

▷ Coaching

Potenziale entwickeln und nutzen

imug Beratungsgesellschaft
für sozial-ökologische Innovationen mbH

Brühlstraße 11
30169 Hannover
Fon + 49.511.12 19 6-0
Fax + 49.511.12 19 6-95
E-mail contact@imug.de
www.imug.de

 **Inhalt**

| | |
|---|----|
| 1. imug Coaching - Potenziale entwickeln und nutzen | 3 |
| 2. imug Leistungen | 4 |
| 2.1. Einzelcoaching | 4 |
| 2.2. Teamentwicklung | 5 |
| 2.3. Konfliktmanagement/Mediation | 6 |
| 2.4. Trainings und Seminare zur Kundenorientierung | 7 |
| 2.5. Trainings und Seminare zur Mitarbeiter- und Teamführung | 8 |
| 2.6. Open Space Konferenzen | 9 |
| 2.7. Zukunftswerkstätten, Visions-, Strategie- und Ziel-Workshops | 10 |
| 3. Team und Selbstverständnis | 11 |
| 4. Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern | 12 |
| 5. Projekte imug Coaching (Auswahl) | 12 |
| 6. Die imug Beratungsgesellschaft | 14 |

▷ 1. imug Coaching - Potenziale entwickeln und nutzen

Unsere Überzeugung: Menschen haben das Bedürfnis, eigene Potenziale und Fähigkeiten zu entdecken und zielorientiert weiterzuentwickeln. Viele Führungskräfte und Mitarbeiter sehen gerade in ihrer beruflichen Tätigkeit eine Chance, ihre Kompetenzen unter Beweis zu stellen und weiter voranzubringen. Sie engagieren sich dafür, dass die Ziele der Organisation, für die sie arbeiten, erreicht werden. Diese Motivation und das damit verbundene Können gilt es, gezielt zu fördern.

Wir unterstützen Organisationen dabei, die Potenziale und Fähigkeiten der Führungskräfte und Mitarbeiter stärker zu entwickeln und dafür geeignete Rahmenbedingungen zu schaffen.

Unser Ziel ist es, die Kommunikations-, Konflikt- und Handlungsfähigkeit des Einzelnen (und von Teams) auf der Grundlage einer gesunden und realistischen Einschätzung der eigenen Stärken und Schwächen zu verbessern. Über die individuelle Ebene hinaus wollen wir Rahmenbedingungen in Organisationen mitgestalten, die dazu beitragen, dass Führungskräfte und Mitarbeiter ihre Potenziale und Fähigkeiten für die Erreichung der Organisationsziele optimal einsetzen. Hierzu zählen aus unserer Sicht, z.B. Ziel-, Strategie-, Prozess- und Erwartungsklarheit sowie eine funktionierende interne Kommunikation, Zielvereinbarungen und Leistungsbeurteilungen.

Mit dem **Begriff „imug Coaching“** fassen wir ein Bündel an Leistungen zusammen, das auf einer individuellen Ebene Lern- und Entwicklungsprozesse vorantreiben will und auf einer organisatorischen Ebene die Rahmenbedingungen schafft, die für die Nutzung dieser Ressourcen erforderlich sind.

Die einzelnen Maßnahmen sind dann besonders wirkungsvoll, wenn sie nicht als Einzelmaßnahme eingesetzt, sondern ausgerichtet werden an übergreifenden Zielen und Strategien. Das können z.B. Ziele und Strategien der Personalentwicklung sein oder Zielsetzungen, die mit Change Management Prozessen verbunden sind.

„Große Gedanken brauchen nicht nur Flügel, sondern auch ein Fahrgestell zum Landen.“

Neil Armstrong



▷ 2. imug Leistungen

2.1. Einzelcoaching

Coaching liefert wichtige Impulse für die Weiterentwicklung des beruflichen Könnens von Führungskräften und Mitarbeitern. Als Coach verstehen wir uns nicht als Fachexperte, der nur Ratschläge gibt, sondern wir fühlen uns verantwortlich für den Klärungs- und Bearbeitungsprozess und unterstützen im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe. Der Coach lädt zu neuen Perspektiven ein, gibt Impulse, spiegelt und hinterfragt, um die Fähigkeiten des Klienten zur Problemlösung zu nutzen.

Coaching bietet Unterstützung bei der Vorbereitung auf Führungsaufgaben wie Leistungsbeurteilungen und Mitarbeitergespräche, beim Umgang mit Konflikten oder der Erweiterung sozialer Kompetenzen. Die besondere Stärke von Coaching liegt darin, dass es um konkrete Fragestellungen aus dem Berufsalltag des Klienten geht, die individuell und unter vier Augen bearbeitet werden. Coaching ist somit eine maßgeschneiderte Form der Kompetenzerweiterung. Coaching wird daher oft von denen genutzt, die die Vorteile einer individuellen, auf die Person bezogenen Arbeitssituation besonders schätzen.



imug Leistungen

- > unverbindliches Erstgespräch
- > Durchführung eines Coachingprozesses
- > Eingesetzt werden Coaches mit anerkannter Ausbildung und breiter Praxiserfahrung.



„Coaching gewinnt immer mehr an Bedeutung, denn die positiven Erfahrungen sprechen sich schnell herum. Coaching ist eine sehr effektive Form, sich weiter voran zu bringen. Führungskräfte und Mitarbeiter, die Coaching nutzen, können die eigenen Fähigkeiten schneller in ihre Arbeit einbringen. Davon profitieren die Unternehmen.“

Birgitt Pollmann,
Diplom-Ökonomin,
Trainerin und Coach mit Schwerpunkt Kommunikation und Führung (als Coach ausgebildet nach EAS-Standard), Mitglied der Europäischen Gesellschaft für Supervision, langjährige Lehrbeauftragte der Universität Hannover

2.2. Teamentwicklung

Teamentwicklung bedeutet, gezielt die Zusammenarbeit in einer Gruppe zu verbessern oder ein Team bei entscheidenden Entwicklungsschritten zu unterstützen. Anstöße, die Teamentwicklung erforderlich machen, gibt es viele. Neue Aufgaben kommen auf ein bereits bestehendes Team zu, Mitglieder verlassen ein Team, die Teamleitung wechselt oder ein Team wird völlig neu gebildet. All diese Impulse führen dazu, dass sich das Gleichgewicht in einem Team wieder einspielen muss.

Gute Zusammenarbeit im Team braucht bestimmte Voraussetzungen: ein gemeinsames Ziel vor Augen, Klarheit über Aufgaben und Spielregeln sowie kooperative Einstellungen und Verhaltensweisen der Teammitglieder.

Wir unterstützen Organisationen dabei, die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Teamarbeit zu schaffen bzw. in schwierigen Teamsituationen die Basis für eine gute Zusammenarbeit wiederherzustellen. Hierzu gehören etwa die Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit der Teammitglieder oder die Gestaltung effizienter Teamkommunikation.

Die Zusammenarbeit im Team ist dabei nicht als etwas Statisches zu begreifen. Auch Teams haben ihren eigenen Entwicklungszyklus, der bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Teamentwicklung beachtet werden muss.

imug Leistungen

- > unverbindliches Erstgespräch zur Konkretisierung der Projektideen
- > Entwicklung spezifischer Maßnahmen und Erstellung eines konkreten Projektangebotes
- > Durchführung von Teamentwicklungsmaßnahmen
- > Evaluation und Abschlussgespräch
- > Supervision der Teamarbeit.



„Mit einer Hand lässt sich kein Knoten knüpfen.“

aus der Mongolei

2.3. Konfliktmanagement/Mediation

Konfliktmanagement und Mediation machen Sinn, wenn interne Spannungen und Konflikte in der Abteilung oder im Team die Arbeitsfähigkeit belasten. Ungelöste Konflikte haben Reibungsverluste und ineffiziente Arbeitsabläufe zur Folge. Durch eine klare Strukturierung der Prozessabläufe ist ein Mediationsverfahren eine effiziente Alternative zu anderen Formen der Konfliktlösung.

In der Mediation vermittelt ein von beiden Konfliktseiten unabhängiger und akzeptierter Dritter, ohne dabei eine Lösung vorzugeben. Ziel ist es, die gestörte Kommunikationsbeziehung zwischen den Parteien wieder herzustellen und eine Lösung zu entwickeln, der beide Seiten zustimmen können. Das imug bietet professionelle Mediation sowohl für Teamkonflikte als auch für Konflikte zwischen Abteilungen oder zwischen Führungskräften und Mitarbeitern an. Absolute Vertraulichkeit im Umgang mit den Konflikten ist dabei selbstverständlich.

Anwendungsbeispiele für Mediation in Unternehmen

Bei Konflikten...

- > auf der Managementebene
- > zwischen Mitarbeitern, Teams oder zwischen Abteilungen
- > zwischen Führungskräften und ihren Mitarbeitern
- > zwischen Unternehmen und ihrem Umfeld (Behörden, Nachbarschaft)
- > mit Kunden, Lieferanten und Verbrauchern
- > im Bereich des gewerblichen Rechtsschutzes (Urheberrecht, Patente)
- > in Familienunternehmen, bspw. bei der Unternehmensnachfolge
- > bei Fusionen
- > bei Gesellschafterkonflikten
- > bei Tarifkonflikten (Aushandeln von Regelungen zwischen Interessenvertretungen und Unternehmensleitung in Umstrukturierungsprozessen)
- > zwischen Unternehmen und Öffentlichkeit (z.B. Bauvorhaben, Umweltkonflikte).

Mediationsverfahren sind sofort einsetzbar und benötigen keinen langen Vorlauf. Sie bieten die Möglichkeit, eine für alle Parteien befriedigende Lösung zu erarbeiten, die auch in der Zukunft Bestand hat.

imug Leistungen

- > Mediation in konkreten Konfliktfällen durch erfahrene Mediatoren mit anerkannter Ausbildung und breiter Praxiserfahrung. Je nach Art des Konfliktes können Mediatoren mit juristischem Hintergrund aus dem imug-Netzwerk hinzugezogen werden.
- > Seminare zu Mediations – und Vermittlungstechniken, um Führungskräfte und Projektleiter im Umgang mit Konflikten zu schulen.



„Konflikte werden in Unternehmen oft nicht aktiv angegangen und bearbeitet, sondern behindern effektive Arbeitsabläufe und binden zeitliche und personelle Ressourcen.

Mediation kann die Arbeitsbeziehungen wieder herstellen und eine Lösung entwickeln, mit der alle Beteiligten leben können.“

Silke Riedel,
Dipl.-Sozialwiss.,
Mediatorin (ausgebildet nach BMWA-Standard mit Transaktionsanalyse), Trainerin und Moderatorin mit Spezialisierung auf Open Space Konferenzen und Großgruppenverfahren

2.4. Trainings und Seminare zur Kundenorientierung

Rund um das Thema **Kundenorientierung** greifen wir in Trainings und Seminaren verschieden Aspekte auf:

- > **Kommunikationstrainings Kundenorientierung**
kommunikationspsychologische Grundlagen, Denkhaltungen im Gespräch, Kommunikations- und Formulierungstechniken, Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern, u.a.m.
- > **Schreibwerkstätten**
Stilelemente einer verständlichen und ansprechenden Ausdrucksweise, Überarbeitung von Originalvorlagen, u.a.m.
- > **Seminare Beschwerdemanagement und Kundenkontaktmanagement**
Wissen zur Entwicklung und Umsetzung eines Beschwerdemanagements und/ oder Kundenkontaktmanagements, u.a.m.
- > **Qualifizierung zum „Telefon-Coach“**
kommunikationspsychologische Grundlagen und Techniken, Rollenverständnis als Coach, Durchführung von Gesprächsanalysen, Führen von Feedback-Gesprächen, u.a.m.

imug Leistungen

- > unverbindliches Erstgespräch zur Konkretisierung der Projektideen
- > Teilnahme an einem Briefing vor Ort des Auftraggebers und bei Bedarf auch „Hospitation“ der Trainer vor Ort
- > Entwicklung einer Trainingskonzeption (Ziele, Inhalte, Methoden, Lernkontrolle) und Erstellung einer ausführlichen Trainingsunterlage
- > Umsetzung der Trainingskonzeption und Erfassung der Lernerfolge
- > Teilnahme an einem Abschlussgespräch.



„Kundenorientierung ist eine unternehmerische Gesinnung, die auf allen Organisationshierarchien mit Leben zu füllen ist.“

Stefan Dahle,
Diplom-Ökonom, Partner, Prozessberatung, Training und Moderation mit Fokus Mitarbeiter- und Kundenorientierung

2.5. Trainings und Seminare zur Mitarbeiter- und Teamführung

Neben der externen, kundengerichteten Kommunikation bieten wir Trainings und Seminare an, die sich speziell an Führungskräfte wenden und auf Themen zur internen Kommunikation, Zusammenarbeit und Führung fokussieren. Diese Seminare führen wir sowohl in-house als auch als offene imug-Seminare durch, die wir deutschlandweit in regelmäßigen Abständen anbieten. Angebote hierzu finden Sie auf unserer Website: www.imug.de/coaching

Hier greifen wir Themen auf wie beispielsweise

- > **Führungskompetenz - Führungskraft werden und sein**
Reflektion des eigenen Führungsstils, Führung im Kontext der Organisationskultur und -struktur, Führungstheorien, u.a.m.
- > **Teamleitung und Teamentwicklung - Basiskompetenz für Teamleiter**
gruppendynamische Aspekte der Teamentwicklung, Grundlagen einer effektiven Teamkommunikation, Techniken der Konflikt- und Problembehandlung, u.a.m.
- > **Moderations- und Präsentationstechniken für Führungskräfte und Projektverantwortliche**
Moderationstechniken für Besprechungen und Workshops, Kreativitätstechniken, Rhetorik für Präsentationen, Methoden für die Arbeit mit großen Gruppen, u.a.m.
- > **Mediation und Konfliktmanagement – Konstruktiver Umgang mit Konflikten in Teams und Projekten**
Entstehung von Konflikten, Konfliktarten, Phasen einer Mediation, Erlernen einer mediativen Grundhaltung, u.a.m.

imug Leistungen

- > unverbindliches Erstgespräch zur Konkretisierung der Projektideen
- > Teilnahme an einem Briefing vor Ort des Auftraggebers
- > Entwicklung einer Trainingskonzeption (Ziele, Inhalte, Methoden, Lernkontrolle)
- > Erstellung einer ausführlichen Trainingsunterlage
- > Umsetzung der Trainingskonzeption und Erfassung der Lernerfolge
- > Teilnahme an einem Abschlussgespräch.



2.6. Open Space Konferenzen

Komplexe Herausforderungen, neue Fragestellungen und ein stetiger Wandel konfrontieren Unternehmen mit der Suche nach effektiven und schnellen Lösungen. Diese können nicht von einzelnen Personen oder Abteilungen erbracht werden. Gefragt ist ein Dialog und ein kompetenter Austausch der verschiedenen Hierarchieebenen, der unterschiedlichen Fachabteilungen eines Unternehmens, ein Dialog auch zwischen Impulsgebern, Stakeholdern und Erfahrungsträgern. Je mehr Perspektiven berücksichtigt werden, desto eher können umsetzbare Lösungen erzielt werden.

Die Methode Open Space ermöglicht es, mit großen Gruppen schnell und effektiv Lösungen zu erarbeiten. Open Space ist eine Veranstaltungsform, die sich mit 20 bis 1.000 Personen umsetzen lässt und verschiedene Problemlagen in Unternehmen und Organisationen bearbeiten kann. Sie ist besonders geeignet bei Themen, die schnell einer Lösung bedürfen, ebenso wie bei Umstrukturierungen, Auftaktveranstaltungen oder der Implementierung neuer Strategien und Konzepte. Open Space ist darüber hinaus auch ein lebendiger Tagungsansatz, der durch die konkrete Orientierung an den Teilnehmerthemen motivationsfördernd wirkt.



Was leistet Open Space?

Bei den Mitarbeitern

- > Verantwortung für das Thema, die Ergebnisse und den Prozess
- > Identifikation mit dem Thema, der Situation und dem Unternehmen
- > Gestärktes Selbstbewusstsein, Förderung der Eigenständigkeit
- > Mut und Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten
- > Moderations- und Kommunikationsfähigkeit

In der Organisation

- > Entwicklung vielfältiger Ideen, Maßnahmen, Ziele
- > Gleichzeitiger Wandel in verschiedenen Bereichen der Organisation
- > Schnelle Reaktion auf Veränderungsanlässe
- > Gleicher Wissensstand der Teilnehmenden
- > Effektive Kommunikation in großen Gruppen
- > Nachhaltige Akzeptanz der erarbeiteten Ergebnisse



imug Leistungen

- > Konzeption und Planung der Open Space Konferenz, Entwicklung eines Oberthemas, organisatorische Vorbereitung
- > Moderation und Durchführung der Konferenz, incl. der Bereitstellung der erforderlichen Materialien (Plakate mit Open-Space Regeln und Prinzipien, Themen- und Protokollblätter, Moderationsmaterial etc.)
- > Nachbereitung der Konferenz, z.B. Erstellen der Protokollbände
- > Begleitung bei der Umsetzung der Ergebnisse
- > Moderation von Follow-up-Workshops.

2.7. Zukunftswerkstätten, Visions-, Strategie- und Ziel-Workshops

Veränderungen in Unternehmen bedürfen zum einen einer klaren, durchdachten und verständlichen Strategie, zum anderen der Umsetzung durch engagierte Mitarbeiter. Doch wie gelangt man zu einer gemeinsamen Vision? Wie gewinnt man Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Umsetzung längerfristiger Ziele? Und wie nutzt man das Know-how, die Erfahrungen und Einschätzungen derjenigen, die das Unternehmen ausmachen?

Mögliche Antworten bieten Workshops und Arbeitssituationen, in denen mit zielgerichtet eingesetzten Methoden unter fachkundiger Anleitung und Moderation Visionen, Strategien und Ziele für zukünftige Arbeitsweisen und Projekte erarbeitet werden.

So geht die Methode „Zukunftswerkstatt“ davon aus, dass Menschen über häufig ungenutzte kreative Fähigkeiten sowie Problemlösungspotenziale verfügen, die aktiviert werden können. Mit Hilfe der Methode werden diese Ressourcen mit dem Ziel mobilisiert, Perspektiven für die individuelle und/oder gemeinsame Zukunft zu entwickeln und konkrete Schritte zur Erreichung dieser Ziele zu planen.

Das imug setzt je nach Bedürfnis und Situation der Organisation unterschiedliche Methoden ein, z.B. Kreativitätstechniken, Szenariotechnik, story telling, Moderation u.a.

Darüber hinaus ist es für die Umsetzung der vereinbarten Schritte unbedingt erforderlich, konkrete Maßnahmen und Follow-ups zu vereinbaren und deren Umsetzung zu überwachen. Denn nur wenn die Energie solcher „außergewöhnlichen“ Arbeitssituationen in den Alltag einfließt, verändert sich in Unternehmen nachhaltig etwas.

Effekte von Zukunftswerkstätten und Strategieworkshops

- > Strategien werden mit den Leistungsträgern der Organisation zusammen entwickelt
- > Steigerung des Empowerments und der Motivation der Mitarbeiter
- > Höherer Output und eine nachhaltigere Verankerung der Ergebnisse
- > Know-how und Wissenstransfer in der Organisation.

imug Leistungen

- > Analyse des jeweiligen Bedarfes und Entwicklung der geeigneten Methode und Arbeitssituation
- > Konzeption und Planung von Zukunftswerkstätten, Visions-, Strategie- und Zielworkshops
- > Moderation der Veranstaltung, inklusive Vor- und Nachbereitung sowie Dokumentation
- > Nachbereitung der Workshops und Unterstützung bei der Ergebnisimplementierung in die Geschäftsprozesse.



„Wer über Probleme redet, schafft Probleme. Wer Lösungen will, muss über Lösungen sprechen.“

Steve de Shazer

▷ 3. Team und Selbstverständnis

Im Bereich „imug Coaching“ engagiert sich ein kompetentes Team mit breiter Praxiserfahrung im Profit- und Nonprofit-Bereich. Bei unserer Arbeit als Berater, Trainer oder Coach stehen wir für bestimmte Haltungen. Lernen und Entwicklung müssen nach unserem Verständnis in einem **wertschätzenden und vertrauensvollen Klima** stattfinden. Vor allem geschieht Entwicklung nicht durch „Einmal-Behandlungen“, sondern durch ein **prozessorientiertes Vorgehen** mit Rückkopplungen und Reflektion, bei der individuelle Bedürfnisse zu berücksichtigen sind.

Lernen und Entwicklung sind manchmal allerdings auch anstrengend und können Widerstände auslösen. Widerstände sind hin und wieder sogar Teil eines Lernprozesses, weil Lernen und Entwicklung in der Regel auch immer Veränderung bedeutet. Und Anstrengungen sind erforderlich, weil Lernen und Entwicklung auch „etwas bringen“ und zu spürbaren Klärungen und Veränderungen führen müssen. Dennoch ist wichtig: Lernen und Misstrauen passen nicht zusammen. Wir fühlen uns allerdings auch dafür verantwortlich, dass Qualifizierung zu Erfolgen führt. Von daher setzen wir auch auf Instrumente, die die **Erfolge von Lernprozessen deutlich machen**.

Je nach Thema und Erfordernis nutzen wir verschiedene Verfahren, die sich aus unserer Sicht als nützlich bewährt haben, wie z.B. die Transaktionsanalyse und Konzepte der Kommunikationspsychologie. **Methoden und Vorgehensweisen** machen wir in unserer Arbeit stets **transparent**. Auch gilt für uns, dass individuelle Grenzen des Einzelnen zu respektieren sind.

Wir arbeiten **lösungsorientiert**. Das heißt, dass wir nur so viel Zeit auf Problembeschreibung und -analyse verwenden, wie es für das Finden von Lösungen erforderlich ist. Unsere Energie lenken wir stärker auf Ziele und das gemeinsame Entwickeln von Handlungsmöglichkeiten, um diese Ziele zu erreichen.



Stefan Dahle,
Diplom-Ökonom, Partner,
Prozessberatung, Training
und Moderation mit Fokus
Mitarbeiter- und Kundenori-
entierung

Birgitt Pollmann,
Diplom-Ökonomin, Traine-
rin und Coach mit Schwer-
punkt Kommunikation und
Führung (als Coach ausge-
bildet nach EAS-Standard),
Mitglied der Europäischen
Gesellschaft für Supervi-
sion, langjährige Lehrbe-
auftragte der Universität
Hannover

Silke Riedel,
Dipl.-Sozialwiss.,
Mediatorin (ausgebildet
nach BWMA-Standard mit
Transaktionsanalyse), Trai-
nerin und Moderatorin mit
Spezialisierung auf Open
Space Konferenzen und
Großgruppenverfahren

▷ 4. Zusammenarbeit mit Kooperationspartner

Die imug Beratungsgesellschaft unterstützt inhaltlich Ausbildungslehrgänge für Fach- und Führungskräfte und arbeitet mit Kooperationspartnern zusammen, wie z.B. der DGQ – Deutsche Gesellschaft für Qualität, der BGW Kongress GmbH des Bundesverbandes der deutschen Gas- und Wasserwirtschaft sowie dem Fachverband für Energie-Marketing und -Anwendung (HEA) e.V. beim VDEW, der Universität Hannover und dem Verein fairmittelt e.V., der Mediation am Amtsgericht Hannover anbietet.

▷ 5. Projekte imug Coaching (Auswahl)

Autostadt GmbH, Wolfsburg

- > Durchführung von Schreibwerkstätten

BAS, Berlin

- > Mehrmonatiges Coaching im Bereich Telefonie (Thema: Kundenberatung/Produktverkauf)

Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG, München

- > Durchführung von Schreibwerkstätten

Bewag AG, Berlin

- > Mehrjährige Trainingstätigkeit für Mitarbeiter aus Kundenkontaktbereichen (Themen: Kundenberatung, Beschwerdebearbeitung, Abrechnung etc.)

CenterParcs, Bispingen

- > Kommunikationstrainings; Fokus persönliche Gesprächssituationen (Thema: Service- und Kommunikationskompetenz etc.)

Deutsche Telekom AG, NL Flensburg

- > Durchführung von Schreibwerkstätten und Kommunikationstrainings im Bereich Telefonie (Thema: Beschwerdebearbeitung)

dm-drogerie markt GmbH & Co. KG, Karlsruhe

- > Durchführung von Schreibwerkstätten

EVO – Energieversorgung Offenbach AG, Offenbach

- > Durchführung einer Trainingssequenz mit mehreren Kommunikationstrainings (Fokus: Beschwerdebearbeitung)

E.ON Hanse AG, Hamburg

- > Kommunikationstrainings und mehrmonatiges Coaching im Bereich Telefonie (diverse Themen, u.a. Kundenberatung/ Produktverkauf)

GASAG AG, Berlin

- > Durchführung von Kommunikationstrainings v.a. im Bereich Telefonie (Thema: Beschwerdebearbeitung)
- > Entwicklung Kundenkontaktmanagement
- > Trainings für Mitarbeiter aus dem Bereich Telefonie (Call Center) zur Neuprodukteinführung und Verkauf/ Beratung

Helmbach GmbH & Co. KG, Düren

- > Training Beschwerdemanagement und Kommunikation

Mentoringprojekt Woman@tec der Universität Oldenburg, Oldenburg

- Konzeption und Durchführung von zwei Open-Space-Konferenzen zum Abschluss von Mentoringprogrammen der Universität Oldenburg und der Fachhochschule Oldenburg, Ostfriesland, Wilhelmshaven

Niedersächsisches Landesamt für Bezüge und Versorgung, Hannover

- Durchführung von Kommunikationstrainings im Bereich Telefonie

Rubicon GmbH, Hannover

- Konzeption und Durchführung einer Open-Space-Konferenz als Zwischenbilanz des Cross-Mentoring-Programmes der oberen Landesbehörden des Landes Niedersachsen

Stadtwerke Bielefeld GmbH, Bielefeld

- Durchführung verschiedener Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität wie Kommunikationstrainings und Coachings, Schreibwerkstätten

Stadtwerke Gießen GmbH, Gießen

- Durchführung mehrerer Kommunikationstrainings (Fokus: Beschwerdebearbeitung)

tegut... , Fulda

- Mehrjährige Trainingstätigkeit und Durchführung von Kommunikationstrainings v.a im Bereich Telefonie (Themen: z.B. kundenorientierte Kommunikation, Beschwerdebearbeitung, Kundenberatung, Serviceorientierung, aktive Kundenansprache zur Kundenakquise und Kundenbindung)

VZBV (Verbraucherzentrale Bundesverbände), Berlin

- Konzeption und Durchführung einer Open-Space-Konferenz

ZEW – Zentrale Einrichtung für Weiterbildung der Universität Hannover

- Durchführung verschiedener Seminare und Trainings (Themen: z.B. kundenorientierte Kommunikation, selbstbewusster Auftritt, Beschwerdemanagement, Konfliktmanagement)

▷ 6. Die imug Beratungsgesellschaft

Die imug Beratungsgesellschaft

für sozial-ökologische Innovationen mbH ist 1995 gegründet worden. Wir beraten und unterstützen Unternehmen und gesellschaftliche Organisationen darin, mit sozialen und ökologischen Innovationen am Markt erfolgreich zu sein. Wir suchen nach Wegen, wie sich die Ziele unserer Beratungskunden mit echten Vorteilen für die Konsumenten, die Gesellschaft und für die Umwelt im Sinne eines Sustainability-Konzeptes verbinden lassen. Die imug Beratungsgesellschaft leistet in ihren Projekten einen effizienten Know-how-Transfer zwischen Forschung und Praxis mit der Kernkompetenz in den Bereichen Marketing und Kommunikation.

Die imug-Leistungen umfassen dabei:

- > Individuelle Marktforschung nach wissenschaftlichen Standards
- > Strategische Marketing- und Kommunikationsberatung
- > Umsetzung und Prozessbegleitung
- > Erfolgskontrolle.

Auftraggeber (Auswahl):

| | |
|--|---|
| Abfallwirtschaftsbetriebe Hannover | Otto Versand GmbH & Co., |
| Autostadt GmbH, Wolfsburg | Hamburg |
| ASEW, Köln | PreussenElektra AG, Hannover |
| Baan Deutschland GmbH, Hannover | Procter & Gamble Deutschland GmbH, Schwalbach |
| Bayer AG, Ludwigshafen | ProKlima, Hannover |
| Bewag AG, Berlin | RWE Energie AG, Essen |
| Center Parcs, Bispingen | Sennheiser electronic, Wedemark |
| Deutsche Telekom AG, Bonn | Stadtwerke Gießen GmbH, Gießen |
| Degussa AG, Düsseldorf | Stadtwerke Hannover AG, Hannover |
| dm-drogerie markt, Karlsruhe | Stadtwerke München, München |
| EXPO 2000 GmbH, Hannover | tegut..., Fulda |
| GASAG, Berlin | TransFair e.V., Köln |
| GLS Bank, Wuppertal | Verbraucherinitiative e.V., Bonn |
| HEA, Frankfurt | Umweltberatung Nordost e.V., Berlin |
| HEWI, Bad Arolsen | Volkswagen AG, Wolfsburg |
| ifo Institut für Wirtschaftsforschung, Industriellenvereinigung, Wien | Volkswagen Bank, Braunschweig |
| Kraft Foods, Bremen | Verbraucher-Zentrale Baden Württemberg, Stuttgart, |
| Metro AG, Essen | Verbraucher-Zentrale NRW, Düsseldorf |
| msc shoe corporation, Zürich | vzbv, Berlin |
| Miele, Gütersloh | WEMAG, Schwerin |
| Nds. Landesamt für Bezüge und Versorgung, Hannover | Wilkhahn, Bad Münster |
| Norddeutsche kirchliche Ver- sorgungskasse für Pfarrer und Kirchenbeamte, Hannover | |

Kontakt:
imug Beratungsgesellschaft
für sozial-ökologische
Innovationen mbH

*Brühlstraße 11
30169 Hannover
Fon + 49.511.12 19 6-0
Fax + 49.511.12 19 6-95
E-mail contact@imug.de
www.imug.de*