



CRUCIAL CONVERSATIONS IST
EINES DER MÄCHTIGSTEN UND
NÜTZLICHSTEN WERKZEUGE, DIE
ICH JE GEFUNDEN HABE.

Mike Miller,
Direktor Business Billing, AT&T

WERKZEUGE FÜR GESPRÄCHE WENN ES UM HOHE EINSÄTZE GEHT

Wann immer Sie nicht die Ergebnisse erhalten, nach denen Sie suchen, ist es wahrscheinlich, dass ein wichtiges Gespräch Sie davon abhält. Egal ob das Problem schlechte Qualität, eine langsame Markteinführung, abnehmende Kundenzufriedenheit oder ein angespanntes Verhältnis ist – was auch immer das Problem ist – wenn Sie nicht ehrlich mit beinahe jedem über fast alles reden können, können Sie schlechte Resultate erwarten.

Was ist das Crucial Conversations® Training ?

Crucial Conversations ist ein zweitägiger Kurs, der die Fähigkeiten, die für die Entstehung von offenen Gesprächen über emotionale oder riskante Themen mit hohen Einsätzen fördert. Das geschieht natürlich auf allen Ebenen Ihrer Organisation. Durch das Erlernen, wie man sprechen muss, um wahrgenommen zu werden (während man andere ermutigt, das gleiche zu tun), werden Sie die besten Ideen haben, wichtige Entscheidungen treffen können und diese Entscheidungen mit Engagement und als Einheit durchsetzen können.

Was ist ein entscheidendes Gespräch?

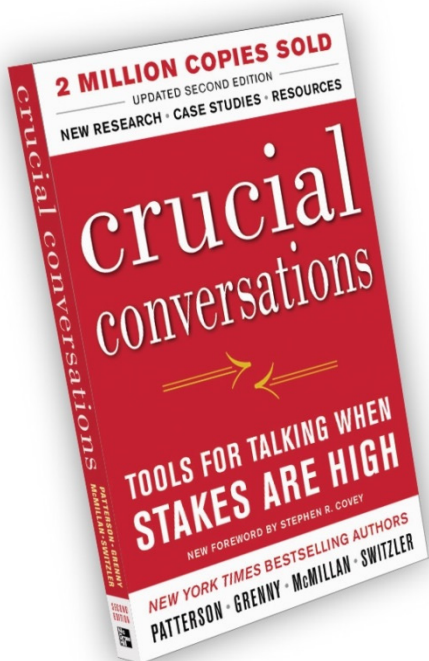
Ein entscheidendes Gespräch ist eine Diskussion zwischen zwei oder mehreren Personen, dessen Ausgang von grosser Bedeutung ist, die Meinungen sich unterscheiden und starke Emotionen geweckt werden. Die Gespräche sind, wenn sie schlecht geführt oder ignoriert werden, in der Lage zu angespannten Beziehungen und schlechten Ergebnissen zu führen.

Was lehrt die Crucial Conversations Ausbildung?

Crucial Conversations bringt Teilnehmer bei, wie sie:

- **Überzeugend und nicht gleichgültig** sprechen
- **Besser im Team arbeiten** und bessere Entscheidungen treffen
- **Akzeptanz statt Widerstand** fördern
- **Einzel- und Gruppenmeinungsverschiedenheiten** klären





Über das Buch

Mit mehr als 2 Millionen verkauften Exemplaren ist Crucial Conversations der New York Times Business Bestseller, der Organisationen umgewandelt hat und die Art verändert hat, wie Millionen von Menschen kommunizieren.

Teilnehmermaterialien

- Crucial Conversations Teilnehmer-Toolkit
- Stichwortkarten für jede Lektion in einem Schreibtischschaukasten
- Crucial Conversations Modellkarte
- Eine Kopie des New York Bestseller-Buchs *Crucial Conversations* auf Deutsch
- Ein Abschlusszertifikat
- Post-Training Teilnehmerwebseite: Videos, Übungen, Bewertungen, zusätzliches Lesematerial und vieles mehr (ChangeAnything.com)

Trainingsmöglichkeiten

- **In-house** – Einer unserer Expertentrainer führt das Programm an einem Ort Ihrer Wahl durch.
- **Öffentlicher Workshop** – Ihre Angestellten kommen zu einem vorher festgelegten, öffentlichen Trainings-Workshop.
- **Trainer-Zertifizierung** – Einzelpersonen oder Ausbilder Ihrer Organisation werden zertifiziert, um den Kurs innerhalb Ihres Unternehmens zu lehren.

Wer braucht das Crucial Conversations Training?

Leidet Ihre Organisation unter Tabuthemen, Respektlosigkeit, Meinungsverschiedenheiten, Analyseparalyse, Informationsüberfluss, Büropolitik oder Entfremdungen? Kämpft Ihre Organisation gegen sinkende Produktivität, Sicherheitsverletzungen, schlechte Arbeitsmoral, abnehmende Qualität, niedrige Kundenzufriedenheit oder anderen Problemen? Dann brauchen Sie, Ihr Team oder Ihre Organisation das Crucial Conversations Training.

Organisationsbedingte Vorteile von Crucial Conversations

Fortune 500 Unternehmen auf der ganzen Welt haben am preisgekrönten Crucial Conversations Training teilgenommen, um Geschäftsergebnisse wie Qualität, Effizienz, Zufriedenheit, Sicherheit, etc. zu verbessern:

- **Produktivität & Qualität.** Sprint Nextel erzielte eine Verbesserung der Produktivität um 93% und eine 10%- bis 15% Steigerung bei Qualität, Zeit und Kosten.
- **Teamarbeit.** Die Wahrscheinlichkeit, dass Arbeiter bei MaineGeneral Health Probleme ansprechen und diese mit ihren Kollegen lösen, steigerte sich nach dem Crucial Conversations Training um 167%.
- **Beziehungen.** Im Franklin Pierce College reduzierte sich das passiv-aggressive Verhalten um 14% und steigerte das Vertrauenslevel um 15%.
- **Leistung.** Nach kompletter Abschaltung schaffte es STP Nuclear Power Plant den meisten Strom unter den Zwei-Blockkraftwerken zu produzieren.
- **Effizienz.** AT&T reduzierte die Abrechnungskosten um 30% und Sprint Nextel verringerte die Kundenbetreuungsausgaben um 20 Millionen Dollar jährlich.



“Trainingsprodukt des Jahres”

Human Resource Executive

Nehmen Sie uns nicht beim Wort

Mehr als 1'000'000 Menschen und 300 der Fortune 500 Unternehmen haben unsere Fähigkeiten in Anspruch genommen, um ihre Unternehmenskultur zu verbessern und eine Veränderung zum Guten herbeizuführen.

Was ist der nächste Schritt?

Wenn Ihre Organisation von den Fähigkeiten des Crucial Conversations Trainings profitieren könnte, kontaktieren Sie uns heute um mehr darüber zu erfahren. Rufen Sie 021 320 60 63 oder besuchen Sie www.vitalSMARTSuisse.ch.

Über VitalSmarts. Als ein Innovator im Bereich Unternehmenstraining und organisatorischer Leistung, ist VitalSmarts das Zuhause von unterschiedlichen Trainingsangeboten, inklusive Crucial Conversations®, Crucial Confrontations®, dem Influencer Training™ und dem Change Anything™ Training. Jeder Kurs verbessert die wichtigsten Unternehmensergebnisse durch eine Fokussierung auf hoch entwickelte Fähigkeiten und Strategien. VitalSmarts wurde vom Inc. Magazin zu einer der am schnellsten wachsenden Unternehmen in Amerika in sieben Jahren in Folge gekürt und hat mehr als 1'000'000 Menschen weltweit trainiert. In der Schweiz haben bereits tausende von Menschen, aus allen wichtigen Branchen der Industrie wie Pharma-, Finanz-, Technologie- oder Versicherungsunternehmen, an unseren Programmen teilgenommen.

VitalSmarts Suisse
Inspiring Culture GmbH
Av. de l'Eglise Anglaise 4
Postfach 887
1006 Lausanne
+41 21 320 60 63
www.vitalSMARTSuisse.ch
info@vitalSMARTSuisse.ch

