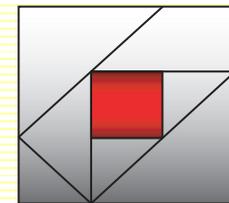


Bringen Sie

# Ihre Erfolge ins Rollen!



Training  
Coaching  
Beratung



**TANGRAM** - Consulting  
Training und Beratung

## **Sie und Ihr Unternehmen sind einzigartig!**

Wir von Tangram Consulting haben den Anspruch, unsere Trainings- und Beratungsinhalte ebenso einzigartig für ihre Mitarbeiter zu entwickeln: individuell, effektiv und nachhaltig.

Die Inhalte und Methoden werden angepasst an

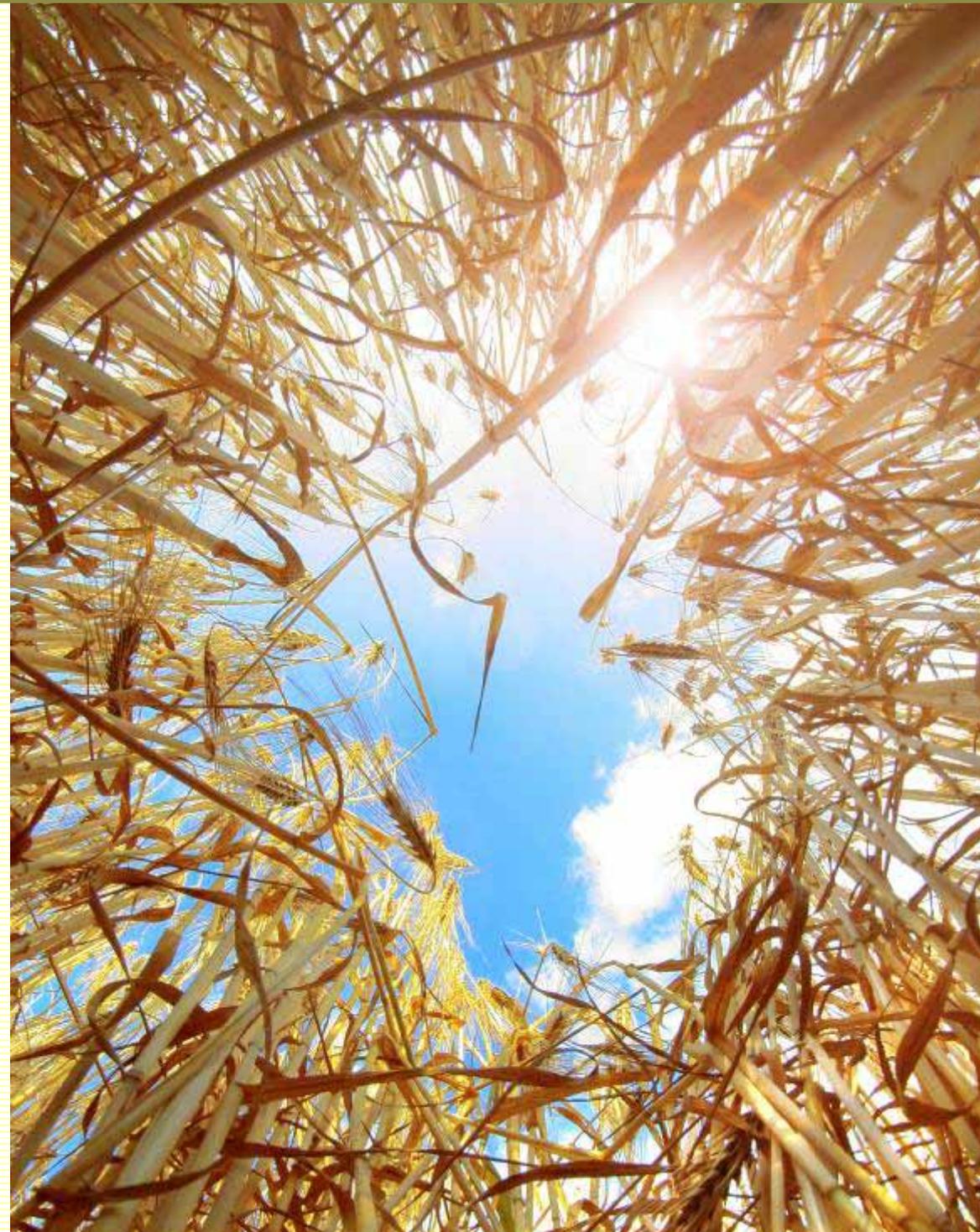
- Ihre vertriebliche Ausrichtung (Können),
- die Bandbreite Ihrer Erfahrungen (Wissen),
- Ihre Philosophie zur Ergebnis- und Kundenorientierung (Wollen) und
- auf die Möglichkeiten der Umsetzung (Handeln).

Unsere Kunden sind überzeugt, dass die Trainings- und Coaching-Sequenzen von Tangram Consulting besonders in die Tiefe gehen und die zwischenmenschlichen Beziehungen in den Fokus stellen.

Durch Perspektivenwechsel erfahren die Teilnehmer neue Sichtweisen, die zu selbst gefundenen Lösungswegen führen. Das löst die erforderliche Eigenmotivation aus, die zu einer lang anhaltenden Verhaltensänderung führt.

**Erlernen Sie mit uns pragmatische Wege,**

- **wie Sie sich in Ihren täglichen Kommunikationsaufgaben entlasten,**
- **Ihre Persönlichkeit stärken,**
- **und mehr Verkaufserfolge erzielen können.**





## Kundenmeinungen:

"Durch die Maßnahmen mit Tangram-Consulting haben wir die Effektivität in dem Zusammenspiel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter merklich erhöhen können. Dies hat sich inzwischen messbar positiv auf den Unternehmenserfolg ausgewirkt."

**Andreas Hoffström, Geschäftsführer**

**komMIT Gesellschaft für Informationstechnik mbH Köln**

"Die Teilnehmer erlernen in dem Seminar sehr logische und einfach anzuwendende Methoden und sie sind motiviert, diese direkt am nächsten Arbeitstag anzuwenden."

**Rolf Grünsteidl, Senior Consultant Vertriebstraining**

**Vodafone Zentrale Düsseldorf**

"Die Methoden, die im Seminar vorgestellt wurden, lassen sich sehr gut anwenden und bringen unseren Mitarbeitern viele Vorteile für die tägliche Arbeit. Das eher sensible Thema 'Verhalten' wurde offen, aber mit dem notwendigen Respekt behandelt."

**Andrea Hinz, CPE Leitung Personalentwicklung RWE Konzern**

**RWE AG Essen**

"Wir haben Herrn Chrobok als einen zuverlässigen und kompetenten Trainer kennen gelernt und unsere Beratungs- und Coachingaufträge zur internen Optimierung auf ihn übertragen. Aus allen Projekten, die wir mit TANGRAM-Consulting realisiert haben, konnten wir einen hohen wirtschaftlichen Nutzen erzielen."

**Brigitte Palmer, Inside Sales Manager**

**General Electric GE Capital & GECMS Neuss**

"Seminar klasse - Trainer klasse - Inhalt klasse - mehr davon! Die Mitarbeiter freuen sich schon jetzt auf das Folgeseminar. Weiter so!"

**Helmut Lennartz, Centerleiter Autohausgruppe G. Schultz**

**VW / Audi / Seat**

# (Zwischen-) Menschlichkeit

Seit 1996 beschäftigt sich der Unternehmensgründer Ulli Chrobok mit der Thematik, wie Menschen sich gegenseitig beeinflussen.

Studien haben erwiesen, dass eine Entscheidung zu 90% durch Emotionen bestimmt wird. Sachliche Informationen treten bei einer Kaufentscheidung im Gegensatz zu Stimme, Modulation, Gestik und Mimik in den Hintergrund.

Egal ob Geschäftsführer, Abteilungsleiter oder Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt:

## **Wir wollen Menschen zu einer Handlung bewegen, privat und beruflich!**

Wir haben uns mit Tangram-Consulting auf die Möglichkeiten der zwischenmenschlichen Beeinflussung spezialisiert, aus der beide Seiten einen Vorteil ziehen. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen haben wir unser Know-how fortwährend professionalisiert, woraus sich unsere drei Kernkompetenzen ableiten:



## Kernkompetenz 1: **Zusammenarbeit und Aufbau von Teamkompetenz**

Funktionierende Teamarbeit ist eine unabdingbare Voraussetzung für die dauerhafte Erhaltung ihrer Unternehmens-Kompetenz. Führungskräfte und Mitarbeiter sind gleichermaßen gefordert, wenn es darum geht, persönliches Engagement aufzubringen, Reibungsverluste zu reduzieren und gemeinsames Wissen zu teilen.

## Kernkompetenz 2: **Persönliche Wirkung im Kundenkontakt**

Durch die Verhaltensanalyse erkennen Sie die Wirkung ihrer Persönlichkeit im zwischenmenschlichen Bereich und erfahren darüber hinaus, wie Sie die Effizienz in der Zusammenarbeit mit Anderen erhöhen. Dazu vermitteln wir Ihnen Fähigkeiten, mit denen Sie ihre tägliche Arbeit erleichtern.

## Kernkompetenz 3: **Entwicklung von Vertriebsstrategien**

Steigern Sie Ihre Vertriebsserfolge! Gewinnen Sie neue und binden Sie bestehende Kunden stärker an ihr Unternehmen. In praxisorientierten Seminaren entwickeln wir Lösungen für Ihre individuellen Problemstellungen. Zusätzlich coachen wir die Teilnehmer bei der Umsetzung der neu erlernten Verhaltensweisen und Methoden.



## Realisierte Trainings- und Beratungsprojekte zur innerbetrieblichen Kommunikation im Unternehmen:

- Einarbeitung von neuen Mitarbeitern
- Konfliktklärung, Klärungshilfe zwischen Konfliktparteien od. Einzelpersonen
- Durchführung von Mitarbeitergesprächen
- Präsentations- und Moderationstraining

## zum Kompetenzaufbau durch Teamentwicklung

- Learning Organisation (von Kollegen lernen) Wissensweitergabe mit System
- Einführung eines Feedback-Systems /Förderung von offener Kommunikation
- Kreativitätstechniken zur Entwicklung von Produkten und Arbeitsmethoden
- Klärungshilfe unter Arbeitsteams oder Einzelpersonen (Konfliktklärung)
- Outdoor- bzw. Indoor-Teamentwicklungs-Maßnahmen
- Möglichkeiten der Einbindung von Mitarbeitern

## für Führungskräfte

- Führungskräfte- und Teamleiter-Coaching
- Führungskräfte-Training mit situativer Führung
- Delegation von Aufgaben
- Vom Kollegen zum Vorgesetzten
- 360° Feedback /Vorgesetzten-Einschätzung
- Selbst- und Zeitmanagement, Stressniveau reduzieren
- Outdoor-Teamtraining für Führungskräfte
- Mitarbeitergespräche (Einstellungs-, Anerkennungs-, Kritik-, Jahres- und Zielvereinbarungsgespräche sowie Gehalts- und Kündigungsgespräche)
- Bewerber professionell interviewen und auswählen
- Besprechungen effektiv leiten
- Konflikte erfolgreich lösen als Führungskraft
- Problemlösungs- und Entscheidungstechniken
- Entwicklung von Projekt-Teams zu selbstgesteuerten Arbeitsgruppen





## Persönliche Wirkung im zwischenmenschlichen Kontakt

Das Verhalten des Menschen besteht aus Aktion und Reaktion in seiner jeweiligen Umgebung. Erfolgreiche Menschen kennen ihre Stärken und Ihre Verhaltenstendenzen im Umgang mit Anderen und schaffen durch die Stärkung der individuellen Wahrnehmung eine wesentliche Voraussetzung für größeren beruflichen und persönlichen Fortschritt. Beispiele von Coachingprojekten sind:

- Wahrnehmungstraining mit Verhaltensprofilanalyse (zur Wahrnehmung der eigenen Wirkung auf Mitarbeiter und Kunden)
- Anpassungstraining mit Persönlichkeitsanalyse (Erkennen, wie sie auf Mitarbeiter und auf Kunden wirken und was dies für Erwartungen auslöst. Entwicklung von Erfolgsstrategien angepasst auf das beobachtete Kundenverhalten)
- Verhaltensprofilanalyse für Führungskräfte (Erkennen des bevorzugten natürlichen Führungsstils und Adaption auf das beobachtete Mitarbeiterverhalten)

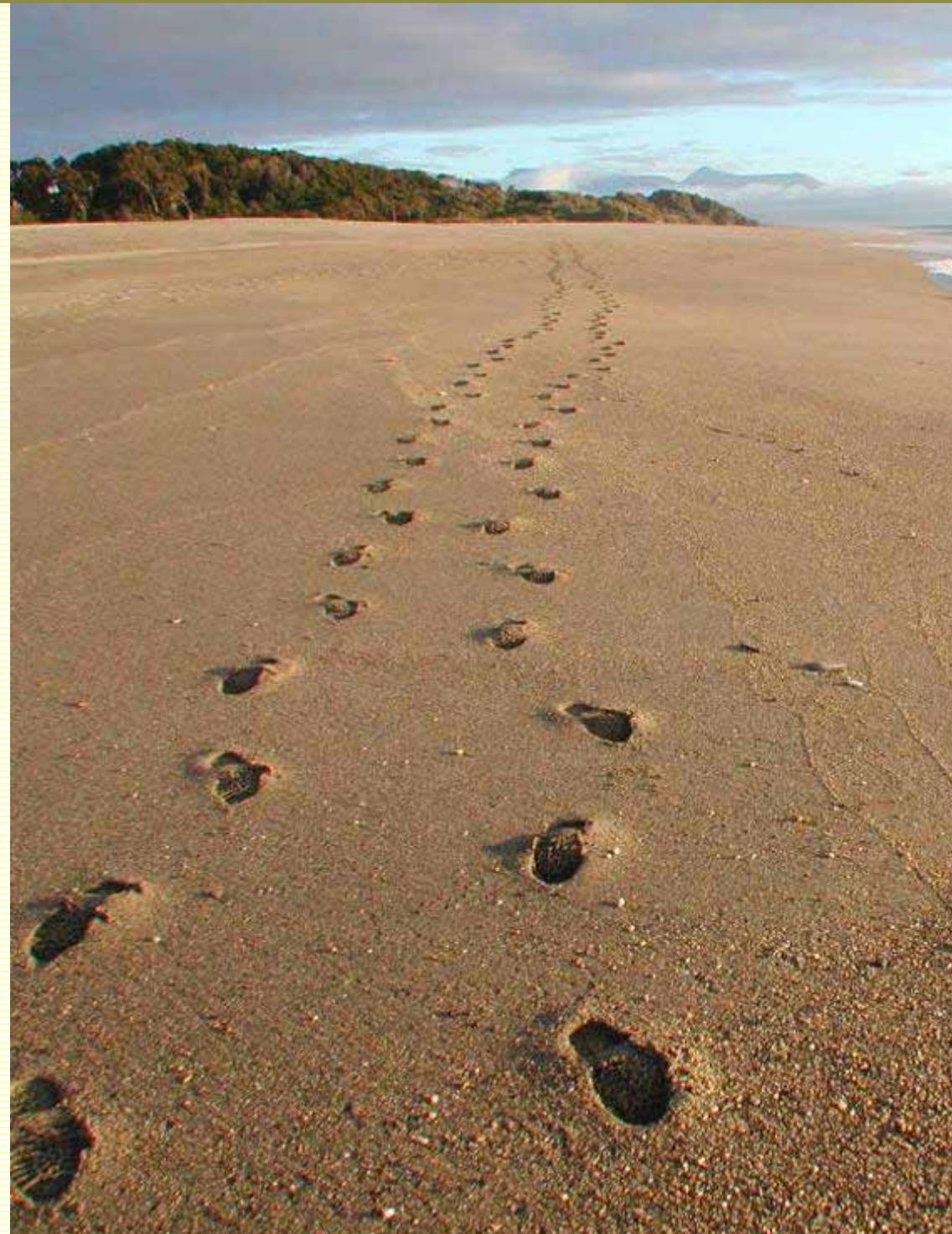
Die Projekte können sowohl mit Einzelpersonen, als auch mit Gruppen durchgeführt werden.

## Wir trainieren und beraten Sie, wie Sie und Ihre Mitarbeiter:

- auf professionellem Wege neue Kunden gewinnen
- Kunden zurückgewinnen und Kündigungen vermeiden
- erfolgreich Besuchstermine vereinbaren
- auf Beschwerden professionell reagieren
- erfolgreich verhandeln als Ein- und Verkäufer
- den Folgekontakt beim Nachfassen professionell vorbereiten
- die Kunden- und Serviceorientierung steigern
- Key Accounts gewinnen und binden
- lukrative Zusatzverkäufe realisieren
- hochpreisige Produkte verkaufen
- sich vom Wettbewerb abgrenzen und Preissteigerungen durchsetzen
- sich nach Businessknigge verhalten
- besondere Do's und Don'ts des Messegespräches erkennen

## So profitieren Sie von unseren Ausbildungen zum telefonischen Kundenkontakt:

- Sicherstellung von Servicekompetenz bei Vertriebsmitarbeitern am Telefon bzw. im internen Call-Center (Selling-Skill-Training)
- Ausbildung zum Call-Center-Teamleiter
- oder zum internen Trainer/Multiplikator (inkl. Vermittlung von Trainingslizenzen)
- Mitarbeiter-Spezialisierung zu Inbound-Aufgaben wie Bestellannahme, Helpdesk oder Hotline
- Mitarbeiter-Spezialisierung zu Outbound-Aufgaben wie Direktverkäufe, Messeeinladungen, Marktforschung oder Telesales
- Telefonisches Mahnwesen (Inkasso- bzw. Cash- Collection-Calls)
- Konzeption von Mitarbeiterhandbüchern und Gesprächsleitfäden





## **Themen zu Kommunikation, Zusammenarbeit und Vertrieb:**

- Potentialanalyse mit spezifischer Auswertung von Fokusthemen, darauf folgend das Tangram-Workshopkonzept®
- Mystery-Calls (Testanrufe zur Analyse spezieller Kompetenzanforderungen von Mitarbeitern)
- Markt- und Wettbewerbsanalyse
- Kundenstrukturanalyse (Klassifizierungs-Systeme, Ermittlung von Wachstums- und Potentialkunden)
- Optimierung der Zusammenarbeit von Funktionsbereichen (z.B. Innen- und Außendienst)

## Ulli Chrobok

Gründung von Tangram-Consulting im Jahre 1996

### Kompetenzen

- BWL-Studium Abschluss Diplom-Kaufmann, Prädikatsexamen
- DISG®-Zertifizierung zum Personality-Trainer
- Spezialisierung zur Persönlichkeitsentwicklung für Verkäufer, Berater und Dienstleister
- Interne Trainerausbildung bei Black&Decker
- Train the Trainer Ausbildung
- Call-Center-Manager-Ausbildung
- Eigene Lizenzvergabe für die Train-the-Trainer-Ausbildungsmodule:
  - "Servicekompetenz im Kundenkontakt"
  - "Kommunikation am Arbeitsplatz"
  - "Einführung von Wissensmanagementsystemen"
  - "Einführung von Feedbacksystemen"
- Winner of the intern Award at General Electric GECMS (erfolgreichstes Amortisationsprojekt)

### Mitgliedschaften

- Mitglied im BVMW Bundesverband mittelständische Wirtschaft
- Mitglied im Marketing-Club Köln/Bonn,
- Mitglied im Arbeitskreis Call-Center NRW,
- Mitglied der Förderinitiative Könem
- Network Neukundengewinnung
- Kooperationspartner verschiedener Messegesellschaften



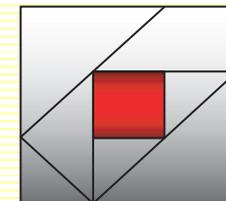
Machen Sie den Anstoß!



Tangram-Consulting,  
Training und Beratung  
An den Rheinauen 73  
51371 Leverkusen

Tel: +49 (0)2173 / 16 99 -139  
Fax: +49 (0)2173 / 20 39 -660

<http://www.tangram-consulting.de>  
Mail: [info@tangram-consulting.de](mailto:info@tangram-consulting.de)



**TANGRAM** - Consulting  
Training und Beratung