



## heikle gespräche

„Die Zeitspanne, die zwischen dem **Erkennen** und dem **Ansprechen** eines **Problems** vergeht, ist der entscheidende Faktor für das Funktionieren eines Unternehmens, eines Teams oder einer Beziehung.“

Joseph Grenny

# DIE KUNST, MITEINANDER ZU REDEN, WENN VIEL AUF DEM SPIEL STEHT

In nahezu jedem Unternehmen existieren unterschwellig Probleme, die den Erfolg maßgeblich mindern. Sehr häufig sind sie auf nicht geführte „heikle“ Gespräche zurückzuführen. Weitverbreitete Probleme, wie zum Beispiel schlechte Qualität, abnehmende Zufriedenheit der Kunden oder langsame Prozesse können beseitigt werden, wenn sie auf offene, ehrliche und wertschätzende Weise diskutiert werden.

### Was ist das Heikle Gespräche-Training?

**Heikle Gespräche** ist ein Training, das die Fähigkeit fördert, offene Gespräche über emotionale oder schwierige Themen zu führen, bei denen viel auf dem Spiel steht – und das auf allen Ebenen Ihrer Organisation. Sie lernen, wie Sie kommunizieren

müssen, um wahrgenommen zu werden (und wie Sie gleichzeitig andere ermutigen, das Gleiche zu tun). Das führt zu besseren Ideen, gemeinsamen Entscheidungen und der Möglichkeit, diese im Anschluss engagiert umzusetzen.

### Um was geht es im Training?

In unserem zweitägigen Training erlernen Sie die Fähigkeiten, die nötig sind um Ihre Leistungsfähigkeit als Person, als Team oder als ganze Organisation zu verbessern.

Sie lernen,

- zu überzeugen ohne zu fordern.

- wie Sie Teamwork und Entscheidungsprozesse verbessern können.
- Meinungsverschiedenheiten mit Einzelnen oder innerhalb eines Teams zu lösen.
- wie Sie Vertrauen und Akzeptanz fördern, statt Widerstand zu erfahren.

**300+**

der Fortune 500 Unternehmen  
als Kunden

**30+**

Jahre internationale Forschung  
und Entwicklung

**35**

Länder weltweit und  
18 Sprachen

**2 Mio.+**

Trainingsteilnehmer  
weltweit



### Über das Buch

Mit mehr als 3 Millionen verkauften Exemplaren ist *Heikle Gespräche* (Crucial Conversations) der New York Times Business Bestseller, der die Dialogkultur in zahlreichen Organisationen verändert hat und dazu beiträgt, dass Millionen von Menschen besser kommunizieren.

### Teilnehmermaterialien

- Teilnehmer-Toolkit
- Stichwortkarten für jede Lektion
- Heikle Gespräche Modellkarte
- Ein Exemplar des New York Times Bestsellers *Heikle Gespräche*
- Abschlusszertifikat
- Vor- und Nachbereitung des Trainings: Videos, Übungen, Bewertungen, zusätzlicher Lesestoff und mehr

### Trainingsmöglichkeiten

- **Inhouse:** Ein zertifizierter Trainer von VitalSmarts kommt in Ihr Unternehmen um das Training durchzuführen.
- **Öffentlicher Workshop:** Sie nehmen an einem unserer offenen Trainings teil.
- **Trainer-Zertifizierung:** Wir zertifizieren in unserem Train the Trainer Programm Ihre internen Trainer. Diese führen dann kostengünstig die Trainings in Ihrem Unternehmen durch.

## Wer braucht das Training?

Wenn Ihr Unternehmen oder Ihre Organisation unter sinkender Produktivität, fehlendem Commitment, niedrigen Qualitätsstandards, enttäuschten Kunden oder dem Fehlen anderer Erfolgsfaktoren leidet, kann Ihnen das Heikle Gespräche-Training helfen, das Blatt zu wenden.

Unser Trainingsprogramm unterstützt Sie dabei, Schweigen zu brechen, sensible Themen ansprechbar zu machen und Intrigen zu reduzieren. Das Ergebnis ist eine Organisation, die produktiv zusammenarbeitet!

## Vorteile für Ihr Unternehmen

Mehr als 300 der Fortune 500 Unternehmen auf der ganzen Welt haben an diesem preisgekrönten Training teilgenommen, um ihre Qualität, Effizienz, Zufriedenheit, Sicherheit, etc. zu verbessern – und damit letztlich Ihre Geschäftsergebnisse:

- **Produktivität & Qualität:** Ein Unternehmen der Telekommunikationsbranche erzielte eine Verbesserung der Produktivität um 93% und eine 10%- bis 15% Steigerung bei Qualität, Zeit und Kosten.
- **Teamarbeit:** Ein Unternehmen im Gesundheitssektor konnte die Wahrscheinlichkeit, dass Fehler im Team direkt angesprochen werden, um 167% erhöhen.
- **Beziehungen:** In einer Bildungseinrichtung konnte das passiv-aggressive Verhalten um 14% reduziert werden und das Vertrauenslevel steigerte sich um 15%.
- **Leistung:** Ein Energieversorgungsunternehmen schaffte es nach einer kompletten Schließung in kurzer Zeit seine Energieproduktion auf ein Rekordniveau zu bringen.
- **Effizienz:** Ein Telekommunikationsunternehmen reduzierte die Abrechnungskosten um 30% und ein weiteres verringerte die Kundenbetreuungsausgaben um 20 Millionen Dollar jährlich.

Wenn das auch für Ihr Unternehmen interessant ist, rufen Sie uns an unter **+49 89 99 82 99-670!**

**VitalSmarts®**  
DEUTSCHLAND

**Vital**  
**Talent**  
Deutschland

VitalTalent Deutschland GmbH  
Laimer Straße 47 | D-80639 München  
T. +49 89 99 82 99-670 | info@vitalismarts.de