


Seit 1996 bietet H&D die kontinuierliche Qualifizierung von Schlüsselkompetenzen. Wir arbeiten als breiter Schulungsanbieter aus der Region für die Region. Unsere Themen umfassen Office-Anwendungen, IT Systeme ebenso wie überfachliche Personalentwicklung. Profitieren Sie von unserer Erfahrung – so wie jedes Jahr mehr als 3000 Teilnehmer in unseren Seminaren.



**Wer aufhört
besser zu werden,
hat aufgehört,
gut zu sein.**

Philip Rosenthal,
Unternehmer

Maßgeschneiderte Trainings-Lösungen von H&D – So individuell wie Sie.

Die Qualifikation Ihrer Mitarbeiter ist Ihr Schlüssel zum Erfolg. Allerdings entsprechen angebotene Seminare nicht immer genau dem, was Sie wirklich benötigen.

H&D ist Ihre Individualität wichtig – Sie definieren Ihre Anforderungen und wir entwickeln ein Konzept nach Maß.

Lassen Sie sich von unseren Seminarthemen inspirieren und stellen Sie sich Ihre Wunschinhalte zusammen – von der kleinen schnellen Lösung bis hin zum Rundum-Sorglos-Paket. Wir haben für Sie 2 Beispiele unserer Individualleistungen zusammengestellt – So könnte auch Ihre Lösung aussehen.

Interessiert? Dann sprechen Sie uns unter unserer kostenlosen Servicenummer **0800 483 22 55** oder per Email unter **training@hud.de** an.

Wir freuen uns darauf, Sie auf Ihrem Ausbildungs- und Weiterbildungsweg zu begleiten.

Verlässlich – Langfristig – Partnerschaftlich

Ihr H&D Trainings-Team

H&D 
International Group



Praxisbeispiele für individuelle Lösungen:

Arbeitsplatzcoaching Präsentation



Die Situation des Kunden

Eine Fachkraft sollte kurzfristig einen Vortrag auf einer Messe halten und fühlte sich für diese Aufgabe zwar fachlich sicher, hatte jedoch wenig Erfahrung mit Präsentationen.

Herausforderung

Der Präsentationstermin stand kurz bevor – es war für den Kunden nicht mehr möglich ein Standardseminar zu buchen. Zudem sollte der Mitarbeiter gezielt für diesen Vortrag gestärkt und aufgebaut werden.

Umsetzung

- Vorgespräch mit dem Mitarbeiter zur Klärung der vorhandenen Präsentationskenntnisse und den Hintergründen der Nervosität.
- Zwei dreistündige praktische Einzelcoachings, in denen der Mitarbeiter immer wieder die konkrete Messesituation übte und durch umfangreiches Feedback ein klares Bild seiner Entwicklungsfelder und insbesondere seiner Stärken erhielt. Unterstützt und festgehalten wurde der deutliche Lernzuwachs durch Videoanalysen.

Schneller Erfolg

Der Vortragende konnte sich selbstsicher auf seine fachlichen Stärken konzentrieren. Im Anschluss erhielt er viel positives Feedback aus dem Plenum.

Gesprächskompetenz am Telefon mit Follow Up



Die Situation des Kunden

Die Mitarbeiter einer Hotline sollten ihre Professionalität im Kundenkontakt steigern und lernen, auch in stressigen Situationen einen kühlen Kopf zu bewahren.

Herausforderung

Aufgrund der ständigen Verfügbarkeit der Hotline konnten nicht alle Mitarbeiter gleichzeitig geschult werden. Zudem bot sich aufgrund der Schichtzeiten der Mitarbeiter nur ein Samstag als Schultag an.

Umsetzung

- Ausführliche Bedarfsermittlung und Schwerpunktsetzung mit dem Bereichsleiter.
- Mehrere eintägige Seminare zu Kommunikationsgrundlagen am Telefon und drei Wochen später ein Folge-Workshop zum Austausch von Erfahrungen und für individuelle Ergänzungen.

Schneller Erfolg

Die Mitarbeiter fühlten sich für zukünftige Gesprächssituationen gestärkt und die Zufriedenheit der Anwender mit der Hotline ist spürbar gestiegen.

Weitere Maßnahmen

Sukzessive Schulung von neuen Mitarbeitern, erneuter Auffrischungs-Workshop für bereits geschulte Mitarbeiter nach zwölf Monaten.