



## F.O.R.M.A.T. Training - Seminar Katalog

Einzelcoaching für Führungskräfte	3
Seminare für Führungsnachwuchskräfte	4
Gesprächsführung im Betrieb/ -mit externen Kunden	5
Training für Führungskräfte (6-Stufen-Programm)	6
Kundenorientierung im öffentlichen Dienst	7
Selbstsicheres Präsentieren und Sprechen	8
Der Industriemeister im Wandel	9
Lebendige Mitarbeitergespräch als Führungsmittel	10
Moderationstechnik „aus der Praxis/ für die Praxis“ - Grundlagen	11
Moderationstechnik „aus der Praxis/ für die Praxis“ - Aufbau	12
Problemanalyse - „Die Ursachen - nicht nur die Symptome beseitigen“	13
Rhetorik: Stimme, Bewegung und Wirkung	14
Techniker im Außendienst	15
Train the Trainer (nicht von der Stange- „Für Sie auf Maß“)	16
Weiterbildung für Ausbilder und Ausbildungsbeauftragte	17
Workshop für kaufmännische ABB's	18
Workshop für technische ABB's	19
Zeitmanagement / Arbeits- & Selbstorganisation	20
Vorbereitung auf die berufs- und arbeitspädagogische Ausbildereignungsprüfung	21
„Ihr Team“ - Analyse und Optimierung	22



Seminar:

---

## Einzelcoaching für Führungskräfte

Nach individueller Absprache werden die gewünschten Inhalte mit dem/der Klienten/ Klientin abgesprochen. In einem Erstgespräch werden u.a. die persönlichen und betrieblichen Schwerpunkte herausgestellt, die Erwartungen und Zielsetzungen konkretisiert sowie die Termine für die einzelnen Treffen festgelegt. Wenn ein „betriebliches Treffen“ nicht gewünscht ist, besteht die Möglichkeit bei FORMAT Training in Essen/Uedem oder an bevorzugten Orten.

### Seminardauer:

je nach Vereinbarung  
z.B. (6 x 3h)

### Zielgruppe:

Alle kfm. und gewerblich.technischen  
Führungskräfte, öffentl. Dienst

Seminar:

---

## Seminare für Führungsnachwuchskräfte

### Themen und Inhalte

- FR** Mitarbeiterführung: Führungsstil, Motivation, Kommunikation, Konflikte lösen
- FR** Effektive Teamarbeit
- FR** Innovation durch Kreativität
- FR** Zeitmanagement/ Arbeitsorganisation

### Seminardauer:

je nach Vereinbarung

### Teilnehmer:

max. 10 Personen

### Zielgruppe:

Trainees, Führungsnachwuchskräfte

Seminar:

## Gesprächsführung im Betrieb/ -mit externen Kunden

### Themen und Inhalte

- FR** Die richtige Gesprächstechnik – Erkennen und anwenden - (z.B. Führen von Rückkehrgesprächen nach Fehlzeiten)
- FR** 5 Grundregeln der Kommunikation
- FR** Schwierigkeiten und Maßnahmen bei der Gesprächsführung
- FR** Ich-/ Du Botschaften
- FR** Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Gesprächen
- FR** Die 3 Stufen der erfolgreichen Gesprächsführung
- FR** Umgang mit Konflikten
- FR** 7 Techniken der Non-direktiven Gesprächsführung
- FR** Ebenen der Kommunikation
- FR** Fragearten zur zielgerichteten Gesprächsführung
- FR** Argumentationsmodell
- FR** Beispiele zur praktischen Umsetzung

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 10 Personen

### Zielgruppe:

kfm./techn. Angestellte, Betriebsräte

Seminar:

## Training für Führungskräfte (6-Stufen-Programm)

### Themen und Inhalte

- FR** Baustein 1: Führungsverhalten und Persönlichkeit (2 Tage)
- FR** Baustein 2: Gesprächsführung und Konflikte (2 Tage)
- FR** Baustein 3: Persönliche Arbeitstechniken (2 Tage)
- FR** Baustein 4: Rhetorik und Präsentation (2 Tage)
- FR** Baustein 5: Argumentation und Verhandlungen (2 Tage)
- FR** Baustein 6: Innovation und Arbeitsmethodik (2 Tage)

### Seminardauer:

6 Bausteine je 2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

Führungs(nachwuchs)kräfte

## Kundenorientierung im öffentlichen Dienst

„Alle Mitarbeiter, die für Ihr Unternehmen handeln und sprechen, müssen in der Lage sein, mit jedem Kontakt zum Kunden, das positive Image nach Außen und das Betriebsklima nach Innen zu fördern.“ Diese Aussage hat nicht nur für den Dienstleistungsbereich, sondern ebenso für den öffentlichen Dienst, Kommunen und Verbände eine aktuelle Geltung. Die Teilnehmer ergänzen ihr bereits vorhandenes Wissen effektiv, sodass sie Ruhe, Selbstsicherheit und Kompetenz ausstrahlen.

### Themen und Inhalte

- F** Der Mitarbeiter als Repräsentant des Unternehmens
- F** Der erste Eindruck beim Kunden
- F** Beratung durch den Mitarbeiter
- F** Die richtige Gesprächstechnik – Erkennen und anwenden
- F** Reaktion und Gesprächsführung mit verärgerten Kunden
- F** Schwierigkeiten und Maßnahmen bei der Gesprächsführung
- F** Umgang mit Kritik und Konflikten
- F** Techniken der Non-direktiven Gesprächsführung

### Seminardauer:

1 Tage

### Teilnehmer:

max. 10 Personen

### Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt

**F** Fragearten zur zielgerichteten Gesprächsführung

**F** Fallbeispiele zur praktischen Übung im Seminar

Dieser 1-tägige Grundkurs stellt die erste Stufe eines Intervall-Programmes dar, der mit einem 2-tägigen Aufbaukurs I und einem 3-tägigen Aufbaukurs II Ihr Verhalten gegenüber Kunden optimieren wird. Die natürliche Persönlichkeit wird durch sprachliche Kompetenz effektiv gefördert und im Konfliktfall beherrschen Sie die Situation.

Seminar:

## Selbstsicheres Präsentieren und Sprechen

### Themen und Inhalte

- FR** Freies und selbstsicheres Auftreten in rhetorischen Situationen
- FR** Überzeugende Körpersprache als Ausdrucksmittel
- FR** Die Überzeugungskraft
- FR** Das persönliche Entwicklungspotential entdecken und erleben
- FR** Das Ganzheitliche Wirken von Körper, Psyche und Intellekt
- FR** Praktische Übungen zur Steigerung der persönlichen Ausdruckskraft durch Optimierung von Gestik, Mimik und Sprache
- FR** Möglichkeiten zum Stressabbau  
Expressives Denken und Sprechen
- FR** Durchführung von knappen, zielorientierten Vorträgen
- FR** Reflexion des eigenen Verhaltens durch Feedback

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

Mitarbeiter/innen mit Gesprächs- und Verhandlungsorientierten Aufgaben



## Der Industriemeister im Wandel

### Themen und Inhalte

- FR** Führungsinstrumente: Information, Zielvereinbarung, Anerkennung und konstruktive Kritik
- FR** Kommunikation: aktives Zuhören, wertfreie Wahrnehmung
- FR** Die richtige Führungstechnik – Erkennen und Anwenden –
- FR** Schwierigkeiten und Maßnahmen bei der Mitarbeiterführung
- FR** Die 4 Kategorien von Mitarbeitertypen und „passende Werkzeuge“
- FR** Umgang mit Kritik und Konflikten
- FR** Konflikttypenbestimmung und Auswertung
- FR** Konstruktive Konfliktbewältigung: Umgang mit Spannungen zwischen Teammitgliedern, das Konfliktgespräch mit dem Einzelnen
- FR** Arbeitsrechtliche Maßnahmen rechtswirksam vorbereiten/ einleiten
- FR** Argumentationsmodell
- FR** Beispiele zur praktischen Umsetzung/ nach Wunsch „Videoaufnahmen“

### Seminardauer:

3 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

„Alt- und Neu“-Meister (Industrie/  
Handwerk/ Kommunen/ Verbände)

Seminar:

## Lebendige Mitarbeitergespräch als Führungsmittel

### Themen und Inhalte

- FR** Was ist ein MA-Gespräch und wozu dient es?
- FR** Was macht ein MA-Gespräch lebendig?
- FR** Wesentliche Elemente eines zielfördernden MA-Gespräches.
- FR** Formen des MA-Gespräches (Ziel-, Motivations-, Jahres- und Potenzialgespräche)
- FR** Zielvereinbarung und Schlüsselqualifikationen
- FR** Argumentationsmodell der „Logik“
- FR** Rollenspiele von Gesprächsbeispielen aus der Praxis mit Video-Feedback
- FR** Gesprächsleitfaden, der aus der Praxis kommt!  
Keine wissenschaftlichen Abhandlungen, die nur schwer umsetzbar sind!

### Seminardauer:

2 Tag

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

kfm./techn. Führungskräfte

Seminar:

## Moderationstechnik „aus der Praxis/ für die Praxis“ - Grundlagen

### Themen und Inhalte

- FR** Die Moderation als Führungsinstrument
- FR** Die Rolle des Moderators
- FR** Wie kann ich meine Mitarbeiter methodisch zum Ziel lenken?
- FR** Die besprechenden Moderationstechniken (gesteuerte Diskussion, Projektmoderation, Anschlussmoderation nach der Präsentation)
- FR** Einfache und effektive Visualisierungstechniken
- FR** Tipps und Hinweise
- FR** Anhand eigener Aufgaben können die Teilnehmer/-innen üben Seminarzeit spart Arbeitszeit!

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

kfm./techn. Angestellte

Seminar:

---

## Moderationstechnik „aus der Praxis/ für die Praxis“ - Aufbau

### Themen und Inhalte

- FR** Alternative Moderationstechniken
- FR** Die moderierte Besprechung leiten
- FR** Kreativitätstechniken zur Ideenfindung anwenden
- FR** Tipps und Hinweise aus der betrieblichen Praxis

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

kfm./techn. Angestellte

Seminar:

## Problemanalyse - „Die Ursachen - nicht nur die Symptome beseitigen“

Dieses Arbeitsmethodik-Seminar beruht auf dem Prinzip der Problem-Analyse. Viele Störungen in Arbeitsabläufen werden intuitiv behoben, ohne jedoch die genaue Ursache zu kennen. Es wird das Symptom behandelt, jedoch nicht das Problem selbst. Für die Zukunft ist es eher unwahrscheinlich, dass aufgrund fehlender Methodik diese Ursache mit den Begleiterscheinungen nicht wieder auftritt.

### Zielsetzungen des Seminars sind:

- FR** Unsere Verhaltensweisen beim Lösen von Problemen, beim Treffen von Entscheidungen bewusst machen und darzustellen.
- FR** Für diese Tätigkeiten eine systematische Vorgehensweise entwickeln
- FR** Diese Vorgehensweise auf unsere betrieblichen Situationen anwenden
- FR** Im Laufe des Seminars wird von den Teilnehmern ein logisch, systematisches Konzept erarbeitet, welches die Probleme im Betriebsalltag analytisch bearbeiten lässt. Bestandteile sind u.a. gezielte Fragetechnik, konkrete Störungsbezeichnungen und Begriffsdefinitionen, Probleme und Abgrenzungen.

Im Laufe des Seminars wird von den Teilnehmern ein logisch, systematisches Konzept erarbeitet, welches die Probleme im Betriebsalltag analytisch bearbeiten lässt.

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 10 Personen

### Zielgruppe:

Techniker/ Meister/ Betriebsleiter

### Bestandteile sind u. a.:

- FR** Gezielte Fragetechnik
- FR** Konkrete Störungsbezeichnungen und Begriffsdefinitionen
- FR** Probleme und Abgrenzungen

### Ihr Nutzen:






Konkrete, aktuelle Störungen systematisch zu beheben die Fehlerursachen zu nutzen, um sie so zu analysieren, dass sie als potenzielle Probleme in der Zukunft nicht mehr auftreten, ist die Kernaussage dieses Seminars. Weiterhin werden bestehende Arbeitsabläufe auf Qualität und Zuverlässigkeit geprüft und optimiert, sodass Transparenz und ein einheitliches Vorgehen gewährleistet sind.

Seminar:

---

## Rhetorik: Stimme, Bewegung und Wirkung

### Themen und Inhalte

-  Individuelle Analyse von Stimme, Körperverhalten, Mimik und Gestik
-  Informations-/ Überzeugungs-/ Argumentationsrede durchführen
-  Aufbau und Struktur von Reden
-  Positive Ausstrahlung und überzeugendes Auftreten
-  Videoaufnahme und Erstellung eines persönlichen Aktionsplans zur Optimierung

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 10 Personen

### Zielgruppe:

kfm./techn. Angestellte

Seminar:

## Techniker im Außendienst

### Themen und Inhalte

- FR** Der Techniker als Repräsentant des Unternehmens
- FR** Der erste Eindruck beim Kunden
- FR** Beratung durch den Techniker
- FR** Die richtige Gesprächstechnik – Erkennen und anwenden –
- FR** Reaktion und Gesprächsführung mit verärgerten Kunden
- FR** Schwierigkeiten und Maßnahmen bei der Gesprächsführung
- FR** Umgang mit falsch geweckten Erwartungen
- FR** Der richtige Umgang am Telefon  
Umgang mit Konflikten
- FR** Techniken der Non-direktiven Gesprächsführung
- FR** Ebenen der Kommunikation
- FR** Fragearten zur zielgerichteten Gesprächsführung
- FR** Fallbeispiele zur praktischen Übung im Seminar
- FR** Videoaufnahme mit Auswertung und Feedback

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

Techniker im Außendienst, alle Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt

Seminar:

## Train the Trainer (nicht von der Stange- „Für Sie auf Maß“)

### Themen und Inhalte

- FR** Baustein 1: Wirkungsvolle Kommunikation (2 Tage)
- FR** Baustein 2: Kreative Lernprozesse (2 Tage)
- FR** Baustein 3: Methoden und Medien im Trainingseinsatz (2 Tage)
- FR** Baustein 4: Gruppenprozesse steuern (2 Tage)
- FR** Baustein 5: Der Trainer als Dienstleister für das Unternehmen (2 Tage)

### Seminardauer:

Individuelle Bausteine je 2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

Dozenten, Mitarbeiter mit fachlichem Hintergrund, Betriebspraktiker, Ausbilder und Meister



Seminar:

## Weiterbildung für Ausbilder und Ausbildungsbeauftragte

### Themen und Inhalte

- FR** Neues vom Recht aus der Berufsbildung
- FR** Wirkungsvolle und nachhaltige Lernplanung
- FR** Lernverhalten optimal beeinflussen
- FR** Effektive Beurteilungsbögen erstellen und einsetzen
- FR** Haftbarkeit des Ausbilders und des Auszubildenden

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

kfm./techn. Ausbilder und ABB's


Seminar:

---

## Workshop für kaufmännische ABB's

### Themen und Inhalte

 Aktuelle Fragestellungen

 Erfahrungsaustausch

### Seminardauer:

0,5 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

kfm. ABB's


Seminar:

---

## Workshop für technische ABB's

### Themen und Inhalte

 Aktuelle Fragestellungen

 Erfahrungsaustausch

### Seminardauer:

0,5 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

techn. ABB's

Seminar:

## Zeitmanagement / Arbeits- & Selbstorganisation

### Themen und Inhalte

- FR** Analyse der eigenen Aufgaben
- FR** Setzen von Prioritäten
- FR** Rationelle Informationsverarbeitung
- FR** Analyse und Verbesserung der persönlichen Arbeitsorganisation
- FR** Systematische Aufgabenplanung
- FR** Delegation einfach gemacht!

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

kfm./techn. Angestellte

Seminar:

## Vorbereitung auf die berufs- und arbeitspädagogische Ausbildereignungsprüfung

Lehrgang nach der Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) vom 16.01.2009

*Unsere Erfolgsquote bei der abschließenden IHK-Prüfung beträgt seit 1999 über 98%!*

„Ausbilderinnen und Ausbilder müssen fachlich und pädagogisch hochwertige Arbeit leisten, um Auszubildende erfolgreich durch ihre Lehrzeit führen zu können und für einen qualifizierten Fachkräftenachwuchs Sorge zu tragen,“ sagte der Parlamentarische Staatssekretär im Bundesministerium für Bildung und Forschung, Andreas Storm, MdB, am Freitag in Berlin.

Das soll die Wiedereinführung der überarbeiteten Ausbilder- Eignungsverordnung (AEVO), die zum 16.01.2009 in Kraft tritt, leisten. Sie legt die wichtigsten Aufgaben für die Ausbilderinnen und Ausbilder fest: Sie sollen beurteilen können, ob im Betrieb die Voraussetzungen für eine gute Ausbildung erfüllt sind, bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken und die Ausbildung im Betrieb vorbereiten. Um die Auszubildenden zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen, sollen sie auf individuelle Anliegen eingehen und mögliche Konflikte frühzeitig lösen.

In der AEVO-Prüfung werden aus allen Handlungsfeldern praxisbezogene Aufgaben bearbeitet werden. In einer 3-stündigen PC- Prüfung werden mit fallbezogenen Fragestellungen Inhalte abgeprüft, die in unserem Lehrgang vermittelt werden. Eine praktische Prüfung von ca. 30 Minuten, die aus der Präsentation einer Ausbildungssituation und einem Fachgespräch besteht, bildet den Abschluss der Prüfung.

### Seminardauer:

6 Tage (Vorbereitung auf die schriftliche Prüfung bei der IHK)  
4 Tage (Vorbereitung auf die praktische und mündliche Prüfung bei der IHK)

### Teilnehmer:

12 Personen  
(praktische Vorbereitung 6/6)

### Zielgruppe:

Dozenten, Referenten im öffentlichen und privaten Arbeitsverhältnis, Selbständige, angehende Meister, kaufmännische und gewerblichtechnische Mitarbeiter in allen Bereichen, Ausbildungsbeauftragte.

### Themen und Inhalte

- FR** Ausbildungsvoraussetzungen prüfen und Ausbildung planen
- FR** Ausbildung vorbereiten und bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken
- FR** Ausbildung durchführen
- FR** Ausbildung abschließen



📍 Tönishang 37  
47589 Uedem

☎ 0 28 25 - 53 90 86  
☎ 0 28 25 - 53 90 87  
☎ 0174 - 94 63 813

🌐 [www.format-training.com](http://www.format-training.com)  
✉ [info@format-training.com](mailto:info@format-training.com)

Seminar:

## „Ihr Team“ - Analyse und Optimierung

### Themen und Inhalte

- FR** Bedeutung der Teamarbeit in modernen Unternehmen
- FR** Die Selbstverantwortung des Einzelnen
- FR** Teambildung: Fähigkeiten, die ein jedes Team benötigt
- FR** Umgang mit Konflikten im Team
- FR** Aktuelle Teamdiagnose/effektive Maßnahmen zur Optimierung
- FR** Grenzen der Teamarbeit
- FR** Arbeitsmethoden für Teamarbeit
- FR** (Nachbetreuung incl. Führungscoaching)

### Seminardauer:

2 Tage

### Teilnehmer:

max. 8 Personen

### Zielgruppe:

kfm./techn. Angestellte