



#### Dauer

2 Tage mit 8.30 bis 16 Uhr  
inkl. ausreichend (Offline-)Pausen

#### Informationen und

##### Termine finden Sie hier:

- [Laterale-Führung-für-Produktmanager](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

#### Zielgruppen

- Produktmanager für Service
- Projektmanager im Service
- Personen mit ähnlichen Aufgaben

#### Investition

1.120 €  
pro Teilnehmer zzgl. MwSt. inkl. Handout

#### Teilnehmer

max. 8 Personen

#### Technische Voraussetzungen (Grundlagen)

- Stabiler Internet-Zugang
- Keine Programminstallation notwendig
- Wir empfehlen für ein erfolgreiches Training
  - ausreichend großer Monitor
  - wenn möglich externe Webcam und
  - ggf. zusätzliches Licht für gute Ausleuchtung
  - Headset
- Außerdem nicht zu vergessen:
  - möglichst störungsfreies Umfeld
  - „bequemer“ Sitzplatz
  - Getränke und ggf. Verpflegung

Führen ohne Weisungsbefugnis gewinnt in immer flacheren Hierarchien oder komplexen Matrix-Organisationen zunehmend an Bedeutung. Ob in Ihrer Funktion als Produktmanager für Service, als Projektleiter im Servicebereich oder ....

Sie wollen gemeinsam mit anderen Mitarbeitern im Unternehmen (auch auf Führungsebene) Ziele erreichen – allerdings ohne Weisungsbefugnis. Ihre Akzeptanz unter den Kollegen beruht meist nicht auf der Legitimation durch die Hierarchie, sondern einzig und alleine auf Ihrer Rolle und Ihrer persönlichen Wirkung. Daher ist für das Führen ohne Weisungsbefugnis eine hohe Sozialkompetenz besonders wichtig, um diese „Führungsfunktion“ auszufüllen.

Für diese ganz speziellen Führungsaufgaben bedarf es ganz spezieller Werkzeuge. Diese Werkzeuge werden Sie in diesem Training kennenlernen und auch zielgerichtet einsetzen.

Basis des lateralen Führens ist ein gutes Selbstverständnis für die eigene Rolle, Kommunikation auf Augenhöhe und eine Atmosphäre des Vertrauens und der Wertschätzung.

Wir reflektieren gemeinsam Ihre persönliche Arbeitssituation und erarbeiten Antworten für Ihre wichtigsten Fragen und Themen zur Führung ohne Weisungsbefugnis

In diesem Training lernen die Teilnehmer durch eine besseres Grundverständnis von lateraler Führung und einem besserer Selbsteinschätzung der persönlichen Grundorientierung überzeugender aufzutreten. Basis ist das Selbstverständnis der eigenen Rolle.

Und übrigens: Wer als Produkt- oder Projektmanager erfolgreich sein will muss in erster Linie sich selbst besser „führen“.

**GEHEN SIE JETZT MIT DEN TRAININGS FÜR IHRE MITARBEITER MIT UNS ERFOLGREICH ONLINE**



auch als  
Inhouse-Training



# Laterale Führung für Produkt- und Projektmanager Service

Gemeinsame Zielerreichung durch mehr Führungs-Kompetenz



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

## Inhalte

- Führen ohne Weisungsbefugnis – Grundverständnis von lateraler Führung
- Überzeugend auftreten auf Basis des Selbstverständnis der eigenen Rolle – Präsenz und natürliche Autorität als Grundhaltung für laterales Führen
- Akzeptanz schaffen: So vermitteln Sie eine gemeinsame Vision und Ziele
- Situations- und Stakeholderanalyse – Die Perspektive und den Standpunkt der Beteiligten verstehen, Unterschiede herausarbeiten und wertschätzen
- Im Spannungsfeld von Wertschätzung und Konfrontation agieren
  - Wert-Schätzung – Werte als Basis des eigenen Handelns verstehen
  - Den eigenen Standpunkt vertreten – sachlich korrekt, im Kontakt verbindlich, auf Augenhöhe auch gegen Widerstände
  - Fragende und zuhörende Gesprächsführung nutzen
  - Deeskalierende Kommunikation – Konflikte frühzeitig erkennen und darauf reagieren
  - Zusammenarbeit über Vereinbarungen steuern (Verbindliche Vereinbarungen treffen und nächste Schritte planen)
  - Offenes und ehrliches Feed-Back geben

## Ihr persönlicher Nutzen

Sie erhalten Klarheit über Ihre Rolle in der lateralen Führung, erlernen wichtige Instrumente und Einstellungen für die tägliche Arbeit und erarbeiten ganz konkrete Ansatzpunkte zur Stärkung Ihrer Kompetenzen im Führen ohne Weisungsbefugnis.

Sie vertiefen Ihre Kompetenz im Umgang mit Konflikten und Widerständen und gewinnen persönliche Stärke für Ihren Führungsalltag.

## Aufbau/Upgrade

Individuelles Coaching

Aus Management-Sicht:  
Die Erhöhung des Wirkungsgrads dieser wichtigen Rollen rund um Service ist ein zentraler Hebel für mehr Erfolg und eine gute Atmosphäre der Zusammenarbeit.



## Stimmen unserer Teilnehmer zu unseren Trainings

„Das besondere an MW-Weiterbildungen:

- Aktivierung der Sinne für die Wahrnehmung bei der Vermittlung von Wissen.
- Entwicklung von Mut und Motivation, um die eigene Komfortzone zu verlassen.
- Erkenntnis, dass gezieltes LEHREN mit Spaßfaktor den nachhaltigen Erfolg beim LERNEN mit sich bringt.“

## Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend  
Die Kundendienst-Trainer GmbH  
Bamberger Str. 2  
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324  
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de  
www.kundendienst-trainer.de

## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 06.05.2019

### IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können. Zimmerreservierungen entfallen bei Online-Seminaren.

### WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

### STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

### MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

**Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!**

Bitte rufen Sie mich an unter -----

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de) einsehbar.

Martin Wiesend Die Kundendienst-Trainer GmbH • Bamberger Str. 2 • D-95488 Eckersdorf • Tel +49 921 980 324 • Fax +49 921 970 023 • [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de) • [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de)

## VERBINDLICHE ANMELDUNG



**Martin Wiesend**  
Die Kundendienst-Trainer

### PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

### FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

### UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER E-MAIL AN: [info@kundendienst-trainer.de](mailto:info@kundendienst-trainer.de)

ÜBER UNSERE WEBSITE: [www.kundendienst-trainer.de](http://www.kundendienst-trainer.de)