teams arbeiten

IHR NUTZEN

- Sie wissen, wie Sie Feedback für ein produktives Team-Klima nutzen.
- Sie können Feedback souverän annehmen.
- Sie wissen, wie Sie mithilfe von Peer-Feedback den eigenen Blickwinkel erweitern können.
- Sie sind in der Lage auch kritische Punkte wirkungsvoll anzusprechen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

1,5 Stunden

PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

Programm/Inhalt

Persönlicher Angriff oder Feedback?

So kommt Feedback garantiert gut an

Feedback-Regeln für Feedback-Nehmer:innen

Peer-Feedback bringt Licht ins Ego-Dunkel

Persönliches Feedback gehört nicht an die große Glocke

Inklusive Workbook als Alltagsbegleiter und Transferunterstützung.

Wertschätzend kommunizieren (E-Learning)

Gute Grundlagen für einen konstruktiven Dialog schaffen

Wer es schafft, eine gute Beziehung zum Gesprächspartner oder zur Gesprächspartnerin aufzubauen, kann konstruktivere Gespräche führen und bessere Arbeitsergebnisse erzielen. Das Schlagwort hierfür lautet: wertschätzende Kommunikation. Voraussetzung ist ein „offenes Ohr“ für die eigene Befindlichkeit wie auch die des Gegenübers. In diesem E-Learning geht es deshalb darum, gezielt tragfähige Beziehungen zu Gesprächspartnern aufzubauen: durch klare und präzise „Ich-Botschaften“ und durch die Sensibilisierung für die Sichtweise des Gegenübers.

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende und Führungskräfte aller Ebenen, die wertschätzend kommunizieren möchten

IHR NUTZEN

- Sie lernen, sich selbst und das persönliche Kommunikationsverhalten besser einschätzen können.
- Sie sind in der Lage, durch richtige Vorbereitung noch wertschätzender zu kommunizieren.
- Sie optimieren Ihre Möglichkeiten, die eigene Sichtweise nachvollziehbar darzustellen.
- Sie kennen die verschiedenen Arten von Ich-Botschaften und können sie für einen konstruktiven Dialog einsetzen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

1,5 Stunden

PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

Programm/Inhalt

Wertschätzende Kommunikation - wozu?

Interesse zeigen

Gemeinsamkeiten betonen

Ich-Botschaften senden

Verständnis ausdrücken

Wertschätzung einüben

Inklusive Workbook als Alltagsbegleiter und Transferunterstützung.

just e-learn-Package Gut kommunizieren und präsentieren (E-Learning)

Fünf E-Learnings in einem Paket, mit dem Sie Ihre Kommunikations- und Präsentationskompetenz weiterentwickeln: digital, schnell und kompakt

ZIELGRUPPE

Mitarbeitende und Führungskräfte die digital, schnell und kompakt ihre Kommunikations- und Präsentationskompetenz stärken wollen

IHR NUTZEN

Die wichtigsten aktuellen Themen im Bereich **"Gut kommunizieren und präsentieren"** für Sie zusammengestellt.

- **#1 digital**:
  E-Learning-Module ganz einfach mit dem Smartphone, Tablet oder Desktop nutzen. Zu beliebiger Zeit, an jedem Ort.
- **#2 schnell**:
  Neues Wissen schnell verbreiten, ohne Terminplanung. Einfach das just e-learn Package für Ihre Zielgruppe buchen und loslegen.
- **#3 kompakt**:
  Mit E-Learning-Modulen kompakte Lerneinheiten bieten und Impulse zu relevanten Fragen setzen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning-Package zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

7 Stunden

PREIS

75,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

Programm/Inhalt

Fünf E-Learning-Module aus den Themenbereichen "Gut kommunizieren und präsentieren"

1. **57.215 Präsentieren - die Grundlagen**
2. **57.216 Präsentieren - persönlich, souverän und professionell**
3. **56.350 Feedback geben unter Kolleg:innen**
4. **56.506 Mit schwierigen Situationen und verbalen Angriffen umgehen**
5. **56.295 Wertschätzend kommunizieren**

Wir beraten Sie gerne persönlich zu Ihren Fragen und zur Buchung dieses Angebotes.

just @-learn

Meetings moderieren (E-Learning)

Meetings gelten als Zeitfresser. Was nichts anderes besagt, als dass viele Meetings nicht optimal organisiert und durchgeführt werden. In diesem E-Learning lernen Sie unterschiedliche Meeting-Formate kennen. Sie erfahren, wie Sie mit einer gekonnten Moderation für eine produktive Atmosphäre sorgen. Und Sie erhalten das Rüstzeug, um vielfältige Herausforderungen in verschiedensten Meeting-Situationen zu meisten.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Teammitglieder, Mitarbeitende in zum Teil selbstorganisierten Projekten

IHR NUTZEN

- Sie kennen die Relevanz guter Meetings.
- Sie wissen, was verschiedene Meeting-Formen und Meeting-Phasen auszeichnet.
- Sie können Meetings optimal eröffnen, durchführen, abschließen und nachbereiten.
- Sie wissen, wie Sie geschickt mit Störungen und Konflikten umgehen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

1,25 Stunden

PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

Programm/Inhalt

Sie erhalten Antworten auf diese Fragen:

Warum sind gute Meetings wichtig?

Welche Meeting-Formen sollte man kennen?

Welche Meeting-Phasen gibt es?

Wie geht man geschickt mit Störungen und Konflikten während eines Meetings um?

Was gilt es bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Meetings zu beachten?

just @-learn

Fragetechniken gezielt einsetzen (E-Learning)

Fragen bringen Gedankenprozesse in Gang. Denn nichts überzeugt mehr als die Antworten, die wir uns selbst geben. Mithilfe dieses E-Learnings lernen Sie den grundlegenden Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen kennen und erwerben die Fähigkeit, Fragetechniken zielführend anzuwenden.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeitende die ihre kommunikativen Fähigkeiten stärken möchten

IHR NUTZEN

- Sie kennen und beherrschen die unterschiedlichen Fragetechniken.
- Sie wissen um die Wirkung der unterschiedlichen Fragemöglichkeiten auf andere und können sie für Gespräche effektiv nutzen.
- Sie können auch in diffusen Gesprächslagen durch gezieltes Fragen zu guten Ergebnissen kommen.
- Sie sind in der Lage, Gespräche durch gezieltes Fragen so zu leiten, dass die nötigen Informationen fließen.

ZUSÄTZLICHE PREISINFORMATIONEN

Ab 100 Lernenden bieten wir Sparkassen dieses E-Learning zu einem Pauschalpreis an. Wir beraten Sie gerne!

TERMIN(E)

Jederzeit starten mit just e-learn!

DAUER

1,25 Stunden

PREIS

50,00 €
Preis je Lerner/-in, Pauschalpreis ab 100 Lernenden

KONTAKT

ANMELDUNG

Carina Kuhnt
0231 22240-725
carina.kuhnt@ska.nrw

INHALTE

Stephanie Kolhosser
0231 22240-737
stephanie.kolhosser@ska.nrw

Programm/Inhalt

Sie erhalten Antworten auf diese Fragen:

Wie können Sie Gespräche durch gezieltes Fragen so führen, dass die nötigen Informationen fließen?

Was gibt es für unterschiedliche Fragetechniken? Wie lernen Sie, diese zu beherrschen?

Wie können Sie selbst in diffusen Gesprächssituationen gezielt Fragen stellen, um gute Ergebnisse zu erreichen?

Wie wirken unterschiedliche Fragetechniken auf andere Personen?

DIE BUSINESS SCHOOL

Zertifizierte Weiterbildung zum Fach- oder Betriebswirt

Die Business School bietet zertifizierte Weiterbildungen zu Fach- oder Betriebswirten an. 100 % online und gleichzeitig persönlich betreut. Flexibel nach Deinen Wünschen, berufsbegleitend und europaweit auf Bachelor- und Master-Programme anrechenbar. Als Label der Sparkassenakademien Nordrhein-Westfalen verfügen wir über fundierte Erfahrungen in der Aus- und Weiterbildung – über 5.000 zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben mit uns schon ihre beruflichen Perspektiven verbessert.

Informiere Dich über unsere berufsbegleitenden Weiterbildungsangebote.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

Rabea Hesse
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-712
bs@ska.nrw

Nathalie Mädje
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-757
bs@ska.nrw

Liane Stach
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-792
bs@ska.nrw

Laura Freiin von Eerde
Bildungsberaterin Business School

0231 22240-795
bs@ska.nrw

TAGUNGSZENTRUM HÖRDER BURG

Ob in Präsenz, digital oder hybrid: Mieten Sie unsere Räume für Ihre Veranstaltung

Kongress, Besprechung, Seminar, Workshop oder eigene Schulung für die Mitarbeitenden? Wir bieten Ihnen den passenden Raum für Ihre Veranstaltung.

Sie planen eine Online-Veranstaltung durchzuführen? Mit uns haben Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite: Unsere digitalen Räume und hausinternes Studio bieten Ihnen die optimale Basis für Ihre digitale Veranstaltung. On top übernehmen wir für Sie auf Wunsch die professionelle Begleitung Ihrer Veranstaltung durch „Co-Moderatoren“, die Schulung Ihrer Dozenten, das gesamte Teilnehmermanagement, die inhaltliche Konzeption Ihrer Veranstaltung und vieles mehr.

Für Veranstaltungen in Präsenz erwarten Sie in dem exklusiven Gebäudeensemble der Hörder Burg mit direktem Seeblick über 40 hochmoderne Seminar- und Tagungsräume mit einmaligem Flair. Ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Catering sowie hochprofessionelle Organisationsabläufe und maßgeschneiderte Rahmenprogramme runden unser Angebot perfekt ab.

Gern kombinieren wir auch das Raumangebot für Sie und führen Ihre Veranstaltung hybrid durch. Dabei ist ein Teil des Publikums physisch vor Ort, die weiteren Teilnehmer sind digital hinzugeschaltet. Der Vorteil: Das Online-Publikum wird aktiv in die Präsenz-Veranstaltung mit einbezogen und alle Teilnehmenden können in Echtzeit miteinander interagieren und in Kontakt treten.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Unser Veranstaltungsmanagement berät Sie gern persönlich zu Ihrem individuellen Angebot.

IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

Antonia König
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-744
antonia.koenig@ska.nrw

Andreas Gaida
Veranstaltungsmanagement

0231 22240-722
andreas.gaida@ska.nrw

MITTELSTANDSCAMPUS NRW

Der Mittelstand bildet das Herz der deutschen Wirtschaft

Der MittelstandsCampus NRW, eine Marke der Sparkassenakademie NRW, bietet mittelständischen Unternehmen vielfältige Bildungsangebote und Inhouse-Beratungen für zentrale Themen an, wie zum Beispiel:

· Nachhaltigkeit,
· Digitalisierung und
· Arbeitgeberattraktivität – Führung.

Ein exklusives Kooperationsnetzwerk, beispielsweise mit der Universität Witten/Herdecke oder der Hochschule für Finanzwirtschaft und Management, sichert zusammen mit unserer fundierten Erfahrung die Qualität der hochwertigen sowie einzigartigen Workshops, Bildungsformate und Beratungsleistungen.

Neben unseren digitalen Veranstaltungen begrüßen wir Sie und Ihre Mitarbeiter/-innen zudem in unserem Tagungszentrum Hörder Burg in einem einmaligen Ambiente. Von unserer rund 700 Jahre alten „Burg“ haben Sie einen direkten Blick auf den Phoenix See in Dortmund. Ein Ort, der wie kein anderer für Transformation und Zukunftsfähigkeit steht.

IHR ANSPRECHPARTNER

Christian Overhage
Projektleiter Mittelstandscampus NRW

0231 22240-717
christian.
overhage@mittelstandscampus-
nrw.de

Lern- und Buchungsportal

Informieren Sie sich über unser Bildungsangebot.

Digitale Transformation