



# FRISCHES UND NÄHRENDES für Führungspersonen und Mitarbeitende

# FEEDBACK-KOMPETENZ WEITERENTWICKELN

## FEEDBACK, DIE BASIS FÜR LERNEN UND WEITERENTWICKELN

Oft geben wir in unserer täglichen Zusammenarbeit zu wenig Rückmeldung oder Feedback. Dabei ist Feedback geben und nehmen das Salz beruflicher Kommunikation, ja der Kommunikation und Zusammenarbeit unter Menschen überhaupt. Menschen lernen besonders gut, wenn sie die Ergebnisse ihrer unbewussten und unangebrachten Handlung sowohl durch positives als auch durch negatives Feedback erfahren.

Doch es ist leichter gesagt als getan: Zur richtigen Zeit den richtigen Ton zu finden, Positives angemessen zum Ausdruck zu bringen und Kritik wertschätzend zu äussern, will gelernt sein. Besonders bei kritischen Feedbacks ist es eine Herausforderung, den anderen zu bestärken und nicht zu schwächen. Die Frage ist: Wie kann ich unangenehme Dinge so zur Sprache bringen, dass beim anderen tatsächlich eine Verhaltensänderung erzielt wird und die Person nicht verstimmt reagiert?

Egal, ob Mitarbeitende ihre ersten Feedback-Gespräche führen oder auf jahrelange Erfahrung im Feedback-Geben blicken können. Es lohnt sich immer, die eigene Feedback-Kompetenz weiterzuentwickeln.



---

**Zeitbudget: ½ bis 1 Tag**

---

## **ZIELSETZUNG**

Die Teilnehmenden

- setzen sich mit ihrem persönlichen Feedback-Verhalten sowohl als Geber als auch als Nehmer auseinander.
- kennen die Feedback-Regeln.
- lernen, konstruktives Feedback zu geben und es offen anzunehmen.
- gewinnen Handlungssicherheit in Feedbackgesprächen und schwierigen Situationen.

## **INHALT**

- Zielsetzung des Feedbacks
- Das Johari-Fenster – oder wie Feedback praktisch vor sich geht
- Rahmenbedingungen und Spielregeln des Feedbacks
- Beobachtung und Bewertung beim Feedback geben und nehmen
- Rückmeldung geben, die Positives bewirkt
- Unterschied Lob und Anerkennung

## **METHODE**

- Theoretische Kurzinputs
- Gesprächssequenzen mit Reflexionen
- Einzel- und Gruppenarbeit

# DAS BILD VON AUSSEN – DIE SICHT VON INNEN

## EIN SEMINAR SPEZIELL FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

Ob bei öffentlichen Auftritten, im Kundengespräch oder bei internen Gesprächen – Ihre Wirkung trägt wesentlich zum Ansehen und Erfolg Ihres Unternehmens bei. Stimmt das Eigen- und Fremdbild überein, kommen Sie gut rüber. Falls nicht, gerät die Akzeptanz und die Wirkung Ihrer Führungspersönlichkeit ins Wanken.

Zur Weiterentwicklung Ihrer Führungspersönlichkeit gehört die bewusste Wahrnehmung und Auseinandersetzung mit Ihrer Wirkung auf andere Personen. Leben heisst lernen. Lernen, am Selbstbild zu arbeiten und sich mit dem Fremdbild auseinanderzusetzen. Denn wie wir uns selbst betrachten und wie andere Menschen uns sehen, stimmt in den seltensten Fällen überein. Missverständnisse und Enttäuschungen sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich können die Folge sein. Mittels Selbsttest, Praxisimulationen und konstruktivem Feedback lernen Sie sich selbst und Ihre Wirkung auf andere besser kennen, erfahren alternative Handlungen und werden ermuntert, neue Verhaltensweisen auszuprobieren.

Stellen Sie Ihr persönliches Verhalten auf den Prüfstand. Lernen Sie sich in diversen Situationen selber besser kennen und erfahren Sie Ihre Wirkung!



---

**Zeitbudget: 1 Tag**

---

## ZIELSETZUNG

Die Teilnehmenden

- reflektieren und überprüfen ihr Verhalten und ihre Wirkung auf andere.
- erhalten differenzierte und persönliche Feedbacks von Trainerin und Teilnehmenden, die ihnen Klarheit über ihre Führungspersönlichkeit verschaffen.
- optimieren ihre Aussenwirkung und gestalten damit ihre Führungsarbeit noch souveräner.
- erfahren, wie sie sich von anderen Feedback holen und wie sie anderen konstruktiv Feedback geben können, um die Kommunikation in ihrem Bereich aktiv zu gestalten.

## INHALT

Theoretischer Input:

- Eigenbild und Fremdbild sowie die Dynamiken zwischen den beiden
- 4 Bereiche der menschlichen Persönlichkeit (Johari-Fenster)
- Bedeutung von Lernen im Leben
- Konstruktiv Feedback geben und nehmen

Eigenbild:

- Wer bin ich? Was kann ich?  
Was will ich?

Fremdbild:

- Mein (erster) Eindruck auf Fremde/  
Wie komme ich bei anderen an?
- Konstruktiv Feedback geben und nehmen

Die eigene Wirkung optimieren:

- Blinde Flecken aufdecken
- (Körper-)Sprache gekonnt einsetzen
- Praxisübungen: Fremdbild in Kurzpräsentationen und Gesprächssituationen inkl. Videoaufnahmen
- Erfolgreiche Strategien entwickeln
- Persönliche Fortschrittplanung

## METHODE

- Trainerinput
- Einzel- und Gruppenübungen
- Praxisübungen
- Erfahrungsaustausch und Diskussionen
- Einsatz von Videokamera

# AUFTRITTS- UND WIRKUNGSKOMPETENZ

## VON DER INNEREN KLARHEIT ZUR ÄUSSEREN WIRKUNG

Die Wirkungskompetenz hat die Sachkompetenz längst überholt!

Wir wirken immer und überall. Und wir werden so behandelt, wie wir wirken.

Wer andere überzeugen will, muss sie emotional und kognitiv erreichen. Fachkompetenz allein genügt nicht. Und es braucht mehr als das bloße «Anwesend-sein». Es benötigt das Zusammenspiel von INNEN und AUSSEN: Energetische Präsenz, wirkungsvolles Auftreten (Atmung, Körper, Stimme, Gestik/Mimik) gekoppelt mit einer bewussten Sprache, die wirkt.

**Werden Sie sich Ihrer Persönlichkeit und Ihren Kraftinstrumenten bewusst und be-wirken Sie!**



---

**Zeitbudget: ½ bis 1 Tag**

---

## **ZIELSETZUNG**

Die Teilnehmenden

- werden hinsichtlich ihrer Wirkung als Imagerträger/Visitenkarte des Unternehmens auf andere wie z. B. Kunden, Vorgesetzte, Mitarbeitende sensibilisiert.
- erfahren, wie sie ihr Auftreten optimieren können.
- erweitern ihre Kommunikationskompetenzen.

## **INHALT**

- Innere Klarheit als Grundlage für die äussere Wirkung
- Macht des ersten Eindrucks
- Wirkungsvolle (Körper-)Sprache für einen professionellen Auftritt
- Kleidung als Ausdruck von Kompetenz, Status und Selbstdarstellung
- Stimme macht Stimmung
- Worte haben Macht
- evtl. kurze Auftrittssequenz

→ Auf Wunsch kann Inhalt mit Business-Knigge-Elementen wie Umgangsformen, Tischkultur, Restaurantbesuch erweitert werden.

## **METHODE**

- Erlebnisorientiertes Referat oder Workshop

# KUNDENFREUNDLICHES VERHALTEN

In einer Zeit, in der Produkte und Dienstleistungen immer vergleichbarer werden und die Konkurrenz mit harten Bandagen kämpft, ist es äusserst wichtig, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen. Unternehmen, die dauerhaft am Markt bestehen möchten, müssen ihre Zielgruppe freundlich behandeln, ja sogar begeistern. Und zwar immer wieder aufs Neue.

Freundlichkeit ist die elementarste Zutat für zufriedene Kunden; Begeisterung ist das Tüpfchen auf dem i.

Bereits mit Kleinigkeiten können Sie sich daher einen erheblichen Vorsprung vor der Konkurrenz verschaffen, und aufrichtige Freundlichkeit ist ein guter Anfang.

Wie sieht das bei Ihnen aus? Wird bei Ihnen kundenfreundliches Verhalten Innen und Aussen echt gelebt?

Gehen wir den Fragen nach und erarbeiten wir gemeinsam ein Rezept für kundenfreundliches Verhalten und mehr.



---

**Zeitbudget: 1 Tag**

---



## **ZIELSETZUNG**

Die Teilnehmenden

- reflektieren und überprüfen ihr Verhalten und ihre Wirkung auf andere.
- werden sich ihrer Wirkung als Image-träger/Visitenkarte des Unternehmens bewusst.
- erfahren, wie sie ihr kundenfreundliches Verhalten optimieren können und werden motiviert, dies umzusetzen.
- erarbeiten das Fundament für kundenfreundliches Verhalten (Erfolgskriterien).
- erhalten konkrete Werkzeuge zur Unterstützung und Umsetzung, um auch insbesondere in schwierigen Situationen freundlich zu bleiben.

## **INHALT**

- Arbeiten an konkreten Situationen aus Ihrem Berufsalltag
- Überprüfen von körpersprachlichen und sprachlichem Verhalten in Kundensituationen: Begrüssung, Gesprächsverlauf (z. B. Bedürfnisse und Erwartungen erfassen, aus Kundensicht argumentieren, Killerphrasen vermeiden), Verabschiedung sowohl im persönlichen als auch im telefonischen Kontakt
- Erarbeiten von optimalen Voraussetzungen für kundenfreundliches Verhalten (innere Einstellung, Körpersprache, Sprache)
- Wie ich im Aussen ankomme, fängt bei mir im Innen an

- Umgang mit schwierigen Situationen (z. B. Reklamationen)/schwierigen Kunden (z. B. gestresst, besserwisserisch, wortkarg)
- Erfolgsfaktor Teamarbeit
- Tipps und Tricks für kundenfreundliches Verhalten

## **METHODE**

Workshop mit

- Rollenspielen
- Fallbeispielen
- Teamaufgaben
- Einzelarbeit

# AUFTANKEN UND WEITERKOMMEN

## MIT BELASTUNGEN KONSTRUKTIV UMGEHEN

Die tägliche Arbeit, unsere eigene Familie und unser Umfeld verlangt von uns viel Kraft und Energie. Das kann an die persönliche Substanz gehen. Oft fühlen sich Mitarbeitende überfordert, gestresst...

Doch was machen, wenn alles zu viel wird und wortwörtlich über den Kopf wächst?

Belastungen, Stress, Krisen lassen sich nicht vermeiden. Doch durch einen bewussten Umgang mit den eigenen Kräften meistern wir diese gelassener und können daran wachsen. Nur wer weiss, wie er funktioniert und was er wirklich braucht, erholt sich leicht aus Schieflagen.

**Nehmen Sie sich Zeit für die persönliche Reflexion und erfahren Sie erfrischende Strategien zum Auftanken und Weiterkommen!**



---

**Zeitbudget: ½ bis 1 Tag**

---

## **ZIELSETZUNG**

Die Teilnehmenden

- führen eine Eigenanalyse durch, um sich ihrer Muster bewusst zu werden.
- lernen, den negativen Kreislauf zu durchbrechen und Belastungen neu zu bewerten.
- kennen Möglichkeiten, sich mental und körperlich schnell in einen guten Zustand zu bringen.

## **INHALT**

- Denken, Fühlen und Handeln in Belastungen kennenlernen
- Handlungsspielräume entdecken
- Körperliche Reaktionen bewusst wahrnehmen
- Wege, um Distanz zu gewinnen
- Soforthilfen für mehr positive Energie und lösungsorientiertes Handeln

## **METHODE**

- Theoretische Inputs
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Kurzinterventionen auf Denk-, Gefühls- und Körperebene

# ONLINE-BERATUNG/-COACHING FÜR EINZELPERSONEN

## OFFEN REDEN ERWEITERT DEN BLICK!

Folgende Themen eignen sich:

- Sie haben vor kurzem die **erste Führungsfunktion** übernommen.
- Sie wollen Ihren **Führungsstil reflektieren**.
- Sie sind in einen **Konflikt** involviert und wissen nicht, wie Sie diesen lösen können.
- Sie wollen eine ganz bestimmte **Verhaltensweise (ver-)lernen**.
- Sie wollen Ihre **kommunikative und/oder soziale Kompetenz** ausbauen.
- Sie wollen in **zwischenmenschlichen Beziehungen** besser verstehen und verstanden werden.
- Sie suchen ein Gegenüber, welches Sie bei der **Klärung Ihrer beruflichen Rolle** unterstützt.
- Sie stecken mitten in einer **Veränderung** und wissen nicht wie weiter.
- Sie wollen Ihre **Lebenszufriedenheit** fördern.
- Sie möchten Ihre **Stärken** stärken.
- Sie suchen einen Gesprächspartner, der Sie **ungeschönt spiegelt** oder mit dem Sie zusammen **laut denken** oder **sensible Themen** besprechen und Situationen durchspielen können.



Ich empfehle mich auch als **Sparringspartnerin**, um ein vertrauliches/geheimes Thema mit Ihnen zu klären, ohne dass Sie sich outen. In einem **«verdeckten» Coaching** stelle ich Ihnen nur Fragen, ohne von Ihnen Antwort zu erhalten. Ich rege damit Ihren inneren Prozess an und ver helfe Ihnen zur Klarheit.

Online-Beratung/-Coaching ist eine sinnvolle Alternative oder wertvolle und praktische Ergänzung zu Präsenz-Coaching.

Folgende Argumente sprechen für den Einsatz oder zumindest die Prüfung von Online:

- Anspruch auf zeitliche und räumliche Unabhängigkeit
- Zunehmender Kosten- und Flexibilitätsdruck in Unternehmen
- Zunehmende Digitalisierung unserer beruflichen und privaten Welt

Je nach Inhalt, Ziel und Coachee kommen verschiedene Kommunikationsformen zum Einsatz: Wie im Präsenz-Coaching arbeiten Coach und Coachee mit verschiedenen professionellen Coaching-Werkzeugen wie etwa **Fragebögen, Skalen, Bildern, Soziogramm, inneres Team, Rollenspielen** usw.

Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt.

Interesse geweckt?

Dann freue ich mich auf Ihre Kontaktaufnahme.

## IHR NUTZEN

1. Sie erhalten ein auf Sie zugeschnittenes Programm.  
→ **massgeschneidert**
2. Sie profitieren von einer erlebnisorientierten Methodik und gewinnen dabei nachhaltige Ergebnisse.  
→ **nachhaltig**
3. Sie bekommen Instrumente in die Hand, die erprobt und erfolgversprechend sind.  
→ **handfest**
4. Sie erhalten praxisorientierte Inputs als Diskussionsgrundlage.  
→ **praxisorientiert**
5. Sie profitieren von der langjährigen Erfahrung Ihrer Beraterin/Trainerin.  
→ **geprüft**

## IHRE INVESTITION

Online-Beratung	CHF 140.–/Stunde
½ Tag	CHF 1'200.–
1 Tag	CHF 2'000.–
inkl.	telefonisches oder persönliches Briefinggespräch, Vor- und Nachbereitungsarbeiten, Durchführung, Unterlagengestaltung, Beamer, Laptop
exkl.	Spesen (z. B. Kilometer, Material) nach Aufwand

# IHR SKILLCOACH

## IRÈNE WÜEST

### **lic. phil. I, Organisations- und Kommunikationsberaterin, SkillCoach**

Sie studierte in Zürich Soziologie, Sozialpsychologie, Betriebswirtschaft. Nachdiplomstudien in Organisationsentwicklung, Selbstmanagement, Kommunikationspsychologie und Positiver Psychologie. Sie ist Gründerin und Inhaberin der Firma SKILLCOACH ([www.skillcoach.ch](http://www.skillcoach.ch)). Seit mehr als 15 Jahren unterstützt Irène Wüest Unternehmen, Teams und Individuen in Organisations- und Persönlichkeitsentwicklung. Zu ihren Kernkompetenzen gehören: Dienstleistungsorientierung, Auftreten/Körpersprache, Kommunikation/Gesprächsführung, Rhetorik/Präsentation, Stress-/Ressourcenmanagement, Wohlbefinden/Lebenszufriedenheit.

Irène Wüest ist u. a. als Dozentin an der Höheren Fachschule für Wirtschaft und an der Hochschule Luzern tätig.

Ihre Veranstaltungen sind interaktiv, lebendig und von einer wertschätzenden und humorvollen Atmosphäre geprägt. Irène Wüest besticht durch ihre gewinnende Art und ihre persönliche Leidenschaft für ihre Themen.



*Wenn man jeden Tag etwas besser wird,  
geschehen eines Tages grosse Dinge.*

**SKILL COACH**  
IRÈNE WÜEST SOFT SKILLS AND MORE

Irène Wüest, lic. phil.  
Sonnhangstrasse 17b  
6205 Eich

Telefon 079 348 03 50  
info@skillcoach.ch  
www.skillcoach.ch